

Yerel Yönetimlerde Dijitalleşme

Editör: Prof. Dr. Vedat YILMAZ



ÖZGÜR
YAYINLARI

Yerel Yönetimlerde Dijitalleşme

Editör:

Prof. Dr. Vedat YILMAZ



Published by

Özgür Yayın-Dağıtım Co. Ltd.

Certificate Number: 45503

📍 15 Temmuz Mah. 148136. Sk. No: 9 Şehitkamil/Gaziantep

☎ +90.850 260 09 97

📞 +90.532 289 82 15

🌐 www.ozgurayinlari.com

✉ info@ozgurayinlari.com

Yerel Yönetimlerde Dijitalleşme

Editör: Prof. Dr. Vedat YILMAZ

Language: Turkish

Publication Date: 2025

Cover design by Mehmet Çakır

Cover design and image licensed under CC BY-NC 4.0

Print and digital versions typeset by Çizgi Medya Co. Ltd.

ISBN (PDF): 978-625-8562-16-3

DOI: <https://doi.org/10.58830/ozgur.pub1144>



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International (CC BY-NC 4.0). To view a copy of this license, visit <https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>
This license allows for copying any part of the work for personal use, not commercial use, providing author attribution is clearly stated.

Suggested citation:

Yılmaz, V. (ed) (2025). *Yerel Yönetimlerde Dijitalleşme*. Özgür Publications.

DOI: <https://doi.org/10.58830/ozgur.pub1144>. License: CC-BY-NC 4.0

The full text of this book has been peer-reviewed to ensure high academic standards. For full review policies, see <https://www.ozgurayinlari.com/>



Ön Söz

Dijital dönüşüm teknolojik bir yenilenme beraberinde yönetim ve hizmet anlayışını değiştiren vatandaş ve kamu ilişkisini köklü bir şekilde dönüştüren çok boyutlu bir değişim sürecidir. Bu değişim ve dönüşüm sürecinin görünür ve etkili alanlarından birisi de demokrasinin temel taşı olan vatandaş ile doğrudan diyalog içerisinde olan yerel yönetimlerdir.

Yerel yönetimler, sunmuş oldukları farklı hizmetler ve yerelde yaşayanların yaşamlarını doğrudan etkilemesi nedeniyle dijitalleşmenin sunduğu olanaklardan en fazla faydalanılması gereken kamu kurumları arasında bulunmaktadır. Yerel yönetim birimleri arasında yer alan belediyelerin sunmuş oldukları e-belediye hizmetleri, açık veri platformları, yapay zekâ destekli karar mekanizmaları, akıllı şehir uygulamaları ve katılımcılığı kolaylaştıran dijital araçlar; etkinlik, şeffaflık, hesap verebilirlik ve hizmet kalitesi noktasında yerel yönetimlere önemli fırsatlar oluşturmaktadır. Yerel yönetimlerde dijitalleşmenin istenilen boyuta erişmesi için güçlü bir vizyon, vasıflı insan kaynağının oluşturulması, sürdürülebilir teknolojik altyapının sağlanması ve daha önemlisi vatandaş odaklı bir yaklaşımın benimsenmesi gerekmektedir. Bu kitap, bahsedilen unsurlara katkı sunması amacıyla hazırlanmıştır.

Bu eser, yerel yönetimlerde dijitalleşme kavramını sadece teknolojik bir gelişme olarak değil; yönetsel, toplumsal, örnek uygulamalar ve stratejik boyutlar ile ele almaktadır. Kitapta, dijital dönüşümün kuramsal temelleri ve karşılaşılan sorunların tespiti ve geleceğe dair politika önerilerine yer verilmiştir. Bu yönü ile kitap akademik çevrenin yanında yerel yöneticilere rehber niteliğindedir.

Hazırlanan bu kitabın; yerel yönetimlerde dijital dönüşüm sürecine katkı sunması, konu ile ilgili çalışmalar yapan ya da ilgisi olan araştırmacılar, öğrenciler ve uygulayıcıların başvuracağı bir kaynak olması temennisiyle kitabın oluşturulmasında emeği geçen yazarlara teşekkür ediyorum.

İçindekiler

Ön Söz iii

Bölüm 1

Yerel Yönetimlerde Dijital Kapasite Ve Yenilikçilik: Hatay İlçelerinin E –
Belediyeçilik Düzeyi Üzerine Bir Araştırma 1

Zeynep Eraldemir

Mehmet Tamer

Bölüm 2

Türkiye’de Yerel Yönetimlerde Dijitalleşme 31

Muhammet Çiftçi

Vedat Yılmaz

Bölüm 3

Kamu Hizmetlerinin Sunumunda Dijitalleşme: Türkiye’deki 30 Büyükşehir
Belediyesi Üzerine Bir Analiz 51

Naile Erdem

Bölüm 4

Yerel Yönetimlerde Beyaz Masa 73

Fatma Yeşilova

Bölüm 5

Akıllı Kent Uygulamalarından Vatandaş Memnuniyeti 85

Erhan Örselli

Zekekiye Bilici

Yerel Yönetimlerde Dijital Kapasite Ve Yenilikçilik: Hatay İlçelerinin E – Belediyecilik Düzeyi Üzerine Bir Araştırma

Zeynep Eraldemir¹

Mehmet Tamer²

Özet

Yerel Yönetimler, yerelde demokrasinin ve katılımının en önemli örgütlenmeleridir. Bununla beraber yerel halkın günlük hayatta mahalli müşterek ihtiyaçlarını karşılamak üzere kurulmuşlardır. Son dönemde küreselleşmenin ve dijitalleşmenin de etkisiyle e-belediyecilik alanında önemli adımlar atılmıştır. E-devlet uygulaması e-belediyecilik için önemli bir model örneği olmuştur. Yerel yönetimler birçok çalışmasını e-belediyecilik bağlamında elektronik ortamda sunmaya başlamıştır.

Yerel yönetimler dijitalleşmeye yönelik çalışmalarını hızlandırırken, bu durum gelecek dönemler için devrim olma özelliğine sahiptir. Dijital Uygulamalar bir yerel yönetim biriminin vizyonu açısından da son derece özel bir yere sahiptir. Bu çerçevede yerel yönetimler tarafından uygulamaya konulan dijital uygulamalar, yerel halkın ihtiyaç ve taleplerine daha kısa zamanda ve hızlı bir şekilde cevap verme imkânı sağlamaktadır. Bu durum belediye açısından halk gözünde değer artırıcı bir etki sağlamaktadır. İnternet kanalları ve sosyal medya sayfaları bu süreçte önemli araçlardır. Bu çalışmamızda dijitalleşme ve e-belediyecilik anlamında Hatay ilinin ilçe belediyelerinin uygulamayı kullanma düzeyleri incelenecektir.

1 Öğr. Gör. Dr. ,Hatay Mustafa Kemal Üniversitesi, Antakya Meslek Yüksekokulu, Dış Ticaret Programı zeyneperaldemir@mku.edu.tr, 0000-0001-5688-5360.

2 Doç. Dr. , Hatay Mustafa Kemal Üniversitesi, Antakya Meslek Yüksekokulu, Yerel Yönetimler Programı mtamer@mku.edu.tr, 0000-0001-9806-9548

GİRİŞ

Yerel halkın yerel nitelikteki ihtiyaçlarını karşılamak üzere kurulan, karar organları seçimle belirlenen, kendisine ait bütçesi ve tüzel kişiliği olan birimlere yere yönetim (mahalli idare) denilmektedir. Yerel yönetimler Türk Kamu Yönetiminin örgütlenmesinde önemli bir yeri vardır. Merkezi yönetimin yükünü hafifletirken diğer yandan yerel demokrasi hususunda kıymetli bir rol üstlenmektedir. Küreselleşme, bilgi çağı ve yüksek teknoloji ile beraber ülkemizde ve dünyada kamu ile özel idareler hizmet sunumunu günün şartlarıyla icra etmektedir. Teknoloji, insanoğlunun hayatında her geçen gün varlığını iyice hissettirmektedir. Merkezi ve yerel idareler, vatandaşla hizmet sunarken klasik anlayışın dışında çağın gelişmiş uygulamalarını, dijitalleşmeyi ve bilgi teknolojilerini kullanmayı ve bu bağlamda daha etkin hizmet üretmeyi kaçınılmaz olarak benimsemek durumundadırlar.

E-devlet uygulamaları ülkemizde aktif bir şekilde kullanılırken, belediyecilik ve yerel idare anlamında E-belediyecilik uygulamasının da yönetim sistemimize yüksek bir hızla entegre edildiği görülmektedir. Belediyeler klasik yönetim anlayışından vazgeçip, bilgi teknolojilerine adapte olmakta ve bu noktada büyük bir dönüşüm yaşanmaktadır. E-belediyecilik ile beraber yenilikçi, teknolojik, hızlı, şeffaf bir yerel yönetim modeli hayata geçirilirken bürokrasi ve bürokratik engellemelerinde önüne geçmek hedeflenmektedir. E-belediyecilik uygulaması yerel yönetimlerde köklü değişikliği de beraberinde getirmektedir.

Yerel yönetimlerde hayata geçirilen dijital uygulamalar, yerel yönetimlerin vizyonu ve çağın da şartları beraberinde bu değişim ve dönüşümü elzem kılmaktadır. Bu çerçevede yerel yönetimler tarafından uygulamaya konulan dijital uygulamalar, yerel halkın ihtiyaç ve taleplerine daha kısa zamanda ve hızlı bir şekilde cevap verme imkânı sağlamaktadır. Bu durum belediye açısından halk gözünde değer arttırıcı bir etki sağlamaktadır. İnternet kanalları ve sosyal medya sayfaları bu süreçte önemli araçlardır. Bu çalışmamızda Hatay ilinin ilçelerinde yerel yönetimlerde dijitalleşme ve yenilikçilik kapsamında E-belediyecilik uygulamaları anlamında bir araştırma yapılmıştır. Yerel yönetim, E-belediyecilik, dijital dönüşüm kavramları açıklandıktan sonra ilçe belediyelerinin E-belediyecilik anlamında yaptığı çalışmaların analizine yer verilerek, genel bir değerlendirme ile çalışma tamamlanmıştır.

1. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Kavramsal çerçeve olarak çalışmada yer alan yerel yönetim, E-belediyecilik, dijital dönüşüm kavramları ve uygulamalarına değinilmiştir.

1.1. Yerel Yönetim

Yerel yönetimler, insanların yerel ve müşterek ölçüdeki ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla imar edilen topluluklardır (Çiçek, 2014: 54). Belediye, köy ve ildeki yerel halkın ortak ihtiyaçlarını karşılamak üzere kurulan kamu tüzel kişiliklerine yerel yönetim denilmektedir (Tamer, 2016: 133). Temelleri 19. yüzyılda Osmanlı Devleti zamanında atılan yerel yönetimler için 1876, 1921, 1924, 1961 ve 1982 anayasalarında da düzenlemelerde bulunulmuştur (Kırışık ve Sezer, 2006: 5). 1982 Anayasasına göre yerel yönetim birimleri üç bölüme ayrılmaktadır. Bu yerel kademeler belediye, köy ve il özel idaredir (Demir ve Karakütük, 2003: 70).

Şekil.1. Türkiye’de Yerel Yönetim Birimleri



Kaynak: Yazarlar tarafından oluşturulmuştur.

1982 Anayasasınının 127. Maddesine göre yerel yönetimler “*Mahalli idareler; il, belediye veya köy halkının mahalli müşterek ihtiyaçlarını karşılamak üzere kuruluş esasları kanunla belirtilen ve karar organları, gene kanunda gösterilen, seçmenler tarafından seçilerek oluşturulan kamu tüzelkişileridir. Mahalli idarelerin kuruluş ve görevleri ile yetkileri, yerinden yönetim ilkesine uygun olarak kanunla düzenlenir*” (www.mevzuat.gov.tr). Anayasada yerel yönetimlerin birtakım özelliklerine yer verilmiştir. Bu anlamda belirtilen bazı temel özellikler şunlardır:

- Yerel yönetimlerin karar organları seçimle belirlenir,
- Yerel halkın mahalli müşterek ihtiyaçlarını karşılamak üzere oluşturulmuştur,
- Kendi aralarında birlik kurabilirler,
- Görevleri ile orantılı gelir kaynakları sağlar,

- Mali denetimleri Sayıştay tarafından yapılır,
- Görev ve yetkileri kanunla düzenlenir (Eryılmaz, 2013: 179).

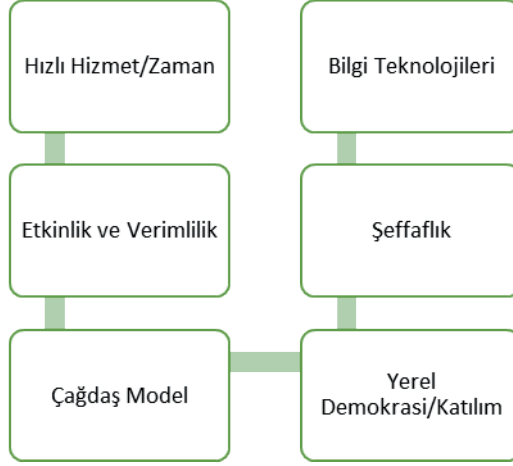
2.2.E-Belediyecilik

Kamu hizmetlerinin sunumunda e-uygulamalarının kullanılmaya başlanması ifa edilen hizmetlerde etkinlik ve verimlilik sağlanması, zaman kazanma ve maliyetlerin azalması bu uygulamaların işlerlik kazanmasında temel gerekçeler olmuştur. Kamu içerisinde yerel yönetimler bu süreçten en çok etkilenen birimlerin başında gelmektedir Halka iyi hizmet sunmak yönetimin kalitesini ortaya koymaktadır. E-uygulamalar ile halkın hizmete ulaşımı yönetimin devamlılığında ki önemli bir parametredir (Yıldırım, 2021: 63; Yılmaz ve Mecek, 2021: 130).

Ülkemizde ulusal düzeyde kullanılan E-devlet uygulamaları zamanla belediyeler tarafından kullanılmaya başlanmış ve ismine E-belediyecilik denilmiştir (Çakır, 2015: 4). E-belediyecilik uygulaması ile beraber belediyelerin faaliyetlerinde bilişim teknolojisini kullanma, etkin bir hizmet sunumu ve farklı birimler arasında koordinasyon sağlanması söz konusudur (Arslan, 2022: 78; Geymen ve Karas, 2006).

E-belediyecilik; yerel yönetimler açısından değerlendirildiğinde şeffaflık, hesap verebilirlik, halkın katılımının artması, hizmetlerin dijital ortamda daha hızlı bir şekilde sunumunu sağlamaktadır. Bu uygulama aynı zamanda yerel yönetimlerin etkinliğini arttıran ve yerel demokrasiyi güçlendiren bir araç olarak görülmektedir (Varnalı, 2025).

Günümüzde birçok belediyenin kullanmaya başladığı E-belediyecilik, klasik belediye modelinden çağdaş belediye modeline geçişin en güzel adımıdır (Çakır, 2017: 5). E-belediye uygulamaları bilgi, teknoloji ve iletişim unsurları ile vatandaşa ve özel kuruluşlara etkin hizmet sunumunun çağdaş modeli olarak kabul edilmektedir (Karakaya, 2006). E-belediyecilik faaliyetleri yerel yönetimin performansını arttırmada önemli bir model, belediye hizmetlerini halka verimli, hızlı, kolay ve şeffaf bir şekilde iletmede güçlü bir araçtır (Görgün ve Pütün, 2023; Yılmaz, 2019).

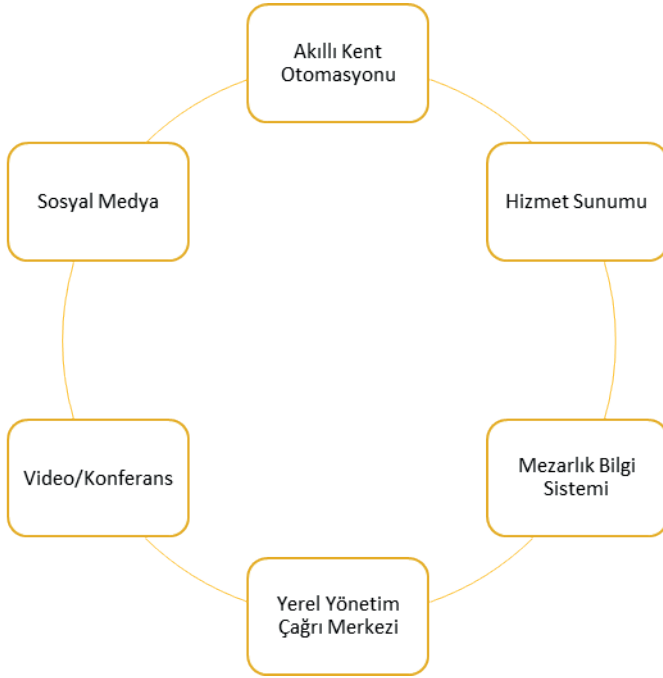
Şekil.2. E-Belediyecilik ve Özellikleri

Kaynak: Yazarlar tarafından oluşturulmuştur.

2.3.Dijital Dönüşüm

“Dijital Dönüşüm” Türk Dil Kurumu güncel Türkçe sözlüğüne göre zaman ve maddi tasarrufa kavuşmak için bilgi teknolojilerinin kullanılması, iş süreçlerinin elektronik ortamda yürütülmesi anlamına gelmektedir. Günümüzde devletlerin vatandaşa hizmet sunduğu tüm katmanlarda yüksek teknolojiyi kullandığı görülmektedir. Mobil uygulamalar, açık veriler, sosyal medya uygulamaları dijital gelişmelerin bazı örnekleridir (Öz yardımcı, 2022: 38). Dijital dönüşüm uygulaması yerel yönetimlerde bilgi paylaşımı ve kurumsal işbirliğinin pekiştirilmesi anlamında hayata geçirilen bir çalışmadır (Yılmaz, 2013: 59). Dijital dönüşümün yerel yönetimlere en önemli katkılarından birinin de tasarruf sağlamak olduğunu belirtmek gerekir (Erdoğan, 2019: 69). Yerel yönetimler dijital dönüşüm bağlamında bazı uygulamaları hayata geçirmiştir. Akıllı kent otomasyonu, çağrı merkezi, müşteri ilişkileri, mezarlık bilgi sistemi, video konferans, kimlik paylaşım sistemi, sosyal medya ve duyuru/hizmet paylaşımı gibi konular en çok hayata geçirilen uygulamalardır (Yıldırım, 2025: 72-76).

Şekil.3. Dijital Dönüşümün Yerel Yönetimlerde Uygulama Örnekleri



Kaynak: Yazarlar tarafından oluşturulmuştur.

2. E-BELEDİYECİLİK DEĞERLENDİRME ÖLÇEĞİ VE KRİTERLERİ

Türkiye’de büyükşehir belediyeleri ile diğer belediyelerin web siteleri üzerinde yapılan literatür çalışmaları sayfaların veri erişimi, bilgi sunumu, hesap verebilirlik, şeffaflık, detaylı ve güncel kent rehberi, yönetici bilgileri ile halkla ilişkiler ölçeğinde karşılıklı etkileşime imkan tanınması gibi işlevler ölçeğinde çok boyutlu olarak incelenmektedir. Bu bağlamda alınan meclis kararlarına erişim, faaliyet raporlarının düzenli olarak ilanı, mali raporlara ulaşabilmek ve ihale ilanlarının varlığı web sayfasının yeterli olarak kabul edilebilmesi noktasında aranan düzenli erişim kriterlerini oluşturmaktadır. Bunun yanı sıra başkanın ulaşılabilir olması, başkana doğrudan mesaj gönderilebilmesi, halk masası gibi uygulamaların varlığı ve talep- şikayet formları da web sayfalarında etkileşim kanallarının yeterli düzeyde olduğunu gösteren kriterler olarak değerlendirilmektedir. Web sayfaları içerisinde stratejik planın varlığı, performans programlarının da güncellenerek sunumu sayfanın görünürlüğü, belgelerin yeterliliği ölçeğinde önem arz etmektedir. Yine içeriğin yeterliliği ölçütünde kentin tarihçesi, turizm olanakları ve kenti

anlatan, tanıtan bir kent rehberinin mevcudiyeti aranmaktadır (Şengül ve Balıkçı, 2021:420-422).

Web siteleri üzerinde çalışma yapan uluslararası literatürde şeffaflık, kullanılabilirlik, e- katılım ve içerik kalitesi üzerinde durulmuş olup genel olarak yerel yönetim web sayfalarının büyük çoğunluğunun yalnızca bilgi verme amacı taşıyıp, tek yönlü iletişim sağlayan, etkileşime kapalı düzeyde olduğu belirtilmektedir (Gençkaya, Gündoğdu, Aytekin, 2021: 705-706).

Bu çalışma için 0-5 puan arası tek bir “web sitesi dijital olgunluk puanı” kullanılmıştır. Bu bağlamda 0-1 puan çok yetersiz ve erişilemez bir web sitesine işaret ederken 2 puan sınırlı ve temel tanıtımı içeren, zayıf şeffaflık düzeyine sahip bir web sitesi olduğunu göstermektedir. 3 puan orta düzeyde temel kurumsal bilgileri içeren ve bazı online bağlantıları olan web sitesini, 4 puan ise iyi, güçlü şeffaflık, online bağlantılar, güncel içerik ve kent rehberi açısından doyurucu veriler sunan bir web sitesini ifade etmektedir. 5 puan ise çok gelişmiş, üst düzey etkileşimin olduğu açık veri ve gelişmiş katılım sağlayan bir web sitesi anlamına gelmektedir ki Hatay ilçe belediyeleri içerisinde bu seviyede bir web sitesi bulunmamaktadır.

3. BULGULAR

3.1. “İyi” Düzeyde Web Siteleri (Puan: 4)

Antakya, Defne, Samandağ, Arsuz, Reyhanlı, Payas, Erzin ve Kırıkhan belediyeleri; Meclis kararları ve faaliyet raporlarını düzenli biçimde yayımlamaları, stratejik plan, performans programı, bütçe/ gelir- gider tabloları ile ihale ve tarife bilgilerine doğrudan menüden ulaşılabilmesi yönünden iyi düzey olarak adlandırılan kategoride yer almaktadır. Bunun yanı sıra e-belediye, e-ruhsat, e-imar, ihtilaflı durumlara dair çözüm merkezi ve halk masası gibi çevrimiçi hizmet ağlarına ana sayfa üzerinden hızlı erişim imkanı sağlaması da iyi düzeyde web sitesi özelliklerini karşılaması noktasında katkı sunmaktadır. Gezi rehberi, tarihi ve kültürel mekanlar, yerele özgü yemekler, bir afet durumunda toplanma alanları ve nöbetçi eczaneler gibi özellikle sosyal ölçekte kent rehberi unsurlarını daha görünür hale getiren ve sunan web sayfaları ile de literatürde yer alan yeterli ve iyi düzey kategorisine yaklaştığı ifade edilebilir. Uluslararası çalışmalarda vurgulanan, sitelerin menü yapılarının anlaşılır, net ve hızlı olması, güncel içerikleri barındırması ve rahatlıkla arama yapılabilmesine imkan sağlaması bu sitelerin kullanılabilirlik ölçütünü belirlerken bahsi geçen belediyelerin siteleri önemli ölçüde bu kriteri karşılamaktadır. Faaliyet raporlarının varlığı, mali bilgilere erişebilme imkanı ve ihale ilanlarının varlığı da hesap verebilirlik ölçütünü belirlemekte ve yine Antakya, Defne, Samandağ, Arsuz,

Reyhanlı, Payas, Erzin ve Kırıkhan belediyelerinin büyük ölçüde bu kriteri de karşıladığı görülmektedir.

3.2. “Orta” Düzey Web Siteleri (Puan: 3)

İskenderun, Dörtyol, Belen, Hassa ve Kumlu belediyelerinin web siteleri genel olarak duyuru ve yönlendirme işlevi üzerine çalışırken, katılımçılık ve hesap verme yönünden sitenin gelişmeye muhtaç olduğu sonucuna varılmaktadır. Bununla birlikte temel düzeyde kurumsal bilgi verme, güncel haberlere erişim ve duyuru yapma noktasında da sitelerin sınırlı kaldığı görülmektedir. Bahsi geçen belediye web sayfalarının çoğunlukla farklı portallara yönlendirilerek desteklendiği, e-belediye bağlantılı portallara yönlendirilen bağlantılar içerdiği de anlaşılmaktadır. Gezi rehberi ile tarihi ve kültürel mekanları, yerel mutfağı, nöbetçi eczaneleri içeren detaylı kent rehberi ile stratejik plan, mali raporlar ve faaliyet raporları gibi içerikler açısından üst gruba nazaran daha sınırlı erişim sunduğu ifade edilebilir. Literatürde katılıma dayalı araçların varlığı, çok yönlü etkileşime imkan sağlayan etkili iletişim ve veri derinliği gibi özellikler salt bilgi verme yönü ile etkileşime olanak sağlayan e-belediyeciliğin farkını ortaya koyan kriterlerdir. Dolayısıyla bu belediye web sitelerinin daha az etkileşime imkan tanıdığı sonucuna varılabilir.

3.3. “Sınırlı” Düzey Web Sitesi (Puan: 2)

Altınözü Belediyesi'nin resmî sitesi, erişilebilirlik ve sunduğu veriler ölçüğünde bilgi derinliği açısından, içerik görünürlüğünün sınırlı oluşu ile aynı zamanda sayfada yaşanan erişim güçlükleri nedeniyle düşük puan almıştır. Sitede yaşanan teknik sorunlar da literatürde belediye web sitelerinin vatandaş tatmini sağlaması ve kullanılabilirliği ölçütünde kritik bir engel olarak vurgulanmaktadır. Altınözü belediyesinin düşük puan alma sebebi belediyenin dijital kapasitesinden ziyade ana sitede yer alan mevcut teknik sorun ve durumlardan kaynaklanmaktadır. Bahsi geçen web sayfasına yönelik yapılacak altyapı iyileştirmeleri ile sayfa daha yüksek bir kategoride değerlendirme imkanı bulabilecektir.

4. HATAY'IN DİJİTAL YÖNETİM YAPISI: İLÇE BAZLI ANALİZ

Belediyelere Göre Puanlar ve Değerlendirmeler

Aşağıdaki tablo, Hatay ilçe belediyelerinin resmî web siteleri için yapılan özet puanlamayı göstermektedir (sadece ana web siteleri kullanılmış olup, e-belediye portalları hariç tutulmuştur).

| İlçe Belediyesi | Web adresi (ana site) | Puan (0-5) | Kısa Gerekçe (özet) |
|-----------------|-----------------------|------------|--|
| Antakya | antakya.bel.tr | 4 | Meclis kararları arşivi, stratejik plan, gelir tarifeleri, imar planı değişiklikleri, online işlemler ve zengin kent rehberi (yemekler, gezi rehberi, tarihi bilgiler) ile yüksek şeffaflık ve güçlü bilgi yapısı.antakya.bel.tr |
| Defne | defne.bel.tr | 4 | Meclis kararları, faaliyet raporları, stratejik yönetim, hizmet standartları, e-belediye ve vatandaş portalına köprüler, sıkça sorulan sorular ve kent rehberi ile dengeli ve güncel bir yapı.defne.bel.tr |
| Samandağ | samandag.bel.tr | 4 | E-ruhsat, halk masası, yapı ruhsat eğitim videoları, meclis kararları, faaliyet raporları, kent rehberi ve yoğun güncel haber-ihale içeriği; yüksek etkileşim ve şeffaflık.samandag.bel.tr |
| Arsuz | arsuz.bel.tr | 4 | Meclis kararları, stratejik plan ve değerlendirme raporu, faaliyet raporları, bütçe gelir-giderleri, eylem planı ve güçlü turizm-kültür sayfaları; çözüm merkezi ve e-belediye entegrasyonu ile öne çıkmaktadır. Arsuz Belediyesi |
| Reyhanlı | reyhanli.bel.tr | 4 | Meclis kararları, faaliyet ve mali raporlar, güncel meclis toplantısı ve ihale duyuruları, afet-toplanma alanları ve şehir haritası gibi kent odaklı içeriklerle güçlü bir şeffaflık profili sunmaktadır.reyhanli.bel.tr |
| Payas | payas.bel.tr | 4 | Meclis kararları, meclis toplantı duyuruları, hizmet standartları, hizmet rehberi, e-belediye bağlantısı, kent rehberi ve tarihî/turistik bilgi içeriği bir arada; yüksek kullanım kolaylığıyla dengeli bir yapı.payas.bel.tr |
| Erzin | erzin.bel.tr | 4 | İlçe tanıtımı, projeler, haber-duyuru bölümleri, kurumsal bilgiler ve temel erişim kanalları mevcut; ayrıca site üzerinde erişilebilirlik (erişim kolaylığı) vurgusu yer almakta, bu da literatürde önerilen kullanılabilirlik kriterleriyle uyumludur. www.erzin.bel.tr |
| Kırıkhan | kirikhan.bel.tr | 4 | Kurumsal yapı, ilçe tanıtımı, güncel haber-duyurular ve e-belediye/"Kırıkhan İletişim Merkezi" gibi çevrimiçi platformlara bağlantılarla işlevsel bir belediye ana sitesi. www.kirikhan.bel.tr |
| İskenderun | iskenderun.bel.tr | 3 | Modern tek sayfa uygulama (SPA) yapısına sahip; haber-duyuru ve kurumsal bölümlere ulaşılmakta, ancak teknik yapı nedeniyle menü/alt sayfalar dışarıdan tam okunamadığından şeffaflık içeriğinin derinliği sınırlı gözlenebilmektedir. https://iskenderun.bel.tr/ |

| İlçe Belediyesi | Web adresi (ana site) | Puan (0-5) | Kısa Gerekçe (özet) |
|-----------------|-----------------------|------------|--|
| Dört Yol | dortyol.bel.tr | 3 | Ana sitede kurumsal ve haber içerikleri; “dijital belediye” yaklaşımıyla ayrı e-belediye portalına köprü; ancak ana sitedeki meclis kararları/faaliyet raporu bağlantıları, üstteki ilçelere göre daha sınırlı görünmektedir. www.dortyol.bel.tr |
| Belen | belen.bel.tr | 3 | Müdürlükler, projeler, duyurular, meclis karar özetleri ve bazı planlanan proje bilgilerinin yer aldığı, klasik yapıda bir ana site; kent rehberi ve şeffaflık içeriği mevcut fakat daha da derinleştirilebilir. https://belen.bel.tr/ |
| Hassa | hassa.bel.tr | 3 | Haber-duyuru ve temel kurumsal bilgiler sunan, işlevsel fakat şeffaflık (faaliyet raporu, mali rapor vb.) ve kent rehberi boyutu üst gruba göre daha zayıf görünen bir yapı. Hassa Belediyesi Resmi Web Sitesi |
| Kumlu | kumlu.bel.tr | 3 | Duyurular, ilçe rehberi ve online işlemler bağlantıları içeren sade bir site; temel bilgilere erişim sağlanmakla birlikte şeffaflık ve kapsamlı kent rehberi alanı gelişmeye açıktır. Kumlu Belediyesi Resmi Web Sitesi |
| Altınözü | altinozu.bel.tr | 2 | İnceleme sırasında siteye erişimde zaman zaman teknik sorunlar yaşanmış, görülebilen kısım daha çok başkan tanıtımı ve genel bilgilerle sınırlı kalmıştır; bu durum erişilebilirlik ve bilgi derinliği açısından düşük puanlanmıştır. Altınözü Belediyesi Resmi Web Sitesi |

4.1. Kullanılabilirlik ve Tasarım

Yerel yönetimlerin web sayfalarını kullanılabilirlik ve tasarım ölçüğünde değerlendirirken navigasyon, sayfa içerisinde etkin arama, mobil uyum ve sayfaya hızlı erişim gibi kriterler dikkate alınmaktadır. Bu ölçekte Hatay’ın tüm ilçe belediyelerinin web sayfaları değerlendirilmektedir.

4.1.1. Antakya Belediyesi

Antakya Belediyesinin web sitesinde ana menü incelendiğinde “Online İşlemler, Vergi Borcu Öğrenme, İmar İşleri, İhale ve Askı İlanları, Halkla İlişkiler” gibi modüllerin varlığı ve bunlara doğrudan erişim imkanının olması navigasyon altyapısının işlevsel olduğunu göstermektedir. Ana sayfada bir arama kutusu bulunmakla birlikte çok temel seviyede site içerisinde arama yapılabilmesine imkan sağlamaktadır. Arama kutusu içerisinde alt kategorilere ayırma, filtreleme, belirli tarih aralıklarına göre ya da belge türüne göre aramayı daraltma olanağı olmayıp, bu kapsamda meclis kararları,

faaliyet raporları ve ihale ilanlarının kategorileştirilerek aranmasına izin vermemektedir. Dolayısıyla bu nedenler dikkate alınarak “gelişmiş arama” fonksiyonu sunmadığı ifade edilebilir. Benzer şekilde erişilebilirlik kriteri bağlamında hızlı erişim ve mobil uyum araçlarının (yazı şekli ve boyutu, ekran okuyucu yapı, kontrast vb.) bir menü altında toplanmamış olması ve görünür olmaması kullanılabilirliği mobil uyum ve erişilebilirlik noktasında orta-üst seviyeye yerleştirmektedir.

4.1.2. Defne Belediyesi

Web sitesi içerisinde üst menü yapısının düzenli bir görünüme sahip olduğu söylenebilir. “Başkan, Defne, Kurumsal, Kent Rehberi” başlıkları ve bu başlıklar altında yer alan hiyerarşik menülerin stratejik yönetim, organizasyon şeması, meclis kararları gibi alt menülerle desteklenmesi kullanıcı açısından hızlı ve sistematik bir erişim imkanı sağlamaktadır. Uygun ve kullanışlı menü yapısı sayesinde kullanıcılara aradıkları bilgiye kolayca ulaşabilme imkanı sunmaktadır. Bunun yanı sıra erişilebilirlik araçlarından kontrast, font büyütme gibi özellikler açısından eksiklikler ile mobil uyumluluğa dair özel bir düzenleme eksikliği tasarımı daha çok klasik masaüstü görünüme kavuşturmuş, çağdaş web sayfa standartlarından uzak bir görünüm sergilemiştir.

4.1.3. Samandağ Belediyesi

Samandağ Belediyesi web sitesi içerisinde güncel haberlerin yoğun olarak ön plana çıktığı, ana sayfa üzerinden güncel haberlere hızlı erişim imkanı sağladığı söylenebilir. “Mobil Uygulamalarımız” başlığı, mobil iletişim kanalının da tasarıma dahil edildiğini göstermektedir. Haber içeriği ile birlikte görsel içeriğinde yoğun olması site içerisinde kalabalık bir görünüme sebep olmakta siteyi ilk kez kullananlar için özellikle içeriklerin kategorileştirilmesi noktasında karmaşık bir tablo nedeniyle kullanımı zorlaştırabilmektedir.

4.1.4. Arsuz Belediyesi

Arsuz Belediyesi web sitesi içerisinde menü yapısının birkaç tıklama ile istenilen amaca ulaşılabilmesine imkan sağlayan dengeli bir yapıda olduğu söylenebilir. “Haberler, Duyurular, Performans Programı, Bilgi Edinme, Faaliyet Raporları, Eylem Planı, İstek ve Öneri” gibi sekmeler ana sayfada kolay kullanıma uygun, sade tasarımlı, metin üzerine daha çok kurgulanmış bir yapı sunarken gelişmiş filtreleme imkanı sağlamaması erişilebilirliğin ön planda olmadığı sonucuna götürmektedir. İşlevsel bir tasarıma sahip olmakla birlikte sitenin daha klasik bir modelde tasarlandığı ve geleneksel yapıda olduğu görülmektedir.

4.1.5. Reyhanlı Belediyesi

Reyhanlı Belediyesi web sitesi basit, kolay menü ve hızlı erişim imkanı sunması ile kullanıcılar açısından avantaj sağlamakta, ana sayfa üzerinde bulunan “Haberler, Duyurular, Kurumsal, Hizmetler” gibi menüler anlaşılır ve belirli bir hiyerarşik sıra gözetilerek hazırlanmış olup kullanıcıların belediyeye ait bilgilere erişiminde zahmetsiz bir ulaşım olanağı sağlamaktadır. Sunduğu kolay kullanım avantajına rağmen gelişmiş filtreleme yapısı, erişilebilirlik ayarları, mobil uyum araçları açısından yeterli olmaması, görünürlüğün zayıf olması, geleneksel sayfa düzeni işlevsel tasarıma rağmen sitedeki eksiklikler olarak değerlendirilmektedir.

4.1.6. Payas Belediyesi

Payas Belediyesi web sitesinde yer alan “Keşfedin, Hizmet Rehberi” gibi menüler kent rehberine kolay ulaşım sağlamakta, navigasyonu güçlendirirken kullanıcılara hizmet içeriklerine rahatlıkla erişebilecekleri bir yapı sunmaktadır. Bunun yanı sıra daha üst düzey detaylı arama imkanı olmaması dikkat çekicidir. Sayfa içerisinde engelli kullanıcı modları ya da erişilebilirlik menüsü gibi sekmelerin görünürlüğünün artırılmasına ihtiyaç vardır.

4.1.7. Erzin Belediyesi

Erzin Belediyesi web sitesi içerisinde “Başkan, Belediye Hakkında, Duyurular, Projeler, Nöbetçi Eczaneler” gibi menüler kullanıcılar açısından kolay, hızlı kullanım imkanı sunmakta ve bu menülerin yanına eklenmiş olan “erişilebilirlik menüsü ikonu” da ayrıca kullanılabilirlik kategorisinde uluslararası ölçekte bir kriteri sağlaması açısından güçlü bir yapıyla desteklenmiş olduğunu göstermektedir. Kullanıcı farklılıklarına yönelik farklı ihtiyaçlara göre tasarlanmış olan bu menü erişilebilirlik ve tasarım ölçeğinde Erzin Belediyesinin Hatay ilçeleri içerisinde iyi bir örnek olmasını sağlamıştır.

4.1.8. Kırıkhan Belediyesi

Kırıkhan Belediyesi web sitesinde “Kırıkhan Tarihine Genel Bakış, Belediye, E- Belediye, Nöbetçi Eczaneler, İletişim” gibi menüler yer almakta ve bunlar kullanıcılar açısından sade, kullanışlı, anlaşılır navigasyon sağlamaktadır. Kullanıcılara sunulan kent rehberi ölçeğinde gündelik yaşama ilişkin pratik bilgilere erişim ve belediyeye dair bilgilere de kolay erişim imkanı sunulmaktadır. Bunun yanı sıra sitenin gelişmiş arama kriterinin zayıf olması, mobil uyumun sınırlı oluşu, daha ziyade blog tarzı bir site

görünümünde yapıdan oluşması da modern tasarım standartları ölçüğünde siteyi kullanılabilirlik düzeyi itibariyle orta seviyeye yerleştirmektedir.

4.1.9. İskenderun Belediyesi

İskenderun Belediyesi web sitesi tek sayfa uygulaması (SPA) olarak tasarlanmış, modern yapıda, sayfalar ve menüler arası geçişlerde akıcılığı sağlayan, arka planın iyi ve güçlü bir tasarımla desteklendiği olumlu bir örnek sunmaktadır. Sayfanın sunduğu çağdaş ve modern görünüme rağmen kullanıcılardan bir kısmı için içeriğe erişim, sayfa düzeni ve derinliğinde klasik HTML gibi sayfa yapıları ve alt menülere erişimde kolaylık sunmamaktadır. Faaliyet raporları, meclis kararları gibi belirli bilgiler sunan kategorilerde menülerin daha görünür kılınması kullanılabilirliğe olumlu katkı yapacaktır.

4.1.10. Dört Yol Belediyesi

Dört Yol Belediyesi web sitesinde “Belediye Ücret ve Tarifeleri, Nikah İşlemleri, Nöbetçi Eczaneler, Sosyal Tesisler, Dijital Belediye” gibi menüler kullanıcılar açısından hızlı erişim imkanı sağlamaktadır. Kullanıcıların sık kullanılan hizmetlere doğrudan erişiminin sağlanması ve sayfa içinde etkili yönlendirmenin olması olumlu bir web sayfası örneği sunarken gelişmiş arama fonksiyonunun olmaması ile mobil araçlarla uyum, erişilebilirlik ölçüğünde sınırlı kalmıştır. Dolayısıyla web sitesi tasarımının geleneksel yapıda bir görünüme sahip olduğu ifade edilebilir.

4.1.11. Belen Belediyesi

Belen Belediyesi web sitesinde “Departmanlar ve Önemli Bilgiler” menüsü bulunmakta ve bu menü ile listelenen kurumsal alt başlıklar kuruma dair bilgilere hızlı ve kolay ulaşılabilmesini sağlamaktadır. Mobil cihazlarla uyum, navigasyon ve erişilebilirlik açısından zayıf bir tasarıma sahip olan site, geleneksel, klasik bir yönetim sistemi görünümüne sahiptir.

4.1.12. Hassa Belediyesi

Hassa Belediyesi web sitesi ana sayfasında “Kurumsal, Güncel, Projeler, Online, Hizmetler” gibi menüler yer almakta olup bunun yanı sıra “Başkan’a Mesaj, Dilek, Öneri ve Şikayet, İletişim Formu” gibi başlıklarda yine sitenin görünürlüğünü artırmaktadır. Bu durum kullanıcılara, belediye ile rahatlıkla kurumsal iletişim kurabilme imkanı sağlamaktadır. Web sitesinin genel tasarımı işlevsel olmakla birlikte sade bir yapıya sahiptir buna rağmen gelişmiş arama fonksiyonları, mobil uyum ve erişilebilirlik noktasında sınırlı seviyede kaldığı görülmektedir.

4.1.13. Kumlu Belediyesi

Kumlu Belediyesi web sitesi içerisinde “İlçe Rehberi, Cimer, Önemli Telefonlar, Ziyaretçi Defteri, Resmi İlan Portalı, Dilek ve İstekler” gibi menüler yer almakta ve bu da navigasyon kriterini desteklemektedir. Kullanıcılar açısından belediyeye ait kurumsal bilgilere erişimde kolaylık sağlamaktadır. Sitenin genel yapısı geleneksel ve klasik bir görünümde olup erişilebilirlik ve modern tasarım ölçeğinde geliştirilebilir düzeyde yer almaktadır.

4.1.14. Altınözü Belediyesi

Altınözü Belediyesi web sitesi içerisinde “ Haberler, E-Belediye, Projeler, Belediye Web Uygulaması, Duyurular, İhaleler, Nöbetçi Eczaneler” gibi menüler navigasyon açısından destekleyici bir görünüm arz etmektedir. Aynı zamanda web sayfası kullanıcılar açısından hizmete yönelik içeriklere kolay ulaşımı sağlarken hızlı bir şekilde kurumsal bilgilere erişimi de desteklemektedir. Site içerisinde yaşanan teknik erişim sorunsalı, sayfa içeriğine dair verilere erişimde yaşanan hız ve sürekliliğe yönelik sınırlılıklarda kullanılabilirlik kriterini doğrudan etkileyen faktörler içerisinde öne çıkmaktadır.

4.2. Kurumsal Şeffaflık ve Hesap Verebilirlik

Yerel yönetimlerin web sayfalarını kurumsal şeffaflık ve hesap verebilirlik ölçeğinde değerlendirirken meclis kararları, faaliyet raporları, ihale ilanları ve mali raporlar gibi kriterler dikkate alınmaktadır. Bu ölçekte Hatay’ın tüm ilçe belediyelerinin web sayfaları değerlendirilmektedir.

4.2.1. Antakya Belediyesi

Antakya Belediyesi web sitesinde “İmar, Vergi Borcu Öğrenme, İhale ve Askı İlanları” gibi menüler olmakla birlikte mali raporlar ve faaliyet raporlarına ulaşılacak açık veri imkanlarının sınırlı oluşu şeffaflık kriteri açısından olumsuz bir görünüm oluşturmaktadır. Güncellik ve görünürlük ölçeğinde ihale ve imar ilanları olumlu olarak değerlendirilirken faaliyet raporları ve mali tabloların görünürlüğü ve mali verilere erişimin görece düşük seviyede kaldığı ifade edilebilir. Dolayısıyla faaliyet raporlarının daha detaylı sunumu ve mali tabloların belirgin şekilde hiyerarşik sırayla sistematik şekilde verilmesi kurumsal ölçekte şeffaflığa büyük katkı sağlayacaktır.

4.2.2.Defne Belediyesi

Defne Belediyesi web sayfasında “Meclis Kararları, Yönetmelikler, Hizmet Standartları, Belediye Mevzuatı, Stratejik Yönetim” gibi menüler bulunmaktadır. Şeffaflık ve hesap verebilirlik ölçüğünde bu menülerin varlığı güçlü ve olumlu bir tablo çizmektedir. Bunun yanı sıra stratejik yönetim belgelerine açık erişim, meclis kararlarının düzenli bir sırayla hiyerarşik olarak listelenmesi, yerel yönetimlere ilişkin mevzuatında ulaşılabilir ve erişilebilir oluşu literatürde yer alan hesap verebilirlik ölçütlerini karşılamaktadır. Bu sistem kurumsal politikalar oluşturulurken karar alma süreçlerinin kullanıcılar tarafından görülebilmesine imkan sağlamaktadır.

4.2.3.Samandağ Belediyesi

Samandağ Belediyesi web sitesi projeler ve güncel haberlerle ön plana çıkarken, faaliyet raporları ve meclis kararları ölçüğünde görünürlük düzeyi Arsuz ve Defne Belediyesi kadar belirgin bir tablo çizmemektedir. Kullanıcıların kurumsal verilere ulaşması site içerisinde duyuruların ve haberlerin takibi ile mümkün görünmektedir. Alınan kararlar ve raporlama noktasında, arşivlemeyle birlikte sistematik bir sistemle sayfanın geliştirilmesi gerektiği söylenebilir.

4.2.4.Arsuz Belediyesi

Arsuz Belediyesi web sayfasında “Faaliyet Raporları, Mali Durum, Eylem Planı, Beklentiler Programı, Performans Programı” gibi menülerin yer alması şeffaflık kriterinde olumlu bir tablo çizmektedir. Belgelerin sistematik olarak ve düzenli şekilde yayınlanması kurumsal yapının mali durumunu ve performansını kamuya açık hale getirmekte ve bu da hesap verebilirlik ölçütünü güçlendirmektedir. Benzer şekilde ihale ilanlarının duyuruları yapılarak kullanıcıların erişiminin mümkün kılınması da yine şeffaflık ve hesap verebilirliği desteklemektedir.

4.2.5.Reyhanlı Belediyesi

Reyhanlı Belediyesi web sitesinde “Meclis Kararları, Güncel Duyurular, Faaliyet Raporları, Güncel İhaleler, Güncel İlanlar, Mali Raporlar” gibi menüler yer almakta ve bu da literatürde genel kabul gören şeffaflık kriterini karşılamaktadır. Faaliyet raporlarına, kurumsal ölçekte alınan kararlara ve mali tablolara ulaşılabilmesi belediyenin hesap verebilirlik kriterini sağladığını göstermektedir. Reyhanlı Belediyesi kurumsal hesap verebilirlik ve açıklık işlevleri itibariyle güçlü bir örnek teşkil etmektedir.

4.2.6.Payas Belediyesi

Payas Belediyesi web sitesinde “Müdürlük Yapısı ve Kent Rehberi, Hizmet Rehberi” gibi menüler daha görünür kılınmış iken “Meclis Kararları, Faaliyet Raporları” menüleri diğerlerine nazaran daha arka planda kalmıştır. Kurumsal yapıya ilişkin çalışmalar, duyurular ve haberlere yer verilmektedir. Mali raporlar, ihale ilanları, faaliyet raporları daha görünür kılındığında şeffaflık kriterinin daha üst düzeyde karşılanacağı söylenebilir.

4.2.7.Erzin Belediyesi

Erzin Belediyesi web sitesinde “Faaliyet Raporları, Meclis Kararları, Mali Kararlar” gibi menüler bulunmakta ve bunlar gelişmiş arama fonksiyonlarıyla desteklenerek arşivlere erişilebilme imkanı sunmakta bu da hesap verebilirliği güçlendirmektedir. Projeler, ilanlar ve teknik verilere, imara ilişkin uygulamalara duyurular kısmından ulaşılabilmekte ve bu da karar süreçlerinde kullanıcılar açısından kısmi bir şeffaflık sunmaktadır.

4.2.8.Kırıkhan Belediyesi

Kırıkhan Belediyesi web sitesinde “Belediye Başkanı, Basın Odası, Meclis Üyeleri” gibi menülerle kurumsal kimlik görünür kılınsa da faaliyet raporları, mali raporlar ve meclis kararları daha geri planda kalmıştır. Duyurular ve belediyeye ilişkin tanıtımla şeffaflık ölçütü desteklenirken karar alma süreçleri ile raporlara ilişkin hesap verebilirlik kriteri açısından olumsuz bir tablodan bahsedilebilir.

4.2.9.İskenderun Belediyesi

İskenderun Belediyesi web sitesinde teknik özellik olarak kullanılan SPA yapısı kullanıcılar açısından içerik taramasına ilişkin detaylı taramayı zorlaştırmaktadır. Her ne kadar site içerisinde mali raporlar ve meclis kararları yer alsada bunlara erişimin ve görünürlüğün zayıf olduğu ifade edilebilir. Site içerisinde haber içerikleri geniş yer bulmakta ve kurumsal bilgiler erişim mümkün olmakta bu da tüm özellikler dikkate alındığında şeffaflık düzeyinin orta ölçekte olmasına neden olurken Reyhanlı Belediyesi ve Arsuz Belediyesi gibi belirgin, görünür, sistematik bir şeffaflık sunmamaktadır.

4.2.10.Dört Yol Belediyesi

Dört Yol Belediyesi web sayfasında “Belediye Ücret ve Tarifeleri, Dijital Belediye, Güncel İlanlar” gibi menüler yer almakta ve bu durumda şeffaflık profilini desteklemektedir. Faaliyet raporlarının ve bunun yanı sıra meclis kararlarının merkezi arşiv halinde sunumu olumsuz bir tablo çizerken,

kullanıcıların kurumsal süreçlere dair daha fazla bilgi edinmesini sağlayacak rapor setleri ve daha detaylı, sistematik hale getirilmiş arşivleme sistemi hesap verebilirlik noktasında düzeyi artırıcı bir etki yaratacaktır.

4.2.11.Belen Belediyesi

Belen Belediyesi web sitesinde “Müdürlükler, Çed Karar İlanları, Duyurular” gibi menüler yer almakta bu da belirli bir düzeyde şeffaflık sunmaktadır. Faaliyet raporları, Meclis kararları ve mali raporlara ilişkin bilgilere ulaşılan arşiv sisteminin sınırlı görünüm arz etmesi hesap verebilirlik açısından orta düzeyde kalmasını açıklar niteliktedir.

4.2.12.Hassa Belediyesi

Hassa Belediyesi web sayfasında “Duyurular, Projeler” menüleri ile kurumsal bazdaki çalışmaların paylaşımı yapılmaktadır. Faaliyet raporları, meclis kararları ve mali raporlar görünürlük açısından zayıf kalmaktadır. Sistematik ve daha görünür kılınan arşiv ile raporların ve ihale ilanlarının ayrı başlıklar altında toplanması şeffaflık kriterini güçlendirecektir.

4.2.13.Kumlu Belediyesi

Kumlu Belediyesi web sayfasında “Duyurular, Resmi İlan Portalı, Projeler” gibi menüler yer almakta ve bu da belirli düzeyde açıklığı desteklemektedir. Sistematik şekilde uzun dönemli, güçlü arşivleme sistemi hesap verebilirlik düzeyi açısından gelişime muhtaç bir alan oluşturmaktadır.

4.2.14.Altınözü Belediyesi

Altınözü Belediyesi web sayfasında “Haberler, Projeler, Meclis Kararları, Duyurular, İlanlar, İhaleler” gibi başlıklar yer almakta ve bu menülerin varlığı da şeffaflık düzeyini güçlendirmektedir. İlanlar ve kurumsal ihaleler için oluşturulmuş düzenli, sistematik bir arşivlemeden bahsedilebilirken faaliyet raporları ile mali durum ve raporlara ilişkin benzer bir tablo sunulmamaktadır. Dolayısıyla bu durum şeffaflık düzeyini sınırlı kılmaktadır.

4.3.Vatandaşa Yönelik Hizmet ve Etkileşim

Yerel yönetimlerin web sayfalarını vatandaşa yönelik hizmet ve etkileşim ölçeğinde değerlendirirken çevrimiçi başvuru, halk masası, istek ve şikayetler, bilgi edinme gibi kriterler dikkate alınmaktadır. Bu ölçekte Hatay’ın tüm ilçe belediyelerinin web sayfaları değerlendirilmektedir.

4.3.1.Antakya Belediyesi

Antakya Belediyesi web sayfasında “Halkla İlişkiler, E-Belediye, Online İşlemler” gibi menüler yer almakta bu da kullanıcıların çevrimiçi iletişimini mümkün kılarak, bilgi talebinde bulunabilmesini ya da online başvuru yapabilmesini olanaklı hale getirmektedir. Kullanıcıların ödeme yapmasını, borç sorgulamasını dijital ortamda yapabilmesine fırsat veren temel düzeyde oluşturulmuş bir yapı görünümdeki site, halk masası ve istek-şikayet formu şeklinde adlandırılmış menülerin daha ön plana çıkarılıp görünür kılınması ile vatandaşa yönelik etkileşim düzeyi açısından güçlenecektir.

4.3.2.Defne Belediyesi

Defne Belediyesi web sayfasında kullanıcıların bilgi edinmesini sağlayan, kenti tanıtan bir kent rehberi bulunmakla birlikte yön bulmayı destekleyen bir sisteminde sitede yer aldığı görülmektedir. “Halk Masası, Şikayet-Talep Formu” gibi menülerin doğrudan web arayüzünde güçlü bir görünürlük sergilememesi, vatandaş- belediye etkileşiminin daha ziyade dolaylı kanallar üzerinden gerçekleşmesini mümkün hale getirmektedir.

4.3.3.Samandağ Belediyesi

Samandağ Belediyesi web sitesinde “Mobil Uygulamalarımız” menüsü mobil düzeyde etkileşimin mümkün olduğunu göstermektedir. Sitede duyurular ve haberler geniş yer tutarken belediye-vatandaş etkileşiminin hem web tabanlı hem de mobil cihazlar üzerinden gerçekleşebileceği söylenebilir. Kullanıcılara yönelik başvuru ve talep, istek, şikâyet, iletişim formlarının daha belirgin ve görünür kılınması etkileşime yönelik düzeyi artıracaktır.

4.3.4.Arsuz Belediyesi

Arsuz Belediyesi web sitesinde “Bilgi Edinme, Çağrı Merkezi, İstek ve Öneri, Sıkça Sorulan Sorular” gibi menüler yer almakta olup sunulan bu modüller etkileşimin doğrudan gerçekleşebilmesine fırsat vermektedir. Dolayısıyla bu yapı vatandaş-belediye etkileşiminde iletişim kanallarının açık ve görünür olduğunu göstermektedir. Şikayet ve geri bildirim sisteminin çalışması da ayrıca kullanıcılar açısından aktif katılımı desteklerken Arsuz belediyesi, Hatay ilçeleri arasında en güçlü etkileşime sahip katılım boyutu açısından da en üst seviyede yer alan yerel yönetim birimini oluşturmaktadır.

4.3.5.Reyhanlı Belediyesi

Reyhanlı Belediyesi web sitesinde kurumsal bilgiler, iletişim formları yer alırken “Alo 444 5 731”hattı vatandaşın doğrudan belediyeye iletişim

kurmasını sağlamıştır. “Hizmetler” başlığı altında afet toplanma yerleri, nikah, parklar gibi alt sayfalar açılmış ve bu hizmetlere yönelik açıklayıcı bilgilerde verilmiştir. Kullanıcı, çevrimiçi ve telefonla belediyeye kolaylıkla ulaşabilirken bilgi düzeyi ve etkileşim ölçeğinde güçlü bir yapı sunmaktadır.

4.3.6.Payas Belediyesi

Payas Belediyesi web sayfasında “Hizmet Rehberi” başlığı altında müdürlükler yer alırken kent rehberi, kentsel hizmetlere nasıl ulaşılacağı noktasında kullanıcılara yönelik yol gösterici bilgiler sunulmaktadır. Müdürlüklerin numaralarının verilmiş olması açık iletişimi güçlendirerek, etkileşimi de desteklemektedir. Talep, istek, şikayet formları ile çevrimiçi iletişime imkan veren başvuru modüllerinin görünürlüğünün kısıtlı olması etkileşim ölçeğinde olumsuz bir tablo çizmektedir.

4.3.7.Erzin Belediyesi

Erzin Belediyesi web sitesi iletişim kanalları, duyurular, erişilebilirlik ölçütleri ve projeler düzeyinde kullanıcının bilgiye ulaşmasını kolaylaştıran bir yapı görünümündedir. Mevcut yapı etkileşimin temel düzeyde seyretmesini mümkün kılarken dijital halk masası, talep, istek, şikayet gibi formların oluşturulabilmesine imkan tanıyan modüllerin daha görünür ve açık kılınması etkileşim seviyesini güçlendirecektir.

4.3.8.Kırıkhan Belediyesi

Kırıkhan Belediyesi web sitesinde “e-Belediye, KİM, Olgu” gibi menüler bulunurken, kurumsal adres ve e-posta bilgileri iletişim kısmında yer almaktadır. Çevrimiçi standart talep, istek, şikayet formlarının görünür olmadığı, iletişimin daha çok e-posta ve telefon üzerinden gerçekleşmesine imkan tanındığı görülmektedir. Dolayısıyla çevrimiçi, dijital etkileşim kanalları daha açık hale getirilip görünürlüğü artırılarak vatandaş-belediye etkileşimi güçlendirilebilir.

4.3.9.İskenderun Belediyesi

İskenderun Belediyesi web sayfasında kurumsal iletişim bilgileri ile e-belediye hizmetleri yer almakta olup bu dolaylı bir etkileşim olanağı sunmaktadır. Sayfa içerisinde borç sorgulama, temel düzeyde tasarlanmış başvurular ile ödeme imkanı bulunmaktadır. Sayfa yapısı SPA olduğu için formların klasik ölçekteki görünürlüğü kısıtlıdır. Kullanıcılar açısından menülerde araştırma yaparak çevrimiçi başvuru ve işlem sürecini yönetmek biraz keşfedici olmayı gerektirmektedir. Dolayısıyla vatandaş-belediye

etkileşimi açısından sitenin daha anlaşılır ve açık simgelerle güçlendirilmeye ihtiyacı vardır.

4.3.10.Dörtyol Belediyesi

Dörtyol Belediyesi web sitesinde “Talep, Öneri Formu” menüsü bulunmakta, kullanıcıların ana menü üzerinden talep, istek, şikayet ve geri bildirim mekanizmalarının işletilebilmesi etkileşim açısından destekleyici bir tablo çizmektedir. Hizmet sayfaları içerisinde kullanıcılara yönelik yol gösterici, yönlendirici bilgiler bulunmaktadır, bu da bilgiye erişim ölçeğinde olumlu bir örnek oluşturmaktadır.

4.3.11.Belen Belediyesi

Belen Belediyesi web sayfasında kurumsal iletişim bilgileri yer almakta olup, doğrudan iletişime imkan sağlayan “Dilek-Şikayet” başlığının üst düzeyde yer alan ilçe belediyeleri kadar ön plana çıkmadığı ve görünür olmadığı söylenebilir. Listelenen müdürlükler ve bunlara ait iletişim bilgilerinin verilmesi kullanıcı açısından dolaylı etkileşim olanağı sunmaktadır. Bunun yanı sıra çevrimiçi formların daha görünür ve etkili kılınması belediye-vatandaş etkileşimine olumlu katkı sağlayacaktır.

4.3.12.Hassa Belediyesi

Hassa Belediyesi web sitesinde “Başkan’a Mesaj, Dilek, Öneri, Şikayet, İletişim Formu” gibi online erişime imkan sağlayan sekmeler kullanıcı açısından etkileşimi güçlendirmektedir. Hassa Belediyesi çevrimiçi talep, şikayet, başvuru konusunda güçlü bir profile sahiptir.

4.3.13.Kumlu Belediyesi

Kumlu Belediyesi web sitesinde “Başkan’a Mesaj, Dilek ve İstekler, Ziyaretçi Defteri, Öneri ve Şikayet, İletişim Formu” gibi menüler yer almakta ve bu da vatandaş-belediye etkileşimi açısından güçlü bir katılımcı yönetim modeli sunmaktadır. Kullanıcılar açısından birçok iletişim kanalının kullanılması suretiyle, geribildirim sisteminin çeşitliliği de Kumlu Belediyesi’ni vatandaş-belediye etkileşimi açısından ön plana çıkarmaktadır.

4.3.14.Altınözü Belediyesi

Altınözü Belediyesi web sitesinde “Bize Ulaşın, Bilgi Edinme, İstek ve Öneri, İletişim Formu” gibi menüler bulunurken bunlar belediyeye ait bilgilere erişimi güçlendirmektedir. Proje, haber ve duyuru içeriklerinin

formlarla desteklenmesi, kullanıcılar açısından bilgi alma ve geri bildirim kanallarının açık olması, etkileşim açısından olumlu bir örnek sunmaktadır.

4.4. Yerel Bilgi ve Kent Rehberi İçeriği

Yerel yönetimlerin web sayfaları yerel bilgi ve kent rehberi içeriği açısından değerlendirilirken kente ilişkin tarihçe, ulaşım, gezi rehberi ve nöbetçi eczaneler gibi kriterler dikkate alınmaktadır. Bu ölçekte Hatay'ın tüm ilçe belediyelerinin web sayfaları değerlendirilmektedir.

4.4.1. Antakya Belediyesi

Antakya Belediyesi web sitesinde kentin tarihçesine, kentteki turistik alanlara ve kent kültürüne ait bilgilere sınırlı düzeyde de olsa erişilebilmektedir. Web sitesi hizmet ve kurumsal bilgiye dayanan bir görünüme sahiptir. Antakya'nın kültürel ve tarihi zenginliği, gastronomi açısından taşıdığı potansiyel ve buna yönelik oluşturulan gezi rotaları, ibadethaneler, müzeler içerik açısından daha fazla tanıtılarak kent rehberi içeriği genişletilmelidir.

4.4.2. Defne Belediyesi

Defne Belediyesi web sitesinde “Tarihçe, Defne, Belediyemiz, Mahalle Muhtarlıkları, Kent Rehberi” gibi oluşturulmuş alt menülerle kent rehberi içeriği zengin bir sunuma sahiptir. Yerelin tarihi ve sosyal dokusuna dair yapılan tanıtıcı açıklamalar yerel bilgi içeriği açısından olumlu bir tablo çizmektedir.

4.4.3. Samandağ Belediyesi

Samandağ Belediyesi web sayfasında tarihi, sosyal ve turistik bilgilendirme yer alsa da sistematik ve zengin bir kent rehberi içeriği sunma açısından oldukça zayıftır. Yerel yaşama dair etkinlikler, kültürel çalışmalar, festivaller konusunda bilgilere belediyenin sosyal medya hesapları üzerinden ulaşıldığı görülmektedir. Web sitesi üzerinde yapılacak çalışmalarla daha bütünlüklü ve zenginleştirilmiş bir kent rehberi modülü kullanıcılara gereken bilgileri sunacaktır.

4.4.4. Arsuz Belediyesi

Arsuz Belediyesi web sitesinde kent rehberi, muhtarlıklar, turistik ve kültürel içerik modülleri bulunmaktadır. İlçede yapılan festivaller, deniz turizmi, doğal güzellikler bakımından bilgilendirici içerikler sayfada yer almaktadır. Bunun yanı sıra gastronomi, konaklama, gezi rehberi, ulaşım dair daha zenginleştirilmiş kent rehberi modülü ile desteklenmelidir.

4.4.5.Reyhanlı Belediyesi

Reyhanlı Belediyesi web sitesinde “Reyhanlı Tarihi, Muhtarlıklar, Afet-Acil Toplanma Yerleri, Reyhanlı Şehir Haritası, Parklarımız, Nöbetçi Eczaneler” gibi menüler kent rehberi içeriği açısından zengin bir görünüm sunmaktadır. Dolayısıyla yerel yaşama dair hizmet alanları ile ilgili yeterli bilgilerle desteklenen sayfa hem tarihsel süreç hem de afet yönetimi açısından iyi örnek uygulamaları içerisinde yer almaktadır.

4.4.6.Payas Belediyesi

Payas Belediyesi web sitesi içerisinde “Keşfedin” menüsü yer almakta ve bu menüde Sokullu Külliyesi, Damlataş Mağarası, Cin Kule, Payas Kalesi tanıtılarak yerelin tarihi ve turizm değerleri ile ilgili bilgiler verilmektedir. Yerel mirasın dijital platformda görünür kılınması hususunda kent rehberi içeriği açısından güçlü ve zengin bir örnek oluşturmaktadır.

4.4.7.Erzin Belediyesi

Erzin Belediyesi web sitesinde “Belediye Hakkında” başlığı yer almakta bu başlık altında kültürel özellikler ve tarihi değerler hakkında bilgiler verilmektedir. Yerel yaşama dair hizmet içeriklerine nöbetçi eczaneler, projeler ve duyurular başlıkları ile ulaşılabilmektedir. Dolayısıyla tarihi ve güncel içeriklerin bir arada sunulması dengeli, zengin bir kent rehberi içeriği görünümü sağlamıştır.

4.4.8.Kırıkhan Belediyesi

Kırıkhan Belediyesi web sitesinde “Kırıkhan Tarihine Genel Bakış, Nöbetçi Eczaneler” gibi menüler kent rehberi açısından sınırlı içerik sunmaktadır. Kentin tarihine dair bilgiler kentsel kimliği tanıtmaya katkı sağlamakla birlikte turizm, gezi rehberi ya da ulaşım gibi içeriklerin zayıf olduğu, geliştirilmesi gerektiği görülmektedir.

4.4.9.İskenderun Belediyesi

İskenderun Belediyesi web sitesinde kente dair önemli projeler, haberler ve duyurular yer alırken, sahil ve liman kenti oluşu dikkate değer görülerek detaylı bir turizm içeriği ile tasarlanmış görünüm yer almamaktadır. Dijital kimliği ve görünürlüğü güçlendirmek adına daha geliştirilmiş bir kent rehberi içeriği ile kentin tarihi, ekonomik değeri, sahili, turizm potansiyeli, sanayisi alt başlıklar ve açıklayıcı bilgilerle desteklenebilir.

4.4.10.Dörtyol Belediyesi

Dörtyol Belediyesi web sitesinde “Nöbetçi Eczaneler, Sorumluluk Alanları, Mahalle Muhtarları” gibi başlıklar yerel yaşama dair temel düzeyde pratik bilgiler sunmaktadır. Kentin tarihçesi, kentte konaklama, yeme-içme, turizm, gezi rotaları gibi içeriklerin sistematik şekilde kent rehberi içeriğine uygun şekilde zenginleştirilmesi gerekmektedir.

4.4.11.Belen Belediyesi

Belen Belediyesi web sitesinde duyurular, projeler başlıklarına göre kentin tarihi, kente dair turistik bilgiler kent rehberi içeriği sınırlı bir görünürlüğe sahiptir. Belen ilçesinin bir geçiş güzergahında yer alması, sıra dışı coğrafi konumu geliştirilebilecek içerikler açısından fırsatlar barındırmaktadır.

4.4.12.Hassa Belediyesi

Hassa Belediyesi web sitesinde “Duyurular, Projeler, Haberler” menüleri yer alırken bu başlıklar altında ilçede gerçekleştirilen etkinlikler, festivaller, kültürel ve sosyal içerikler sunulmaktadır. Yerel tarih ve gezi rotaları oluşturularak dijital bir kentsel kimlik ile kent rehberi içeriği zenginleştirilebilir.

4.4.13.Kumlu Belediyesi

Kumlu Belediyesi web sitesinde “İlçe Rehberi, Resmi İlan Portalı, Önemli Telefon Numaraları” menü öğeleri yer almakta olup sayfada geniş yer tutan güncel haberler ve projelerde yerel, güncel yaşama dair bilgiler sunulmaktadır. İlçenin tarihi, sosyal, kültürel, turistik değerlerine ilişkin içerikler daha görünür kılınarak detaylı içeriklerle desteklenmelidir.

4.4.14.Altınözü Belediyesi

Altınözü Belediyesi web sitesinde “Haberler, Projeler, Duyurular, Nöbetçi Eczaneler” başlıkları yer almakta olup bu menü öğeleri yerelde günlük yaşama dair önemli ve güncel bilgiler sunmaktadır. Dijital ölçekte bir kentsel kimlik oluşumu için ilçe tarihi, kültürü, sosyal dokusu ve gezi rotası niteliğinde içeriklerin geliştirilmesi ve görünür kılınması gerekmektedir.

4.5. Teknik Performans ve Erişilebilirlik

Yerel yönetimlerin web sayfalarını teknik performans ve erişilebilirlik ölçüğinde değerlendirirken site hızı, sitenin çalışır olması, mobil uyum ve menülere erişilebilirlik gibi kriterler dikkate alınmaktadır. Bu ölçekte Hatay’ın tüm ilçe belediyelerinin web sayfaları değerlendirilmektedir.

4.5.1.Antakya Belediyesi

Antakya Belediyesi web sitesinde erişim sorunu yaşanmazken site geleneksel masaüstü bir yapı görünümünde olup font büyütme ve erişilebilirlik menüsü gibi araçlar ile mobil uyum konusunda sınırlı kaldığı görülmektedir. Teknik performans açısından yeterli bir düzeyde olduğu söylenebilirken erişilebilirlik düzeyinde daha geliştirilebilir görünümde olduğu ifade edilebilir.

4.5.2.Defne Belediyesi

Defne Belediyesi web sitesi içerik ağırlığının daha statik bir yapıda olduğu, menüler hızlı şekilde yüklenebilirken, teknik performans olarak stabil olduğu söylenebilir. Erişilebilirliğin özel seçeneklerle desteklenmesi ve mobil uyum konusunda Erzincan Belediyesi kadar görünür ve açık vurguya sahip olmadığı ifade edilebilir. Bu nedenle erişilebilirlik puanı orta düzeye tekabül etmektedir.

4.5.3.Samandağ Belediyesi

Samandağ Belediyesi web sitesi teknik performans açısından olumlu bir profil sunmaktadır. İçeriğe ilişkin güncel yoğunluğun hayli yüksek olduğu sitede erişim sorunu yaşanmaması bunun en önemli göstergesidir. Sitede yer alan “Mobil Uygulamalarımız” menüsü kurumsal yapının mobil iletişim kanallarını önemseydiğini belirtse de web arayüzünde yer alan erişilebilirlik ayarları gelişime muhtaç, sınırlı bir görünüme sahiptir.

4.5.4.Arsuz Belediyesi

Arsuz Belediyesi web sitesi tasarım açısından sade, teknik performans açısından da hızlı yüklenen menülerle olumlu bir örnek oluşturmaktadır. Özel gereksinimli kullanıcılar için tasarlanmış yüksek kontrast modu, metin büyütme gibi teknik özellikler sunan sayfada erişilebilirlik menüsünün görünürlüğünün artırılarak güçlendirilmesi gerekmektedir.

4.5.5.Reyhanlı Belediyesi

Reyhanlı Belediyesi web sitesinde yer alan çağrı merkezi ve kolay menü bağlantıları teknik açıdan erişimi hızlı, basit ve kolay kılarken, menüler arası geçişler ile sayfaların yüklenmesi konusunda stabil bir yapıda olduğu söylenebilir. Bununla birlikte mobil araç uyumu ve erişilebilirlik araçlarının geliştirilmesinin gerektiği ifade edilebilir.

4.5.6. Payas Belediyesi

Payas Belediyesi web sitesi fotoğraflar, gezi rehberi gibi içeriklerle desteklenen görsel odaklı bir görünüm sunarken menüler arası geçişler akıcıdır. Mobil optimizasyon vurgusu zayıf ve erişilebilirlik simgeleri de sınırlı görünürlüğe sahip olduğu için erişilebilirlik seviyesinin orta düzeyde teknik performansın ise görece iyi seviye olduğu söylenebilir.

4.5.7. Erzin Belediyesi

Erzin Belediyesi web sitesi menüler arası akıcı geçişler ve hızlı yükleme özellikleri ile teknik performans açısından olumlu bir profile sahiptir. Site modern bir görünüm sergilerken özel gereksinimli bireyler için erişilebilirlik simgelerinin olması da önemli bir avantaj oluşturmaktadır.

4.5.8. Kırıkhan Belediyesi

Kırıkhan Belediyesi web sitesi yapısı itibariyle blog tabanlı olduğu için içeriklerin hızlı bir şekilde yüklenmesine olanak sağlamaktadır. Menülerin net olması, metin tabanlı içerikler sunması temel düzeyde erişilebilirliği desteklerken teknik performans açısından gelişmiş, kapsamlı belediye portallarıyla karşılaştırıldığında sınırlı bir düzeyde yer almaktadır.

4.5.9. İskenderun Belediyesi

İskenderun Belediyesi web sitesi menüler arası akıcı ve hızlı geçişleri ile tek sayfa tecrübesi sunarken bu modern görünürlüğü kullandığı SPA yapısıyla sağlamaktadır. Buna rağmen bazı kullanıcılar için klasik link-sayfa yapısından farklı olması nedeniyle kullanma ve alışma sürecinde biraz çaba gerektirebilir. Kod yapısında da içeriklerde JavaScript kullanılmakta bu da zayıf donanıma sahip cihazlarda sistemin etkin çalışmasını, performansını olumsuz etkilemektedir.

4.5.10. Dört Yol Belediyesi

Dört Yol Belediyesi web sitesi geleneksel bir kurumsal tema ölçeğinde görünüm sergilemekte, menüler arası geçişlerde ve sayfa yüklemelerinde teknik bir sorun görünmemektedir. Erişim temel düzeyde iken erişilebilirlik menüleri özel simgelerle desteklenmemektedir.

4.5.11. Belen Belediyesi

Belen Belediyesi web sitesinin altyapısı eski nesil teknolojiye dayanmakta bu durum da daha düşük düzeyde bir sistem ihtiyacı gerektirmesi nedeniyle

avantaj sağlamaktadır. Bunun yanı sıra erişilebilirlik araçlarının olmaması ise bir dezavantaj olarak değerlendirilmektedir.

4.5.12.Hassa Belediyesi

Hassa Belediyesi web sitesinde “Güncel Haberler, Foto Galeri, Videolar, Duyurular” menüleri yer almakta ve bu sayede hızlı erişilebilirlik desteklenmektedir. Site hem görsel hem de metin ağırlıklı klasik bir yapıya sahipken bu teknik performans açısından sorunsuz çalışmasını sağlamaktadır. Özel gereksinimli bireyler için ekran okuyucu desteği, font büyütme, kontrast gibi özelliklerin olmaması erişilebilirlik araçlarında eksiklik olarak değerlendirilmektedir.

4.5.13.Kumlu Belediyesi

Kumlu Belediyesi web sitesinde teknik boyutta erişim sorunu yaşanmazken, kurumsal bilgiler, proje sayfaları ve menüler arası geçişlerde olumlu bir profile sahiptir. Buna rağmen mobil araçlarla uyum ve erişilebilirlik simgeleri modern tasarım açısından sınırlıdır.

4.5.14.Altınözü Belediyesi

Altınözü Belediyesi web sitesinde “Haberler, E-Belediye, Duyurular, Projeler” menüleri yer almakla birlikte sitede erişim sorunları yaşandığı rapor edilmiştir. Mobil optimizasyonu ve erişilebilirlik simgelerinin görünürlüğü zayıf olup teknik performans açısından da geliştirilmesi gerekmektedir.

| Belediye | 1.Kullanılabilirlik | 2. Şeffaflık | 3. Etkileşim | 4. Kent rehberi | 5. Teknik | Genel |
|------------|---------------------|--------------|--------------|-----------------|-----------|-------|
| Antakya | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| Defne | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| Samandağ | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| Arsuz | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| Reyhanlı | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 |
| Payas | 4 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 |
| Erzin | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| Kırıkhan | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| İskenderun | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| Dört Yol | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| Belen | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| Hassa | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 |
| Kumlu | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| Altınözü | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 |

4. SONUÇ VE DEĞERLENDİRME

Yerel yönetimler, yerel halkın mahalli müşterek ihtiyaçlarını karşılamak üzere kurulan idari ve mali özerkliğe sahip kamu tüzel kişilikleridir. Anayasal bir oluşumdur. Yerel demokrasi ve katılım açısından çok önemlidir. Kamu yönetiminde teknolojik gelişmelerle beraber E-devlet uygulamaları kullanılmaya başlanmış ve yerel yönetim anlamında E-belediyeçilik bu uygulamanın yerel nitelikte hayata geçirilen aşamasını oluşturmaktadır. E-belediyeçilik başka bir ifadeyle interaktif belediyeçilik, günümüzün yüksek teknolojisini kullanarak, sürekli ve hızlı bir şekilde yerel hizmetleri sunmak, geleneksel modelden çağdaş modele geçmek ve halkın katılımını arttıran bir uygulama olarak değerlendirilmektedir. E-belediyeçilik; yerel yönetimler açısından değerlendirildiğinde şeffaflık, hesap verebilirlik, halkın katılımının artması, hizmetlerin dijital ortamda daha hızlı bir şekilde sunumunu sağladığı görülmektedir. Bu uygulama aynı zamanda yerel yönetimlerin etkinliğini arttıran ve yerel demokrasiyi güçlendiren bir araç olarak görülmektedir. Dijital Dönüşüm kavramı ise Türk Dil Kurumu güncel Türkçe sözlüğüne göre zaman ve maddi tasarrufa kavuşmak için bilgi teknolojilerinin kullanılması, iş süreçlerinin elektronik ortamda yürütülmesi anlamına gelmektedir. Bu dönüşüm ile akıllı kent otomasyonu, çağrı merkezi, müşteri ilişkileri, mezarlık bilgi sistemi, video konferans, kimlik paylaşım sistemi, sosyal medya ve duyuru/hizmet paylaşımı gibi hizmetler yerel idareler tarafından gerçekleştirilmektedir.

Yerel yönetimlere dair yapılan bu web sitesi değerlendirmesi ile Hatay ilçelerinin kurumsal ölçekte dijital görünürlük boyutu üzerinde durulurken, dijital yönetim kapasitelerine dair geniş çaplı bir araştırma sunulmaktadır. Bu çalışma gelecekte yapılabilecek yerel yönetimlerin e-belediye hizmetlerine ilişkin analizlerde kullanılabilir. Özellikle web siteleri üzerinden e-devlet entegrasyonunun sağlanarak daha hızlı ve etkin işlemlerin yapılabilmesi, e-belediye hizmetlerine dair web sitesi üzerinden başvuruların gerçekleştirilip ödemelerin yapılabilmesini sağlayan yerel yönetimler belirtilmektedir. Yine bu çalışma ile her bir yerel yönetim için ilçe bazlı e-belediyeçilik dijital kapasite endeksi oluşturulabilmesine olanak tanınmaktadır. Gelecekte belediye yöneticileri ile yapılabilecek nitel görüşmelerde sorulacak soruların hazırlanması hususunda bu çalışma yol gösterici olacaktır. Meclis kararlarının görünürlüğü, neden yayınlanıp yayınlanmadığı ya da web sitesinin başkanla iletişimde etkileşime imkan tanıyıp tanımadığı gibi bir dizi soru yöneltebilmesine bir alt yapı oluşturmaktadır.

Kaynakça

- Arslan, M. (2022). E-Belediyecilik Uygulamaları: San Jose Belediyesi ve Başakşehir Belediyesi Örneği. *Gaziantep Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 4(2), 76-92.
- Çakır, C. (2017). İzmir Büyükşehir Belediyesinde E-Belediye Uygulamaları ve Vatandaşın Farkındalığı. *Hukuk ve İktisat Araştırmaları Dergisi*, 9(1), 1-12.
- Çakır, Canan (2015). “E-Belediye: Sorunlar ve Çözüm Önerileri”, *Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi*, 7(1), 1-15.
- Çiçek, Y. (2014). Geçmişten Günümüze Türkiye’de Yerel Yönetimler. *Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 11(1), 53-64.
- Demir, H., & Karakütük, M. (2003). Yerel Yönetimler ve Hizmette Yerellik: Subsidiarite İlkesi. *Bilgi Sosyal Bilimler Dergisi*, (2), 65-77.
- Erdoğan, O. (2019). Yerel Yönetimlerde Dijital Dönüşüm: Molenwaard Belediyesi Örneği. *Siirt Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (13), 59-74.
- Eryılmaz, B. (2013). *Kamu Yönetimi*, Umuttepe Yayınları, Kocaeli, 6. Baskı.
- Gençkaya, Ö. F., Gündoğdu, H. G. ve Aytekin, A. (2021). “Büyükşehir Belediyeleri Web Sitelerinin Yönetişim İlkeleri Açısından Değerlendirilmesi”, *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İİBF Dergisi*, 16(3), 705 – 726.
- Geymen, A., & Karas, İ. R. (2006). Yerel Yönetimlere Yönelik E-Belediye Uygulamaları. 4. Coğrafya Bilgi Sistemleri Bilişim Günleri, 13-16 Eylül 2006 / Fatih Üniversitesi / İstanbul-Türkiye
- Görgün, A., & Pütün, B. (2023). Yerel Yönetimde E-Belediyecilik Uygulamalarının Etkinliği ve Geleceğe Yönelik Öngörüler. *PEARSON JOURNAL*, 8(26), 920-925.
- Karakaya Polat, R. (2006). E-Belediyecilik Kılavuzu: Yerel Yönetim Vatandaş Etkileşimi Türk Asya Stratejik Araştırmalar Merkezi (Tasam) Raporu. *Tasam Yayınları*, İstanbul.
- Kırışik, F., & Sezer, Ö. (2006). Türk Anayasalarında Yerel Yönetimler, *Çağdaş Yerel Yönetimler*, 15(2), 5-30.
- Özyardımcı, E. E. (2022). Dijitalleşmenin Yerel Yönetimlere Etkisi: Türkiye ve İngiltere Yerel Yönetimleri Örnekleri. *Erzincan Binali Yıldırım Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 4(2), 35-52.
- Şengül R., ve Balıkçı Ö., (2021), “Yerel Yönetimlerde E-Yönetişim Üzerine Bir Araştırma” *ODÜSOBİAD* 11(2), 417-436, Doi: 10.48146/odusobiad.866733
- Tamer, M. (2016). Avrupa Yerel Yönetimler Özerklik Şartı ve Türkiye. *International Journal of Academic Values Studies*, (4), 133-144.

- Varnalı, T. (2025). Türkiye’de E-Belediyecilik: Yerel Yönetimlerin Dijitalleşme Yolu ve Uygulama Analizi. *International Anatolia Academic Online Journal Social Sciences Journal*, 11(1), 237-259.
- Yıldırım, A. (2021). Yerel Yönetimlerde Dijital Dönüşüm Uygulamaları. *Yüzüncü Yıl Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (54), 61-82.
- Yılmaz, A. (2013). Dijital Kent Uygulamalarının, Kent Yönetimine Etkileri: ‘Trabzon İli E-Belediye Örneği’. (Yüksek Lisans Tezi). Marmara Üniversitesi/Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Yılmaz, V. (2019). Doğu Anadolu Bölgesinde E-Belediyecilik Hizmetlerinin Yerel Halk Tarafından Kullanım Düzeylerinin Değerlendirilmesi: Bitlis Ve Muş Belediyesi Örnekleri. Bekir Parlak, Caner Doğan (Ed.). *E-Yönetişim İçinde (509-532)*. Ankara: Beta Yayınevi.
- Yılmaz, V. ve Mecek, M. (2021). Kavram ve Kuramsal Açından Türkiye’de Dijital Kamu Yönetimi ve Dönüşümü. Berat Akıncı (Ed.), *Kamu Yönetiminde Değişim Olgusu: Global Trendler ve Yeni Paradigmalar içinde (103-137)*. Ankara: Nobel Yayınları.

İnternet

- <https://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.2709.pdf>
- <https://www.antakya.bel.tr>
- <https://www.antakya.bel.tr/kurumsal/stratejik-plan/2/>
- <https://defne.bel.tr>
- <https://defne.bel.tr/faaliyet-raporlari>
- <https://samandag.bel.tr>
- <https://samandag.bel.tr/projelerimiz/planlanan-projeler/3>
- <https://arsuz.bel.tr>
- <https://keos.arsuz.bel.tr:553/imardurumu/>
- <https://www.reyhanli.bel.tr>
- <https://ebelediye.reyhanli.bel.tr>
- <https://www.payas.bel.tr>
- <https://www.payas.bel.tr/sayfa.php?idno=28>
- www.erzin.bel.tr
- <https://www.erzin.bel.tr/planlanan-projeler>
- www.kirikhan.bel.tr
- <https://kim.kirikhan.bel.tr>
- <https://iskenderun.bel.tr/>
- <https://iskenderun.bel.tr/meclis-kararlari>
- www.dortyol.bel.tr
- <https://ebelediye.dortyol.bel.tr>

<https://belen.bel.tr/>

<https://belen.bel.tr/kategori/duyurular/>

Hassa Belediyesi Resmi Web Sitesi

<https://hasa.bel.tr/sayfa/oneri-sikayet>

Kumlu Belediyesi Resmi Web Sitesi

<https://e-hizmet.kumlu.bel.tr:88/ui/>

Altınözü Belediyesi Resmi Web Sitesi

<https://altinozu.bel.tr/sayfa/misyon-ve-vizyon>

Türkiye’de Yerel Yönetimlerde Dijitalleşme¹

Muhammet Çiftçi²

Vedat Yılmaz³

Özet

Dijital dönüşüm, yalnızca hizmetlerin elektronik ortama taşınmasını değil; yönetim süreçlerinin daha etkin, katılımcı, şeffaf ve hesap verebilir bir yapıya kavuşturulmasını hedefleyen çok boyutlu bir değişimdir. Yerel yönetimlerin vatandaşlara en yakın idari birimler olması nedeniyle dijitalleşme sürecinin çıktıları, toplumsal katılım, yerel demokrasi, hizmet kalitesi ve vatandaş memnuniyeti üzerinde doğrudan belirleyici olmaktadır. Bu sebeple yerel yönetimlerde dijitalleşmenin sunduğu imkânlardan yararlanılmaktadır.

Türkiye’de yerel yönetim birimleri olan belediyeler, il özel idareleri ve köy yönetimlerinde dijitalleşme etkinleştirilmiştir. Bu çalışma kapsamında da Türkiye’deki mevcut durumu incelenmiş; dijital çağda ortaya çıkan uygulamaların hizmet sunumu, bilgiye erişim, kaynakların etkin kullanımı ve yerel kalkınma üzerindeki etkileri değerlendirilmiştir. Bunun yanı sıra Covid-19 pandemisinin yerel yönetimlerde dijital dönüşümü hızlandırdığı, özellikle uzaktan çalışma, çevrim içi danışmanlık ve dijital iletişim kanallarının kullanımını artırarak dijital kapasiteyi geliştirdiği bulgularına yer verilmiştir. Elde edilen veriler, dijitalleşmenin yerel yönetimlerde etkinliği artırdığı, vatandaş ile yönetim arasındaki mesafeyi azalttığı ve yerel demokrasiyi güçlendiren yeni yönetim modellerine imkân sağladığını göstermektedir.

- 1 Bu çalışma Doç.Dr. Vedat YILMAZ’ın danışmanlığında, Muhammet ÇİFTÇİ’nin Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Kamu Yönetimi anabilim dalında hazırlanmış olduğu “Türkiye’de Yerel Yönetimlerde Dijital Değişim ve Dönüşüm” başlıklı tezden üretilmiştir.
- 2 Uzman, Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kamu Yönetimi muhammet.ciftci2511@gmail.com, 0000-0002-2382-4868
- 3 Prof. Dr. Malatya Turgut Özal Üniversitesi, Sosyal ve Beşeri Bilimler Fakültesi, vedatylimaz1977@gmail.com, 0000-0003-4624 9824

1. Giriş

Dijitalleşme, günümüz kamu yönetimi anlayışını köklü bir biçimde dönüştüren, hizmet sunumu ve yönetsel süreçleri yeniden şekillendiren stratejik bir olgudur. Bilgi ve iletişim teknolojilerinin kamu hizmetlerine entegre edilmesi, yalnızca teknik bir yenilik değil; yönetim anlayışını, karar alma mekanizmalarını, vatandaş-devlet ilişkilerini ve toplumsal beklentileri etkileyen yapısal bir değişimdir. Yerel yönetimler ise vatandaşlara en yakın idari birimler olmaları nedeniyle bu dönüşümün en görünür ve en etkili uygulama alanlarını oluşturmaktadır.

Türkiye’de dijital dönüşüm süreci, 2000’li yıllardan itibaren e-devlet uygulamalarıyla birlikte ivme kazanmış; belediyeler, il özel idareleri ve diğer yerel yönetim birimleri hizmetlerini dijital ortama taşıyarak çağdaş yönetim ilkelerine daha fazla uyum sağlamaya başlamıştır. Coğrafi bilgi sistemleri (CBS), kent bilgi sistemleri (KBS), akıllı kent uygulamaları ve dijital hizmet platformları; vatandaşın karar süreçlerine erişimini kolaylaştıran, kamu hizmetlerinin hızını ve niteliğini artıran temel araçlar hâline gelmiştir. Bu teknolojiler aynı zamanda şeffaflık, hesap verebilirlik ve katılım gibi demokratik değerlerin yerel düzeyde güçlenmesine önemli katkılar sunmaktadır.

Dijital dönüşümün yerel yönetimler açısından en kritik yönlerinden biri, hizmetlerin daha hızlı, etkin ve düşük maliyetle sunulabilmesi; bürokrasinin azaltılması ve vatandaş memnuniyetinin artırılmasıdır. Özellikle büyükşehirlerde artan hizmet talepleri, belediyeleri dijital uygulamaları daha yoğun kullanmaya yöneltmiştir. Öte yandan il özel idareleri de kırsal alanlara yönelik hizmetlerin planlanması, izlenmesi ve raporlanmasında dijital altyapıyı önemli bir araç olarak kullanmaktadır. Ancak köy yönetimleri, altyapı eksiklikleri ve sınırlı kurumsal kapasite nedeniyle dijitalleşme sürecinde diğer birimlerin gerisinde kalmaktadır.

Covid-19 pandemisi, Türkiye’de yerel yönetimlerde dijitalleşmeyi hızlandıran önemli bir dönüm noktası olmuştur. Uzaktan çalışma, çevrim içi danışmanlık, dijital iletişim ve veri temelli karar alma süreçleri, yerel yönetimlerin dijital kapasitesini geliştirmiştir. Bu süreç, dijitalleşmenin artık bir tercihten ziyade zorunlu bir yönetim modeli olduğunu ortaya koymuştur.

Bu çalışma, Türkiye’de yerel yönetimlerde dijital dönüşümün kapsamını, etkilerini ve mevcut uygulamalarını akademik bir çerçevede incelemeyi amaçlamakta; dijital çağda yerel yönetimlerin rolünü, karşılaştıkları fırsat ve zorluklarla birlikte değerlendirmektedir.

2. Yerel Yönetimlerde Dijitalleşme ve Topluma Katkıları

Yerel Yönetimler günümüzde birçok ülkede kamu yönetiminin önemli ve vazgeçilmez bir unsuru olarak yerel nitelikteki çalışmalarını icra etmektedir (Tamer, 2016: 134). Yerel yönetimler, merkezi yönetimin karar almaya ilişkin yetkilerinin önemli bir kısmının kendi sorumlulukları ve denetimleri altında olmak üzere yerele aktarıldığı birimlerdir. Yerel halkın müşterek nitelikteki ihtiyaçlarını karşılamak birincil görevleridir (Atmaca ve Geylani, 2020:260; Akıncı, 2019: 99-116). Devlet ve vatandaşlar arasındaki ilişkilerin çoğunda yerel yönetimler, devletin tarafını temsil eden halka en yakın idari birimler olmaları nedeniyle önem taşımaktadır. Yerel yönetimlerde dijital dönüşümün amacı, yerel yönetimlerin üstlendiği hizmetlerin ve sorumlulukların elektronik ortamlara aktarılmasından çok daha geniş bir anlam içerir (Parlak ve Sobacı, 2008: 234-235). Çünkü dijital dönüşümün bir parçası olan e-belediye, daha önce de belirtildiği gibi bilgi ve iletişim teknolojileri aracılığıyla yerelde vatandaşlara daha hızlı, kaliteli, etkin, verimli, sonuç odaklı ve tatmin edici hizmetler üretilmesidir. Kamu hizmetlerine erişme ve katılımda eşitliğin sağlanmasından yerel demokrasiye kadar söz konusu hizmetlerin elektronik ortamlara aktarılmasından ziyade özünde çok daha geniş ve kapsamlı bir süreç ve amacın ürünü olarak kabul edilmektedir (Eryılmaz, 2015: 217; Göçoğlu, 2020: 617-618). Teknolojinin özellikle internet kullanımının yaygınlaşması, artan vatandaş talepleri, kurumsal imajın ve hizmet kalitesinin yükseltme düşüncesi, kurumsal tanınırlılığın artırılması, halkla ilişkilerin daha etkin hale getirilmesi, önemli bilgilerin daha geniş kitlelerle paylaşılabilmesi, kamuoyu araştırmalarının daha az maliyetle ve etkin bir şekilde yapılabilmesi, toplam maliyetlerin azaltılması, tahsilât oranının yükseltilmesi, bürokrasi ve kırtasiyeciliğin azaltılması, yasal yükümlülüklerin yerine getirilmesi, katılım ve şeffaflık arzusunun artması ile kamu hizmetlerinin sunumundaki etkinliğin artırılması gibi unsurlar belediyeleri, dijital (elektronik) dünyaya adım atmaya itmiştir (Mecek, 2017: 1817). Vatandaşa iyi hizmet sunmak yönetimin kalitesini ortaya koymaktadır. Vatandaşın hizmete ulaşımı yönetimin devamlılığında ki önemli bir parametredir (Yılmaz ve Mecek, 2021: 130).

E-belediye, her geçen gün gelişmekte olan bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanılmasıyla insanlara hizmet etme ve şeffaf yönetimin sağlanmasının temelini oluşturan çağdaş belediyeçilik anlayışı olmasından dolayı (Henden ve Henden, 2005: 16), bu alandaki dijital dönüşümün temel hedefi farklı kamu kurum ve kuruluşlarında verilmekte olan hizmetlerin tek bir portalda toplayarak tüm bilgilere tek noktadan erişimi sağlamaktır (Şahin, 2008: 166). Bundan dolayı dijital dönüşüm ile yerel yönetimler ve merkezi yönetim

arasındaki uyum ve koordinasyonun sağlanmasında aracılık görevi yaptığı söylenilebilir (Durna ve Özel, 2008: 15).

E-devlet uygulamalarına geçişle birlikte yerel yönetimlerde e-belediye uygulamalarına önem verilmesi ve makro açıdan planlar yapması durumunda bu gelişmelerin bilgi toplumunun ihtiyaçlarını karşılamaya yönelik olduğu görülmektedir. E-belediye çok çeşitli faaliyet ve içeriklere sahip olup, son teknolojiyi bir yönetim anlayışı içinde kullanmayı amaçlamaktadır. Bu bağlamda e-belediye, devletten elde edilen bilgiye daha kolay erişimin sağlanmasından, toplumsal kalkınma olanaklarının uygulamak için sivil toplum desteğinin artırılmasına kadar geniş bir yelpazede sonuçlar ortaya koymaktadır (Postacı ve Ayhan, 2013: 18).

Dijital olarak başarılı bir şekilde dönüşebilen yerel yönetimler; Klasik yerel yönetimlerin yaklaşımlarından oldukça farklı bir yönetim anlayışı sunmaktadır. Bu yeni yönetim anlayışı daha katılımcı olmaya, şeffaflığa dayanan ve klasik yönteme göre daha fazla memnun edici özelliğe sahiptir. Bu anlayışla yerel yönetimlerde bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanılması sadece hem vatandaşlara değil ayrıca yerel yönetimlerin kendisine de çeşitli faydalar sağlar. Vatandaş bağlamında bakıldığında, kırtasiyecilik maliyetini azaltmakta ve bunun sonucunda evrak getir-götür işlerini azaltmaktadır, halkın yerel kamu ihtiyaçlarını karşılamada hız ve maddi tasarruf sağlar ve böylece vatandaşın memnuniyetini artırır. Yerel yönetimler ise bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımından hem merkezi yönetime hem de vatandaşlara karşı sorumludur. Bu sorumlulukla yerel yönetimlerin bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanım konusunda merkezi yönetime göre daha avantajlı bir konuma sahiptir (Uçkan, 2003: 295).

Yerel yönetimlerin dijitalleşmesi sürecinde bilgi toplumu bakımından en önemli çıktısı; yerel halka merkezi yönetimden çok daha yakın olmaktadır. Bu sebeple bilgi toplumunun gelişmesi büyük oranda yerel yönetimlerin sorunudur. Bütün ve Yörük'e göre, yerel e-devlet yapısının hedefleri ve odak noktaları şunlardır (Bütün, 2016: 58; Yörük, 2017: 22):

Hizmet dönüşümü: Hizmetlerin daha erişilebilir ve uygun maliyetli, daha duyarlı hale getirilmesi, hizmetlere katılımı kolaylaştırma ve yerel hizmetler ile ilgili müşteri deneyimini iyileştirmeye yardımcı olabilir. Örneğin, engelli vatandaşlar için daha erişilebilir hizmetlerin sunulması.

Yerel demokrasinin yenilenmesi: Meclislerin daha açık, hesap verebilir, kapsayıcı ve toplulukları yönetebilir hale getirebilmesi. Hükümetler, vatandaşın yerel temsilciler ile iletişiminin kurulması konusunda kendi siyasi temsilcilerine erişimlerine ve aralarındaki olanakları tartışma için meclislere

yardımcı olacaklardır. Ayrıca yönetim, inceleme ve temsilci rollerinde konsey rollerini destekleyebilir.

Yerel ekonomik canlılığının artırılması: Modern iletişim altyapısı, vasıflı işgücü ve e-iş ortamının etkin bir şekilde tanıtılması, yereldeki ve bölgedeki meclislerin kendi alanlarındaki istihdamları teşvik etmelerine ve vatandaşlarının istihdam edilebilirliğini artırmalarına yardımcı olur.

Sonuç olarak, kamu yönetimi içinde dijital dönüşümün en temel çıktısından biri haline gelen e-belediyenin gerçekleştirilmesi ancak günümüzdeki teknolojilerinin geldiği düzeyde gerçekleşebilmektedir. Temel amacı yerel yönetimlere daha fazla şeffaflık, verimlilik ve demokratik hale getirmek olan e-belediye ile yerel yönetimlerin bilgi toplumu amacına gerekli katkıları da yapması beklenmektedir. Bilgi toplumu hedefine ulaşmada kuşkusuz yerel yönetimlerin çok önemli bir yeri bulunmaktadır. Bu bağlamda yerel yönetimlerin temel olarak iki görevi yerine getirmesi beklenmektedir (Yıldırım ve Öner, 2004: 54). Bunlardan birincisi, yerel yönetimlerin kurumsal yapılarını günümüz bilişim teknolojileriyle yenilemek ve bu teknolojiyi hizmet sunumunda aktif olarak kullanmak, ikincisi ise kurumsal yapısını vatandaşa yaygın eğitim verecek düzeye getirmektir. Vatandaşların büyük bir kısmı e-belediye ve bu teknolojiden haberdardır, ancak bu hizmetlerden haberi olmayan vatandaşları bilgilendirme ve bu konuda onlara gereken eğitim vermede yerel yönetimlere büyük görevler düşmektedir. Bu bağlamda, yerel yönetimler çalışanlarını ve vatandaşlarını hem bu teknolojiye hem de bilgi toplumuna hazırlaması oldukça önemli bir görevdir. Vatandaşa en yakın yerel yönetimler, herkese bilgi ve iletişim teknolojileri imkânlarının sağlanmasından ve toplumsal dönüşümden daha fazla sorumludur (Ulusoy ve Çobanoğulları, 2013: 284).

3. Yerel Yönetimlerde Dijital Dönüşümün Temel Çıktıları

Hızlı bir şekilde büyümekte, gelişmekte ve kentleşmekte olan bir dünyada, bilhassa 20. yüzyılın sonlarından günümüze kadar bireylerin hayatlarında önemli değişiklikler yaşanmaktadır. Bu değişiklikler bireylerin yaşadığı bölgelerde; sosyal, ekonomik, idari ve kültürel etkileşimler yaratmış ve vatandaşın hizmet alanlarına yönelik taleplerini de çeşitlendirmiştir. Tüm bu değişimler kent yönetimlerini daha aktif olmaya zorlamaktadır. Kamu sektöründeki bilgi ve iletişim teknolojilerdeki gelişmeler yönetim biçimlerini de benzer şekilde değiştirmeye başlamıştır. Yaşanan bu değişimlere ve gelişmelere ayak uydurmak amacıyla kamu hizmetleri farklı yönetim ve örgütlenme biçimleri kullanılarak yürütülmeye çalışılmaktadır. Kullanılan yönetim ve örgütlenme çeşitleri, kamudaki hizmetlerin nitelik ve konularına

göre farklılık göstermektedir (Toprak, 2014: 3). Dijital hizmetler her geçen gün artmaktadır ve bu bağlamda içerikleri zenginleşmektedir. Dijitalleşen başlıca yerel yönetim hizmetlerine ilişkin açıklamalar aşağıda verilmiştir.

3.1. Coğrafi Bilgi Sistemleri

Sürekli olarak gelişmekte olan teknoloji, pek çok alanda insanın yaşamını kolaylaştıracak yenilikler ve hizmetler sunmaktadır. Bu hizmetler içinde en önemli olanlarda bir tanesi Coğrafi Bilgi Sistemleridir (CBS). Günümüzde neredeyse her alanda kullanılmakta olan ve oldukça da önemli bir araç haline gelen coğrafi bilgi sisteminin (CBS) kavramsal temelleri 1950’li yıllara dayanmaktadır. Zaman içinde gelişen teknolojik imkânların da desteği ile yetenek ve özellikleri zenginleştirilen coğrafi bilgi sistemi, kişilerin günlük yaşamlarında yönleri bulmaları için kullandıkları basit uygulamalardan, küresel iklim ile ilgili risklerin belirlenmesine kadar geniş bir yelpazede önemli çözümlerin sunulduğu bir araç haline gelmiştir. Dünyadaki verilerin çoğunluğunun mekânsal olması ve mekânsal verinin coğrafi bilgi sistemi aracılığıyla sözlü veriler ile ilişkilendirilmesi bu gelişmede önemli bir itici güç haline gelmiştir (Henden ve Henden, 2005: 51).

Sarbanoğlu tarafından coğrafi bilgi sistemleri, “coğrafi varlıklarla ilgili grafiksel ve grafiksel olmayan bilgileri toplama, depolama, işleme, analiz etme ve gösterme işlevlerini bütünlükten donanım ve yazılım bileşenleri” olarak tanımlamaktadır (Sarbanoğlu, 1990: 72). Garal-Nabi ise (1997) bunu “coğrafi referanslı bilgiyi depolama, işleme, sorgulama ve görselleştirme işlemini yapan bir sistem” olarak tanımlamıştır (Garal-Nabi, 1997: 94). Dolayısıyla, coğrafi bilgi sistemleri, geniş bir kullanım yelpazesi ve bütünlük disiplinler ile bir bütün olarak çalışan bir sistem olduğu söylenebilir (Gopi, 2007: 98).

3.2. Kent Bilgi Sistemi

Çubuk’a (2015: 69) göre Kent Bilgi Sistemi (KBS), bir kentin grafiksel ve grafiksel olmayan verilerini sağlayıp bu verileri güncelleyip ve yöneterek kentsel yönetim ve kentsel hizmetlerin sunumunda etkin çözümler sunan coğrafi bilgi sistemi destekli bir sistem olduğunu belirtmektedir (Çubuk, 2015: 69). Akman ve Özasan’a göre kentin coğrafi özellikleri, sosyal ve ekonomik alanlarını, altyapı sistemlerini, güvenlik ve bilgiyi gibi birçok alanı kapsamaktadır. Kent Bilgi Sistemleri bireylerin kent ile ilgili en son ve güncel bilgiye ulaşmasını ve bunları analiz etmesini sağlayan harita tabanlı bilgi sistemleridir (Akman ve Özasan, 2018: 40). Bu bilgiler, yerel yönetimlere vatandaş odaklı hizmet verebilmek için doğru ve hızlıca erişilebilen bilgilerdir.

3.3. Akıllı Kentler

Kişilerin kentsel alanları tercih etmesi ve kentsel alanda yaşaması, devleti, kamu idarelerini ve kent yöneticilerini nüfus yoğunluğunun sebep olduğu problemlere çözüm bulmaya ve onları yaşanabilir altyapı çözümleri bulmaya zorlamaktadır. Bu bağlamda bilginin ve iletişim teknolojilerinin kullanılarak problemlere çözüm bulmaya yönelik çabalar, “akıllı kent” olgusunun ortaya çıkmasına katkıda bulunmuştur. Kentsel zorlukların üstesinden gelebilmek için hızlı çözüm arayan ve dünyadaki şehirleri ‘daha akıllı’ bir şekilde getirmeyi hedefleyen bu sistem, kentleri sürdürülebilir ve yaşanılabilir bir seviyeye taşımayı hedeflemektedir (Varol, 2017: 45).

Akıllı kent kavramının tüm disiplinleri, dönemleri ve perspektifleri kapsayan genel nitelikli ve herkes tarafından kabul edilen ortak bir tanımı bulunmamaktadır. Bunun en temel nedeni, akıllı kent olgusunun sürekli bir gelişim ve dönüşüm halinde olması, gelişen teknoloji ve dönüşen talepler doğrultusunda kendisini yenilemeye devam etmesidir. Ayrıca akıllı kentin teknik ve sosyal birçok bileşeni olması nedeniyle aynı zamanda farklı disiplinler tarafından incelenmekte ve geliştirilmektedir. Her disiplin kendi inceleme alanına, bilimsel amaçlarına, uygulama tekniklerine ve bilimsel araçlarına göre kavrama yeni anlamlar ve içerikler yüklemektedir (Meccek, 2021: 435). Akıllı kent kavramının net bir tanımı olmasa da çeşitli boyutlarının dikkate alındığı ve kentsel uygulamaların bilgi ve iletişim teknolojileriyle bütünleştirildiği ifade edilmektedir. Akıllı kentin temel amacı birçok paydaşa sahip bir grubu içeren bilgi ve iletişim teknolojileriyle problemleri çözmektir. Akıllı kentlerin ortaya çıkması ve devamlılığının sağlanması ve değerlendirilmesi süreci bilgi aktarımı ile mümkün olabilmektedir. Şehrin daha iyi yönetilmesi, kentin kullanımı ve hayatı kolaylaştıran uygulamalar sadece var olan bilgilerin yönetilmesi ile sağlanabilir (Kutlu vd., 2018).

Yerel yönetimlerde bilgi teknolojilerinin kullanılarak hizmetlere erişimin sağlandığı uygulamalardan sonra e-belediye ya da şehir yönetim sistemleri kullanılmaya başlanmıştır. Ayrıca akıllı kent uygulamaları, kişileri tanımlayabilen ve istenilen bilgilere hızlıca erişim sağlayabilen uygulamalardır. Bina, meydan, istasyon, otopark, alışveriş merkezleri ve artırılmış gerçeklik uygulamaları ile insan etkileşimi insan hayatına kolaylıklar getirmeye başlamıştır (Akgül, 2013: 418).

3.4. Dijital Hizmetler

Teknolojik ilerlemelerin getirdiği dijital çağda yerel yönetimlerde etkili, şeffaflığa dayalı ve katılımcı bir yönetim anlayışının benimsenmesinin önü açılmıştır. Dijital çağın öncesinde yerel yönetimler gelişmelerini içe dönük

bir şekilde sürdürmüştür. Fakat teknolojik gelişmeler ile beraber başka bir ülkeye gitmeden kendi uygulamalarını diğer yerel yönetim uygulamaları ile karşılaştırabilmişler ve tüm dünyada uygulanan yerel yönetim modelleri ile alakalı detaylı bilgiye ulaşabilmişlerdir. Yerel yöneticiler, uygun yönetim modellerinin uygulanmasının sonuçları hakkında bilgi sahibi olmaya ek olarak kıt kaynakların nasıl etkin ve verimli kullanılabileceğine de katkıda bulunmuşlardır (Varol, 2017: 49).

Dijital yerel yönetimlerinin temel amaçları şu şekilde açıklanabilir (Henden ve Henden, 2005: 57):

Çok katılımlı hizmetler: Bu hizmetler, bölgede bulunan kuruluşlar arasındaki ağları geliştirilerek gelişmiş iletişim, paylaşılan bilgi sistemleri, erişim noktaları ve dağıtım yöntemleri vasıtasıyla geliştirilebilir.

Daha fazla erişilebilir hizmetler: Sunulan hizmetlere ev, kütüphane, ofis, toplum merkezlerinden de erişilebilmelidir. Yani, bireyler sunulan hizmetlere sadece ofis binalarından değil her yerde bu hizmetlerden faydalanmalıdır. Eşit erişim ve sosyal içerme, bu hedefe ulaşmanın temel unsurlarıdır. Ayrıca sunulan tüm hizmetlerin her zaman halka açık olmalıdır. Bu hizmetlere erişim, normal çalışma saatleri ya da özel teknoloji (erişim kanalları) ile sınırlandırılmamalıdır.

Hizmetleri dijital olarak sunma veya destekleme: Dijital hizmetler, hizmetlere ve bilgilere daha duyarlı, daha iyi değer ve daha hızlı erişim sağlar. Örneğin, okul değiştirme, iş kurma ya da adres bulma gibi hizmetler, ortak iletişim merkezleri ve kurulan web siteleri ile basitleştirilmiştir. Bu çalışmanın temel amacı, aracı hizmet vermek ve gereksiz bürokrasiyi ortadan kaldırmaktır.

Açık ve hesap verebilir hizmetler: Hizmetler, halkla istişareyi teşvik ederek ve meclis üyelerini destekleyerek halkı temsilcileriyle temas halinde tutar; planlar, öncelikler ve performans hakkında bilgiye ulaşmasını sağlar.

Vatandaşların kullandığı hizmetler: Vatandaşlar bilhassa elektronik hizmetlere uyum sağlamakta, bu da ortam uygun olduğunda hizmet maliyetlerini düşürecektir. Toplumun gelecekte elektronik hizmetlerden ne beklediğini bilmenin zorluğuna rağmen, dikkatli tasarım ve sürekli danışmanlık, maliyetli yatırım hatalarından kaçınmaya yardımcı olacaktır.

3.5. Katılım

Katılım, dâhil olma faaliyetine dayanmakta ve seyirci olmanın ötesine geçmektedir. Yerel yönetimlere katılım, yerel yönetimlerin karar organları tarafından alınan kararlara yerel yönetimlerin yerel halkın faaliyetlerine

katılımı olarak tanımlanmaktadır. Yerel yönetimler hem yerel katılım hem de kamu hizmeti sunumu açısından üstlendikleri işlevleri sebebiyle halk katılımının ilk aşaması olarak kabul edilir (Toprak, 2014: 36).

İçinde bulunduğumuz çağda yerel yönetimlerin yürüttüğü kamu hizmetleri, küreselleşme ve teknolojideki gelişmeler ile sürekli bir değişim ve artış süreci içerisinde. Yerel birimler ve kentlerin ortaya çıkması ile şekil kazanan sistemde hizmet yönetimi ve yönetim kavramlarına ilişkin haklar önem kazanmaya başlamıştır (Kaypak, 2009: 216). Bundan dolayı idari açıdan karar verme sürecini daha hızlı ve etkin hale getirme isteği ön plana çıkmıştır ve böylece karar verme süreci kolaylaşmıştır. Çünkü küreselleşmeyle beraber dijital çağda ve hatta teknolojik devrimle küreselleşmeyi olumlu etkileyerek yerel vatandaşların yönetime katılımı önemli ölçüde sağlanmaya fırsat vermiştir (Belli ve Aydın, 2016: 1700-1702). İletişim ve bilgi alanındaki ilerlemeler yerel katılımı olumlu olarak etkilemiştir. Yerel katılım artırılarak yerel yönetimler kararlarını hızlı ve etkin bir şekilde alabilirler (Kaypak, 2009: 230). Yerel yönetimlerin vatandaşların katılımını nasıl sağlanacağına ilişkin bazı uygulama ve öneriler şunlardır (Eren, 2011: 91):

- Vatandaşın e-devlet hizmetine katılımlarını kolaylaştırma amacıyla makul maliyetli internet erişim noktalarının değerlendirilmesi,
- Alternatif olarak, özel sektördeki internet kafelerinin vatandaşa e-devlet hizmetlerinin sunulmasına izin verme (form, dijital imza vb.).
- Okul ve kütüphanelerde bilgisayar/internet merkezlerinin kullanımlarının göz önünde bulundurarak devlet bilgi ve hizmetlerinin sağlanabilmesi.
- Facebook, Twitter ve YouTube benzeri sosyal ağ siteleri de dahil edilerek Web 2.0 hizmetlerinin kullanımları göz önünde bulundurarak, resmi hükümet kanalları, eğitim ve turizm hakkındaki bilgilerin dağıtımına daha fazla sosyal katılımın sağlanabilmesi.
- Yerel yönetimlerin bütün kurumlar bazında sosyal ağlara katılım için genel bir stratejik plan geliştirme ve ilgili araçları geliştirmek ve bunları uygulamak için koordineli bir çaba gösterme,
- Yeni bir e-devlet ve e-şehir gibi cep telefonu destekli uygulamaların desteklenmesi ve geliştirilmesi.

3.6. Yönetişim

Dijital belediyciliğin birçok önemli sonucu ve çıktısı bulunmaktadır. Fakat belediyelerin hizmetlerinin elektronik ortamlara aktarmalarının en

önemli sonuçlardan birinin yönetişimin gelişmesi olduğu söylenebilir. Yönetim kavramı genel anlamda örgüt ya da kuruluş kavramlarının yerine kullanılabilir. Yönetim faaliyetlerinin büyük bir bölümünün örgüt veya kurumlar tarafından görülmesi, “yönetim” ve “örgüt” kavramlarını birbirinin yerine kullanılabilen kavramlar haline gelmiştir. 1982 Anayasası’ndaki 125. maddede “İdarenin her türlü eylem ve işlemlerine karşı yargı yolu açıktır” ifadesinde de görüldüğü gibi, idare (yönetim) örgütlenme anlamında kullanılabilir. Eryılmaz, yönetişimi kamu yönetimi alanındaki yönetsel değişimin bir ürünü olarak tanımlamaktadır. Eryılmaz, kamusal alanda 1970’lerden sonra yönetişime geçişin temellerinin, verimlilik-etkililik, katılım, sorumluluk paylaşımı, hizmet kalitesi vb. gibi ilkelerin ortaya çıkması ile bağlantılı bir şekilde atıldığını belirtmektedir. Eryılmaz ayrıca bu ilkelerin birbirlerini tamamlayan ve bilgi toplumunun üretmiş olduğu bir değişim olduğunu ifade etmektedir (Eryılmaz, 2009: 27-28). Yönetişimi devlet ve toplumun katılımı olarak ifade eden Güler’e göre ise yönetişim, toplumun ve devletin ortak müşterekler aracılığıyla kamusal alanda yönetimindeki birliğidir. Güler, yönetişimin devletin ve toplumun arasındaki mesafeyi kapatmayı amaçladığını ve bunun için geliştirilmiş mekanizmalardan oluştuğunu vurgulamaktadır. Bu bağlamda hükümetler/ iktidarlar önce bürokratik güçlerin egemenliğini yurttaşların lehine kırmış ve üçayaklı bir yönetim yapısını benimsemişlerdir. Bunların ilki, vatandaş odaklı kamu yönetimi yaklaşımıdır. İkincisi, toplumsal gelişmelerin lokomotifi olan özel sektördür. Üçüncüsü ise toplumdaki temsil güçlerini artıran sivil toplum kuruluşlarıdır. Güler, bu üç prensibin kapsamlı bir ortaklık olduğunu belirtmektedir (Güler, 2005: 38-39).

Söz konusu bu ortaklığın içinde devlet tüm unsurlar üzerinde tek güç olmayıp, oyunun kurallarını düzenleyen ve gerektiği zaman oyuna dâhil olan bir anlayış ile kamu hizmetlerinin etkinliğini ve verimliliğini sağlar. Yani devlet her şeyi yapmak ya da yapmaya çalışmak yerine örgütleyen, diğer unsurları içine alan, görüş alan ve işbirliği yapan bir yaklaşımı gösterir. Bu süreçte devletin ortakları sivil toplum kuruluşları, vatandaş, gözlemci, kamu idari yapıları vb. olabilir. Devlet ve halk kurumsal bağlamda ikili düzeyde temas halindedir. Yönetişimle birlikte sadece yerel değil ayrıca merkezi düzeyde devlet merkezli, klasik yönetim anlayışı terk edilerek vatandaş odaklı bir kamu yönetimi anlayışı ortaya konmuştur (Çukurçayır, 2006: 78; Akıncı, 2021: 139-164).

Yönetişim bir dizi yaklaşım ve ilke olduğu için kendisini iyi veya kötü olarak gösterebilir. İdeal olan, her şeyde olan bir olgu veya durumun iyi ve ideal bir şekilde sürdürülebilmesidir. Bu sebeple iyi yönetişimin kendi

içinde bazı ilkeleri vardır, bunlar: Hesap Verebilirlik, Katılımcılık, Şeffaflık, Hukukun Üstünlüğü, Eşitlik ve Verimlilik olarak sıralanabilir.

4. Dijital Çağda İl Özel İdareleri

İl özel idareleri, kentin sınırları içindeki alanlarda mahalli hizmetleri kendi bütçesi, tüzel kişiliği ve seçmenlerden oluşan karar organları ile yürütmek üzere kurulan yapılardır (Aydın, 2017:192). İl'in genel ve özel idaresi bulunmaktadır. 2005'te çıkan, bugün halen yürürlükte bulunan 5302 sayılı İl Özel İdaresi Kanununun 3 maddesince il özel idaresi; "İl halkının mahalli ve ortak ihtiyaçlarını karşılamak üzere kurulmuş, karar organı seçmenler tarafından seçilen, idari ve mali özerkliğe sahip kamu tüzel kişiliği" olarak tanımlanmaktadır.

İl özel idareleri, kanunlarda öngörülen belirli ve ortak kamu hizmetlerinin yürütülmesinden sorumlu olan taşınır ve taşınmaz malları bulunan kamu kurumlarıdır. Uzunca bir eski tarihi olan il özel idareler, Türk demokrasisinde önemli bir yere sahiptir. İl özel idarelerinin temel hedefi; İl'in sınırları içinde yaşayan halkın yolunu, suyunu, eğitimini, sağlığını, tarımını, kültürünü ve ekonomisi gibi ortak ve yerel ihtiyaçları karşılamak ve ülkedeki ekonomiye yerel olarak katkıda bulunmaktır (Günel, 1993: 7-8). İl Özel İdareleri, bütçesini etkili ve verimli bir şekilde kullanıp yerel halkın ihtiyaçlarını karşılamayı, yerel ve ortak hizmetleri akılcı bir şekilde en ücra bölgelere dahi ulaştırmayı ve öncelikli olarak kırsal alanlarda ağırlıklı olarak yatırım yapmayı amaçlamaktadır. Teknolojinin ve özellikle de internetin yaşamamıza girmesiyle beraber kırsal kesimde yaşayan insanların ihtiyaç ve taleplerini tespit etme kolaylaşmıştır.

Türkiye'de büyükşehir belediyesi olmayan şehirlerde hizmet sağlayan il özel idareleri, dijital çağın da gelişmesiyle kendilerini yenileme ve yaşanan teknolojik gelişimlere ayak uydurma ihtiyacını doğurmuştur. Bu bağlamda, yerel vatandaşın yerel yöneticilere kısa süre içinde varması ve yönetimle alakalı bilgi edinebilmesi için her il özel idaresinde kendi il başlığı ile web siteleri oluşturulmuştur. İlgili web sitesinde yöre halkına yapılacak duyurular, il genel meclisinin aldığı kararlar, yapılan faaliyetlerin raporları, il özel idaresindeki müdürlükler ve bu müdürlüklerin iletişim bilgileri ve duyuruları, vatandaşın talep ve isteklerini belirtmeleri için dilekçe oluşturulması, köy yollarının yanı sıra il ve ilçe tanıtımı hakkında bilgilere erişilebilirlik gibi hizmetler dijital hizmetler vasıtasıyla sunulmaktadır. İl özel idareleri 5302 sayılı İl Özel İdaresi Kanununun 18'inci maddesine göre yıllık faaliyet raporu hazırlamakla yükümlüdür. Hazırlanan yıllık raporlar da ilgili linkte yer almakta ve internet üzerinden ulaşılabilir. Dolayısıyla,

teknolojik yeniliklerin kullanılmasıyla vatandaşa hizmet ulaştırmaya çalışan il özel idarelerinin hangi alanlarda ve hangi eksikliklerin bulunduğuna ilişkin bilgileri değerlendirmesi kolaylaşmıştır (Karaçorlu, 2021: 169-170).

5. Dijital Çağda Belediyeler

Türkiye’deki belediyeler tek bir niteliğe sahip değildir. Bundan ziyade, Türkiye’deki belediyelerin iki çeşit yapısı vardır. Bunlar: büyükşehir belediyeleri ve belediyelerdir. Nüfusu bakımından 750 bini aşan belediyeler “büyükşehir belediyesi”, nüfusu söz konusu sayıdan az olan belediyeler ise “belediye” olarak adlandırılır. Belediyeler 2005 yılından beri yürürlüğe sokulan 5393 sayılı Kanuna göre hizmetlerini gerçekleştirmektedirler. Büyükşehir belediyeleri ise 2004 yılından beri yürürlükte olan 5216 sayılı kanuna göre hizmetlerini gerçekleştirmektedirler. Bu kanunlarda çağın gereklerine ve göre zaman zaman değişiklikler yapılmıştır. Yerel halk ile ilişkiler açısından etkin bir şekilde faaliyet gösteren belediyelerde geçmişten günümüze birçok olumlu değişim gözlemlenmiştir. Vatandaşların bilinçlenmesiyle birlikte belediyenin yapmayı amaçladığı şeylerle ilgili istek ve taleplerin de artışlar meydana gelmiştir (Çalışır, 2015: 60).

Türkiye’de yerel yönetimlerin, özelde ise belediyeler tarafından çözülmesi gereken temel olarak dört sorun bulunmaktadır. Bu sorunlar Çoruh’a göre şu şekilde sıralanabilir:

- Yeterli olmayan kaynaklar,
- Tam özerkliğe dayalı bir yönetimin olmaması,
- Sürdürülebilir olmayan hizmetler,
- Kaynakların etkin ve verimsiz kullanımınıdır.

İyi bir hizmetin verilmesi için yeterli oranda kaynak, tesis ve ekipman olması gereklidir. Ancak belediyelerin öncelikli olarak çözmesi gereken dört ana problem içinde yer alan ‘kaynakların etkisiz ve verimsiz kullanımı’ probleminin çözülmesi diğer üç problemin de çözümüne katkıda bulunacağı vurgulanmaktadır. Belediye kaynaklarının etkili ve verimli olarak kullanılmasını sağlamak için de dijital çağın getirmiş olduğu internet ve bilgi teknolojilerini takip etmeli ve bunlardan yararlanılmalıdır (Çoruh, 2010: 503).

Dijital dönüşümün sunduğu yenilikler neticesinde belediyeler kamu hizmetlerini hızlı bir şekilde belirleme, yerine getirme, açık, hesap verir, yerel vatandaşa güven duygusu vererek vatandaşın istediği saatte her türlü

yerel hizmeti alması ve bu hizmetlerden haberdar olması gibi birçok imkanı sağlamaktadır (Kaypak, Yılmaz ve Bimay, 2017: 1808).

Halkın yakından tanıdığı yerel yönetimdeki birimler içinde olan belediyeler, yerel yönetimler içinde kendilerini en etkili olarak gösteren kuruluşlar olduğu söylenebilir. Dijital çağla beraber bu etkinliği bir üst seviyeye taşıyan belediyelerin isimleriyle web siteleri oluşturulmuştur (Çoruh, 2010: 505).

E-devletin tamamlayıcı bir parçası da e-belediye uygulamasıdır. Vatandaşa ‘bir tık kadar yakın’ olabilirler (Kaypak, 2010: 1508). Dijital çağın getirmiş olduğu yenilikler vasıtasıyla yerel halk evde otururken internet erişimi olan herhangi bir dijital çağ cihazını kullanarak bulunduğu kent yada istediği kent hakkında birçok bilgiye kolaylıkla erişebilmektedir. E-belediye uygulamaları ile belediyeler, şeffaf, hesap verebilir, vatandaş odaklı, hızlı kamu hizmetlerini belirleme ve yerine getirme konusunda yerel halka güven verebilmektedir. E-belediye uygulamaları kent hakkında birçok detaylı bilgi sunmaktadır. Ana sayfada bulunan kent ile ilgili haberlerin, hizmetlerin, meclis kararlarının, projelerin, ihale ve duyuruların, etkinliklerin, videoların galeri ve fotoğraflarının ve çeşitli görüşlerin bulunduğu sayfalar sadece yöre halkına değil ayrıca kenti ziyaret etmek isteyen yerli ve yabancı turistlerin erişimine açılarak kentin tanıtımında büyük katkılar sağlayabilir. Ayrıca hizmetler bölümüne girildiğinde; o kentin çevre ve sağlık hizmetlerine, eğitim hizmetlerine, e-belediye hizmetlerine, itfaiye, mezarlıklar, park ve bahçe, sosyal ve kültürel hizmetleri, spor, temizlik, tanıtım, ulaşım, veteriner, zabıta, yol ve bakım hizmetleri ile ilgili istenilen bilgiler anında alınabilmektedir. Ya da Projeler sekmesine tıklayarak; kentte planlanan, devam eden, tamamlanmış olan ve yenilenen projeler hakkında bilgiler alınabilir (Şahin, 2007: 167).

E-belediye uygulamaların başarısı ise “teknoloji kültürünün belediyenin tüm birimlerinde özümsemesine, belediye çalışanları tarafından benimsenmesine ve sahiplenmesine bağlıdır. Bundan dolayı yerel yönetimlerde halkın talep ve isteklerine zamanında ve hızlı cevap verebilecek bir ‘e-kültür’ anlayışı yaygınlaştırılmalıdır (Kaypak, 2009:234).

6. Dijital Çağda Köyler

Yerel yönetim birimlerinin arasında bulunan köyler, geleneksel ve en küçük birimlerdir. 1924’te kabul edilen Köy Kanunu, o dönemde nüfusun %85’inin yaşadığı köylere demokratik bir yönetim sistemi getirmiştir. Ancak zamanla köylere götürülebilecek hizmetlerin merkezi hükümet tarafından üstlenilmesi nedeniyle köy yönetimlerinin güçlendirilmesi yönünde herhangi

bir çaba gösterilmemiştir (Yeter, 1992: 15-16). Ancak 2012’de yürürlüğe giren 6360 sayılı kanun ile büyükşehir belediyesi olan illerdeki köylerin tüzel kişilikleri kaldırılarak mahalleye dönüştürülmüştür. Bu düzenleme yerleşmeyi olumsuz olarak etkilemiş ve teknolojik gelişmeler ve kitle iletişim araçları ile bu olumsuzluklar giderilmeye çalışılmıştır (Belli ve Aydın, 2017: 411).

Köyler bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanmaları konusunda hem belediyelerin hem de özel idarelerin çok gerisinde kalmaktadır. Köy muhtarlarının özel çabalarıyla ve bilgisayar temini ile internete erişim sınırlı olarak sağlanabilmektedir. E-dönüşüm, yalnızca internet ortamında bireylere ve kurumlara bilgi ve hizmet sağlayan bir web sitesi değil, ayrıca bütüncül bir dönüşüm hareketi olarak kabul edilmektedir (Kaypak, 2009: 235). Köylere hizmet veren birliklerin ve diğer yerel yönetimlerin desteklenmesi durumunda bilgi-iletişim sorunu bir ölçüde aşılabılır. Türkiye’deki köylere bakıldığında neredeyse hiç birinin kendisine ait bir web sitesi bulunmamaktadır. Bu bağlamda, Türkiye’de köyler dijital dönüşümün sunduğu imkân ve fırsatlardan yararlanamamaktadır.

Yıldız ve Güler’in 2008 yılında web sitesi bulunan yaklaşık 200 köy üzerinde yaptıkları araştırmada web siteleri ile alakalı bazı bulgular elde etmişlerdir. Çalışmaya göre, web siteleri köydeki derneklere oluşturulmuş olup köyden şehire veya yurtdışına göç eden köylülerin ihtiyaçlarına yönelik oluşturulmuştur. Oluşturulmasındaki temel amaç ise köylerinden uzakta olan halkın köy ile bağlarını canlı tutmak, başka bir deyişle köy ile bağlantılarını koparmamak amacıyla oluşturulmuştur. Köylerinin dışında yaşayan vatandaşlarca kurulan ve işletilen bu sitelerde, vatandaşların popüler e-Devlet bilgi ve hizmetlerine bağlantılar yoluyla dolaylı da olsa yönlendirilmesi sağlanmaktadır (Yıldız ve Güler, 2008:12). Köyün web sitesini ziyaret eden bir köylü, bu amaçla ziyaret etmese de e-Devlet uygulamaları ile alakalı bilgi edinme ve erişim imkânına sahip olabilir. Böyle bir durumda kırsal kesimlerde yaşayanlar ya da köylerinden göç edenler köyleri hakkında bilgi alabilir ve yapılması gerekenler hakkında düşüncelerini aktarma fırsatı bulabilirler. Ayrıca yurt içinden veya yurt dışından gelen vatandaşlara da köyün ihtiyaçlarına yardımcı olma imkânı sağlanmaktadır.

7. Covid-19 Pandemi Sürecinde Yerel Yönetimlerde Dijital Dönüşüm

Covid-19 pandemisi bu yılın başlarında patlak verdiğinde, dünyanın çoğu internete taşınmıştır ve onlarca yıldır devam eden dijital dönüşüm sürecini dünya genelinde olduğu gibi Türkiye’de de hızlandırmıştır. Evde

internet erişimi olan çocuklar uzaktan derse katılmaya başladı; birçok çalışan evden çalışmaya başladı ve çok sayıda firma, işlerini sürdürmek ve bazı gelir akışlarını korumak için dijital iş modellerini benimsedi. Ayrıca, pandeminin gelişimini “izlemeye” yardımcı olmak için “Hayat Eve Sığar (HES)” mobil uygulamalar geliştirildi ve araştırmacılar, virüs hakkında daha fazla bilgi edinmek ve aşı arayışını hızlandırmak için yapay zekâyı kullandı. Bazı ülkelerdeki internet trafiği, salgından kısa bir süre sonra %60’a kadar artmıştır, bu da pandeminin yol açtığı dijital ivmeyi göstermektedir.

Covid-19 pandemisinin başlangıcında belediyeler, ilk etapta vatandaşların temel ihtiyaçlarının giderilmesi amacıyla hizmetler sunduğu ve sonrasında ise süreçte teknolojinin kullanımı konusunda psikolojik danışma hizmeti, telefonla danışmanlık hizmetleri, video ve canlı internet yayıncılığıyla vatandaşa yönelik bilgilendirici çalışmalar, seminerler şeklindeki hizmetleri belediyelerin yeni yeni deneyim kazandıklarını göstermiştir. Yerel yönetimlerin Covid-19 pandemi döneminde dijital dönüşümü nasıl deneyimlediğini ortaya çıkarmak için hazırlanan projede gerçekleştirilen anketin sonuçlarına göre; Olağanüstü dönemde kamu kurumlarının %89’unun uzaktan çalışma modeliyle kesintisiz hizmet verdiği belirlenmiştir. Çalışmada ayrıca Covid-19 pandemisinin yerel yönetimlerde dijital dönüşüme (%81,3) etki ettiği gözlemlenmiştir. Kamu kurumlarında çalışanların Covid-19 pandemisi sebebiyle evden çalışmaktan (%57.8) memnun olduğu, %72.4’ü işte daha az stres yaşadığı, %56,1’i işlerine daha iyi adapte olduklarını, %75.6’sı ile 10’u ise evden çalışmaktan memnun kaldığını belirtmiştir (Urhan ve Arslankoç, 2021: 945).

8. Sonuç

Bu çalışma, Türkiye’de yerel yönetimlerde dijitalleşme olgusunu bütüncül bir çerçevede inceleyerek dijital dönüşümün yapısal, yönetsel ve toplumsal etkilerini ortaya koymuştur. Dijitalleşme, modern kamu yönetiminin en belirgin dinamiklerinden biri hâline gelmiş; yerel yönetimlerin hizmet üretim süreçlerini, karar alma mekanizmalarını ve vatandaşla kurduğu etkileşim biçimlerini köklü biçimde dönüştürmüştür. Özellikle e-belediye sistemleri, coğrafi bilgi teknolojileri, kent bilgi sistemleri, akıllı kent uygulamaları ve dijital hizmet platformları aracılığıyla yerel yönetimlerin hizmet sunumunda hız, doğruluk, erişilebilirlik ve verimlilik alanlarında önemli ilerlemeler kaydettiği görülmektedir.

Araştırma bulguları, dijitalleşmenin yerel yönetimlerde sadece teknik bir yenilikten ibaret olmadığını, aynı zamanda yönetişim anlayışını derinden etkileyen stratejik bir dönüşüm aracı olduğunu ortaya koymaktadır.

Dijitalleşme sayesinde şeffaflık, hesap verebilirlik ve katılım gibi demokratik değerlerin yerel düzeyde güçlendiği; vatandaş-devlet etkileşiminin daha sistematik, hızlı ve sürdürülebilir bir hâle geldiği tespit edilmiştir. Bu yönüyle dijital dönüşüm, yerel demokrasinin güçlendirilmesine ve yerel yönetim kalitesinin yükselmesine doğrudan katkı sağlamaktadır.

Bununla birlikte çalışmada dijitalleşmenin yerel yönetimler arasında homojen bir şekilde yayılmadığı; özellikle köy yönetimleri ve kırsal yerleşimlerde altyapı, teknik personel, internet erişimi ve dijital okuryazarlık gibi temel bileşenlerin eksikliği nedeniyle dönüşümün sınırlı kaldığı belirlenmiştir. Belediyeler ve il özel idareleri dijital dönüşüm konusunda nispeten daha ileri durumda iken, köylerin bu süreçte desteklenmesi gerektiği görülmektedir. Dijital uçurumun ortadan kaldırılması, yerel kalkınmanın sürdürülebilirliği ve toplumsal kapsayıcılık açısından kritik bir gerekliliktir.

Covid-19 pandemisi, yerel yönetimlerde dijital dönüşümün hızlanmasına ve zorunlu bir yönetsel paradigma olarak benimsenmesine yol açmıştır. Uzaktan çalışma uygulamaları, çevrim içi danışmanlık hizmetleri, dijital iletişim kanallarının gelişimi ve veri temelli yönetsel yaklaşımlar, yerel yönetimlerin dijital kapasitesini önemli ölçüde artırmıştır. Bu süreç, dijitalleşmenin artık bir seçenek değil, modern kamu yönetiminin vazgeçilmez bir unsuru olduğunu göstermektedir.

Genel olarak değerlendirildiğinde, Türkiye’de yerel yönetimlerde dijital dönüşümün kurumsal kapasiteyi güçlendirdiği, hizmet sunum kalitesini artırdığı ve vatandaş odaklı yönetim anlayışını geliştirdiği sonucuna ulaşılmaktadır. Dönüşümün sürdürülebilir şekilde ilerlemesi için teknik altyapı yatırımlarının genişletilmesi, personel eğitimlerinin artırılması, dijital okuryazarlığın yaygınlaştırılması, yerel birimler arasında koordinasyonun güçlendirilmesi ve inovatif uygulamaların desteklenmesi gerekmektedir. Dijitalleşmenin sağlıklı, kapsayıcı ve uzun vadeli bir perspektifle yönetilmesi, hem yerel yönetişimin kalitesini yükseltecek hem de Türkiye’nin bilgi toplumu hedefine ulaşmasına önemli katkılar sunacaktır.

Kaynakça

- Akıncı, B. (2021). Yönetişim Anlayışı: Türkiye Kamu Yönetimi'nin Yasal Düzenlemeler ve Yönetişim Göstergeleri Üzerinden İncelenmesi, (Ed.: Berat AKINCI). Kamu Yönetiminde Değişim Olgusu Global Trendler ve Yeni Paradigmalar, Nobel Yayınevi, 139-164.
- Akıncı, B. (2019). "Presidential Government System Model in Local Governments: Case of Gaziantep Metropolitan Municipality", Innovative Approaches in Social, Human and Administrative Sciences (Ed. H. Hale Künuçen, Xatire Quliyeva, Yılmaz Seçgin), Ekin Publishing House, Bursa, ss.99-116.
- Akgül, M. K. (2013). Kentlerin E-Dönüşümü: Akıllı Kentler. Kalkınmada Anahtar Verimlilik Dergisi, 291, 416-420.
- Akman, E. ve Özasan, A. (2018). Yerel Yönetimlerde Kent Bilgi Sistemleri: Büyükşehir Belediyeleri Üzerinden Bir Analiz. Journal of History School, 11, 230-276.
- Atmaca, Y. ve Geylani, D.(2020). Girişimci Yönetim, Girişimci Belediyecilik ve Yerel Kalkınma. Bingöl Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 10 (20),249-270
- Aydın, A. Hamdi (2017). Türk Kamu Yönetimi Sistem – Örgütsel Yapı Sorunları, Geliştirilmiş Ve Genişletilmiş. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Belli, A. ve Aydın, A (2016). 6360 Sayılı Yasa İle Kapatılan Belde Belediyelerinin Hizmette Etkinlik, Verimlilik Ve Temsil Sorunsalı Üzerine Bir Alan Araştırması: Ösen Belediyesi Örneği, Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi, 9 (43), 1698-1712.
- Belli, A. ve Aydın, A. (2017), "6360 Sayılı Kanun ve Yerelde Merkezileşme", International Journal of Social Science, S.55, ss.401-413.
- Bütün, M. (2016). E- Belediye Faaliyetlerinde Sosyal Medya Kullanımının Etkilerinin E-Yönetişim Bağlamında İncelenmesi. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi) İstanbul. İstanbul Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü.
- Çalışır, G. (2015). Halkla İlişkiler Uygulaması Olarak Belediyelerde Sosyal Ağların Kullanımı. Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi, 24 (4), 59-93.
- Çoruh, M. (2010). Kent Kaynaklarının Etkin ve Verimli Kullanımında Kablosuz Belediye İnternet Ağlarının (KBIA) Etkileri (Bildiri). Akademik Bilişim 10-XII Akademik Bilişim Konferansı Bildirileri. Muğla Üniversitesi, 503-508.
- Durna U. Ve Özel, M. (2008). Bilgi Çağında Bir Yönetimsel Dönüşüm Yaklaşımı: E- (Yerel) Yönetim. Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi. 5 (10), 1-32.

- Eren, Y. (2011). Belediye Yöneticilerinin Yerel Yönetim Reformları Hakkındaki Algıları. *Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 8 (16), 89-111.
- Eryılmaz, B. (2015). Kamu Yönetimi. 11. Baskı, Kocaeli: Umuttepe Yayınları.
- Garal-Nabi, (1997). GIS Locational Data Acquisition. International Symposium on GIS/GPS, 15-18 September 1997, İstanbul.
- Günel, B. (1993). Açıklamalı İl Özel İdaresi Mevzuatı. İstanbul: Damla Ajans.
- Güler, B. A. (2005). Devlette Reform Yazıları. Ankara: Paragraf Yayınları.
- Gopi, S. (2007). Advanced Surveying: Total Station, GIS and Remote Sensing, Pearson Education India.
- Göçoğlu, V. (2020). Kamu Hizmetlerinin Sunumunda Dijital Dönüşüm: Nesnelerin İnterneti Üzerine Bir İnceleme. *Manas Sosyal Araştırma Dergisi*, 9 (1), 615-628.
- Henden B. Ve Henden R. (2005). Yerel Yönetimlerin Hizmet Sunumlarındaki Değişim ve E-belediyecilik. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*. 4 (14), 48-66.
- Kaçaroğlu, A. Türk Kamu Yönetim Sisteminde Dijital Dönüşüm. *Medeniyet Araştırma Dergisi*, (1), 163-178.
- Kaypak, Ş. (2010). E-Dönüşüm Sürecinde E-Devlet Yapılanması ve Antakya Belediyesine Yansıması (Bildiri). Yumuşak, İ. Güran (Ed.) 8. Uluslararası Bilgi, Ekonomi Ve Yönetim Kongresi 28-31 Ekim 2010 Bildiriler Kitabı, (1504-1521), İstanbul Üniversitesi, İstanbul.
- Kaypak, Ş., Yılmaz, V. ve Bimay, M. (2017). Dijital Çağda Yerel Yönetimler. Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 22 (Kayfor 15 Özel Sayısı), 1798-1813.
- Kutlu, Ö. (2018). Yerel Kalkınmanın Anahtarı Akıllı Kentler: Londra Örneği. VI. KOP Uluslararası Bölgesel Kalkınma Sempozyumu, 26-27 Ekim 2018, Konya.
- Mecek, M. (2017). E-Devlet ve E-Belediye: Kavramsal Çerçeve ve Türkiye’de Belediye Web Sitelerine Yönelik Yapılan Çalışmaların İncelenmesi. Süleyman Demirel Üniversitesi İİBF Dergisi, 22 (Kayfor 15 Özel Sayısı), 1815-1851.
- Mecek, M. (2021). Akıllı Yaşam ve Kent Aracı Olarak Yerel Yönetimlerin Güvenli Kent Uygulamaları. Kurumsal Bilgi Yönetimi: Teknolojik Eğilimler (Ed. M. Kocaoğlu, S. Usta). Konya: Eğitim Yayınevi, 433-456.
- Parlak, B. ve Sobacı, M. Z. (2008).** Türkiye’deki Büyükşehir Belediyelerinin Web Site Temelli Hizmetleri: Karşılaştırmalı Bir İşlevsellik Analizi. *Kamu Yönetiminde Yeni Vizyonlar* içinde.
- Postacı, T. ve Ayhan, A. (2013), E- Dönüşümün Kent Yaşamına Etkileri (E-Belediye) ve Yeni Beklentiler. *Anahtar Dergisi*, 29, 17-19.

- Sarbanoğlu, H. (1990). Coğrafi Bilgi Sistemi Geliştirme Ve Gerçekleřtirme Yöntemi. Harita Dergisi, (105), 45-74.
- şahin, A. (2007). Türkiye'de E-Belediye Uygulamaları Ve Konya Örneği. Erciyes Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, (29). 161-189.
- şahin, A. (2008). Türk Kamu Yönetiminde yapısal Dönüşüm ve E-devlet. Konya: Çizgi Kitabevi.
- Tamer, M. (2016), "Avrupa Yerel Yönetimler Özerklik şartı ve Türkiye", International Journal of Academic Value Studies, 2 (4) : 133-144. (ISSN:2149-8598).
- Toprak, Z. (2014). Yerel Yönetimler. Ankara: Siyasal Kitabevi.
- Ulusoy, A. ve Çobanoğulları, G. (2011). Türkiye'de E-Devlet Uygulamalarının Değerlendirilmesi (Bildiri). Editör adı (Ed.). Uluslararası 9. Bilgi, Ekonomi Ve Yönetim Kongresi Bildiriler Kitabı. 2115-2130, İstanbul: BEYKOZ.
- Uçkan, Ö. (2003). E-Devlet, E- Demokrasi ve Türkiye. İstanbul: Literatür Yayıncılık.
- Urhan, G. ve Arslankoç, S. (2021). COVID-19 Pandemi Sürecinde Sosyal Politika ve Yerel Yönetimler: İstanbul İlçe Belediyeleri Örneği. Çalışma ve Toplum, 2021/2.
- Varol, Ç. (2017). Sürdürülebilir Gelişmede Akıllı Kent Yaklaşımı: Ankara'daki Belediyelerin Uygulamaları. Çağdaş Yerel Yönetimler, 1, 43-58.
- Yıldırım. U. ve Öner, ř. (2004). Bilgi Toplumu Sürecinde Yerel Yönetimlerde Eğitim Bilişim Teknolojisinden Yararlanma: Türkiye'de E-Belediye Uygulamaları. The Turkish Online Journal of Education Technology TOJET, 3 (1), 49-60.
- Yılmaz, V. ve Mecek, M. (2021). Kavram ve Kuramsal Açıdan Türkiye'de Dijital Kamu Yönetimi ve Dönüşümü. Berat Akıncı (Ed.), Kamu Yönetiminde Değişim Olgusu: Global Trendler ve Yeni Paradigmalar içinde (103-137). Ankara: Nobel Yayınları.
- Yürük, E. (2017). E- Devlet Ana Kapılarında Sunulan Hizmetler Üzerine Bir İnceleme: Türkiye ve Seçilmiř Ülke Örnekleri. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.) Ankara: Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Kamu Hizmetlerinin Sunumunda Dijitalleşme: Türkiye'deki 30 Büyükşehir Belediyesi Üzerine Bir Analiz

Naile Erdem¹

Özet

Günümüzde dijitalleşme kendisini her alanda göstermektedir. Bu çalışma, Türkiye'deki büyükşehir belediyelerinde internet üzerinden sunulan dijital hizmetleri ele almaktadır. Çalışma yerel yönetimlerin dijitalleşmeye verdiği önemi, dijitalleşmenin kamu hizmetlerindeki yerini ortaya koymayı amaçlamaktadır. Çalışma 30 büyükşehir belediyesiyle sınırlandırılmıştır. Çalışmada büyükşehir belediyelerinin internet sayfalarındaki e-hizmetler, online hizmetler incelenerek betimleyici analiz gerçekleştirilmiştir. Çalışmanın bulguları kent rehberliği, ödeme-tahsilat işlemleri, borç sorgulama, nöbetçi eczane hizmetleri, çözüm odaklı çağrı merkezi hizmetleri, sicil, vergi, tahsilat sorgulama gibi işlemlerin ortak hizmetler olarak öne çıktığını ortaya koymuştur. Bu hizmetler yerel yönetimler tarafından geliştirilmeye devam etmektedir. Çalışma büyükşehir belediyelerinin dijital hizmetlerini sistematik olarak ortaya koyması nedeniyle alanyazına önemli bir katkı sunmaktadır.

1. Giriş

Kamu, toplumun ortak çıkarlarına hizmet eden, devlete ait olan veya onun denetimi altında bulunan tüm kurumları, kuruluşları ve hizmetleri içeren geniş bir kavramdır (Uslu, 2023: 17). Kamu kavramı, kamu yönetimi disiplininin temel kavramlarından biridir. Kamu, halk hizmeti gören devlet görevlilerinin tamamı ve ülkedeki halkın bütünü, amme olarak tanımlanmaktadır (Erdem, 2025: 25). Bu tanım kamu kavramına hem devletle ilişkili hem toplumla ilişkili iki geniş anlam yüklemektedir. Bu nedenle, kamu kavramı ele alınış biçimine göre devlet ve toplumla ilişkili biçimlendirilebilmektedir.

1 Dr. Naile Erdem, Mersin Üniversitesi, erdemnaile1102@gmail.com, <https://orcid.org/0000-0003-3039-324X>

Kamu; vatandaşların refahını artırmak, sosyal hizmetler sunmak, altyapıyı yönetmek, güvenliği sağlamak gibi çeşitli amaçlar doğrultusunda faaliyet gösteren, devletin temel birimi olarak görülmektedir. Kamu hizmetleri, bu bağlamda, topluma fayda sağlamak ve vatandaşların ihtiyaçlarını karşılamak için sunulan hizmetleri ifade eder (Uslu, 2023: 17). Kamu yönetimi, hem kamu hizmetlerinin etkin ve verimli bir şekilde yürütülmesini hem de kaynakların aynı verimlilikle yönetilmesini, politikaların belirlenmesini ve uygulanmasını sağlayan genç bir disiplindir (Erdem, 2025: 18). Kamu yönetimi, planlama, organizasyon, liderlik, izleme ve değerlendirme gibi süreçleri içermekte ve kamu kurumlarının amacına ulaşmasına yardımcı olur (Şentürk, 2021: 156).

Kamu yönetimi genç bir disiplin olmakla birlikte, hızla dönüşen dünyada birçok akımın, yaklaşımın ve gelişmenin etkisinde kalarak kullandığı teknikler, sundukları hizmetler ve boyutları ile ilgili dönüşümler yaşamaktadır. Modernizm, post-modernizm, katılım, yerelleşme, yeni kamu yönetimi anlayışı, kamu işletmeciliği anlayışı, yönetişim, dijital dönüşüm vd. birçok anlayış kamu yönetiminin gelişmesine ve dönüşümüne doğrudan etki etmiştir. Örneğin post-modernizm, kamu yönetimini yapısal (organik) ve fonksiyonel anlamda etkilemiştir. Bu bağlamda kamu yönetimi organik (yapısal) anlamda çok daha esnek, ağ yapılı ve e-bürokratik örgütlenmeye başlamıştır. Fonksiyonel anlamda ise kamu hizmet sunumunda yeni araçlar, yöntemler ve süreçler geliştirilmiştir. Devlet küçültülerek, hizmet sunumunda özel ve üçüncü sektör daha etkin olarak kullanılmaya başlanmıştır. Ayrıca çok yönlü ve türdeki katılım araçları ile hizmet sunumunun tüm paydaşlarının yönetim süreçlerine dâhil edilmesi (yönetişim) konusunda önemli adımlar atılmıştır. Şüphesiz bu gelişmeler kamu yönetimini bir bütün olarak değiştirmiş ve dönüştürmüştür (Mecek ve Yılmaz, 2021: 256).

Kamu yönetiminin genel çehresini oluşturan çeşitli ilkeler bulunmaktadır. Bu ilkeler; hizmet odaklılık, hukukun üstünlüğü ve katılım şeklinde sıralanabilir. Bu ilkeler demokratik değerlerin önem kazanması ve değişen ihtiyaçlar sonucunda ortaya çıkmıştır (Erdem, 2025: 23). Kamuda meydana gelen dijitalleşme süreci de kamu yönetiminin hizmet odaklılık, hukukun üstünlüğü ve katılım ilkelerini besleyen değişimlerden biridir. Klasik anlamda kamu hizmeti anlayışı, **fiziksel mekâna bağlı**, bürokratik adımlarla yürüyen bir faaliyetken; dijitalleşme bu yapıyı **köklü biçimde değiştirmiştir. Dijitalleşmeyle gelen değişim sürecinde** hizmet, mekândan bağımsız hale gelmiştir (24/7 erişim) (Durakal, 2025). Bu çalışma dijitalleşme sürecinde dönüşen kamu hizmet sunum biçimlerini Türkiye'deki otuz büyükşehir belediyesi üzerinden ele almaktadır. Çalışmanın temel amacı otuz büyükşehir belediyesindeki dijital hizmetleri sistematik biçimde ortaya koymak,

yerel yönetimlerin dijitalleşmeye verdiği önemi ve dijitalleşmenin kamu hizmetlerindeki yerini vurgulamaktır.

Çalışma kapsamında kamu hizmeti ve kamuda dijitalleşme süreci alanyazın taramasıyla açıklanmıştır. Otuz büyükşehir belediyesinin internet sayfası incelenmiş ve dijital hizmetler listelenmiştir. Bu hizmetler içerik analizi yöntemiyle açıklanmıştır. Kamu hizmetlerindeki dönüşümü ve mevcut durumu ortaya koymayı amaçlayan bu çalışma alanda yürütülen öteki çalışmalardan ayrılmaktadır. Ayrıca belediyelerde sunulan dijital hizmetlerin sistematik bir halde sunulması bu anlamda bir standart ortaya koyması açısından önemli katkılar sunmaktadır.

2. Kamu Hizmeti

Bu bölümde kamu hizmeti kavramı tanımlanmıştır. Kamu hizmetinin özellikleri, kamu hizmetinin gelişimi ve kamu hizmet türleri açıklanmıştır.

2.1. Kavramsal Açıdan Kamu Hizmeti

Kamu hizmeti, hukuk alan yazınında yoğun olarak tartışılan, idare hukukunun temel kavramlarından biridir (Çal, 2007: 601; Yılmaz, 2008: 1217). Kamu hizmeti kavramının idarenin faaliyet alanını belirleme sürecinde, idari yargının görev alanını saptarken, kamu personelini ifade eden memur ve idari sözleşme gibi idare hukukuna ilişkin pek çok konuda kilit rol oynadığı bilinmektedir. Bir başka ifade şekliyle, kamu hizmeti kavramından yola çıkarak, memur ve idare sözleşmeler dışındaki alanların sınırlarının çizilebilmesi, kavramın idare hukuku açısından önemini anlatmaktadır (Yılmaz, 2008: 1217). Bununla birlikte, kamu hizmetini yalnız idare hukukunun konusu olarak görmek kavramın sınırlarını daraltacaktır. Bu nedenle kamu hizmetini farklı açılardan ele alan tanımlara da değinmek yerinde olacaktır. Bu durum kamu hizmeti kavramının genişleyerek yeni dinamikler üzerinden tanımlanması sonucunu ortaya çıkarmıştır.

Kamu hizmeti, bir kamu kurumunun, ya kendisi tarafından, ya da yakın gözetimi altında özel girişim eliyle kamuya sağlanan hizmet” olarak tanımlanmaktadır. Kamu hizmetinin asgari unsurlarını içeren bu tanım (İsten, 2007), kamu hizmetinin vatandaşa yönelik olarak devletin kurumları veya devlet gözetiminde görevlendirilen özel girişimler tarafından sunulduğunu ifade etmektedir. Bir diğer tanıma göre; “Kamu hizmeti, kamu yararının gerektirdiği faaliyetlerin devlet veya kamu gücü ayrıcalığına sahip kurumlar tarafından yürütülmesidir.” (Duguit, 1913). İdare olarak devleti merkeze alan bir başka tanıma göre “Kamu hizmeti, kamu yararının gerektirdiği

faaliyetlerin devlet veya kamu gücü ayrıcalığına sahip kurumlar tarafından yürütülmesidir.” (Hauriou, 1925).

Zaman içerisinde kamu hizmetinin tanımı genişlemiş ve devlet ile kamu gücüne sahip kurumların neler olduğu daha açık tanımlanmıştır. Bunun sonucunda ortaya çıkan bir diğer tanıma göre “kamu yararını gerçekleştirmeye yönelik olarak, insanların ortak ihtiyaçlarını karşılamak üzere doğrudan idare tarafından ya da idarenin denetimi ve gözetimi altında özel kişilerce yürütülen faaliyetlere kamu hizmeti” denmiştir (İsten, 2007). Esasında kamu yönetiminin varlık nedeni olan kamu hizmetleri, “toplumsal yaşam için gerekli, zorunlu ve toplumun bütününe kullanımına sunulması gereken” hizmetlerdir (Torlak ve Özdemir, 1999: 324). Özünde ise kamu hizmeti “organik, maddi ve şekli” olarak üç farklı anlamda kullanılmaktadır (Akçakaya ve Aksakaloğlu, 2017: 47). Kamu hizmetinin organik anlamı “belli bir görevi yürütmek için bir kamu tüzelkişisi tarafından tahsis edilmiş olan ajan ve vasıtaların bütününe” işaret ederken, maddi anlamda sadece bu faaliyetlerin niteliği kastedilmektedir (Günday, 2003: 282). Ayrıca şekli açıdan kamu hizmeti “belli bir hukuki rejimi ifade etmektedir.” (Günday, 2003: 282).

Kamu hizmeti, devletin varlık nedenlerinden biri olarak görülmesi açısından büyük önem taşımaktadır. Genel olarak kamu hizmeti tanımlarına bakıldığında ortak iki yön bulunduğu söylenebilir. Birincisi hizmetin kamuya yöneltilmiş olması ve kamu yararını gözetmesi; ikincisi ise hizmet sunumunun ya kamu kuruluşları ya da ilgili kamu kuruluşlarının denetimi ve gözetimi altındaki özel hukuk kişileri tarafından yürütülmesidir (Sezer, 2008: 149). Özetle, kamu hizmeti, pek çok disiplinin uğraş alanına giren, çizgileri henüz belirlenmemiş; yani belirli bir tanımı olmayan bir kavramdır (Çal, 2007: 605). Kamu hizmeti alanyazında idare hukuku içerisinde yoğun olarak kaynağa sahip bir alan olmasına rağmen; kamu yönetimi disiplininin de temel ilkelerinden birini oluşturmaktadır (Erdem, 2025: 23). Bununla birlikte kamu hizmetini organize eden devlet, bu hizmetlerin yürütülme sürecinde siyasi kimliğinden de etkilenmektedir. Sonuçta devletler iktidarlar tarafından yönetilmektedir ve iktidarlar da değişmektedir. Değişen iktidar, değişen politika anlamına gelmektedir. Bu durum kamu politikalarında da dönemsellik farklılıklar görülmesine neden olmaktadır. Kamu politikalarında meydana gelen değişimler kamu hizmetlerinin sunumunu da etkilemektedir. Kamu hizmetlerinin kamu politikaları ve devletle olan ilişkisi onu tekbaşına idare hukukunun konusu olmaktan çıkarmış; hem kamu yönetiminin hem siyaset biliminin uğraş alanı haline getirmiştir.

Devletlerin yürüttüğü kamu politikalarına dayanarak kamu hizmetlerinde dönemsel farklılıklar görülse de, kamu hizmetlerinin kuramsal olarak kabul görmüş bazı genel özelliklerinden söz edilebilir. Kamu hizmetinin genel özellikleri şu şekilde sıralanabilir (Gözübüyük, 2010: 27-28'den aktaran Akçakaya ve Aksakaloğlu, 2017: 48);

- I. Kamu hizmeti, bireylere açık sunulan faaliyetlerdendir ve bu faaliyetlerden yararlanma konusunda eşitlik ilkesi esas alınmaktadır. Bununla birlikte, hizmetin gerekleri doğrultusunda hizmetten yararlananların hak ve özgürlükleri dolaylı yoldan sınırlandırılabilir.
- II. Kamu hizmeti, kamuya ve kamu yararına yönelik yürütülen hizmetlerdir. Kamuya dolaylı olarak yarayan hizmetlerin birer kamu hizmeti olduğu söylenemez.
- III. Bir hizmetin kamu hizmeti olarak kabul edilebilirliği, o hizmetin sunulduğu toplumun koşullarıyla ilişkilidir. Bu kabul edilebilirliği siyasi kararlar belirlemektedir.
- IV. Bölgesel, yerel veya ülkenin tamamıyla ilgili olabilecek kamu hizmeti, toplumun yaşlı, engelli, kadın, çocuk gibi belirli bir kesimine yönelik de verilebilir.
- V. Kamu hizmeti, kamu kurumları tarafından sağlanmasına rağmen, kamu kurumlarının denetimi altındaki özel kurumlar tarafından sunulan kamu hizmetlerinden de söz edilebilir.
- VI. Bir hizmetin kamu hizmeti olarak kabul görmesi, o hizmetin kamuya yararlı olmasıyla sınırlandırılmaz. Söz konusu hizmetin kamu kurumu gözetimi altında yürütülmesi de gerekir.
- VII. Kural olarak kamu hizmetleri süreklilik arz etmektedir. Bununla birlikte, süreli veya geçici kamu hizmetlerinin varlığı da mümkündür.
- VIII. Benzer özelliklere sahip hizmetler hem kamu kurumları hem de özel sektör tarafından sunulabilir. Kamu hizmetinin bazı kamu hizmetlerinin sunumunda tekellik zorunlu değildir.
- IX. Kamu hizmetlerinin önemli bir bölümü ücrete tabi değildir. Özellikle kolluk kuvvetlerinin ücretsiz olduğu görülmektedir. İktisadi nitelik taşıyan kamu hizmetlerinin paralı olması ise bir kuraldır.
- X. Kamu hizmeti nesnel bir şekilde sunulur.

- XI. Bir hizmetin kamu hizmeti olarak kamu kurumlarınca yürütülebilmesi yasama organının iznine tabidir.
- XII. Kamu hizmeti, salt kamu hukukuna göre yönetilmez. Hizmetin niteliğine göre özel hukuk kuralları da uygulanabilir.

2.2. Kamu Hizmetinin Gelişimi

Ortaya çıkışı 19 yüzyıla uzanan kamu hizmeti kavramı, Avrupa'da hızla yükselmekte olan idare hukukunun temel kavramlarından biri olarak kabul edilmektedir. Söz konusu kavram, zaman içerisinde Türk idare hukukunun da temel kavramlarından biri haline almıştır (Yılmaz, 2008: 1216. Bu konuda çalışmaları esas alınan kişi Sıddık Sami Öner olmaktadır. İdare hukukunun kurucusu kabul edilen Sıddık Sami Öner “İdare Hukukunun Umumi Esasları” adlı temel eserinde kamu hizmetinin idare hukukunu açıklayan temel kavramlardan biri olduğunu ortaya koymaktadır (Çal, 2007: 601). 20. yüzyılda kamu yönetiminde meydana gelen değişimler ve kamu hizmetinin hizmet odaklı bir hal alması; zaman içerisinde kamu yönetiminin temel ilkelerinden biri haline alan kamu hizmeti (Erdem, 2025: 23) kavramının da alanını genişletmiştir.

Geleneksel öncesi ve geleneksel kamu yönetimi paradigmasının hakim olduğu 20 yüzyılın son çeyreğine kadar, imtiyaz ve iltizam gibi modeller ile özel kesimin dahil edildiği kamu hizmetleri sürecinden söz edilse de kamu hizmetlerinin önemli bir kısmı devlet tarafından yerine getirilmektedir (Küçük, 2024: 68). Yaşanan iki dünya savaşı ve çeşitli ekonomik krizler, sosyal devlet anlayışının kamu hizmetlerinin sürdürülmesinde hakim yöntem olmasına neden olmuştur (Erdem, 2025). 20. Yüzyıla gelindiğinde, devletin rolü üzerine tartışmalar ortaya çıkmıştır ve devletten beklentiler de değişmiştir. Bunun sonucunda bizzat kamu hizmeti sunan devlet, hakem ve düzenleyici olarak yeni bir formda ortaya çıkmıştır. Yine bu dönem, kamu hizmeti sunumunu devletin yeni rolüne uygun olarak yeni birtakım kamu hizmeti sunum yöntemlerini destekleyecek biçimde beraberinde getirmiştir. Bunun bir sonucu olarak özel sektör olabildiğince kamu hizmet alanının içine yerleştirilmiştir (Küçük, 2024: 68).

Geçtiğimiz yüzyıl, küreselleşmenin ve bilgi çağının etkisini hem kamuda hem siyasette hissettirdiği bir dönem olmuştur. Bir çığ gibi büyüyen dijital keşifler ayak seslerini doksanlı yıllarda duyurmaya başlarken, günümüzde dijitalleşmenin gürültüsü neredeyse kulakları sağır etmektedir. Bu dijitalleşme kendisini kamu yönetimi alanında da göstermiştir. Kamuda meydana gelen dijitalleşme sürecinde fiziksel belge, sıra, bürokrasi azalma eğilimi göstermiştir. Devlet–vatandaş ilişkisi daha çok **platformlar** üzerinden

kurulmaya başlamıştır. Vatandaşın devlete erişimi pasif olmaktan çıkıp **aktif ve sürekli** hale gelmeye başlamıştır (Durakal, 2025). Bu durum kamu hizmeti kavramının yeniden tanımlanması sonucunu ortaya çıkarmıştır. Böylece kamu hizmeti etkileşim alanı itibariyle dijital boyutta yeniden tanımlanmıştır.

2.3. Kamu Hizmeti Türleri

Kamu hizmetleri, özünde toplumun ihtiyaç ve taleplerinin karşılanması amacıyla yürütülen faaliyetler olarak tanımlanabilir. Bununla birlikte, toplumdaki ihtiyaçlar farklılık ve çeşitlilik göstermektedir. Bu durum kamu hizmetlerinin sunulurken bir takım ölçütlere göre sınıflara ayrılmasına ve farklı farklı yöntemlerle sunulmasına neden olmaktadır (Altın, 2013: 109).

Tablo 1. Kamu Hizmeti Sunum Türleri

| Hizmet Türü | Konularına Göre | Etkinlik Düzeyine Göre | Faliyet Alanı | Yararlanma Açısından |
|-------------|--------------------------|------------------------|---------------|--|
| 1 | İktisadi | Ulusal | Devlet | Doğrudan Doğruya ve Kişisel Yararlanma |
| 2 | İdari | Yerel | Özel | Dolaylı Yararlanma |
| 3 | Sosyal | X | X | Toplumsal Yararlanma |
| 4 | Bilimsel-Teknik-Kültürel | X | X | X |

Tablo 1. Altın (2013: 110-111) tarafından ortaya koyulan Kamu Hizmeti Anlayışında Değişim adlı çalışmadan esinlenerek oluşturulmuştur. Burada dört kategori altında on bir hizmet sunum biçimi olduğu görülmektedir. Bu hizmetler konularına göre: iktisadi, idari, sosyal, bilimsel-tekni-kültürel olmak üzere dörde; etkinlik düzeyine göre: ulusal ve yerel hizmetler olmak üzere ikiye; faaliyet alanına göre: devlet ve özel olarak ikiye; yararlanma yönünden: doğrudan doğruya ve kişisel yararlanma, dolaylı yararlanma ve toplumsal yararlanma olmak üzere üçe ayrılmaktadır. Bu hizmetlerin sunum biçimleri ise değişen koşullara göre dönüşmektedir. Bu dönüşümün en belirgin ayağını dijitalleşme süreçleri oluşturmaktadır. Kamu hizmetlerinin daha etkin ve verimli şekilde sunulması amacıyla gerek kamu hizmetlerini sunan merkezi yönetimler gerekse yerel yönetimler birçok farklı dijital hizmet sunum modeli geliştirmeye başlamıştır. Bu bağlamda dünyanın birçok ülkesinde yönetim bilişim sistemleri ve diğer dijital teknolojilerin gelişmesi ile birlikte e-Vatandaşlık gibi farklı e-devlet uygulamaları hayata

geçirilmiştir (Karadağ, 2024: 14). Bu da kamu hizmetlerinin dijitalleşmesini hızlandırmıştır. Özellikle 21 yüzyılda hız kazanan dijitalleşme, kamu hizmetlerinin sunum tarzlarında da önemli değişiklikler ortaya çıkarmıştır.

3. Kamu Hizmetlerinin Dijitalleşmesi

Özelde kamu yönetiminin, genelde ise yönetim bilimlerinin gelişim süresi teknoloji ve ekonomi ile doğrudan ilişkilidir. Teknolojik gelişmeler doğrudan doğruya üretim süreçlerini ve toplumsal yaşamı etkiler. Söz konusu etkileşim bir yandan üretim ve tüketim kültüründe değişikliklere yol açarken, diğer yandan da toplumların yaşam konforunu da yeniden şekillendirmektedir. Bu durum toplum düzeni ile kamusal arz ve taleplerde değişim ve dönüşümlere neden olmaktadır. Böylelikle Teknoloji yaşanan ve ekonomik yapıyı şekillendiren değişimler aynı zamanda yönetim sistemlerini de dönüştürmektedir. Kamu yönetiminin gelişim ve dönüşüm süreci bunu açıkça ortaya koymaktadır (Yılmaz ve Mecek, 2021: 108-109).

Günümüzde kamu yönetimini teknolojik açıdan dönüştüren en önemli araçlardan birisi de dijitalleşmedir. Kamu yönetiminde dijitalleşme üzerine oluşturulmuş çeşitli tanımlar bulunmaktadır (Karadağ, 2024: 15). Kamu hizmetlerinde dijitalleşme; bilgi ve iletişim teknolojilerinin kamu sektörünün işleyişine entegre edilmesi yoluyla, hizmetlerin **daha hızlı, daha kolay erişilebilir, daha kaliteli, daha verimli ve daha düşük maliyetli** biçimde sunulmasını amaçlayan dönüşüm sürecidir (Durakal, 2025, 263). Dijitalleşme, kamusal hizmetleri geleneksel yöntemlerden daha etkili, şeffaf ve erişilebilir kılarak, hükümetlerin ve kamu kurumlarının mevcut sorunlarla daha iyi başa çıkmasını sağlamaktadır (Uslu, 2023: 18).

Dijital dönüşüm, politika, süreç ve hizmetlerin bütüncül bir anlayışla yeniden yapılandırılmasını ifade etmektedir. Bu dönüşüm, hem vatandaşlar hem de hizmetin ön safhasında görev yapan kamu çalışanları için daha sade ve kullanıcı dostu deneyimler sunmayı amaçlar. Dijital dönüşümün temel hedefi, değişen kullanıcı beklentilerine uyum sağlayabilmek amacıyla kamu hizmetlerinin baştan sona yeniden tasarlanmasıdır (Durakal, 2025: 264). Dijitalleşmenin en önemli amaçlarından biri, örgütsel kaynakların çevresel fırsatlardan yararlanmak suretiyle büyüme, değer ve kar yaratmaya yönelik operasyonel süreçlere dönüştürülmesidir (Bilik ve Aydın, 2018). Giderek dijitalleşen dünyada bireylerin bilgi ve iletişim teknolojilerini yoğun biçimde kullanması, birçok kamu hizmetinin e-uygulamalar aracılığıyla kamu kurumlarına gitmeye gerek kalmadan alınabilmesini sağlamış; bu durum devletleri dijital politika geliştirmeye ve vatandaşlarını dijital okuryazarlığa yönlendirmeye teşvik etmiştir (Çeliksoy ve Akça, 2024).

Dijitalleşme; büyük veri, sosyal medya platformları, internet uygulamaları, mobil hizmetler ve bulut bilişim gibi teknolojilerle kamu politikalarının daha kanıta dayalı yürütülmesine imkân tanımaktadır (Durakal, 2025: 265). Dijital kamu hizmetlerinin en önemli katkılarından biri, hizmetlerin vatandaşa daha hızlı ve etkili biçimde sunulmasını sağlamasıdır. Geleneksel yönetim yapılarındaki uzun bekleme süreleri, karmaşık işlemler ve bürokratik süreçler, dijitalleşme ile önemli ölçüde azaltılmaktadır. Elektronik hizmet platformları üzerinden gerçekleştirilen işlemler, vatandaşların vergi ödemeleri, ruhsat başvuruları, sağlık hizmetleri ve sosyal yardımlar gibi pek çok alana hızla ulaşmasını mümkün kılmakta; bu durum vatandaş memnuniyetini artırmaktadır (Uslu, 2023: 18).

Vatandaş memnuniyeti şeffaflık ve hesap verebilirlikle de ilişkili görülebilir. Dijitalleşme ise şeffaflık ve hesap verilebilirlik süreçlerine katkıda bulunması yönüyle olumlu olabilir. Dijitalleşmenin güçlendirdiği şeffaflık ve hesap verebilirlik, kamu hizmetlerinin kalitesini artırmak için gerekli önemli kriterlerdendir (Bimay ve Kaypak, 2019: 24). Dijitalleşmenin sunduğu şeffaflık ve hesap verebilirlik kapasitesinin, kamu hizmetlerinin niteliğinin artırılmasına katkı sağladığı söylenebilir. Dijital platformlar üzerinden yürütülen işlemlerin daha izlenebilir ve kayıt altına alınabilir olması, karar alma süreçlerinin açık hâle gelmesine katkı sağlamıştır. Böylece kamu kurumlarının çalışma biçimleri daha şeffaf hâle gelirken, vatandaşların hizmet süreçlerine katılımı da artmış; bu durum güvenilirlik ve hesap verebilirlik algısını güçlendirmiştir (Bimay ve Kaypak, 2019: 24).

Kamu hizmetlerinde dijitalleşmenin bir diğer önemli yönü, verimlilik ve kaynak yönetimi alanında sağladığı avantajlardır. Büyük veri analitiği, yapay zekâ ve diğer inovatif teknolojiler sayesinde kamu kurumları geniş veri setlerini daha etkin biçimde işleyebilmekte ve bu verilerden politika geliştirme süreçlerinde yararlanabilmektedir. Veri analitiği, kamu politikalarının belirlenmesinde önemli katkılar sunarak kaynak kullanımını daha rasyonel hâle getirirken; dijital arşiv uygulamaları, kağıt tüketiminin azalması ve çevreci yaklaşımların benimsenmesi gibi çevresel sürdürülebilirlik faydaları da doğurmaktadır (Özaltın ve Ersoy, 2020: 747).

Bununla birlikte dijitalleşme süreci, veri güvenliği ve gizliliği, dijital uçurum, teknolojik altyapı eksiklikleri ve personelin dijital yetkinliklerinin yetersizliği gibi çeşitli zorlukları da beraberinde getirmektedir. Dolayısıyla dijital dönüşümün kamu yönetimi içerisinde başarılı şekilde uygulanabilmesi için güvenilir teknolojik çözümler geliştirilmesi ve politika yapımcıların süreci güçlü biçimde desteklemesi önem taşımaktadır (Uslu, 2023: 19).

4. Dijital Hizmetler'in 30 Büyükşehir Değerlendirmesi

Çalışmanın bu bölümünde Türkiye'deki 30 büyükşehir belediyesinin internet sayfasında sunulan dijital hizmetler ele alınmaktadır. Genellikle E-belediyecilik olarak da karşılaşılan bu hizmetler E-hizmet veya hizmetlerin başına "E" eklenerek de ifade edilmektedir. Örneğin E-ödeme, E-bilgi, E-başvuru, E-beyan vb. Bu nedenle çalışmanın bu bölümünde öncelikle E-hizmet kavramı açıklanmış, dijital hizmet türleri sistematik biçimde açıklanmıştır.

4.1. E-Hizmetler

E-hizmetler, vatandaşların kamu hizmetlerine hızlı ve kolay erişimini sağlayan çevrimiçi hizmetler olarak tanımlanabilir ve dijitalleşmenin doğrudan bir sonucudur (Uslu, 2023: 20). Bir başka tanıma göre, e-hizmet, kamu hizmetlerinin **bilgi ve iletişim teknolojileri (BİT)** aracılığıyla (*internet portalları, mobil uygulamalar, elektronik başvuru/ödeme sistemleri, veri tabanı sorgulamaları gibi dijital araçlarla*) sunulmasıdır (Berkün ve Ayaz, 2023; Varnalı, 2025). Bu modelin klasik kağıt-yüz yüze bürokrasiye dayalı hizmet sunumundan, kullanıcı ihtiyaçlarına daha uygun, erişilebilir, hızlı ve etkili bir hizmet anlayışına geçişi temsil ettiği söylenebilir. **E-hizmet uygulamaları** Berkün ve Ayaz (2023) sınıflamasına göre üç ana başlık altında toplanmaktadır:

1. **Bilgi / Belge Sağlama Hizmetleri** — mevzuat, harita, imar planı, çalışmaları, duyuruları, şehir bilgileri, plan-projeler, ruhsat durumu gibi bilgilere erişim.
2. **İşlem / Başvuru ve Ödeme Hizmetleri** — vergi/emlak beyanı ve ödemesi, ruhsat/izin başvuruları, abonelik işlemleri, fatura/borç takibi, sosyal yardım başvurusu, dilek-şikâyet başvuruları, belediye hizmet talepleri, nüfus/kütüphane/tesis üyelik işlemleri gibi.
3. **Etkileşim ve Katılım Hizmetleri** — vatandaş talepleri, öneri/şikâyet yönetimi, kararlara katılım, belediye-meclis gündem ve karar sorgulama, kamusal plan / bütçe / strateji belgelerine erişim, çevrimiçi anketler / görüş alma vb. (Varnalı, 2025; Okcu, 2024).

Jansen ve Ølnes, (2016), e-hizmet uygulamalarını vatandaş ve devlet kurumları arasında **dijital etkileşimlerin** niteliğine göre sınıflandırılması gerektiğini savunmaktadır. Bu kapsamda dört temel dijital etkileşim kategorisi tanımlanmaktadır:

1. Bilgi sunumu / statik iletişim

2. Güvenli etkileşim (örn. kişisel veri ile güvenli giriş)
3. Güvenli sözleşme/taahhüt işlemleri
4. Tam işlem süreci (başvuru → ödeme → onay vs.)

Bunların yanında destek hizmetleri de dijital olarak sunulan hizmetler kategorisinde ele alınmaktadır. Fakat destek hizmetleri dört kategorinin dışında tutulmuştur. Bununla birlikte hem yerel yönetimler hem merkezi yönetim birimleri tarafından birçok destek hizmeti gerek çağrı merkezleri, gerek yapay zekâ modülleri aracılığıyla sunulmaktadır. Ayrıca, e-hizmetlerin kullanım alanları oldukça geniştir: kentsel yönetim işlemleri (*imar, ruhsat, altyapı, su/kanalizasyon, temizlik*), vergi ve harç işlemleri, borç ve fatura takibi, sosyal yardım ve destek başvuruları, kültür/spor etkinlikleri bilgisi, kütüphane hizmetleri, nüfus ve adres bilgisi sorgulamaları, toplu ulaşım-bilet/abonman işlemleri, vatandaş talepleri ve şikâyet yönetimi, vb. (Güven, 2022; Varnalı, 2025).

Bu yenilikçi dijital yaklaşım ve sınıflama, kamu hizmetlerinin sunumunda devrim niteliğinde görülebilir. Çeşitli alanlarda sunulan söz konusu e-hizmetler, birçok alanda önemli katkılar ortaya koymaktadır. Öncelikle, e-hizmetler sayesinde vatandaşlar, fiziksel ofis ziyaretleri yerine çevrimiçi olarak hizmet alabilmekte ve zaman ve çaba tasarrufu sağlayabilmektedir. Ayrıca, e-hizmetler, kamu kurumlarının iş yükünü azaltarak verimliliği artırır ve personelin daha stratejik görevlere odaklanmasına olanak tanır. Bu durum, kamu hizmetlerinin daha hızlı ve etkin bir şekilde sunulmasını mümkün kılar (Göçoğlu, 2020: 618). E-hizmetlerin bir diğer önemli katkısı, vatandaş katılımını artırmasıdır. Dijital platformlar, vatandaşların görüşlerini bildirmesi, şikâyetlerini iletmeleri ve katılımcı bir şekilde karar alma süreçlerine dâhil olmalarını kolaylaştırır. Böylece, kamu hizmetlerinin kalitesi ve uygunluğu, vatandaşların ihtiyaçlarına daha iyi uyum sağlayacak şekilde geliştirilebilmektedir. E-hizmetler aynı zamanda açık veri ve şeffaflık ilkelerini destekleyerek, hükümetlerin faaliyetlerini daha şeffaf bir şekilde sunmalarını sağlamaktadır (Uslu, 2023: 20). Kamu idare ve kurumlarınca bilgi - iletişim teknolojilerinde yaşanan gelişmelere bağlı olarak kaynak tasarrufu sağlamak, tahsilatı arttırmak, çok daha etkin, verimli, şeffaf, hukuka uygun, kesintisiz, demokratik ve katılımlı bir kamu hizmeti sunumu gerçekleştirebilmek için elektronik hizmet (e-hizmet) uygulamaları hayata geçirilmektedir (Mecek, 2017: 1816).

Hizmeti Sunan Kurumlar öncelikle merkezi devlet kurumları olmakla birlikte; günümüzde yerel yönetimler (belediyeler / büyükşehir belediyeleri), bağlı su/kanalizasyon idareleri, kamu ortaklı veya özel-sektör ile ortak işletilen

kamu hizmet kuruluşları; hatta bazı özel düzenlemelerle STK'ler ya da özel firmalar da e-hizmet sunucusu olabilir. Türkiye'de e-Belediye platformuna büyükşehir belediyelerinin büyük kısmı, yüzlerce il/ilçe ve bağlı kurum dâhil olmuştur (Okcu, 2024). Bu yapı, e-Devlet Kapısı'nın tamamlayıcısı olarak yerel yönetim hizmetlerini dijital ortama entegre eder (e-Belediye) (Okcu, 2024; Varnalı, 2025).

4.2. 30 Büyükşehir Belediyesindeki E-Hizmetler

Türkiye'de 2000'li yıllardan itibaren bilgi ve iletişim teknolojilerinin yaygınlaşmasıyla birlikte dijital kamu hizmetlerinde önemli bir dönüşüm yaşanmıştır. Söz konusu dönüşüm yerel yönetimlere de güçlü biçimde yansımıştır. Büyükşehir belediyeleri, özellikle e-Devlet kapısının yaygınlaşması ve merkezi idarenin dijitalleşme vizyonunun güçlenmesiyle, hizmetlerini giderek artan ölçüde dijital ortama taşımıştır. Kamu idareleri açısından dijitalleşme faaliyetlerindeki artış, vatandaş açısından hizmete 7/24 esaslı ulaşabilme, e-katılım uygulamaları ile demokratik katılım haklarını kullanıp karar verme süreçlerine dâhil olabilme, vatandaşın devlete karşı güvenini arttırmaktadır. Bununla birlikte, devlet açısından yerelden gelen verilerin sürekli ve güncel bir şekilde merkezde toplanabilmesi, tasarruf-maliyet dengesinin kurulabilmesi, şeffaflık, verimlilik, hesap verebilirlik gibi konularda devlet ve yönetenlere karşı bakış açısını olumlu yönde etkilemektedir. Bu nedenle Türkiye dijitalleşme ve teknoloji faaliyetlerine ayrı bir önem vermiştir (Ölmez, 2021: 2).

Varnalı'nın (2025: 238) ifade ettiği üzere, *e-belediye uygulamaları geleneksel belediye hizmetlerinin dijital platformlara entegrasyonu yoluyla daha hızlı, düşük maliyetli ve kullanıcı odaklı bir yapıya dönüşmesini sağlamaktadır*. Bu dönüşüm sayesinde büyükşehirlerde yaşayan milyonlarca vatandaş, belediye hizmetlerine zaman ve mekân sınırı olmaksızın erişebilmekte; başvuru, takip, ödeme ve etkileşim süreçlerini çevrimiçi yürütebilmektedir.

Berkün ve Ayaz (2023) büyükşehir belediyelerinin sunduğu e-hizmetleri genel olarak üç ana grupta toplamıştır: Bilgi hizmetleri, işlem/başvuru işlemleri ve katılımcı hizmetler. Çalışmalarında yer alan tespitler: *"Türkiye'de büyükşehir belediyelerinin büyük çoğunluğunda vergi-belediye borcu ödeme, imar planı sorgulama, ruhsat başvuruları, şehir rehberi, sosyal yardım başvuruları, etkinlik duyuruları, dilek-şikâyet yönetimi gibi hizmetler dijital ortamdan erişilebilir hale gelmiştir."* (Berkün ve Ayaz, 2023: 5). Bu kapsamda ele alınan 30 büyükşehir belediyesine dair dijital hizmetler aşağıdaki tabloda sunulmaktadır.

Tablo 2. 30 Büyükşehir Belediyesindeki Dijital Hizmetler

| Sıra | Büyükşehir Belediyesi | Hizmet Türü 1 | Hizmet Türü 2 | Hizmet Türü 3 | Hizmet Türü 4 | Hizmet Türü 5 |
|------|-----------------------|---|--------------------------------|---|---|---|
| 1 | Adana | Faaliyet raporları | X | Sosyal yardım talebi | Engelli bireyler için tekerlekli sandalye başvuru sayfası | X |
| 2 | Ankara | Belediye rehberi | X | Sosyal yardım talebi | Abonman kart işlemleri | X |
| 3 | Antalya | Dilek ve öneri | Borç sorgulama | Halk mama başvuru formu | Hızlı ödeme | X |
| 4 | Aydın | Kent rehberi | İstek-şikayet takip formu | Gerçek kişi bilgi edinme formu - tüzel kişi bilgi edinme formu | Su borcu sorgulama ve ödeme | X |
| 5 | Balıkesir | Nöbetçi eczaneler | Borç sorgulama | E-Beyanname | Hızlı ödeme | X |
| 6 | Bursa | Aile içi şiddet rehberi | Evrak takibi | E-teklif | BUSKİ E-ödeme | Mobil hizmetler |
| 7 | Denizli | Su kesintileri | Tahsilat (borç) sorgulama | Başvuru Durumu Sorgulama: Sosyal destek programları (ör. bebek bez/kiti desteği, taşınma desteği vb.) için e-başvurular ve sorgulaması. | Su borcu sorgulama ve ödeme | Resmi mobil uygulama |
| 8 | Diyarbakır | Ücretsiz wi-fi noktaları | Borç sorgulama | X | Borç ödeme ve tahsilat işlemleri | Resmi mobil uygulama |
| 9 | Erzurum | Kent rehberi | E-dilekçe başvuru sistemi | X | E-belediye Bilgi Sistemi (sosyal yardım talebi, ruhsat başvurusu) | X |
| 10 | Eskişehir | Nöbetçi eczaneler | Tahsilat (borç) sorgulama | Bilgi edindirme formu | Borç ödeme ve tahsilat işlemleri | Engelsiz erişim internet sayfası |
| 11 | Gaziantep | Şehir bilgi sistemi (haritalar, ulaşım bilgilendirme vb.) | Borç sorgulama | X | Borç ödeme ve tahsilat işlemleri | Destek hattı alo 153 |
| 12 | Hatay | Nöbetçi eczaneler | Borç sorgulama | Online Ders Başvurusu (kişisel veri gerektiren resmi talep niteliğinde) | Hızlı ödeme | Alo 153 |
| 13 | İstanbul | İBB Sempati – sosyal içerik bilgilendirme | İstanbul Kart mobil uygulaması | E-Beyanname | E-borç ödeme | İBB Şehir mobil uygulamaları içinde destek modülleri (İstanbul Senin, İBB Trafik vb.) |

| | | | | | | |
|----|---------------|---|--|---|--|--|
| 14 | İzmir | İzsu sukcesinti duyuruları | Kent Kart bakiye sorgulama | HİM (Halkla İlişkiler Merkezi) başvuru ve sorgulama ekranı | Borç ödeme ve tahsilat işlemleri | Bize ulaşım 153 |
| 15 | Kahramanmaraş | 3 boyutlu kent rehberi | Borç sorgulama | Bilgi edinme formu | Personel bordro takibi | Çözüm masası |
| 16 | Kayseri | Haritalar | Kart 38 | Dilek/şikayet/öneri formu | Borç ödeme ve tahsilat işlemleri | Beyaz masa |
| 17 | Kocaeli | Toplu taşıma bilgi sunumu | CİMER'den bilgi edinme | E-Devlet'le talep, öneri, şikayet başvurusu | Büyükşehir 153 çözüm merkezi başvuruları | 153 Çağrı Merkezi – Şikâyet, öneri, talep hattı; aktif destek hattı. |
| 18 | Konya | Kent rehberi | Abonelik hesap bilgisi sorgulama (su/atık/işyeri ruhsat vb.) | Bilgi edinme resmi başvuru | Trafik cezası ödeme | Alo 153 çözüm merkezi |
| 19 | Malatya | İmar planı duyuruları | Ruhsat sorgulama | E-Devlet'le talep, öneri, şikayet başvurusu | Borç sorgulama ve ödeme işlemleri | Tek Adımda Çözüm (TAÇ) Merkezi / 444 51 44 Çağrı Hattı — Vatandaş taleplerinin yönlendirildiği destek hattı. |
| 20 | Manisa | Kent rehberi – Şehir hakkında bilgi ve yönlendirme. | Cicil ve borç işlemleri sorgulama | Çözüm Merkezi (Çözmer) – talep/şikayet/sorum bildirim formları. | Mezarlık Bilgi Sistemi | Online canlı eğitim (eğitim amaçlı dijital erişim) |
| 21 | Mardin | Faaliyet raporları | Cicil ve borç işlemleri sorgulama | CİMER bağlantısıyla resmi beyan/talep | Borç sorgulama ve ödeme işlemleri | X |
| 22 | Mersin | Nöbetçi eczaneler | Kütüphane kitap sorgulama | E-beyanname (reklam/ilan) oluşturma | Personel bordro takibi | X |
| 23 | Muğla | Otobüs seferleri | Yol yetki envanteri | E-imza doğrulama | Su faturası ödeme | Çağrı merkezi |
| 24 | Ordu | Kent rehberi – Şehir hakkında bilgi ve yönlendirme. | Borç sorgulama | Bize yazın | Online ödeme | X |
| 25 | Sakarya | Kent rehberi – Şehir hakkında bilgi ve yönlendirme. | Toprak analizi başvurusu | Evrak doğrulama | E-bilet | SEMOS (aynı zamanda sosyal destek altyapısı olarak) |
| 26 | Samsun | İhale ilanları | Personel evrak doğrulama | CX | Su faturası sorgulama ve ödeme | Alo 153 çözüm merkezi/internet başvuruları için kayıt formu |

| | | | | | | |
|--------|-----------|---|--|---|-----------------------------------|--------------------------|
| 27 | Şanlıurfa | Kent rehberi – Şehir hakkında bilgi ve yönlendirme. | Adres sorgulama | E-mezar | Online ödeme | Alo 153 |
| 28 | Tekirdağ | Kent rehberi | Başvuru formları | Tekirdağ ulaşım ruhsat başvuru sistemi | Hızlı borç ödeme | Sosyal portal |
| 29 | Trabzon | Etkinlikler | e-Belediye Sicil ve Borç Sorgulama – e-Devlet girişli borç vb. sorgu ekranı. | EBYS (Elektronik Belge Yönetim Sistemi) Evrak Doğrulama – e-Devlet üzerinde belge doğrulama işlemi. | Borç sorgulama ve ödeme işlemleri | Cimer yönlendirmesi |
| 30 | Van | Ücret, vergi ve harç tarifeleri | Sosyal yardım talebi ve sorgulama | Elektronik imar uygulaması | VASKİ e-Tahsilat | Kariyer bilgi uygulaması |
| Toplam | 30 | 30 | 28 | 27 | 30 | 21 |

Bu tablo Türkiye’deki 30 büyükşehir belediyesinde sunulan hizmetleri türlerine göre örneklemektedir. Bu tabloda bulunan hizmet türleri ilgili belediyedeki tek hizmet anlamına gelmemektedir; yalnızca bir örnek niteliğindedir.

Tablo 3. 30 Büyükşehir Belediyesindeki Ortak Hizmetler

| | |
|-----------------------------------|--|
| 1. Bilgi Sunumu / Statik İletişim | Kent rehberi; Nöbetçi eczaneler; Duyurular; Faaliyet raporları; Meclis kararları; Etkinlik bilgileri; Hal fiyatları; Ulaşım bilgileri; Ücret ve tarife bilgileri |
| 2. Güvenli Etkileşim | Borç sorgulama; Tahakkuk bilgileri; Sicil sorgulama; Başvuru formları; İstek-şikayet; Sosyal yardım talebi; Mezarlık bilgi sistemi; Adres sorgulama |
| 3. Güvenli Sözleşme / Taahhüt | E-beyanname; E-dilekçe; Ruhsat işlemleri; E-imar uygulamaları; Evrak doğrulama; Evrak takibi; E-imza doğrulama; İhale bilgi sistemleri |
| 4. Tam İşlem Süreci | Online ödeme; Hızlı ödeme; Vergi-harç ödeme; Su faturası ödeme; Ulaşım kartı yükleme; E-tahsilat |
| 5. Destek Hizmetleri | Alo 153 çözüm merkezleri; Mobil belediye uygulamaları; Açık veri portalları; Ücretsiz Wi-Fi noktaları; Şehir bilgi sistemleri; Kurs ve kariyer başvuruları |

Aşağıda 30 büyükşehir belediyesinde ortaklaşa görülen dijital hizmetler Jansen ve Ølnes (2016) temelli hizmet türleri (1–5) ile birlikte sistematik biçimde listelenmiştir.

Tablo 3’deki ortak hizmetler 30 büyükşehir belediyesinde dijital olarak sunulan hizmetlerin kesişimini göstermektedir. Türkiye’deki büyükşehir belediyelerinde dijital hizmetler ağırlıklı olarak bilgi sunumu, ödeme işlemleri

ve güvenli sorgulama ekseninde yoğunlaşmaktadır. Bununla birlikte, tam işlem sürecine olanak tanıyan hizmetler yaygınlaşmakla birlikte, sözleşme ve hukuki taahhüt boyutu içeren dijital uygulamaların belediyeler arasında eşitsiz dağıldığı söylenebilir.

Bugün 30 büyükşehir belediyesinin tamamı çevrimiçi borç ödeme, e-ruhsat, su/kanalizasyon abonelik işlemleri, ulaşım kartı hizmetleri, sosyal destek başvuru modülleri, e-meclis ve strateji/bütçe dokümanlarına erişim gibi temel hizmetlerde dijital platformlar geliştirmiştir. Üstelik bu sistemler yalnızca işlem kolaylığı sağlamamakta, aynı zamanda belediyelerin kurumsal bilgi yönetimi kapasitesini geliştirmekte ve karar süreçlerinde veri odaklı çalışmayı mümkün kılmaktadır.

Tablo analizleri, büyükşehir belediyelerinin tamamına yakınında dijital hizmetlerin en az bir kategori altında kurumsallaştığını göstermektedir. Bulgular, özellikle bilgi sunumu ve statik iletişim kategorisinin tüm büyükşehir belediyelerinde ortak olarak sunulan en yaygın dijital hizmet türü olduğunu ortaya koymaktadır. Kent rehberleri, faaliyet raporları, duyurular, nöbetçi eczane listeleri, imar planı askı ilanları ve meclis kararları gibi içerikler bu kategori kapsamında öne çıkmaktadır. Bu durum, belediyelerin dijitalleşme sürecinde öncelikle bilgilendirme ve şeffaflık işlevine odaklandığını göstermektedir.

İkinci olarak güvenli etkileşim kategorisinde yer alan hizmetlerin, büyükşehir belediyelerinin önemli bir bölümünde yaygınlaştığı tespit edilmiştir. Borç sorgulama, sicil bilgileri görüntüleme, başvuru ve şikâyet formlarının kullanıcı hesabı üzerinden takip edilebilmesi, sosyal yardım talep ve izleme sistemleri bu kapsamdaki temel uygulamalardır. Bu tür hizmetler, vatandaşların kişisel verileriyle sisteme dâhil olduğu ve çift yönlü etkileşimin kurulduğu dijital hizmetlerin belediye ölçeğinde önemli bir yer edindiğini göstermektedir.

Güvenli sözleşme ve taahhüt işlemleri kategorisinde ise e-beyanname uygulamaları, ruhsat başvuruları, ihale bilgi sistemleri ve elektronik imza doğrulama hizmetleri öne çıkmaktadır. Bulgular, bu tür hizmetlerin özellikle mali ve idari kapasitesi yüksek büyükşehir belediyelerinde daha yaygın olduğunu ortaya koymaktadır. Bu durum, dijital hizmetlerin derinleşmesinde kurumsal kapasite, teknik altyapı ve insan kaynağının belirleyici olduğunu göstermektedir.

Analiz sonuçlarına göre tam işlem süreci sunan e-hizmetler (başvuru–ödeme–onay–takip süreçlerinin tamamının dijital ortamda yürütülmesi) belediyeler arasında en sınırlı ancak en gelişmiş hizmet türünü oluşturmaktadır.

Su faturası ödeme, e-tahsilat sistemleri, ulaşım kartı işlemleri, online ruhsat ve izin süreçleri bu kategoriye örnek teşkil etmektedir. Bu hizmetlerin varlığı, belediyelerin dijitalleşme düzeyleri arasında belirgin farklılıklar bulunduğunu göstermektedir. Öte yandan tam işlem süreçleri her belediyede borç sorgulama ve ödeme, hızlı ödeme, süreç takibi, fatura ödeme işlemleri üzerinden yürütülmektedir. Bu da hem vatandaşın sorumluluklarını daha az yorularak yerine getirmesini sağlamaktadır hem de büyükşehir belediyeleri için tahsilatı kolaylaştırmaktadır.

Son olarak beşinci bir tür olarak hizmet türlerine eklenen destek hizmetleri kapsamında; çağrı merkezleri (Alo 153), mobil belediye uygulamaları, açık veri portalları, ücretsiz Wi-Fi noktaları, akıllı ulaşım sistemleri ve mobil kent uygulamaları dikkat çekicidir. Bulgular, özellikle büyük nüfusa sahip ve metropol ölçeğindeki belediyelerin mobil uygulamalar ve çok kanallı dijital hizmet sunumuna daha fazla ağırlık verdiğini ortaya koymaktadır. Örneğin İstanbul Büyükşehir Belediyesi (2025) çeşitlenen mobil uygulamalarıyla dikkat çekmektedir. İstanbul Kart Mobil Uygulaması, İstanbul Senin Mobil Uygulaması, İBB Şehir Tiyatroları Mobil Uygulaması, İBB Cep Trafik Mobil Uygulaması, İspark Mobil Uygulaması, İsmeke Mobil Uygulaması, İBB İmar Sor Mobil Uygulaması, İBB Karekod Mobil Uygulaması, İBB Sempati Mobil Uygulaması, İsem İBB Engelliler Müdürlüğü Mobil Uygulaması, İstanbul Eczaneleri Mobil Uygulaması her alanda kullanıma sunulmuş çeşitli dijital hizmet modelleridir.

Türkiye'deki 30 büyükşehir belediyesi genel olarak değerlendirildiğinde, bu büyükşehir belediyelerde dijital hizmetlerin ağırlıklı olarak bilgilendirme, başvuru ve işlem kolaylaştırma ekseninde geliştiği; buna karşılık uçtan uca dijital hizmet sunumu ve sistemler arası tam entegrasyon düzeyinin belediyeler arasında farklılık gösterdiği görülmektedir. Bu bulgu, büyükşehir belediyelerinde dijital dönüşümün yaygınlaştığını ancak uygulamaların henüz bütüncül ve homojen bir yapıya kavuşmadığını ortaya koymaktadır. Tahsilat, sicil sorgulama gibi bazı hizmetler E-Devlet uygulamasıyla bir standarda bağlanmışsa da, çeşitlenen hizmetlerin tamamının benzer şekilde sunulduğunu söylemek güçtür. Dolayısıyla dijitalleşme, tüm büyükşehirlerde ortak bir yönelim olmakla birlikte, kurumsal kapasite, teknik altyapı ve yönetsel önceliklere bağlı olarak farklı hız ve derinliklerde ilerlemektedir. Üstelik belediyeler arasında farklılaşan bu gelişimin bir nedeni de nüfus miktarlarındaki farklılık olarak görülebilir. Yoğun nüfuslu bölgelerde hizmetlerin dijitalleşmesi kaynakların yönetimini, vatandaş taleplerinin toplanmasını, karar alma süreçlerine vatandaş katılımını kolaylaştırabilmektedir.

Yerel yönetimlerin dijital hizmetlere yönelmesinin temel nedenlerinden biri, mevcut kaynaklarla daha fazla ve nitelikli hizmet sunma zorunluluğudur. Büyükşehir belediyeleri, bir yandan artan hizmet talepleriyle karşı karşıya kalırken, diğer yandan merkezî yönetimin idari baskısı ve mali kısıtlar nedeniyle hizmet üretiminde zorlanmaktadır. Bu çerçevede dijital hizmetler, maliyet etkinliği ve operasyonel verimlilik açısından stratejik bir araç haline gelmektedir. Nitekim Okcu’nun *Yerel Yönetimlerde Dijitalleşme* raporunda (2024: 12) vurguladığı üzere, dijitalleşme yerel yönetimlerin sınırlı insan kaynağı ve bütçeyle daha yüksek hizmet kapasitesine ulaşmasını mümkün kılmakta; işlem sürelerini kısaltmakta ve kurum içi koordinasyonu güçlendirmektedir. Bu yönüyle dijital hizmetler, tek başına vatandaş memnuniyetini artıran bir unsur olmaktan çıkarak, kurumsal sürdürülebilirlik ve yönetsel verimlilik açısından da kritik bir işlev üstlenmektedir.

Büyükşehir belediyelerinde dijitalleşmenin en görünür yansımalarından biri ise e-katılım uygulamalarıdır. Belediyeler; stratejik planlama, ulaşım projeleri, kentsel dönüşüm süreçleri, bütçe hazırlıkları ve yatırım önceliklendirmesi gibi alanlarda vatandaşlardan çevrimiçi görüş almakta, dilek ve şikâyet sistemleri aracılığıyla etkileşimi artırmaktadır. Güven’in (2022: 1634) de belirttiği gibi, Türkiye’de belediyelerin dijital platformları, vatandaşların hizmet süreçlerine katılımını güçlendiren ve yerel karar alma mekanizmalarına erişimi kolaylaştıran araçlar haline gelmiştir. İncelenen 30 büyükşehir belediyesinin tamamında çevrimiçi talep ve şikâyet modüllerinin bulunması; 25’inden fazlasında ise stratejik plan, bütçe ve yatırım taslaklarının dijital ortamda paylaşılması, e-katılımın kurumsallaşma yönünde önemli bir aşamaya ulaştığını göstermektedir.

Bu genel çerçeve içerisinde değerlendirildiğinde, Türkiye’de büyükşehir belediyelerinin dijital hizmet kapasitesini artırmaya yönelik çabalarının, ulusal dijitalleşme politikalarıyla da uyumlu bir biçimde sürdüğü söylenebilir. Nitekim Türkiye, teknolojik altyapısını sürekli geliştirmeye devam etmekte; teknolojinin millî hâsıla içindeki payı giderek artmakta ve gelecek vizyonu doğrultusunda bilgi toplumu oluşturma yönünde ilerlemektedir (Ölmez, 2021: 2). Bu bağlamda değerlendirilecek olursa büyükşehir belediyelerindeki dijital hizmetler, tek başına yerel düzeyde hizmet sunumunun dönüşümünü ortaya koymamaktadır. 30 büyükşehir belediyesinde sunulan dijital hizmetler, Türkiye’nin genel dijitalleşme hedeflerinin yerel yönetimler üzerinden somutlaştığını da ortaya koymaktadır.

5. Sonuç

Bu çalışma kapsamında Türkiye’deki 30 büyükşehir belediyesinin resmî internet siteleri ve dijital platformları incelenmiş; belediyeler tarafından sunulan e-hizmetler, Jansen ve Ølnes’in (2016) vatandaş–devlet arasındaki dijital etkileşimin niteliğine dayalı sınıflandırması esas alınarak analiz edilmiştir. Bu çerçevede dijital hizmetler; bilgi sunumu/statik iletişim, güvenli etkileşim, güvenli sözleşme/taahhüt işlemleri, tam işlem süreci ve destek hizmetleri olmak üzere beş ana kategori altında değerlendirilmiştir. Böylece Türkiye’deki 30 büyükşehir belediyesinde sunulan dijital hizmetler sistematik biçimde incelenmiş, yerel düzeyde dijitalleşmenin kapsamı, niteliği ve ortak eğilimleri ortaya koyulmuştur. Büyükşehir belediyelerinin resmî dijital platformları üzerinden gerçekleştirilen analizler, belediyelerin dijital hizmet sunumunda önemli bir mesafe kat ettiğini; ancak bu sürecin belediyeler arasında homojen bir yapı sergilemediğini göstermektedir.

Elde edilen bulgular, büyükşehir belediyelerinde dijitalleşmenin ağırlıklı olarak bilgi sunumu ve işlem kolaylaştırma ekseninde geliştiğini göstermiştir. Kent rehberleri, borç sorgulama sistemleri, online ödeme hizmetleri, dilek–şikâyet modülleri ve nöbetçi eczane gibi bilgilendirici uygulamalar, tüm belediyelerde ortaklaşan temel dijital hizmetler olarak öne çıkmaktadır. Bu durum, dijitalleşmenin ilk aşamasında belediyelerin öncelikle şeffaflık, erişilebilirlik ve vatandaşla iletişim kurma işlevlerini güçlendirmeye odaklandığını göstermektedir.

Buna karşılık, başvuru–ödeme–onay–takip süreçlerinin tamamının dijital ortamda yürütülebildiği tam işlem sürecine dayalı e-hizmetlerin sınırlı sayıda belediyede bulunduğu tespit edilmiştir. Bu tür hizmetlerin benzer şekilde yürütüldüğü ve daha çok nüfus, bütçe ve teknik altyapı açısından güçlü büyükşehir belediyelerinde yoğunlaştığı görülmektedir. Dolayısıyla dijital hizmetlerin derinliğinin ve etkileşim düzeylerinin belediyelerin kurumsal kapasiteleriyle ilişkili olduğunu söylemek mümkündür. Daha fazla nüfusa sahip ve daha fazla etkileşim içerisinde bulunan belediyeler, tam işlem süreçlerini yürütme konusunda daha somut örnek olarak karşımıza çıkmaktadır.

Sonuç olarak, Türkiye’de büyükşehir belediyeleri dijital hizmet sunumu açısından önemli bir dönüşüm sürecinden geçmektedir. Büyükşehir belediyeleriyle birlikte öteki il ve ilçe belediyeleri ve merkezi kurumlar da dijitalleşmeye benzer ölçüde geçme çabası içerisinde. Bununla birlikte, dijitalleşmenin daha bütüncül, kullanıcı odaklı ve standartlaştırılmış bir yapıya kavuşabilmesi için; belediyeler arası uygulama farklılıklarının azaltılması, merkezî dijital altyapılarla entegrasyonun güçlendirilmesi ve tam işlem

sürecine dayalı e-hizmetlerin yaygınlaştırılması gerekmektedir. Bu bağlamda çalışma, yerel yönetimlerde dijital hizmetlerin mevcut durumunu ortaya koymasının yanı sıra, gelecekte geliştirilecek dijital belediyecilik politikaları için de analitik bir zemin sunmaktadır. Ayrıca bu çalışma, merkeze bağlı kamu kurumlarının ve üniversitelerin dijital hizmet sunumuna yönelmesi ve sundukları kamu hizmetlerini dijital yöntemlerle çağa uyumlu hale getirmesi yönündeki çalışmalar üzerinde de etkili olabilecek, gelecek yönelimli bir çalışmadır.

Kaynaklar

- Akçakaya, M. ve Aksakaloğlu, Y. (2017). Kamu hizmeti kapsamında yeni kamu yönetiminin vatandaşlık anlayışı. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 19(1), 42–71.
- Altın, A. (2013). Kamu hizmeti anlayışında değişim. *Muş Alparslan Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 1(2), 101–118.
- Berkün, S. ve Ayaz, O. (2023). Türkiye’de yerel yönetimlerde dijitalleşme ve e-belediyeçilik. İçinde *Uluslararası Kapadokya Bilimsel Araştırmalar Kongresi Bildirileri Kitabı* (ss. ---). ---.
- Bilik, M. ve Aydın, Ü. (2018). Finansal hizmetlerde dijital dönüşüm ve etkileri. İçinde *Book of Proceedings 3rd International Congress on Economics, Finance and Energy* (ss. ---). Eurasian Research Institute.
- Bimay, M. ve Kaypak, S. (2019). Küreselleşme sürecinde kamu politikalarında yaşanan değişimler. *ASSAM Uluslararası Hakemli Dergi*, 6(15), 24–40.
- Çal, S. (2007). Kamu hizmeti: Bir tanım denemesi. *Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, 11(1), 599–656.
- Çeliksoy, E. ve Akça, A. (2024). Türkiye’de kamu yönetiminde yaşanan dijital dönüşüm süreci. *Çankırı Karatekin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 15(2), 445–486.
- Duguit, L. (1913). *Traité de droit constitutionnel*. Fontemoing.
- Durakal, O. (2025). Kamu hizmetlerinin dijitalleşmesi. *Denetim Dergisi*, 16(33), 262–276.
- Göçoğlu, V. (2020). Kamu hizmetlerinin sunumunda dijital dönüşüm: Nesnelerin interneti üzerine bir inceleme. *Manas Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 9(1), 615–628.
- Gözübüyük, A. Ş. (2010). *Türkiye’nin yönetim yapısı* (11. bs.). Turhan Kitabevi.
- Günday, M. (2003). *İdare hukuku* (7. bs.). İmaj Yayınları.
- Güven, A. (2022). Türkiye’de e-belediyeçilik uygulamaları çerçevesinde il belediyelerinin analizi. *Ege Journal of Fisheries and Aquatic Sciences*, 12(3), 1621–1650.
- Hauriou, M. (1925). *Précis de droit administratif et de droit public général*. Sirey.
- İstanbul Büyükşehir Belediyesi. (2025). *Mobil uygulamalar*. Erişim tarihi: 12 Aralık 2025, <https://ibb.istanbul/ibb/mobil-uygulamalar>
- İsten, İ. (2007). Kamu hizmeti kavramı ve unsurları. *Askeri Yüksek İdare Mahkemesi Dergisi*, (22), Erişim: https://www.academia.edu/37399311/Kamu_Hizmeti_Kavram%C4%B1_ve_Unsurlar%C4%B1
- Jansen, A., & Ølnes, S. (2016). The nature of public e-services and their quality dimensions. *Government Information Quarterly*, 33(4), 647–657. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2016.08.004>

- Karadağ, H. (2024). Kamu örgütlerinin dijital dönüşümünde dinamik yetenekler yaklaşımı ve büyük veri analitiğinin rolü. *KAYTEK Dergisi*, 6(1), 13-39.
- Küçük, Ü. (2024). Kamu yönetimi paradigmaları çerçevesinde kamu hizmeti sunum yöntemlerinin incelenmesi. *Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 26(1), 66-79.
- Meccek, M. (2017). E-Devlet ve e-belediye: kavramsal çerçeve ve Türkiye'de belediye web sitelerine yönelik yapılan çalışmaların incelenmesi. *Süleyman Demirel Üniversitesi İİBF Dergisi*, 22(KAYFOR15 Özel Sayısı), 1815-1851.
- Meccek, M. ve Yılmaz, V. (2021). Postmodern kamu yönetimi ekseninde yerel yönetim ve katılım. içinde *Postmodern Kamu Yönetimi*, Ed. B. Parlak ve K. C. Doğan, Ankara: Nobel Yayınları, 231-273.
- Okcu, M. (2024). *Yerel yönetimler ve vatandaş iletişiminde dijitalleşme*. SETA Yayınları.
- Ölmez, M. (2021). Türkiye'de kamu politikalarında dijital dönüşüm ve ticaret: Bir model önerisi. *Kamu Yönetimi ve Teknoloji Dergisi*, 3(1), 2-17.
- Özaltan, O. ve Ersoy, M. (2020). Kamu yönetiminde blokzincir kullanımı: D5 örneği. *Neşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi SBE Dergisi*, 10(2), 746-763.
- Sezer, Ö. (2008). Kamu hizmetlerinde müşteri vatandaş odaklılık: Türkiye'de kamu hizmeti anlayışı açısından bir değerlendirme. *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, 4(8), 147-172.
- Şentürk, O. (2021). Türkiye'de kamu iç denetim faaliyetlerinin dijital dönüşümüne yönelik uygulamalar. *TIDE Academia Research*, 3(2), 157-186.
- Torlak, Ö. ve Özdemir, Ş. (1999). Hizmet kalitesini iyileştirmede kamu görevlilerinin tatmininin rolü. İçinde *Kamu Yönetiminde Kalite 2. Ulusal Kongresi* (ss. 323-331). TODAİE Yayını.
- Uslu, H. (2023). Dijital dönüşüm ve kamu hizmetleri: Yönetimde yenilikçi yaklaşımlar ve zorluklar. *Uluslararası Politik Araştırmalar Dergisi*, 9(3), 15-31.
- Varnalı, T. (2025). Türkiye'de e-belediyecilik: Yerel yönetimlerin dijitalleşme yolu ve uygulama analizi. *International Anatolia Academic Online Journal*, 11(1), 237-259.
- Yılmaz, D. (2008). Türk hukukunda kamu hizmeti kavramı ve kriterleri. *Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, 12(1), 1215-1234.
- Yılmaz, V. ve Meccek, M. (2021). Kavram ve kuramsal açıdan Türkiye'de dijital kamu yönetimi ve dönüşümü. *Kamu Yönetiminde Değişim Olgusu: Global Trendler ve Yeni Paradigmalar*, Ed. B. Akıncı, Ankara: Nobel Yayınları, 103-137.

Yerel Yönetimlerde Beyaz Masa¹

Fatma Yeşilova²

Özet

Beyaz Masa, belediyelerin vatandaşlardan gelen talep, öneri ve şikayetleri doğrudan değerlendirerek çözüme kavuşturduğu bir halkla ilişkiler uygulaması olarak yerel yönetimlerle halk arasındaki iletişimi güçlendiren önemli bir mekanizmadır. İlk kez 1994 yılında İstanbul'da hayata geçirilen bu sistem, yerel yönetimlerle halk arasında etkili bir etkileşim kurarak katılımcı demokrasi anlayışını desteklemiştir. Sürekli erişilebilirliği sayesinde vatandaşların bürokratik engellerle karşılaşmadan sorunlarını iletebilmesine olanak tanıyan Beyaz Masa, belediye hizmetlerine hızlı ve şeffaf bir kanal sunmaktadır. 5393 sayılı Belediye Kanunu vatandaşların yönetime katılımını teşvik ederken, sosyal medya ve e-belediye uygulamaları da bireylerin düşünce, talep ve şikayetlerini dijital ortamda iletebilmesini mümkün kılmaktadır. Bu çalışmanın amacı katılımcı bir uygulama olan yerel yönetimlerde beyaz masa uygulamalarının tarihsel gelişimi ve faaliyetleri hakkında genel bilgiler vererek beyaz masa uygulamalarının önemi vurgulamaktır. Bu bağlamda beyaz masa uygulamalarının amacı, kapsamı ve faaliyetleri detaylandırılarak önerilerde bulunulmuştur.

1. Giriş

Belediyelerin halkla ilişkiler kapsamında sunduğu en önemli hizmetlerden biri olan Beyaz Masa, vatandaşlardan gelen talep, öneri ve şikâyetlerin sistemli bir şekilde toplanarak çözüme ulaştırılmasını sağlayan bir iletişim mekanizmasıdır. Yerel yönetimlerde başarı, büyük ölçüde vatandaşlarla kurulan sağlıklı iletişimle mümkün olduğundan, Beyaz Masa benzeri uygulamalar hem hizmet kalitesini yükseltmekte hem de belediye ile halk arasında güvene dayalı bir bağ oluşturmaktadır. Vatandaşların kente ilişkin

- 1 Bu çalışma Malatya Turgut Özal Üniversitesi Lisansüstü Enstitüsü İşletme Anabilim Dalında mezun olan Fatma YEŞİLOVA'nın hazırlamış olduğu "Yerel Yönetimlerde Beyaz Masa Uygulamaları: Malatya Büyükşehir Belediyesi Örneği" başlıklı tezden üretilmiştir.
- 2 Uzman, Malatya Turgut Özal Üniversitesi, Lisansüstü Enstitüsü, bayir_fatma@outlook.com, 0009-0009-7086-2099

karar süreçlerine katılımı ise yalnızca sorunların çözümünü hızlandırmakla kalmayıp, yerel demokrasinin gelişmesine de katkı sunmaktadır (Yıldırım ve Yıldırım, 2018). Bu nedenle Beyaz Masa, halkın yönetime dair söz sahibi olmasını kolaylaştıran etkili bir araçtır.

Bu sistem ilk kez 1994 yılında İstanbul'da uygulanmaya başlamış ve kısa sürede diğer belediyelerde de benimsenmiştir. Halkla ilişkiler hizmetinin merkezi bir birim tarafından yürütülmesini amaçlayan Beyaz Masa, gece gündüz erişilebilir olması sayesinde vatandaşların bürokratik engellerle karşılaşmadan taleplerini doğrudan iletmelerine olanak tanır. Büyükşehir, il ve ilçe belediyelerinde farklı isimlerle faaliyet gösteren bu birim, vatandaşların ilgili müdürlüklere tek noktadan ulaşmasını sağlar (Uyar ve Mecek, 2016). Böylece hem süreç hızlanır hem de vatandaş kendisine verilen geri dönüşle çözümün takip edildiğine dair güven duyar.

Yerel yönetimlerin katılımcılık esasına dayalı çalışma anlayışı, Türkiye'nin belediye mevzuatında da açıkça yer almaktadır. 5393 sayılı Belediye Kanunu; vatandaşların belediyenin karar alma süreçlerine katılımını, kamuoyu araştırmalarıyla görüş bildirmelerini ve sivil toplum kuruluşlarının ihtisas komisyonları aracılığıyla belediye yönetimine katkı sunmasını teşvik etmektedir. Kent konseyleri, sosyal medya uygulamaları, e-belediye platformları ve kamuoyu yoklamaları aracılığıyla halk, görüşlerini doğrudan belediyeye ulaştırabilmektedir. Bu araçlar, vatandaşlara yerel kararlarda söz hakkı tanırken, aynı zamanda yönetime hesap verilebilirlik ve şeffaflık sorumluluğu da yüklemektedir.

Teknolojinin yaygınlaşmasıyla birlikte siyasal katılım giderek dijital ortama taşınmıştır. Siyasal katılım, yalnızca oy kullanmaktan ibaret olmayıp vatandaşların politik tercihlerini, taleplerini ve beklentilerini yönetime ilettikleri geniş bir eylem alanını ifade etmektedir (Akdal ve Gezgin, 2018). Sosyal medya, e-devlet ve mobil uygulamalar sayesinde bireyler kentsel sorunları anında bildirebilmekte ve karar süreçlerine hızlı bir şekilde dahil olabilmektedir. Nüfusun yoğun olduğu kentlerde sorunların ortaya çıkma ihtimali yüksek olduğundan, belediyeler bu talepleri düzenli olarak takip edebilmek için çözüm merkezleri kurma yoluna gitmektedir.

Bu noktada Beyaz Masa, belediyelerin etkinlik, hız ve erişilebilirlik ilkelerine dayanan en kapsamlı halkla ilişkiler birimlerinden biri hâline gelmiştir. Vatandaşlar dilekçelerini, telefon taleplerini veya sözlü başvurularını bu birim üzerinden iletebilmekte; çalışan personel ise başvuruları detaylı biçimde değerlendirerek en kısa sürede geri dönüş sağlamaktadır. Beyaz Masa, belediyenin Özel Kalem, Yazı İşleri, Halkla İlişkiler ve Basın Yayın müdürlükleriyle koordineli çalışarak hem iletişim hem de çözüm

sürecini bütüncül bir yapıya kavuşturur (Aygün ve Kömürcüoğlu, 2023). Bu uygulama, 1994'ten bu yana İstanbul'da örnek bir model olarak sürdürülmüş ve Türkiye genelinde sosyal belediyeciliğin yaygınlaşmasına zemin hazırlamıştır.

2.Beyaz Masanın Tarihsel Gelişimi

Beyaz Masa sistemi, Türkiye'de yerel yönetimlerin halkla ilişkiler faaliyetlerini kurumsallaştırma sürecinde ortaya çıkan en önemli mekanizmalardan biri olarak değerlendirilmektedir. Vatandaşların belediyeyle doğrudan iletişim kurmasına imkân veren bu yapı, demokratik katılımın güçlenmesi, şeffaf yönetim anlayışının yerleşmesi ve kamu kurumlarının hesap verebilirlik taleplerine yanıt vermesi açısından dikkate değerdir. 1980'li yıllarda belediyecilik anlayışında yaşanan dönüşümle birlikte taşınan sosyal ve iletişim odaklı yeni yaklaşım, halkın yönetime katılımını artıran kurumsal yapıların önemini ortaya çıkarmıştır. Bu minvalde Beyaz Masa, vatandaşların istek ve şikâyetlerini doğrudan bildirdiği, çözümlerin takip edilebildiği bir temas noktası şeklinde teşkil edilmiştir. 1990'lı yıllarda hızla yaygınlaşan bu uygulama, özellikle büyükşehir belediyelerinde artan hizmet talebine daha düzenli ve sistemli bir cevap üretmek amacıyla geliştirilmiştir (Özer ve Kartal, 2021).

2000'li yıllarla birlikte iletişim teknolojilerinin hızla ilerlemesi Beyaz Masa birimlerinin çalışma yöntemini önemli ölçüde dönüştürmüştür. Yüz yüze yapılan klasik başvurulara ek olarak belediyeler, internet siteleri, elektronik posta adresleri ve çağrı merkezleri üzerinden de vatandaşların taleplerini toplamaya başlamıştır. Aynı dönemde e-belediye ve e-devlet sistemlerinin gelişmesi, Beyaz Masa'nın dijital altyapıya entegre edilmesini kolaylaştırmış ve başvuru süreçleri daha hızlı, daha şeffaf hâle getirilmiştir. Bu sayede vatandaşlar artık yalnız fiziksel başvuru noktalarını değil, çevrim içi kanalları da kullanarak belediyeye ulaşabilmektedir. 2010'lu yıllarda sosyal medyanın yaygınlaşması ise uygulamaya yeni bir boyut kazandırmış; belediyeler X, Facebook ve Instagram gibi platformlardan gelen bildirimleri Beyaz Masa sistemine dâhil ederek daha geniş bir kitleyle etkileşim kurabilmiştir (Aygün ve Kömürcüoğlu, 2023).

Günümüzde Beyaz Masa, yalnızca bir şikâyet karşılama noktası olmaktan çıkarak belediye hizmet kalitesini ölçen, stratejik planlama süreçlerinde kullanılmak üzere veri üreten ve vatandaş memnuniyetini analiz eden bir yapıya dönüşmüştür (Karadeniz, 2024). Dijital dönüşüm sayesinde başvurular anlık olarak takip edilebilmekte, vatandaşlar sorunlarının hangi aşamada olduğunu görebilmekte ve belediye birimleri çözüme ulaşana

kadar süreci izleyebilmektedir. Beyaz Masa'nın gelişim süreci, yüz yüze başvurularla başlayan halkla ilişkiler anlayışının zamanla çağrı merkezleri, mobil uygulamalar ve sosyal medya entegrasyonu ile çok kanallı bir katılım mekanizmasına evrildiğini göstermektedir. Böylece yerel yönetimlerde halkın karar süreçlerine katkısı artmış ve katılımcı demokrasi kültürü güçlenmiştir.

İstanbul Büyükşehir Belediyesi özelinde Beyaz Masa, 1994 yılında kurulan ilk kurumsal belediye iletişim merkezi olarak dikkat çekmektedir. Başlangıçta küçük bir ekiple hizmet veren birim, zaman içinde teknik kapasitesini geliştirerek personel sayısını ve uzmanlık alanlarını artırmıştır. 1997'de Halkla İlişkiler Müdürlüğü'nün kurulmasıyla bu müdürlüğe bağlanan Beyaz Masa, 1998'den itibaren internet üzerinden başvuruları kabul etmeye başlamış; aynı dönemde Esenler ve Otogar gibi noktalarda iletişim ofisleri açılmıştır (Beyazmasa Dergisi, 2018). 2004 sonrası bilgi edinme hakkı kapsamında talepler de sisteme dâhil edilmiş, 2012'den itibaren sosyal medya başvuruları kabul edilmeye başlanmış ve akıllı telefon uygulamalarıyla milyonlarca kullanıcıya erişilmiştir. 2016'da WhatsApp ve webchat destekleri devreye alınmış, iletişim noktaları artırılmış ve belediye genelinde kapsamlı bir iletişim ağı oluşturulmuştur.

İBB'de Beyaz Masa, Sosyal Hizmetler Müdürlüğüne bağlı Halkla İlişkiler Müdürlüğü bünyesinde çalışmalarını yürütmekte olup hem vatandaş başvurularının çözülmesi hem de belediyenin projelerinin tanıtılması gibi çok boyutlu işlevlere sahiptir. Birim, bilgilendirme faaliyetlerinden hızlı çözüm üretmeye, ilgili birimlerle koordinasyondan kamuoyu araştırmalarına kadar geniş bir görev alanına sahiptir. "Komşum Beyaz Masa," "Kampüsüm Beyaz Masa" ve mobil iletişim noktaları gibi araçlarla sahada vatandaşla birebir temas kurulmakta; proje ve hizmetlerden etkilenen grupların görüşleri düzenli olarak toplanmaktadır. Beyaz Masa ayrıca saha araştırmaları yürüterek İstanbulluların hizmet algısını ölçmekte, elde edilen verileri belediyenin ilgili müdürlüklerine ileterek katılımcı yönetim sürecine katkıda bulunmaktadır. Kurum ve sivil toplum ziyaretleriyle de geri bildirim döngüsü güçlendirilmekte ve karar alma süreçleri daha kapsayıcı hâle getirilmektedir.

3. Beyaz Masanın Faaliyetleri

Beyaz Masa'nın temel görevi, vatandaşlardan gelen talep, şikâyet, öneri ve bilgi edinme başvurularını sistemli bir şekilde toplayarak değerlendirmek ve çözüm üretebilecek ilgili birimlere iletme. Bu mekanizma sayesinde halk ile belediye arasında doğrudan ve şeffaf bir iletişim kanalı kurulmuş olur. Telefon hatları, yüz yüze iletişim noktaları, internet üzerinden yapılan kayıtlar ve mobil uygulamalar aracılığıyla iletilen tüm başvurular sisteme

aktarılır ve çözüm için ilgili müdürlüklere yönlendirilir. Ayrıca başvuru sahiplerine süreç boyunca düzenli bilgilendirme yapılması, Beyaz Masa'nın en önemli işlevlerinden biridir. Bunun yanında birim, vatandaş memnuniyetini ölçmek, hizmetlerde ortaya çıkan aksaklıkları belirlemek ve belediyenin karar süreçlerine veri sunmak gibi amaçlarla da aktif bir rol üstlenmektedir (Karadeniz, 2024).

4. Beyaz Masanın Faydaları

1994 yılında İstanbul Büyükşehir Belediyesi tarafından interaktif bir belediyeçilik modeli olarak başlatılan Beyaz Masa hizmeti, zamanla yalnızca büyükşehirlerde değil, daha küçük ilçe belediyelerinde de yaygın biçimde uygulanır hâle gelmiştir. Oldukça geniş bir kapsama sahip olan bu sistemin sunduğu katkılar, Sezgin ve Özbay'ın (2016) belirttiği üzere çeşitli yönleriyle değerlendirilebilmektedir.

4.1. Bürokrasiyi Hafifletmek:

Kamu kurumlarında herhangi bir problemle karşılaşan vatandaşlar, çoğu zaman çözüm bulabilmek için yetkili bir isim arama ya da tanıdık biri üzerinden destek alma yoluna gitmektedir. Oysa yöneticilerin asli görevi, kendi sorumluluk alanlarına giren konular üzerine yoğunlaşmak ve gerekli hizmetlerle projeleri hayata geçirmektir; buna rağmen kurumların bekleme alanlarında yığılmalar oluşmakta, temel hizmetlerde gecikmeler yaşanmakta ve yöneticiler de personelin iş takibini yapmak zorunda kaldıkları için kentin ihtiyaçlarına yeterince odaklanamamaktadır. Bu durum hem şehir sakinlerine hem de kentin genel işleyişine olumsuz yansımaktadır. Bu çerçevede Beyaz Masa'nın, bürokratik süreçleri hafifleterek yöneticilerin üzerindeki yükü azalttığı ve hizmet akışını daha düzenli hâle getirdiği ifade edilebilir.

4.2. Zaman Kaybını Önlemek:

Yerel yönetim sınırları içinde yaşayan bireyler bir problemle karşılaştıklarında genellikle ilgili kuruma gidip dilekçe vermek zorunda kalmaktadır; ancak günümüzün hız odaklı yaşamında bu süreç hem ciddi bir zaman kaybı yaratmakta hem de çoğu zaman basitçe çözülebilecek meseleler için gereksiz bürokrasi üretmektedir. Dilekçelerin oluşturduğu yoğun evrak akışı aynı zamanda önemli bir kâğıt tüketimine yol açmaktadır. Bu noktada Beyaz Masa birimleri, başvuruları dijital ortamda toplayarak hem zaman kaybını azaltmakta hem de gereksiz evrak kullanımını önleyerek süreci daha verimli hâle getirmektedir. Vatandaşların taleplerini ve şikayetlerini anlık biçimde takip eden bu birimler, gerekli görülen durumlarda başvuruları resmi kayda dönüştürerek hızlı ve pratik çözüm yolları sunmaktadır.

4.3. Aracıları Devre Dışı Bırakmak:

Yerel yönetimlerde bir sorunla karşılaşan vatandaşlar, kamu kurumlarının içindeki karmaşık süreçlerle baş edemediklerinde çözüm bulmak için kimi zaman aracı kişilere yönelmektedir. Mahalle düzenine ilişkin basit bir talepten çevre temizliği isteğine ya da imar izni gibi daha özel bir meseleye kadar pek çok konuda bu araçlar devreye girebilmekte; ancak bu süreçte vatandaşın çeşitli maddi beklentilerde bulunmaları ciddi bir problem yaratmaktadır. Özellikle rüşvet niteliği taşıyan talepler hem bireylerin hakkına hem de kamu kurumlarının itibarına zarar vermektedir. Beyaz Masa uygulamasının ortaya çıkışındaki en güçlü motivasyonlardan biri, tam da bu tür aracı ihtiyacını ortadan kaldırarak vatandaş ile belediye arasında doğrudan, hızlı ve güvenilir bir iletişim hattı kurmak ve şikâyet ile taleplerin en kısa sürede adil biçimde çözüme ulaştırılmasını sağlamaktır.

4.4. Yerel Yönetim- Halk Bütünleşmesini Sağlamak:

Demokratik yönetim anlayışının bir gereği olarak yerel yöneticiler, halkın oylarıyla iş başına gelir; bu nedenle belediye başkanları ve birimlerinin performansı büyük ölçüde toplum nezdindeki itibarı ve güvenilirliğiyle belirlenir. Bu durum, yerel yönetimlerin vatandaşlarla doğru, adil ve kapsayıcı iletişim kurmasını zorunlu kılar. Belediyeler, hizmet üretirken siyasi görüş, kimlik veya sosyal statü ayrımı yapmaksızın her bireye eşit yaklaşmakla yükümlüdür. Yönetim anlayışında halkla birlikte hareket edilmesi, yerel demokrasiyi güçlendiren temel ilkedir. Bu doğrultuda, halkla ilişkiler birimlerinin görevlerinden biri de vatandaşlardan iletilen talep ve şikâyetleri hiçbir ayırım gözetmeden, hızlı ve etkili biçimde sonuçlandırmaktır. Yerel yönetimlerde kurulan beyaz masaların varlık sebebi de tam olarak bu eşitlikçi, şeffaf ve çözüm odaklı hizmet anlayışını kurumsal bir yapıya kavuşturmadır.

4.5. Kurum İçi Denetimi Güçlendirmek:

Yerel yönetimlerde personel sayısının fazla olması, zaman zaman görevlerini gerektiği gibi yerine getirmeyen ya da iş süreçlerini aksatan çalışanların ortaya çıkmasına yol açabilmektedir. Beyaz masalar, bu tür aksaklıkları tespit edip üst yönetime ileterek kurum içi denetimin sağlıklı bir şekilde yürütülmesine katkı sunar. Bu mekanizma sayesinde belediyelerde hizmet akışı daha düzenli ilerler, çalışanlar da süreçlerin izlendiğini bildikleri için görevlerini daha titizlikle yerine getirmeye yönelir. Bu durum, hem kurumun güvenilirliğini ve saygınlığını güçlendirir hem de verilen hizmetin kalitesini yükseltir. Beyaz masanın sahip olduğu bu denetleyici yapı, yalnızca personel şikâyetlerini belirlemekle kalmaz; çalışanların performansını değerlendirerek ödüllendirme süreçlerini de destekler. Başarılı personelin

teşvik edilmesi, kurum içinde motivasyonu artırırken, genel işleyişin daha verimli hale gelmesine katkıda bulunur.

4.6. Halk Denetimini Artırmak:

Demokratik yönetimin özünde açıklık, saydamlık ve yöneticilerin halka karşı sorumluluk taşıması yer alır. Bu anlayışta, alınan kararların toplumla paylaşılması, farklı görüşlerin değerlendirilmesi ve gerekli onay süreçlerinden geçerek resmileştirilmesi esastır. Kararların etkisini ölçmek, vatandaşın beklentilerini ve tepkilerini düzenli olarak takip etmek ise yönetimin sağlıklı işlemesi açısından kritik bir rol oynar. Böyle bir yaklaşım, sorunları ertelemek yerine, kamu yararına uygun, etkili ve kalıcı çözümler üretmeyi mümkün kılar.

5. Beyaz Masaya Başvuru Yolları ve Başvuru İşlem Aşamaları

Vatandaşların beyaz masaya ulaşabilmesi için pek çok iletişim yolu geliştirilmiştir. Belediye binalarındaki başvuru noktaları, çağrı merkezleri, belediyenin resmi web sayfası, mobil uygulamalar, e-posta adresleri ve sosyal medya platformları bu kanallar arasında yer alır. Gelen bildirimler önce sisteme kaydedilir, ardından her başvuru için özel bir takip numarası oluşturulur. Sonrasında talep ya da şikayet, çözüm üretecek ilgili birime yönlendirilir. Gerekli işlemler tamamlandıktan sonra vatandaş bilgilendirilir ve süreç çoğu zaman bir memnuniyet anketiyle sonlandırılır. Bu aşamalı işleyiş, hem başvuruların şeffaf biçimde izlenmesine imkân tanır hem de vatandaşların karar süreçlerine aktif biçimde dahil olmasına katkı sağlar (Aygün ve Kömürcüoğlu, 2023).

6. Beyaz Masa Başvuruları

Beyaz masaya iletilen başvurular temelde üç grupta toplanmaktadır: şikayetler, talepler ve öneriler. Şikayetler; ulaşım aksaklıkları, temizlik sorunları, altyapı arızaları ya da kamu hizmetlerindeki eksiklikler gibi gündelik yaşamı etkileyen problemlere ilişkindir. Talepler, kimi zaman yeni bir hizmet ihtiyacını, kimi zaman sosyal projelere yönelik beklentileri ya da bireysel çözüm isteklerini kapsar. Öneriler ise vatandaşların yerel yönetime katkı sunabilecek fikir ve değerlendirmelerini içerir. Bu başvuruların hem sayısal hem de içerik analizleri, belediyelerin hizmet planlamasında önemli bir yol gösterici işlev görmektedir. Ayrıca belediyeler, yıllık faaliyet raporlarında beyaz masa verilerine sıkça yer vererek bu istatistikleri kamuoyuyla paylaşmakta ve böylece şeffaflık ilkesini güçlendirmektedir (Yıldırım ve Yıldırım, 2018).

7. Büyükşehir Belediyelerinde Beyaz Masa Uygulamaları

Türkiye’de büyükşehirler büyük kentlerin yönetimleri olup il düzeyinde kurulmuşlardır. Türkiye’de büyükşehir belediyesi uygulaması 1984 yılında 3030 sayılı kanun ile uygulanmaya konulmuştur. Bu kanunla (3030 sayılı kanun) ilk olarak Ankara, İstanbul ve İzmir illeri büyükşehir belediyesi olmuş, sonrasındaysa; Adana, Bursa, Gaziantep, Konya, Kayseri, Antalya, Eskişehir, İzmit, Mersin, Samsun, Erzurum, Diyarbakır ve Sakarya illerinin büyükşehir olmasıyla birlikte Türkiye’deki büyükşehir belediyesi sayısı 16’ya yükselmiştir. 2000-2012 yılları arasında yeni büyükşehir belediyesi kurulmasında duraksama yaşamıştır. 2012 yılında çıkarılan 6360 sayılı yasa ile de 14 yeni büyükşehir belediyesi kurulmuş ve Türkiye’deki büyükşehir belediyesi sayısı 30’a yükselmiştir (Mecek, 2020; Yılmaz ve Kaypak, 2018; Kaypak ve Yılmaz, 2016).

Türkiye’deki büyükşehir belediyeleri, beyaz masa sistemini daha gelişmiş, profesyonel ve çok kanallı bir yapıya dönüştürmüştür. Özellikle İstanbul, Ankara ve İzmir gibi nüfusu yoğun metropollerde bu hizmet; çağrı merkezleri, mobil başvuru uygulamaları, sosyal medya hesapları ve çevrim içi iletişim platformlarıyla kapsamı genişletilmiş bir şekilde yürütülmektedir. Büyükşehirlerdeki hizmet çeşitliliği ve yoğun talep düşünüldüğünde, beyaz masa hem vatandaşların sorunlarına hızlı çözüm sunmakta hem de belediyelerin hizmet performansını değerlendirmesinde kritik bir işlev üstlenmektedir. İstanbul Büyükşehir Belediyesi’nin 153 hattı, günün her saati hem dijital hem de yüz yüze iletişim kurma imkânı sunarak bu mekanizmanın en kapsamlı örneklerinden biri haline gelmiştir. Ankara ve İzmir gibi diğer büyükşehirlerde de beyaz masa yalnızca şikayetlerin alındığı bir birim olarak değil, halkın yönetime katılımını güçlendiren bir platform olarak değerlendirilmektedir. Bu uygulamalar sayesinde yerel yönetimlerde daha kurumsal, sürdürülebilir ve vatandaş merkezli bir iletişim anlayışı yaygınlaşarak demokratik katılım kültürü güçlenmektedir. E-devlet ve e-belediye sayesinde yerel yönetimlerde beyaz masa gibi uygulamalara hızlı ve kolay bir şekilde elektronik ortamda ulaşım sağlanabilmektedir (Özer ve Kartal, 2021; Karadeniz, 2024; Yılmaz, 2019:510).

8. Sonuç

Beyaz Masa uygulaması, yerel yönetimlerde halkla ilişkiler faaliyetlerinin kurumsal bir yapıya kavuşmasını sağlayan ve vatandaş ile belediye arasındaki iletişimi doğrudan güçlendiren temel mekanizmalardan biridir. Vatandaşların talep, şikâyet ve önerilerini hızlı ve erişilebilir biçimde yönetime iletebilmesi, yerel demokrasinin işleyişine katkı sunmakta ve katılımcı yönetim anlayışını

desteklemektedir. Bu yönüyle Beyaz Masa, yalnızca bir hizmet birimi değil, aynı zamanda vatandaş katılımını artıran bir yönetim aracıdır (Yıldırım ve Yıldırım, 2018).

Çalışmada ele alınan tarihsel gelişim süreci, Beyaz Masa'nın zaman içinde klasik başvuru yöntemlerinden dijital ve çok kanallı bir yapıya evrildiğini ortaya koymaktadır. Özellikle çağrı merkezleri, e-belediye uygulamaları ve sosyal medya entegrasyonu sayesinde vatandaşların yönetime erişimi kolaylaşmış; belediyeler ise hizmet süreçlerini daha düzenli ve izlenebilir hâle getirmiştir. Bu dönüşüm, siyasal katılımın dijitalleşmesiyle birlikte yerel sorunların daha hızlı tespit edilmesine ve çözüm süreçlerinin etkinleşmesine katkı sağlamıştır (Akdal ve Gezgin, 2018; Aygün ve Kömürcüoğlu, 2023).

Beyaz Masa'nın bürokrasiyi hafifletmesi, zaman kaybını azaltması ve araçları devre dışı bırakması hem vatandaş memnuniyetini artırmakta hem de belediyelerin kurumsal işleyişini daha verimli hâle getirmektedir. Ayrıca kurum içi ve halk denetimini destekleyen yapısı sayesinde hizmet kalitesinin yükselmesine ve belediyelere duyulan güvenin güçlenmesine katkı sunduğu görülmektedir (Sezgin ve Özbay, 2016).

Sonuç olarak Beyaz Masa, yerel yönetimlerde vatandaş odaklı hizmet anlayışının geliştirilmesinde, demokratik katılımın güçlendirilmesinde ve kamu yönetimine duyulan güvenin artırılmasında merkezi bir rol üstlenmektedir. Şeffaflık, erişilebilirlik ve katılımcılık ilkeleriyle uyumlu biçimde işleyen bu uygulama, yerel demokrasinin sürdürülebilirliği açısından etkili ve geliştirilebilir bir yönetim modeli sunmaktadır (Okay ve Okay, 2005).

Beyaz Masa uygulamalarının etkinliğinin artırılması için öncelikle dijital altyapının sürekli olarak güncellenmesi ve farklı iletişim kanalları arasında bütünlük sağlanması gerekmektedir. Çağrı merkezleri, e-belediye sistemleri ve sosyal medya platformları üzerinden alınan başvuruların tek bir merkezî sistemde toplanması hem başvuruların izlenebilirliğini artıracak hem de hizmet sunumunda eşgüdümü güçlendirecektir. Ayrıca başvuru süreçlerinin sadeleştirilmesi ve kullanıcı dostu ara yüzlerin geliştirilmesi, özellikle yaşlılar ve dijital okuryazarlığı sınırlı bireylerin sisteme erişimini kolaylaştırarak katılımı artıracaktır.

Beyaz Masa'nın yalnızca şikâyet ve taleplerin iletildiği bir birim olarak değil, aynı zamanda karar alma süreçlerine veri sağlayan stratejik bir mekanizma olarak değerlendirilmesi önem taşımaktadır. Vatandaşlardan elde edilen geri bildirimlerin düzenli olarak analiz edilmesi, hizmet önceliklerinin belirlenmesinde ve yerel politika üretiminde etkin biçimde kullanılmasına

katkı sağlayacaktır. Bu doğrultuda, Beyaz Masa verilerinin belediyelerin stratejik planları ve performans raporlarıyla ilişkilendirilmesi, katılımcı yönetim anlayışının kurumsal düzeyde güçlenmesini sağlayabilir.

Son olarak, Beyaz Masa personelinin iletişim becerileri, kriz yönetimi ve vatandaş odaklı hizmet anlayışı konularında düzenli eğitimlerden geçirilmesi uygulamanın başarısını doğrudan etkileyecektir. Personelin yetkinliğinin artırılması, vatandaşla kurulan iletişimin niteliğini yükseltecek ve belediyeye duyulan güveni pekiştirecektir. Bununla birlikte, vatandaşların Beyaz Masa uygulamaları hakkında daha fazla bilgilendirilmesi ve farkındalık çalışmalarının yaygınlaştırılması, yerel yönetim–halk etkileşimini güçlendirerek yerel demokrasinin sürdürülebilirliğine katkı sunacaktır.

Kaynakça

- Akdal, T. ve Gezgin, S., (2018). Dijital siyaset ile siyasal katılımın değişen kimliği ve dili. PICS 2018 International Political Communication Symposium in Theory and Practice (pp.89-103). Aydın, Turkey.
- Aygün, M. ve Kömürçüoğlu, M. (2023). Yerel yönetimler ve siyasal katılım: İstanbul Beyaz Masa örneği. TESAM Akademi Dergisi, 10(1), 93-125.
- Aygün, M., ve Kömürçüoğlu, M. (2023). Yerel yönetimler ve siyasal katılım: İstanbul Beyaz Masa örneği. TESAM Akademi Dergisi, 10(1), 93-125.
- Beyazmasa Dergisi (2018) İstanbul Büyükşehir Belediyesi, chrome-extension://efaidnbmnnnibpajcpcglclefindmkaj/https://halklaileşkiler.ibb.istanbul/wp-content/uploads/2019/02/beyazmasa_dergisi_3.sayi_web.pdf (E.T. 13.12.2025).
- Karadeniz, Y. (2024). Belediyelerde Vatandaşların Karar Alma Mekanizmalarına Katılımında Beyaz Masanın Etkinliği: Sakarya Çözüm Masası Örneği. Gaziantep University Journal of Social Sciences, 23(1), 361-374.
- Kaypak, Ş. ve Yılmaz, V. (2016). Hatay büyükşehir yapılanma sonrasında çevre sorunlarına yaklaşım ve çevre düzenlemeleri. Bitlis Eren Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 5, 25-50. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/bitlissos/issue/24348/258071>
- Meccek, M. (2020). Bir mülki (taşra) idare birimi olarak Türkiye’de il yönetimleri ve hukuki – örgütsel yapıları. Ekonomi İşletme Siyaset ve Uluslararası İlişkiler Dergisi (JEBPIR), 6(2), 296-325. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/kkujebir/issue/58780/828772>
- Okay, A., ve Okay, A. (2005). Halkla İlişkiler: Kavram, Strateji ve Uygulamaları. İstanbul: Der Yayınları.
- Özer, M. A., ve Kartal, M. (2021). Yerel demokrasi ve katılım: Türkiye ve İngiltere üzerinden bir inceleme. Uluslararası Yönetim Akademisi Dergisi, 4(3), 509-529.
- Sezgin, M., ve Özbay, H. E. (2016). Halkla İlişkiler Uygulamalarından Beyaz Masa: Uşak Belediyesi Örneği. Uşak Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 6(1), 199-209.
- Uyar, A. ve Meccek M. (2016). Kent Bilincinin Oluşturulması ile Hizmet Pazarlaması Aracı Olarak Beyaz Masa Uygulaması ve Hukuki Yapısı: Afyonkarahisar Belediyesi Örneği. Paradoks Ekonomi Sosyoloji ve Politika Dergisi, 11, 143-57.
- Yıldırım, A. ve Yıldırım, K. E. (2018). Belediyelerde Katılımcı Demokrasinin Gelişiminde Beyaz Masa Uygulamasının Etkinliği: Erzurum Büyükşehir Belediyesi Örneği, Avrasya Sosyal ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi, 5(7), 46-57.

- Yılmaz, V. ve Kaypak, Ş. (2018). 6360 sayılı yasa sonrası yeni büyükşehir belediyelerindeki çevre sorunlarının irdelenmesi: Malatya büyükşehir belediyesi örneği. *Kent Akademisi Dergisi*, 12(36), 1-28. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/kent/issue/43742/503945>
- Yılmaz, V. (2019). Doğu Anadolu Bölgesinde E-Belediyecilik Hizmetlerinin Yerel Halk Tarafından Kullanım Düzeylerinin Değerlendirilmesi: Bitlis Ve Muş Belediyesi Örnekleri. Bekir Parlak, Caner Doğan (Ed.). *E-Yönetişim İçinde* (509-532). Ankara: Beta Yayınevi.

Akıllı Kent Uygulamalarından Vatandaş Memnuniyeti¹

Erhan Örselli²

Zekeriya Bilici³

Özet

Kentsel nüfusun sürekli artışı, sınırlı kaynakların etkili ve verimli bir şekilde kullanılmasını zorlaştırmaktadır. Bu durum, yerel yönetimlerin sunduğu hizmetlerde istenilen performans sonuçlarına ulaşılamamasına yol açtığından hem merkezi yönetimler hem de yerel yönetimler, kentsel yaşamda sürdürülebilir hizmet anlayışında aksamalara neden olmamak için yeni çözümler aramaktadır. Ayrıca kentler, iklim değişikliği, nüfus artışı ve kaynak kısıtlamaları da dahil olmak üzere küresel olarak hızlı kentleşme ve artan zorluklarla karşı karşıyadır. Günümüzde birçok kentte bu zorlukların üstesinden gelmek için bilgi ve iletişim teknolojilerinin imkanlarından yararlanarak akıllı kent uygulamaları hayata geçirilmektedir. Akıllı kentler, önemli avantajlar sağlayan daha akıllı, daha yeşil ve daha yaşanabilir kentsel ortamlar inşa etmek için ileri teknolojileri entegre ederek yenilikçi çözümler sunmaktadır. Ancak akıllı kentler sadece teknolojinin kentlere uyarlanması değil aynı zamanda vatandaş katılımının da sağlanması gereken bir süreci içinde barındırmaktadır. Bu nedenle vatandaşların bu uygulamalardan memnuniyetlerinin belirlenmesi ve titizlikle değerlendirilmesi oldukça önemlidir. Bu bağlamda çalışmanın amacı Konya’da sunulan akıllı kent uygulamalarından vatandaşların memnuniyet düzeylerinin belirlenmesidir. Bu amaçla Konya’da bir anket çalışması gerçekleştirilmiş ve elde edilen bulgular değerlendirilmiştir. Elde edilen bulgulara göre Konya akıllı kent uygulamalarından vatandaşların memnuniyet düzeylerinin yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

- 1 Bu çalışma Necmettin Erbakan Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Anabilim Dalı’nda kabul edilen “Akıllı Kent Uygulamalarının Kamu Hizmeti Sunumuna Etkisi ve Vatandaş Memnuniyeti” başlıklı Yüksek Lisans Tezinden yararlanılarak hazırlanmıştır.
- 2 Prof. Dr., Necmettin Erbakan Üniversitesi, Siyasal Bilgiler Fakültesi, Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi, eorselli@erbakan.edu.tr, ORCID ID: 0000-0003-3977-0099
- 3 Öğr. Gör. Necmettin Erbakan Üniversitesi, Meram MYO, zbilici@erbakan.edu.tr, ORCID ID: 0000-0003-3923-2194

1. Giriş

Birleşmiş Milletler nüfus projeksiyonuna göre, kentsel nüfusun 2035 yılına kadar yaklaşık 800 milyon artarak toplam 5,6 milyara ulaşması beklenmektedir. 2025 yılı itibariyle, dünya genelindeki 8 milyardan fazla insanın yaklaşık 4,8 milyarı kentsel alanlarda yaşamakta, bu oran küresel nüfusun %58'ini oluşturmaktadır. 2035 yılına kadar kentsel nüfusun %62'ye ulaşması öngörülmektedir (<https://www.destatis.de/>). Nüfus artışı beraberinde kentlerde, trafik sıkışıklığı, atık yönetimi, artan karbondioksit ve diğer sera gazı emisyonları gibi çeşitli zorlukları getirmesi nedeniyle, kent sakinlerinin yaşam kalitesini olumsuz etkilemektedir. Bu tür zorlukların yanında, kentlerin doğal kaynakların dünyada %75'ini tükettiği ve sera gazı emisyonuna %60-80'ine katkıda buldukları düşünüldüğünde iklim değişikliğinin ortaya çıkardığı zorlukları da bulunmaktadır (Garcia Fernandez ve Peek, 2020: 512). Bu bağlamda hızlı kentleşme, özellikle ulaşım, altyapı ve çevre kirliliği açısından, sakinlerin refahı için önemli zorluklar oluşturmaktadır (Ferreira dos Santos, Augusto de Matos ve Groznik, 2025: 1). Bu önemli demografik değişim, kentsel altyapı ve kaynaklar üzerinde muazzam bir baskı oluşturarak, kentlerin sürdürülebilirlik sorunlarını ele almasını ve sosyo-ekonomik, politik ve çevresel endişeleri yönetebilmesi için çözüm arayışları bulmasına itmektedir (Kaiser ve Deb, 2025: 2).

Kaynaklar üzerindeki baskı genellikle çevresel bozulmaya, yaşam kalitesinin düşmesine ve kent sakinleri arasında artan eşitsizliklere yol açtığından, bu zorluklara acilen dikkat edilmesi gerekmektedir (Rasoulzadeh Aghdam vd., 2025: 1-2). Kentsel nüfusun sürekli artışı, sınırlı kaynakların etkili ve verimli bir şekilde kullanılmasını zorlaştırmaktadır. Bu durum, yerel yönetimlerin sunduğu hizmetlerde istenilen performans sonuçlarına ulaşamamasına yol açtığından hem merkezi yönetimler hem de yerel yönetimler, kentsel yaşamda sürdürülebilir hizmet anlayışında aksamalara neden olmamak için yeni çözümler aramaktadır (Samasti, Çakmak ve Ozpınar, 2025: 1).

Kent sakinlerinin kentlerde yaşamlarını sürdürebilmesi için sağlıklı bir çevre, temel altyapı imkanları, eğitim, sağlık ve barınma gibi temel sosyal hizmetlere erişimin sağlanması hayati önem taşımaktadır. Kentlerde, daha iyi politikalar uygulamak, kamusal hizmet sunumunu iyileştirmek için modern teknolojileri, politikaları ve yönetim tekniklerini kullanarak kalkınmayı teşvik etmek için akıllı stratejileri benimsenmektedir (Udoh ve Luna-Reyes, 2025: 2). Kent yönetimleri bu tür zorlukların üstesinden gelebilmek adına daha fazla inovasyondan yararlanarak yeni teknolojileri kent yaşamına adapte ederek uygulamaya geçirmektedir (Karger vd., 2025: 1-2).

Kentlerin teknolojinin sunduğu fırsatlardan yararlanarak akıllı hale gelmesi sonucu literatürde akıllı kentler olarak nitelendirilen kavram ortaya çıkmıştır. Akıllı kentler, kentsel planlama ve kalkınmadaki ilerlemeler de dahil olmak üzere kentsel bağlamdaki teknoloji odaklı inovasyonları ifade etmekte aynı zamanda akıllı kentlerde inovasyon kültürünün yanı sıra sürdürülebilir, güvenli ve gelişmiş ulaşım sistemleri de yer almaktadır (Karger vd., 2025: 1-2). Akıllı kentler, daha yeşil ve daha yaşanabilir kentsel ortamlar inşa etmek için ileri teknolojileri entegre ederek yenilikçi çözümler sunmaktadır (Kaiser ve Deb, 2025: 1). Akıllı kentler, teknoloji ve platformlar da dahil olmak üzere farklı alanlarda bir dizi uygulamayı kapsayan, kamu politikası ve yönetiminin geliştirilmesinde iyileştirme ve yenilik yapmayı ve daha yaşanabilir topluluklar inşa etmeyi içeren karmaşık bir sosyo-teknik sistem olarak görülmektedir.

Literatürde, geniş bir kamuoyu kabulü olmadan, en umut verici teknolojik yeniliklerin bile direnç ve muhalefetle karşılaşabileceğini, bunun da nihayetinde bu tür girişimlerin etkilerini zayıflatabileceğini, gereksiz çabalara ve maliyetlere yol açabileceğini göstermektedir (Skouloudis vd., 2025: 3). Bu nedenle büyük bütçeler harcanarak yürürlüğe sokulan akıllı kent uygulamalarından kullanıcıların memnun olup olmadıklarının ve beklentilerinin titizlikle değerlendirilmesi oldukça önem arz etmektedir.

Çalışmanın amacı vatandaşların Konya'da sunulan akıllı kent uygulamalarından memnuniyetlerinin belirlenmesidir. Bu doğrultuda çalışmada öncelikle akıllı kent kavramının ortaya çıkışı ve tanımı incelenmiştir. Sonrasında vatandaşların Konya'da sunulan akıllı kent uygulamalarından memnuniyetlerini tespit etmeye yönelik gerçekleştirilen anket çalışmasından elde edilen bulgulara yer verilmiştir.

2. Akıllı Kent Kavramının Ortaya Çıkışı ve Tanımı

Teknolojik gelişmeler, kentleşmenin yönlendirilmesinde önemli bir rol oynamaktadır. Akıllı teknolojilerin ortaya çıkışı ve akıllı teknolojilerin kentsel alanlarda uygulanması vatandaşların yaşam koşullarını iyileştirmeye odaklanan bir kavram olan akıllı kent kavramının ortaya çıkmasına neden olmuştur (Karger vd., 2025: 4).

Akıllı kent kavramının yükselişi, hızlı kentleşme, çevresel dışsallıklar ve kaynakların optimum kullanımına yönelik giderek artan ihtiyaç sonucu ileri teknolojilerin ve veri odaklı çözümlerin entegrasyonu ile tanımlanan dönüştürücü bir değişimi yansıtmaktadır. Akıllı kentler, kentsel yaşam kalitesi üzerinde olumlu bir etki yaratma genel amacıyla Nesnelerin İnterneti (IoT), yapay zekâ ve büyük veri analitiği gibi dijital çözümleri bünyesinde

barındırmaktadır. Bu tür yenilikçi girişimler, ulaşım, enerji tüketimi, kamu hizmetleri ve atık yönetimi gibi alanları yeniden tanımlayarak daha verimli ve kapsayıcı bir kentsel çevre için elverişli koşullar sağlamaktadır (Skouloudis vd., 2025: 2).

Bir kentin “akıllı” olmasının ne anlama geldiği veya bir akıllı kentin nasıl tanımlanacağı konusunda literatürde bir fikir birliği yoktur. Kavramın net ve ortak bir tanımının olmaması, akıllı kent projelerinin uygulanması ve yönetiminde zorluklara yol açmaktadır (Kougias ve Papadakaki, 2025: 2). Anthopolous, Sirakoulis ve Reddick (2021), akıllı kent tanımlarının çeşitliliğini, ortaya çıkan teknolojilerin kullanımından kent yönetimlerinin ve toplulukların dijital dönüşümü için verilerin kapsamlı kullanımına kadar olduğunu belirtmektedirler.

Akıllı kentler, kentsel yaşam kalitesini artırmak için gelişmiş bilgi-iletişim teknolojilerinden ve gelişmiş veri analizlerinden yararlanmaktadır. Bu teknolojiler, kent hizmetlerinin daha verimli yönetilmesini, bağlantıyı iyileştirmeyi ve daha iyi karar alma süreçlerine bilgi sağlayabilecek gerçek zamanlı veriler sağlamayı mümkün kılar. Örneğin, akıllı ulaşım sistemleri trafik sıkışıklığını azaltabilirken, enerji yönetimi çözümleri kaynak tüketimini optimize ederek çevresel sürdürülebilirliğe ve ekonomik verimliliğe katkıda bulunmaktadır (Rasoulzadeh Aghdam vd., 2025: 2).

Akıllı kent tanımlarının çoğu, dijital ve bilgi teknolojilerinin kullanımının bir kentin “akıllılığını” belirlemede kilit bir faktör olduğu ortak görüşünü paylaşırlar. Ancak akıllı kent, yalnızca dijital teknolojilerin kullanımından ibaret değildir. Bu bağlamda, akıllı kent, çevresel, ekonomik ve sosyal sürdürülebilirliği, vatandaşlarının yaşam kalitesini iyileştirmeyi hedefleyen kritik altyapı bileşenlerini ve hizmetlerini birbirine bağlamak ve izlemek için bilgi-iletişim teknolojilerini kullanan, yüksek nüfus yoğunluğuna sahip coğrafi bir alan olarak tanımlanabilir (Karger vd., 2025: 4-5).

Bir başka tanımda, akıllı kentler, kentleri verimli, yaşanabilir ve sürdürülebilir kılmak için yenilikçi örgütsel, kurumsal ve yönetim yapılarını, ayrıca bilgi ve iletişim teknolojilerinin altyapısal, teknik, veri odaklı olanaklarını ve nesnelerin internetini kullanan kentlerdir (Udoh ve Luna-Reyes, 2025: 3). Dameri ve Benevolo (2016) ise akıllı kentleri, vatandaşları kent yönetimine dahil ederek büyük kentlerdeki yaşam koşullarını iyileştirmeyi ve ileri teknoloji bilgi ve iletişim olanaklarıyla sürdürülebilir ekonomik kalkınma yoluyla kentlerin çekiciliğini artırmayı amaçlayan yeni ortaya çıkan bir olgu olarak tanımlamaktadırlar.

Bakıcı, Almirall ve Wareham (2013)'a göre akıllı kent, yeni teknolojiler kullanarak bilgiyi, insanları ve kentlerin unsurlarını birbirine bağlayan, daha sürdürülebilir, rekabetçi ve yenilikçi bir ticaret ve daha yüksek bir yaşam kalitesi yaratan, son derece teknik ve gelişmiş bir kenttir. Akıllı kentler, vatandaşların katılımına dayalı yönetim yoluyla akıllı kaynak yönetimi ile sürdürülebilir ekonomik büyüme ve yüksek yaşam kalitesi gerçekleştirilmenin bir aracı olarak insan kaynakları, ulaşım, modern bilgi ve iletişim teknolojilerine yatırım yapabilen bir kent olarak tanımlanmaktadır (Caragliu, Chiara, ve Peter, 2011: 65-66).

Akıllı kentler, ileri dijital teknolojilerin, veri odaklı karar alma uygulamalarının ve katılımcı yönetişimin, vatandaşların güçlendirilmesine vurgu yapılarak bütünleştirilmesine dayanan bir paradigmadır. Akıllı kentler, vatandaşların yaşam standartlarını iyileştirmek, hizmet sunumunu iyileştirmek, kaynak tahsisini en üst düzeye çıkarmak ve sürdürülebilirliği teşvik etmek için Nesnelere İnterneti, yapay zekâ, büyük veri analitiği ve makine öğrenimi gibi araçlardan yararlanmaktadır. Kentsel hizmetleri dijitalleşirmenin ötesine geçerek, ortaya çıkan sosyal, ekonomik ve çevresel sorunlara daha iyi yanıt vermek için kentsel yönetişimi ve altyapıyı dönüştürmeyi amaçlamaktadır (Karagkouni ve Dimitriou, 2025: 2).

Akıllı kent tanımlarının bazıları teknoloji merkezli olup bazıları ise vatandaşların kentsel çevrenin ortak yaratımı ve sürekli dönüşümündeki aktif ve katılımcı rolünü ön plana çıkarmıştır. Bu bakış açısından, vatandaşlar yalnızca akıllı kent uygulamalarının pasif kullanıcıları değil, aynı zamanda kentlerin kalkınma süreçlerini yönlendiren güçlendirilmiş aktörler olarak konumlandırılırlar. Çünkü akıllı kent projelerinin gerçekleştirilmesi yalnızca teknolojik ilerlemeyi değil, aynı zamanda vatandaş katılımının anlamlı bir şekilde genişlemesini de gerektirir ki bu akıllı kentlerin temel bileşeni olarak kabul edilir. Bu vatandaş merkezli yaklaşım, akıllı kentlerin daha kapsayıcı ve demokratik olarak temellendirilmiş bir anlayışını ön plana çıkararak kent sakinlerinin düşüncelerine öncelik verir. Bununla birlikte, akıllı kenti sosyal katılımın bilgi ve iletişim teknolojileri tarafından aracılık edildiği ve geliştirildiği, inovasyon için açık ve dinamik bir ekosistem olarak öngörür (Kougias ve Papadakaki, 2025: 2).

Literatürde akıllı kent teknolojilerinin kentsel alanların karşı karşıya olduğu çok yönlü zorlukların üstesinden gelmede önemli bir araç olduğu belirtilmekle beraber vatandaş katılımının sağlanamadığı projelerin eksik olduğu belirtilmektedir. Vatandaşların akıllı kent uygulamalarına yönelik tutumları, özellikle akıllı kentlerdeki potansiyel kullanıcıların davranışsal niyetleri açısından, bu projelerin etkinliğini önemli ölçüde etkilemektedir.

Bu bağlamda akıllı kent teknolojilerinin başarısı büyük ölçüde hem faydalanıcı hem de kullanıcı olan vatandaşların kabulüne, katılımına, tutum ve memnuniyetlerine bağlıdır (Skouloudis vd., 2025: 2).

Sonuç olarak, ileri teknolojinin cazibesi kamusal söylem ve politika gündemlerine hâkim olmaya devam ederken, gerçekten başarılı akıllı kentlerin özünde vatandaşların sürece dahil edilmesinin yattığını kabul etmek oldukça önemlidir (Rasoulzadeh Aghdam vd., 2025: 2). Ortaya çıkışında nüfus artışı ve buna bağlı olarak yaşanan hızlı kentleşme ile kent yönetimlerinin karşılaştıkları sorunların üstesinden gelme isteği olsa da günümüzde akıllı kent yaklaşımını başarılı bir şekilde uygulayan kentlerde vatandaş memnuniyetinin artması ile vatandaşların devlete ve kurumlara güveni de pekişmektedir (Örselli ve Bayrakçı, 2021: 119).

Akıllı kentlerde, teknoloji bir araç olarak kullanılarak vatandaşların yaşam kalitesinin iyileştirilmesi, kamu hizmetlerinin daha kaliteli ve etkin sunulması, demokratik mekanizmaların geliştirilerek katılım araçlarının geliştirilmesi hedeflenerek, yönetim kapasitesinin artırılmasının amaçlandığı bir yönetim yapısının kurulması önem arz etmektedir (Erkek ve Örselli, 2023: 351-352).

3. Vatandaşların Akıllı Kent Uygulamalarından Memnuniyetleri: Konya Örneği

Konya, akıllı kentleşme konusunda geliştirdiği ve uygulamaya geçirdiği akıllı kent projeleri bağlamında Türkiye’de ilk sıralarda yer alan büyükşehir belediyeleri arasındadır (Bilici ve Babahanoğlu, 2018: 135-136). Nitekim, Konya’da birçok akıllı kent uygulaması vatandaşların kullanımına sunulmuştur. Konya’da sunulan akıllı kent uygulamalarından vatandaşların memnuniyet düzeylerinin ölçülmesi bu projelerin geleceği açısından büyük önem arz etmektedir. Bu bağlamda çalışmanın amacı doğrultusunda vatandaşların akıllı kent uygulamalarından memnuniyetlerini ölçmek amacıyla bir anket çalışması gerçekleştirilmiştir. Çalışmanın bu bölümünde anket çalışmasından elde edilen bulgular incelenmekte ve analiz edilmektedir.

3.1. Araştırmanın Amacı

Çalışmanın cevap aradığı temel soru, Konya’da akıllı kent uygulamalarından vatandaşların memnun mudurlar? ve bu uygulamaları ne sıklıkta kullanmaktadırlar? Bu doğrultuda çalışmanın amacı ise, vatandaşların Konya’da sunulan akıllı kent uygulamalarından memnuniyet düzeylerinin tespit edilmesidir.

3.2. Araştırmanın Yöntemi

Çalışmanın amacı ve cevap aradığı sorulara yanıt bulabilmek için nicel bir araştırma yöntemi belirlenmiştir. Araştırmada veri toplama aracı olarak anket tekniğinden yararlanılmıştır. Tam yapılandırılmış bir anket formu hazırlanarak katılımcılara yüz yüze uygulanmıştır. Elde edilen veriler SPSS 20.0 programına aktarılarak çeşitli analizler yapılmıştır. Anket çalışması için Necmettin Erbakan Üniversitesi, Etik Kurulu Başkanlığı'ndan 2022/155 numaralı etik kurul izni alınmıştır.

3.3. Araştırmanın Evren ve Örnekleme

Araştırmanın evrenini Konya İlinde ikamet eden ve Selçuklu, Meram ve Karatay İlçelerinde yaşayan 18 yaş ve üzeri vatandaşlar oluşturmaktadır. Anket çalışması kapsamında toplam 2036 kişi ile yüz yüze görüşülerek veriler toplanmıştır. Çalışma kapsamındaki örneklem basit tesadüfi örneklem yöntemiyle belirlenmiştir. Ankete katılanların %50,7'si Selçuklu, %24,7'si Karatay ve %24,6'sı Meram ilçesinde ikamet eden vatandaşlardan oluşmaktadır. Örneklemin dağılımı Konya evreniyle uyumludur.

3.4. Örneklemin Sosyo-Demografik Özellikleri

Örneklemin sosyo-demografik özelliklerine ilişkin kendilerine birtakım sorular yöneltilmiştir. Elde edilen bulgular Tablo 1.'de gösterilmektedir.

Tablo 1. Örneklemin Sosyo-Demografik Özellikleri

| | | Cevaplar | Sayı | % |
|----------|------------|----------|------|------|
| Cinsiyet | Erkek | | 1035 | 50,8 |
| | Kadın | | 1001 | 49,2 |
| Yaş | 18-24 | | 479 | 23,5 |
| | 25-34 | | 446 | 21,9 |
| | 35-44 | | 365 | 17,9 |
| | 45-54 | | 339 | 16,7 |
| | 55-64 | | 207 | 10,2 |
| | 65 ve üstü | | 200 | 9,8 |
| Eğitim | İlkokul | | 430 | 21,1 |
| | Ortaokul | | 256 | 12,6 |
| | Lise | | 791 | 38,9 |
| | Üniversite | | 503 | 24,7 |
| | Lisansüstü | | 56 | 2,8 |

| | | | |
|--------|--------------------------|-------------|------------|
| Meslek | Ev Hanımı | 399 | 19,6 |
| | Öğrenci | 393 | 19,3 |
| | Özel sektör çalışanı | 263 | 12,9 |
| | İşçi | 238 | 11,7 |
| | Emekli | 208 | 10,2 |
| | Küçük Esnaf/Zanaatkâr | 153 | 7,5 |
| | Öğretmen/Öğretim Üyesi | 89 | 4,4 |
| | İşsiz/İş arıyor | 87 | 4,3 |
| | Tüccar/İş adamı/Sanayici | 74 | 3,6 |
| | Devlet Memuru | 73 | 3,6 |
| | Serbest meslek erbabı | 53 | 2,6 |
| | Çiftçi/Ziraatçı/Besici | 6 | 0,3 |
| | Toplam | 2036 | 100 |

Bulgular değerlendirildiğinde örneklemin %50,8'i "erkek"; %49,2'si "kadın"dır. Örneklemin yaş dağılımı ise, %23,5'i 18-24 yaş, %21,9'u 25-35 yaş, %17,9'u 35-44 yaş, %16,7'si 45-54 yaş, %10,2'si 55-64 yaş ve %9,8'i 65 yaş veya üzerindedir. Örnekleme eğitim durumu açısından incelendiğinde %38,9'unun lise ve dengi, üniversite (%24,7), ilkökul (%21,1), ortaokul (%12,6) ve lisansüstü eğitim (%2,8) şeklinde olduğu görülmektedir. Meslek gruplarına göre örneklemin dağılımı incelendiğinde; %19,6'sı ev hanımı, %19,3'ü öğrenci, %12,9'u özel sektör çalışanı, %11,7'si işçi ve %10,2'si emekliler en çok katılım sağlayan gruplar iken, %0,3 oran ile çiftçi/ziraatçı/besici en az katılım sağlayan grup olmuştur. Örneklemin sosyo-demografik özellikleri değerlendirildiğinde Konya evrenini az bir farkla yansıttığı görülmektedir.

3.5. Örneklemin Akıllı Kentler Hakkındaki Düşünceleri

Örneklemin akıllı kent uygulamaları ile ilgili düşüncelerini öğrenebilmek amacıyla kendilerine birtakım önermeler verilmiş ve katılıp katılmadıkları sorulmuştur. Elde edilen bulgular Tablo 2.'de gösterilmektedir.

Tablo 2. Örneklemin Akıllı Kentler Hakkındaki Düşünceleri

| Sorular | | Evet | Hayır | Toplam |
|--|------|------|-------|--------|
| Akıllı Kent kavramını daha önce hiç duydunuz mu? | Sayı | 1269 | 767 | 2036 |
| | % | 62,3 | 37,7 | 100 |
| Akıllı kentin ne olduğunu ne anlama geldiğini biliyor musunuz? | Sayı | 1145 | 891 | 2036 |
| | % | 56,2 | 43,8 | 100 |
| Konya'da sunulan akıllı kent hizmetleri hakkında bilgi sahibi misiniz? | Sayı | 1040 | 996 | 2036 |
| | % | 51,1 | 48,9 | 100 |
| Konya'daki akıllı kent hizmetlerini daha önce kullandınız mı? | Sayı | 1171 | 865 | 2036 |
| | % | 57,5 | 42,5 | 100 |
| Mobil Konya Uygulamasını kullanıyor musunuz? | Sayı | 1225 | 811 | 2036 |
| | % | 60,2 | 39,8 | 100 |

Elde edilen bulgulara göre, örneklemin %62,3'ü akıllı kent kavramını daha önce duyduğunu, %60,2'si Mobil Konya uygulamasını kullandığını, %57,3'i Konya'daki akıllı kent hizmetini daha önce kullandığını, %56,2'si akıllı kentin ne anlama geldiğini bildiğini ve %51,1'i Konya'da sunulan akıllı kent hizmetleri hakkında bilgi sahibi olduğunu ifade etmiştir. Bulgulara göre örneklemin büyük çoğunluğunun Konya'daki akıllı kent uygulamaları hakkında fikir sahibi olduğu ayrıca günlük yaşamlarında kullandıkları tespit edilmiştir.

Katılımcılara bir diğer soruda akıllı kent uygulamalarını kullanma sıklıkları sorulmuştur. Verilen cevaplar Tablo 3.'de gösterilmektedir.

Tablo 3. Örneklemin Akıllı Kent Uygulamalarını Kullanım Sıklığı

| Cevaplar | Sayı | % |
|-------------------------------|-------------|--------------|
| Şimdiye kadar hiç kullanmadım | 646 | 31,7 |
| Nadiren kullanıyorum | 366 | 18,0 |
| Ara sıra kullanıyorum | 541 | 26,6 |
| Genellikle kullanıyorum | 417 | 20,5 |
| Her zaman kullanıyorum | 66 | 3,2 |
| Toplam | 2036 | 100,0 |

Bulgulara göre, katılımcıların %31,7'si akıllı kent uygulamalarını kullanmadığını, %18'i nadiren kullandığını ve %26,6'sı ara sıra kullandığını belirtmiştir. Bu uygulamaları genellikle kullanıyorum diyenlerin oranı %20,5, her zaman kullanıyorum şeklinde cevap verenlerin oranı ise %3,2'dir.

Bir diğer soruda Konya’da sunulan akıllı kent uygulamalarından ne kadar memnun olduklarını belirtmeleri istenmiştir. Bulgular aşağıdaki tabloda gösterilmektedir.

Tablo 4. Örneklemin Akıllı Kent Uygulamalarından Memnuniyet Düzeyleri

| Konya’daki Akıllı Kent Uygulamaları | Ortalama | Memnuniyet Düzeyi | Konya’daki Akıllı Kent Uygulamaları | Ortalama | Memnuniyet Düzeyi |
|---|----------|-------------------|--|----------|-------------------|
| Elektronik Yönlendirme ve Bilgilendirme Ekranları | 4,05 | 81,0 | Akıllı Aydınlatma | 3,95 | 79,0 |
| Toplu Ulaşım Anons Sistemi | 4,02 | 80,4 | Park Alanları ve Otobüs Durakları Güneş Enerjisi ile Aydınlatma Sistemleri | 3,83 | 76,6 |
| Kavşak Kameraları | 3,95 | 79,0 | Tarımsal Alan Analiz ve Raporlama Uygulaması | 4,00 | 80,0 |
| ATUS-Akıllı Toplu Ulaşım Sistemi | 4,02 | 80,4 | Hava Kalitesi İzleme Sistemi | 3,74 | 74,8 |
| Alo ATUS | 3,71 | 74,2 | Elektrikli Otobüsler | 3,72 | 74,4 |
| Akıllı Durak Ekranları | 4,05 | 81,0 | Gönüllü Hayvan Dostları Projesi ve E-Pati | 4,14 | 82,8 |
| Akıllı Kavşaklar | 4,02 | 80,4 | Konya Açık Veri Portalı | 3,84 | 76,8 |
| ELKART | 4,14 | 82,8 | E-Ruhsat | 3,75 | 75,0 |
| Temassız Bankacılık Kartlarıyla Toplu Ulaşım | 4,07 | 81,4 | Konya BŞB Web Sitesi www.konya.bel.tr | 3,90 | 78,0 |
| Bisiklet Yolları ve Akıllı Bisiklet Sistemi | 3,92 | 78,4 | Konya BŞB TV www.konyabuyuksehir.tv | 4,17 | 83,4 |
| Katanersiz Tramvay | 3,74 | 74,8 | Konya Mobil Uygulaması | 4,17 | 83,4 |
| Yaya Alt ve Üst Geçitleri Asansörlerinde Elkart Kullanımı | 4,00 | 80,0 | E-Devlet Kapısında Yer Alan E-Belediye Hizmetleri | 4,28 | 85,6 |
| EDS-Elektronik Denetleme Sistemi | 3,76 | 75,2 | Açık Kapı ve Bilgi Edinme Başvurusu | 4,10 | 82,0 |
| Otopark Bul (Konya Mobil Uygulaması) | 3,66 | 73,2 | Mezarlık Bilgi Sistemi | 3,80 | 76,0 |
| Bisiklet Tramvayı ve Bisiklet Aparatlı Otobüsler | 3,75 | 75,0 | E-Hemşhirim | 3,65 | 73,0 |
| Bir Bilenle Uygulaması (Panorama Konya Müzesi) | 3,68 | 73,6 | E-Desen | 3,68 | 73,6 |
| Gençkart | 3,83 | 76,6 | Konya Büyükşehir Stadyumu | 3,74 | 74,8 |
| Mobil Mesnevi Uygulaması | 3,75 | 75,0 | Büyükşehir Belediyesi Spor ve Kongre Merkezi | 4,35 | 87,0 |
| KOMEK Kursları | 3,82 | 76,4 | Konya Bilim Merkezi | 4,32 | 86,4 |
| Sosyal Kart | 4,03 | 80,6 | KOSKİ Mobil İş Takip Sistemi | 4,29 | 85,8 |

| | | | | | |
|------------------------------|------|------|----------------------------|------|------|
| 360 KONYA | 3,81 | 76,2 | Bakım Onarım SCADA Sistemi | 3,92 | 78,4 |
| Kent Bilgi Sistemi | 3,82 | 76,4 | Ücretsiz Wifi Hizmeti | 3,73 | 74,6 |
| Tarım Destekleme Başvuruları | 3,85 | 77,0 | Elektrikli Otobüsler | 2,97 | 59,4 |

Not: (i) Ölçekte hiç memnun değilim 1, memnun değilim 2, kararsızım 3, memnunum 4, çok memnunum 5 anlamındadır. (ii) Akıllı kent uygulamalarından memnuniyetin ölçülmesi amacıyla hazırlanan likert ölçeği için, 100 üzerinden memnuniyet/katılım düzeyleri hesaplanmıştır.

Bulgulara göre örneklemin Konya'daki akıllı kent uygulamalarından genel olarak yüksek oranda memnun olduğu tespit edilmiştir. Bu sonuçlar Konya akıllı kent projelerinin başarılı uygulamalar arasında gösterilmesini de açıklamaktadır. Yüksek oranda memnun olunan akıllı kent uygulamaları arasında “Büyükşehir Belediyesi Spor ve Kongre Merkezi, Konya Bilim Merkezi, KOSKİ Mobil İş Takip Sistemi, E-Devlet Kapısında Yer Alan E-Belediye Hizmetleri ve Konya Mobil Uygulaması” bulunmaktadır. Konya’da vatandaşların bu akıllı kent projelerinden bu denli memnun olmasının nedeni günlük yaşamlarında sık kullanılan uygulamalar olmasından kaynaklandığı değerlendirilmektedir. Aslında diğer Konya akıllı kent projelerinden memnuniyet oranları arasında çok küçük farklılıklar bulunduğu göz önüne alındığında vatandaşların çoğunluğunun akıllı kent projelerinden memnun olduğu sonucuna ulaşılabilir.

4.Sonuç

Literatürde akıllı kent kavramının bilgi ve iletişim teknolojilerinin gelişmesi sonucu bu teknolojilerin kentsel yaşam alanlarına uygulanması ile ortaya çıktığı konusunda bir görüş birliği bulunmaktadır. Hızlı nüfus artışı ve bunun sonucunda kentlerde ortaya çıkan sorunların teknolojinin sunduğu imkanların kullanılarak çözülmesi kent yaşamının daha kaliteli ve sürdürülebilir hale gelmesinde kolaylaştırıcı bir faktördür. Akıllı kentlerin ortaya çıkışında ve kavramsallaştırılmasında başlangıçta teknoloji odaklı yaklaşımlar hakimdi. Zamanla bu anlayışın terk edilmesi ve akıllı kentlerin salt teknolojinin kentlere uyarlanması dışında farklı özelliklerinin de bulunduğu yönündeki kabul nedeniyle sürece vatandaş katılımının da önemi üzerinde durulmaya başlanmıştır. Çünkü çalışmada da ifade edildiği gibi vatandaşların akıllı kent uygulamalarına yönelik tutumları, özellikle akıllı kentlerdeki potansiyel kullanıcıların davranışsal niyetleri açısından, bu projelerin etkinliğini önemli ölçüde etkilemektedir. Bu bağlamda akıllı kent

teknolojilerinin başarısı büyük ölçüde hem faydalanıcı hem de kullanıcı olan vatandaşların kabulüne, katılımına, tutum ve memnuniyetlerine bağlıdır.

Çalışmada literatürde akıllı kentler ile ilgili çok da üzerinde durulmayan vatandaşların bu uygulamalardan memnuniyetleri incelenmeye çalışılmıştır. Çalışmanın amacı doğrultusunda gerçekleştirilen anket çalışmasından elde edilen bulgulara yer verilmiştir. Elde edilen bulgulara göre örneklemin akıllı kentler ile ilgili farkındalıklarının yüksek olduğu ve Konya’da sunulan akıllı kent uygulamalarından memnun oldukları tespit edilmiştir. Özellikle Konya Büyükşehir Belediyesi’nin akıllı kentleşme konusunda Türkiye’de öncü belediyeler arasında olduğu dikkate alındığında kullanıcıların bu uygulamalardan memnun olmaları oldukça önemlidir. Çünkü bu tür uygulamaların hayata geçirilmesi oldukça ciddi yatırımlara ve bütçelere ihtiyaç duymaktadır. Nitekim vatandaşlar tarafından kullanılmayan benimsenmeyen veya memnun olunmayan uygulamaların kamusal kaynakların gereksiz yerlere harcandığının göstergesi olacağı ortadadır. Bu nedenle hem merkezi hem de yerel yönetimlerin kamusal hizmet sunumunda vatandaşlarının talep, beklenti ve memnuniyetlerini titizlikle izleyip değerlendirmesi ve kamu politikalarını bu yönde oluşturmaları sınırlı kaynakların yerinde kullanılmasını sağlayacaktır.

Kaynakça

- Anthopoulos, L., Sirakoulis, K. ve Reddick, C. G. (2021). Conceptualizing smart government: Interrelations and reciprocities with smart city. *Digital Government: Research and Practice*, 2(4), 1-28.
- Bakıcı, T., Almirall, E. ve Wareham, J. (2013). A smart city initiative: The case of Barcelona. *Journal of the Knowledge Economy*, 4(2), 135-148.
- Bilici, Z. ve Babahanoğlu, V. (2018). Akıllı kent uygulamaları ve Konya örneği. *Akademik Yaklaşımlar Dergisi*, 9(2), 135-136.
- Caragliu, A., Chiara, D. B. ve Peter, N. (2011). Smart cities in Europe. *Journal of Urban Technology*, 18(2), 65-82.
- Dameri, R. P. ve Benevolo, C. (2016). Governing smart cities: An empirical analysis. *Social Science Computer Review*, 34(6), 693-707.
- Erkek, S. ve Örselli, E. (2023). Kentin yönetiminde paradigmatik dönüşüm: Akıllı kentler üzerinden bir değerlendirme. *Kamu Yönetiminde Yeni Yönelimler*, M. Akif Özer (Ed.), Bursa: Ekin Yayınevi, 339-361.
- Ferreira dos Santos, J. P., Augusto de Matos, C. ve Groznik, A. (2025). The role of artificial intelligence in smart city systems usage: Drivers, barriers and behavioural outcomes. *Technology in Society*, 81, 1-13.
- Garcia Fernandez, C. ve Peek, D. (2020). Smart and sustainable? Positioning adaptation to climate change in the European smart city. *Smart Cities*, 3, 511-526.
- <https://www.destatis.de/EN/Themes/Countries-Regions/International-Statistics/Data-Topic/Population-Labour-Social-Issues/DemographyMigration/UrbanPopulation.html> (Erişim Tarihi: 11.09.2025).
- Kaiser, Z. R. M. A. ve Deb, A. (2025). Sustainable smart city and sustainable development goals (SDGs): A review. *Regional Sustainability*, 6(1), 1-19.
- Karagkouni, A. ve Dimitriou, D. (2025). The overtonwindow in smart city governance: The methodology and results for Mediterranean Cities. *Smart Cities*, 8(98), 1-22.
- Karger, E., Rothweiler, A., Bree, T. ve Ahlemann, (2025). Building the smart city of tomorrow: A bibliometric analysis of artificial intelligence in urbanization. *Urban Science*, 9(132), 1-36.
- Kougias, C. ve Papadakaki, M. (2025). Rethinking the 'smart city': From technology-led visions to citizen-centered governance-barriers and pathways in digital urban initiatives, *journal of urban affairs*. *Journal of Urban Affairs*, 1-24.
- Örselli, E. ve Bayrakçı, E. (2021). Kentlerin rekabet edebilirliğinde akıllı kentin rolü. *Akıllı Kentler: Uygulamalar, Sorunlar ve Çözümler*, Yakup Bulut ve M. Miraç Aslan (Ed.), Bursa: Ekin Kitabevi, 107-121.

- Rasoulzadeh Aghdam S., Babaeimorad B., Ghasemzadeh B, Irani M. ve Huovila A. (2025). Social smart city research: Interconnections between participatory governance, data privacy, artificial intelligence and ethical sustainable development. *Frontiers in Sustainable Cities*, 6(1514040), 1-15.
- Samasti, M. Çakmak, E. ve Ozpınar, A. (2025). Strategic classification of smart city strategies in developing countries. *Engineering Science and Technology, an International Journal*, 61, 1-10.
- Skouloudis, A., Botetzagias, I., Malesios, C. ve Koutroumpinis, P. (2025). Acceptance of smart-city technologies: Some evidence on the role of perceptions and demographics from a municipality of Athens, Greece. *Smart Cities*, 8(177), 1-20.
- Udoh, E. S. ve Luna-Reyes, L. F. (2025). Exploring the impacts of social and technical aspects of governance on smart city projects. *Smart Cities*, 8(149), 1-20.

Yerel Yönetimlerde Dijitalleşme

Editör:

Prof. Dr. Vedat YILMAZ