

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 hazırlamış 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 çalışmaları 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 yükseltilme düşüncesi, kurumsal tanınırlılığın arttırılması, 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 yönetime 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 azalmakta 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 olmaktır. 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 iletişimin 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 bütünleştiren 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 şekle 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 gruba 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, aracısız 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 teknolojiadaki 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 belediyeçiliğin 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 yönetim, 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 olamayan 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 kullanımıdır.

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 çağa 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 derneklerce 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 yönetim 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: Önsen 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 Kablo-suz 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 Yönetişim Dönüşümü 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 Gerçekleştirme 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, Ş. (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 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.
- Yürük, E. (2017). *E- Devlet Ana Kapılarında Sunulan Hizmetler Üzerine Bir İnceleme: Türkiye ve Seçilmiş Ülke Örnekleri*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.) Ankara: Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

