

Yerel Yönetimlerde Dijitalleşme: Antalya Büyükşehir Belediyesi Örneği

Oğuzhan Özaltın¹

Ceyda Şataf²

Özet

Bu araştırma, LOSİ İndeks, 2024 (Birleşmiş Milletler Yerel Çevrimiçi Hizmetler Endeksi) baz alındığında, yerel yönetimlerde dijital dönüşüm, Antalya Büyükşehir Belediyesi (ABB) örneğinde nasıl gerçekleştirilmektedir? Sorusuna cevap aramaktadır. LOSİ İndeksi, Birleşmiş Milletler Ekonomik ve Sosyal İşler Departmanı tarafından yayımlanan e-Devlet araştırması kapsamında, yerel yönetimlerin dijital hizmet kapasitesini, yönetim yapısını ve vatandaş odaklı hizmet sunumunu değerlendiren önemli göstergelerden biridir. Araştırmanın verileri LOSİ İndeks, 2024 (Birleşmiş Milletler Ekonomik ve Sosyal İşler Departmanı tarafından yayımlanan e-Devlet anket araştırma sonuç raporu), ABB'sinin kurumsal internet sitesi içeriğinden (ABB WEB Sitesi), ABB Faaliyet Raporu 2024'den (ABBFR 2024) ve ABB Stratejik Planı 2025-2029'dan elde edilmiştir. Araştırmada nitel araştırma desenlerinden biri araçsal örnek olay yöntemi kullanılmaktadır. Bu yöntemde belirli bir kurum veya olay ayrıntılı biçimde incelenerek daha geniş bir olgunun anlaşılması amaçlanmaktadır.

Dokümanlardan elde edilen bilgiler, LOSİ İndeksinde belirlenen ölçütlerle karşılaştırmalı olarak analiz edilmiş ve her bir ölçütün karşılanma düzeyi yüzdelik olarak hesaplanmıştır. Araştırma verilerinden elde edilen bulgulara göre ABB; LOSİ İndeks, 2024'deki kurumsal çerçeveye ilgili beş ana ölçütün %100'ünü (Tablo 1); içerik sağlamaya ilgili on altı ana ölçütün, %88'ini (Tablo 2); hizmet sunumuyla ilgili on dört ana ölçütün, %100'ünü (Tablo 3); katılım ve angajmanla ilgili dokuz ana ölçütün %44'ünü (Tablo 4); e-devlet okuryazarlığı ile ilgili dokuz ana ölçütün %88'ini (Tablo 5); teknolojiyle ilgili dokuz ana ölçütün %88'ini (Tablo 6) karşılamaktadır. Sonuç olarak ABB, LOSİ İndeks,

1 Dr. Öğr. Üyesi, T.C. Isparta Uygulamalı Bilimler Üniversitesi, oguzhanozaltin@isparta.edu.tr, ORCID ID, 0000-0002-8264-8358.

2 Doç. Dr. Ceyda ŞATAF, Süleyman Demirel Üniversitesi, ceydasataf@sdu.edu.tr, 0000-0002-7112-6546.

2024'deki altmış iki ana ölçütün %85'ini karşılamaktadır. Bu sonuçlar dünya genelinde değerlendirilen 193 metropoliten kent portalı ile kıyaslandığında, ABB tarafından sunulan e-hizmetler ve gerçekleştirilen dijital dönüşüm sürecinin oldukça yeterli ve başarılı olduğu söylenebilir.

Giriş

Küreselleşen dünyada dijitalleşme sürecinin hızlı bir şekilde gelişim göstermesi ve yaygınlaşması, kamu yönetiminin her aşamasında olduğu gibi yerel yönetimlerde de dönüşüm gereksinimini gündeme getirmiştir. Vatandaşların artan beklentileri, hizmetlerin daha etkin, hızlı, şeffaf sunulması gerekliliği, kentsel sorunların karmaşıklaşması, yerel yönetimlerin dijitalleşmeyi benimsemelerini zorunlu kılmaktadır. Dijitalleşme, sadece teknolojik altyapının geliştirilmesiyle sınırlı kalmayıp, aynı zamanda yönetim süreçlerinin yeniden tanımlanmasını ve hizmet sunumunun yeniden yapılandırılmasını da beraberinde getirmektedir.

Belediyeler, vatandaşlara en yakın yönetim birimleri olması sebebiyle dijital dönüşüm sürecinde kritik rol oynamaktadırlar. E-belediyeçilik uygulamalarıyla sunulan e-hizmetler; bilgilendirme yapılması, etkileşim gösterilmesi, işlem ve entegrasyon gibi farklı kademelerde ilerlemekte ve bu süreç, hizmetlerin kalitesini, ulaşılabilirliğini ve verimliliğini artırmaktadır.

E-devletin, vatandaşa sunulan hizmetlerde etkinlik ve verimliliği artırması, yerel yönetimlerin kendilerini tanıtmalarını sağlayan bir halkla ilişkiler aracı olması, e-devletin yerel yönetime yönelik faydalarından bazılarıdır (Parlak, 2013:284).

Türkiye'de yerel yönetimler, il özel idareleri, köyler ve belediyeler olmak üzere üç çeşittir. (Gözler, 2018: 20). Yerel yönetimler veya mahalli idareler, yer yönünden yerinden yönetim kuruluşları olarak da adlandırılmaktadır (Gözler, 2008:166). Türkiye'deki il ve ilçe belediyelerinin yönetimi 5393 sayılı, büyükşehir belediyelerinin yönetimi ise 6360 sayılı yasa ile düzenlenmektedir. 1984 yılından itibaren görece büyük yerleşim birimlerinde merkezde bir ana kent ve ona bağlı ilçe belediyelerinden oluşan metropol belediye sistemine geçilmiştir. 2014 yılında yürürlüğe giren 6360 sayılı yasayla büyükşehir belediyesi yönetiminde önemli bir dönüşüm yaşanmıştır (Eryılmaz, 2019:206). Günümüzde büyükşehir belediyesi sayısı otuz olup (2024 yılı mahalli idareler genel faaliyet raporu, 2025:34), bunlardan birisi de Antalya Büyükşehir Belediyesi'dir.

Çalışma, yerel yönetimlerde dijital dönüşümün önemini ve e-belediyeçilik uygulamalarının kamu hizmetlerinin sunumuna sağladığı katkıları kavramsal bir çerçevede ortaya koymaktır. Çalışma kapsamında öncelikle dijitalleşme, e-devlet

ve e-belediyeçilik kavramları ele alınmakta; ardından, Antalya Büyükşehir Belediyesi örneği üzerinden yerel yönetimlerde dijital dönüşüm sürecinin değerlendirilmesine temel oluşturacak bir analitik çerçeve ortaya konulmaya çalışılmaktadır. Yerel yönetimlerde dijital dönüşüm sürecinin anlaşılmasına katkı sağlamayı ve özellikle belediyelerin dijital hizmet sunum kapasitesinin değerlendirilmesine yönelik literatüre katkı sağlamayı amaçlamaktadır.

1. Kavramsal Çerçeve

1.1. Dijitalleşme

Dijitalleşme “örgütlerin işleyiş süreçlerini, ortamlarını ve bu işleyiş içindeki rollerini yeni nesil teknoloji ve cihazlardan faydalanarak kullanılması”dır. Klasik manada ise verilerin, bilginin dosya veya klasör sisteminden dijital alanlara aktarılmasıyla daha fazla verim elde edilmesidir. Yani, dijitalleşme eski yöntemle elde edilen verilerin, bilgisayar diliyle düzenlenmesi ve saklanmasıdır. İnternetin ve bilgisayarın gelişerek yaygınlaşmasıyla verilerin dijitalleşmesinin yanı sıra işleyiş süreçleri de dijitalleşmektedir. Bu yapılan tanımlara dayanarak dijitalleşme sürecinin teknolojik bütünleşmeyi belirttiği söylenebilmektedir (Çetinkaya Bozkurt ve İncekara, 2024:104).

Belediyeler açısından dijitalleşme kavramına bakıldığında, daha önce fiziki şekilde sunulan birçok yerel kamu hizmetinin sanal ortama aktarılması sonucunda hizmet arzının kolaylaşması ve yaygınlaşmasıdır. Bu da vatandaşın yerel hizmetlere hızlı ve kolay ulaşabilmesini sağlamaktadır. Dijitalleşme ayrıca bürokratik işlemlerin azalmasını sağlayarak kurumdaki iş akışının hızını artırmakta iken öte yandan kaynak ve zaman tasarrufu elde edilerek bütçeye pozitif yönde katkıda bulunmaktadır (Çetin ve Parlak, 2023:595).

1.2. Yerel Yönetimlerde Dijitalleşme ve E-Hizmetler

Halka en yakın yerel yönetim birimleri olan belediyeler, yerel yönetimler arasında en etkin kuruluşlardır.

Dijital dönüşüm, halkın ihtiyaçlarına dijital teknolojilerin entegrasyonu ile çözüm bulan ve birlikte iş akışlarının ve kültürün gelişmesi, değişmesi sürecini tanımlamaktadır (Mousavi ve vd., 2007:16).

21. yüzyıl dijital çağında teknolojinin hızlı ilerlemesi, internetin yaygın bir şekilde kullanılması, kamu yönetiminin yeniden yapılandırılmasına hizmet eden bilgi iletişim teknolojilerindeki gelişmeler dijital değişim ve dönüşümü başlatmıştır. Bu değişim ve dönüşümle ortaya çıkan dijital uygulamalar kamu yönetiminde ve yerel yönetimlerde sıkça kullanılan bir unsur haline gelmiştir (Şen, 2023:143). Türkiye’deki belediyelerde de dijital dönüşüm yaşanmaya

başlamıştır. Çoğu belediye dijital dönüşüm altyapısına geçmiş durumda ya da hazırlıklarını sürdürmektedir (Kabakuş, 2014: 308).

Dijital dönüşüm, e-belediyeciliğin altyapısını meydana getirmekte olup belediyelerin iş yapma süreçlerini dijitalleştirerek, halka daha hızlı ve etkili hizmetler sunmasını sağlamaktadır. Bu yapılan uygulamalar, belediyelerin hizmetlerini daha ulaşılabilir, saydam ve etkin bir biçimde sunmalarını sağlamaktadır. Dijital dönüşüm ve e-belediye hizmetleri, belediyelerin halkın memnuniyet düzeylerini yükseltmelerini sağlarken, iş verimliliklerini de ilerletmelerine katkıda bulunmaktadır (Gümüş ve Yıldız, 2025:282).

Yerel yönetimlerde dijital dönüşümle birçok yenilik meydana gelmiştir. Kaypak'a göre bu yeniliklerden bazıları şunlardır:

- “Karar alma süreçlerine yerel halkın katılımının sağlanması, alınan kararlardan halkın kısa sürede haberdar olması
- Karar organları tarafından amaca en uygun doğrulukta ve zamanında kararların alınmasını kolaylaştırması
- Yerel yönetimleri, açıklık, şeffaflık, hesap verebilirlik prensiplerine göre davranmaya zorlaması
- Vatandaş odaklı hizmet anlayışını benimseyen yerel yönetimlerde hızlı ve kısa sürede geniş bir kitleye ulaşılmasını sağlaması
- Bilişim teknolojilerini iyi seviyede kullanabilen kalifiye eleman bulunmasına önemli fayda sağlaması
- Personelin performansını izlemeyi kolaylaştırması ve personelin performans değerlendirmesine katkı sağlaması
- E-postayla vatandaşlara dilek ve istekleri yönünde bilgilendirmeler yapabileme olanağı sağlaması
- E-belediye uygulamalarıyla vatandaşın hayatını kolaylaştıran sistemlerin oluşturulmasının önünün açılması
- E-uygulamalarla bireylerin vergi borçlarını internetten öğrenebilme ve ödeyebilme olanağına kavuşması
- Raporların hazırlanmasında yöneticilere, gerekli bilgiye ulaşılabilmesinde kolaylık sağlaması
- Kurumsal bilgilerin saklanması konularında önemli kolaylıklar sağlaması
- Güncel ve doğru bilgilerin kısa zaman içerisinde halka ulaştırılmasını sağlaması

- Yerel yönetimlerin sorunlarını çözebilmesinde işlevsellik kazandırması
- E-devlet, e-demokrasi vb. uygulamalarla halkın belli bir konu ve amaç etrafında kendi kendine örgütlenmesini sağlaması
- Yerelde bilgi toplumunun oluşturulabilmesi için gereken aşamalarda önemli katkılar sağlaması (Kaypak vd, 2017:1801)”

2. Yöntem

Araştırmada nitel araştırma yöntemi tercih edilmektedir. Nitel araştırma desenlerinden durum çalışması deseni kullanılmaktadır. Durum çalışması deseni, örnek olay veya vaka analizi olarak da adlandırılmaktadır. Durum çalışması Merriam tarafından, “sınırlı bir sistemin derinlemesine betimlenmesi” biçiminde tanımlanmaktadır (Merriam, 2018:40). Yin ise durum çalışmasını “Özellikle olgu ile bağlam arasındaki sınırların açıkça belirgin olmadığı durumlarda, güncel bir olguyu gerçek yaşam bağlamı içinde inceleyen deneysel bir araştırma” biçiminde tanımlamaktadır (Yin, 2009:18). Durum çalışmasında “örnek olay ayrıntılı olarak çözümlenmekte ve diğer olgularla ilişkilendirilmektedir” (Sığırı, 2018:161).

Dolayısıyla araştırmanın odak noktası yerel yönetimlerde dijitalleşme olgusudur. Yerel yönetimlerde dijitalleşme olgusunu anlayabilmek için Birleşmiş Milletler (BM) Ekonomik ve Sosyal İşler Departmanı tarafından yayımlanan e-Devlet anket araştırma sonuç raporu ile Antalya Büyükşehir Belediyesi tarafından sunulan dijital hizmetler örnek olaylar biçiminde derinlemesine incelenmektedir. Araştırmada yerel yönetimlerde dijitalleşme olgusu hem küresel hem de ulusal düzeydeki bağlamına ve uzamına göre bütüncül biçimde betimlenmektedir. BM raporunda, yerel yönetimlerde dijitalleşme olgusunun uzamsal ve zamansal dönüşümü hakkında bilgi sunulmaktadır. Diğer yandan Türkiye’deki yerel yönetimlerde dijitalleşme olgusunun içinde bulunduğu gerçekliği kısmen de olsa bağlamına göre değerlendirebilmek için Antalya Büyükşehir Belediyesi (ABB) örneği detaylı incelenmektedir.

ABB örneği, Türkiye genelindeki yerel yönetimlerdeki dijitalleşme olgusunu anlamak için tek başına yetersiz kalan, bir durum çalışması veya örnektir. Zaten nitel araştırma yöntemi desenlerinden durum çalışması deseni de geneli açıklamak yerine olgu ve bağlam ilişkisini özgül ve derinlemesine incelemeyi amaçlamaktadır. Yıldırım ve Şimşek’in belirttiğine göre durum çalışması, deneysel çalışmalardan farklıdır. Deneysel çalışmalarda temsili bir örneklem üzerinden, belirli bir evren hakkında istatistikî genellemeler yapılmaktadır. Ancak durum çalışmasının sonuçları ile analitik genellemeler veya kuramsal önermeler gerçekleştirilmektedir (Yıldırım ve Şimşek, 2021:303).

Araştırma sorusu: LOSİ İndeks, 2024 (Birleşmiş Milletler Yerel Çevrimiçi Hizmetler Endeksi) baz alındığında, yerel yönetimlerde dijital dönüşüm, ABB örneğinde nasıl gerçekleştirilmektedir? LOSİ İndeks, 2024, 193 metropoliten kent portalı üzerinden yerel yönetimlerde dijitalleşme durumunu raporlamaktadır. Böylece küresel düzeydeki örnekler ile Antalya örneği karşılaştırılmaktadır. Nitekim Stake'in de vurguladığı gibi çoklu durum çalışmalarının en önemli katkısı, çoklu durumlar ve bağlamları sayesinde, daha geniş araştırma sorularını bir araya getiren koleksiyonlar oluşturulmaktadır (Stake, 2006:90).

Araştırmanın verileri LOSİ İndeks, 2024 (Birleşmiş Milletler Ekonomik ve Sosyal İşler Departmanı tarafından yayımlanan e-Devlet anket araştırma sonuç raporu), ABB'nin kurumsal internet sitesi içeriğinden (ABB WEB Sitesi), Antalya Büyükşehir Belediyesi Faaliyet Raporu 2024'den (ABBFR 2024) ve Antalya Büyükşehir Belediyesi Stratejik Planı 2025-2029'dan elde edilmiştir. Verilerin elde edilmesi ve analizi 2025 yılı, Mayıs ve Haziran aylarında gerçekleştirilmiştir. Verilerin analizinde, çoklu durumlar arasında mukayese yaparak benzer ve farklı yönlerini ortaya çıkarıp ilişkilendiren, çapraz durum sentezi kullanılmaktadır (Subaşı, M., Okumuş, K. 2017:424).

3. Bulgular

LOSİ İndeks, 2024'ün ana ölçütleri kurumsal çerçeveye, içerik sağmayla, hizmet sunumuyla, katılım ve angajmanla, e-devlet okuryazarlığı ve teknoloji ile ilgili ölçütler olmak üzere toplam altı tanedir. Alt ölçütlerin sayısı ise ana ölçüte bağlı olarak değişkenlik göstermektedir. Araştırmada LOSİ İndeks, 2024'ün ana ölçüt ve alt ölçüt sınıflandırmasına bağlı kalınmaktadır.

Tablo 1: Kurumsal Çerçeveyle İlgili Ölçütler ve ABB'nin Kurumsal Çerçeveyle İlgili Ölçütleri Karşılama Düzeyi

	Kurumsal Çerçeve Ölçütleri (5 Ölçüt)	ABB'nin ölçütleri karşılama Oranı ve Kaynak
1.1.	Belediyenin örgütsel yapısı (LOSİ İndeks, 2024:143).	Var, ABBSP 2025-2029:54.
1.2.	Dış paydaş kamu kurumları ile bağlantılar (LOSİ İndeks, 2024:143).	Var, ABBSP 2025-2029:51-53.
1.3.	Birim yöneticilerinin isimleri ve iletişim bilgileri (LOSİ İndeks, 2024:143).	Var, ABB WEB Sitesi
1.4.	Resmi bilgilere erişebilme ve inceleyebilme hakkı (LOSİ İndeks, 2024:143).	Var, ABB WEB Sitesi
1.5.	Açık veri politikası (LOSİ İndeks, 2024:143).	Var, ABB WEB Sitesi
Toplam	5 ölçütün, 5'ini de karşılıyor.	%100

Tablo 1'deki veriler ABBSP 2025-2029, ABB WEB Sitesi ve LOSİ İndeks, 2024'den türetilmiştir.

LOSİ İndeks, 2024'te kurumsal çerçeveye ilgili beş ölçüt bulunmaktadır. ABBSP 2025-2029 ve ABB WEB Sitesi'nden elde edilen bulgulara göre, ABB, LOSİ İndeks, 2024'deki kurumsal çerçeveye ilgili beş ölçütün tamamını karşılamaktadır. Karşılama oranı %100'dür (Tablo 1).

Tablo 2: İçerik Sağmayla İlgili Ölçütler ve ABB'nin İçerik Sağlamayla İlgili Ölçütleri Karşılama Düzeyi

	2. İçerik Sağlama Ölçütleri 2.1. Sektörel Bilgiler, 6 ölçüt	ABB'nin ölçütleri karşılama Oranı ve Kaynak
2.1.	Sağlık (LOSİ İndeks, 2024:145).	Var, ABBFR 2024:28
2.2.	Çevre (LOSİ İndeks, 2024:145).	Var, ABBSP 2025-2029:70.
2.3.	Sosyal refah (LOSİ İndeks, 2024:145).	Var, ABBFR 2024:28,30
2.4.	Eğitim (LOSİ İndeks, 2024:145).	Var, ABBSP 2025-2029:62,113; ABBFR 2024:76
2.5.	İstihdam (LOSİ İndeks, 2024:145).	Yok
2.6.	Adalet (LOSİ İndeks, 2024:145).	Değerlendirme dışı
	2.2. Günlük İhtiyaçlara Yanıt Verebilme, 8 Ölçüt.	
2.7.	Belediye iletişim bilgileri (LOSİ İndeks, 2024:145).	Var, ABB WEB Sitesi
2.8.	Belediye bilgileri (LOSİ İndeks, 2024:145).	Var, ABB WEB Sitesi
2.9.	Belediyenin sunduğu kamu hizmetleri hakkında bilgi (LOSİ İndeks, 2024:145).	Var, ABB WEB Sitesi
2.10	Spor ve kültür (LOSİ İndeks, 2024:145).	Var, ABB WEB Sitesi, ABBSP 2025-2029:62, ABBFR 2024:189,192.
2.11.	Bütçe (LOSİ İndeks, 2024:145).	Var, ABBSP 2025-2029:117.
2.12.	Dezavantajlı gruplar (LOSİ İndeks, 2024:145).	Var, ABBSP 2025-2029:66
2.13.	Yardım masası (LOSİ İndeks, 2024:145).	Var, ABBFR 2024:28
2.14.	Sivil toplumla işbirlikleri (LOSİ İndeks, 2024:145).	Yok
	2.3. Şehir Portallarındaki Satın Alma Bilgileri, 3 Ölçüt.	
2.15.	Satın alma platformu (LOSİ İndeks, 2024:146).	Var, ABB WEB Sitesi
2.16.	Satın alma sonuçları (LOSİ İndeks, 2024:146).	Var, ABBSP 2025-2029:62.

2.17.	Satın alma Teklifi Verme (LOSİ İndeks, 2024:146).	Var, ABB WEB Sitesi
Toplam	On yedi ölçütün birisi değerlendirme dışı bırakılmıştır (17-1=16). Kalan on altı ölçütün, on dördü karşılanmakta, ikisini karşılanmamaktadır.	14/16=% 88

Tablo 2'deki veriler ABBSP 2025-2029, ABBFR 2024, ABB WEB Sitesi ve LOSİ İndeks, 2024'den türetilmiştir.

LOSİ İndeks, 2024'ün içerik sağlamayla ilgili on yedi ölçütü bulunmaktadır. Ancak LOSİ İndeks, 2024'deki "Adalet" ölçütü veya işlevi, Türkiye'deki yerel yönetimlerde uygulanması yasal olarak mümkün olmadığından, değerlendirme dışında bırakılmıştır (17-1=16). ABBSP 2025-2029, ABBFR 2024, ABB WEB Sitesi elde edilen bulgulara göre, ABB, LOSİ İndeks, 2024'deki içerik sağlamayla ilgili on altı ölçütün, on dördünü karşılamaktadır. Karşılama oranı %88'dir (Tablo 2).

Tablo 3: Hizmet Sunumuyla İlgili Ölçütler ve ABB'nin Belediyesi'nin Hizmet Sunumuyla İlgili Ölçütleri Karşılama Düzeyi

	Hizmet Sunumu Ölçütleri (21 Ölçüt).	ABB'nin ölçütleri karşılama Oranı ve Kaynak
3.1.	Atıklar ve geri dönüşüm (LOSİ İndeks, 2024:147).	Var, ABBSP 2025-2029:82
3.2.	Toplu taşıma (LOSİ İndeks, 2024:147).	Var, ABBSP 2025-2029:111, ABBFR 2024:30
3.3.	E-Ödeme (LOSİ İndeks, 2024:147).	Var, ABB WEB Sitesi
3.4.	Belediyeye ait mobil uygulamalar (LOSİ İndeks, 2024:147).	Var, ABB WEB Sitesi
3.5.	İhale platformu (LOSİ İndeks, 2024:147).	Var, ABB WEB Sitesi
3.6.	Çevrimiçi yapı izni (LOSİ İndeks, 2024:147).	Var, ABB WEB Sitesi
3.7.	Açık pozisyonlar (LOSİ İndeks, 2024:147).	Yok
3.8.	Su ödemesi (LOSİ İndeks, 2024:147).	Var, ABB WEB Sitesi
3.9.	İşyeri Açma Ruhsatı (LOSİ İndeks, 2024:147).	Var, ABBFR 2024:28
3.10.	Elektrik/Gaz ödemesi (LOSİ İndeks, 2024:147).	Var, ABB WEB Sitesi
3.11.	Kollukla (Zabıta) ilgili bildirimler (LOSİ İndeks, 2024:147).	Var, ABBFR 2024:28,30
3.12.	Çevre izinleri (LOSİ İndeks, 2024:147).	Var, ABB WEB Sitesi

3.13.	E-beyanname (İlan Ve Reklam Vergisi), (LOSİ İndeks, 2024:147).	Var, ABBFR 2024 2024:76
3.14.	Doğum belgesi (LOSİ İndeks, 2024:147).	Değerlendirme dışı
3.15.	Evlilik belgesi (LOSİ İndeks, 2024:147).	Değerlendirme dışı
3.16.	Adres değişikliği bildirim (LOSİ İndeks, 2024:147).	Değerlendirme dışı
3.17.	Ölüm belgesi (LOSİ İndeks, 2024:147).	Değerlendirme dışı
3.18.	İkametgâh (LOSİ İndeks, 2024:147).	Değerlendirme dışı
3.19.	Tapu (LOSİ İndeks, 2024:147).	Var, ABBFR 2024:28
3.20.	Sürücü belgesi (LOSİ İndeks, 2024:147).	Değerlendirme dışı
3.21.	Araç tescili (LOSİ İndeks, 2024:147).	Değerlendirme dışı
Toplam	Yirmi bir ölçütün yedisi değerlendirme dışı bırakılmıştır (21-7=14). Kalan on dört ölçüt, on dördü de karşılanmaktadır.	14/14 = % 100

Tablo 3'deki deki veriler ABBSP 2025-2029, ABBFR 2024, ABB WEB Sitesi ve LOSİ İndeks, 2024 türetilmiştir.

LOSİ İndeks, 2024'ün hizmet sunumuyla ilgili yirmi bir ölçütü bulunmaktadır. Ancak, doğum belgesi, evlilik belgesi, adres değişikliği bildirim, ölüm belgesi, ikametgâh, sürücü belgesi ve araç tescili, ölçütleri (Yedi ölçüt) yasal sebeplerle Türkiye'deki yerel yönetimlerin sunduğu hizmetler arasında olmadığından değerlendirme dışında bırakılmıştır.

ABBSP 2025-2029, ABBFR 2024, ABB WEB Sitesi elde edilen bulgulara göre, ABB, LOSİ İndeks, 2024'deki hizmet sunumuyla ilgili on dört ölçüt, on dördünü karşılamaktadır. Karşılama oranı %100'dür (Tablo 3).

Tablo 4: Katılım ve Angajmanla İlgili Ölçütler ve ABB'nin Katılım ve Angajman İle İlgili Ölçütleri Karşılama Düzeyi

	Katılım ve Angajman Ölçütleri (9 Ölçüt)	ABB'nin ölçütleri karşılama Oranı ve Kaynak
4.1.	Geri bildirim/şikayet yönetimi (LOSİ İndeks, 2024:148).	Var, ABB WEB Sitesi, ABBSP 2025-2029:62
4.2.	Belediye meclisinin halka açık toplantılarına ilişkin bilgiler (LOSİ İndeks, 2024:148).	Var, ABBFR 2024: 29
4.3.	Kamusal alandaki vukuatların raporlanması (LOSİ İndeks, 2024:148).	Yok
4.4.	Çevrimiçi müzakere süreçleri (LOSİ İndeks, 2024:148).	Var, ABBSP 2025-2029: 115
4.5.	Katılımcı arazi kullanım planlaması (LOSİ İndeks, 2024:148).	Yok

4.6.	Yaklaşan e-katılım faaliyetlerinin duyurulması (LOSİ İndeks, 2024:148).	Yok
4.7.	Katılımcı bütçeleme (LOSİ İndeks, 2024:148).	Yok
4.8.	Danışma süreçleri hakkında geri bildirim (LOSİ İndeks, 2024:148).	Var, ABBFR 2024:163
4.9.	E-Oylama (LOSİ İndeks, 2024:148).	Yok
Toplam	Dokuz ölçütün, dördü karşılanmakta, beşi ise karşılanmamaktadır.	4/9 = %44

Tablo 4'deki veriler ABBSP 2025-2029, ABBFR 2024, ABB WEB Sitesi ve LOSİ İndeks, 2024 türetilmiştir.

LOSİ İndeks, 2024'ün katılım ve angajmanla ilgili dokuz ölçütü bulunmaktadır. ABBSP 2025-2029, ABBFR 2024, ABB WEB Sitesi elde edilen bulgulara göre, ABB, LOSİ İndeks, 2024'deki dokuz ölçütün, dördünü karşılamaktadır. Karşılama oranı %44'dür (Tablo 4).

Tablo 5:E-devlet Okuryazarlığı İle İlgili Ölçütler ve ABB'nin E-devlet Okur Yazarlığı İle İlgili Ölçütleri Karşılama Düzeyi

	E-devlet Okuryazarlığı Ölçütleri (9 Ölçüt).	ABB'nin ölçütleri karşılama Oranı ve Kaynak
5.1.	Sosyal ağ özellikleri (LOSİ İndeks, 2024:149).	Var, ABB WEB Sitesi
5.2.	Belediyenin veri tabanında arama yapabilmek (LOSİ İndeks, 2024:149).	Var, ABB WEB Sitesi
5.3.	Portal kimlik doğrulaması (LOSİ İndeks, 2024:149).	Var, ABB WEB Sitesi
5.4.	Çevrimiçi kullanıcı desteği (LOSİ İndeks, 2024:149).	Var, ABB WEB Sitesi
5.5.	Gizlilik politikası (LOSİ İndeks, 2024:149).	Var, ABB WEB Sitesi
5.6.	Ücretsiz internet (LOSİ İndeks, 2024:149).	Var, ABBFR 2024:30
5.7.	Çevrimiçi hizmetlerin kullanımı hakkında bilgi (LOSİ İndeks, 2024:149).	Var, ABB WEB Sitesi; ABBSP 2025-2029:66
5.8.	Açık veri politikası (LOSİ İndeks, 2024:149).	Var, ABB WEB Sitesi
5.9.	Gerçek zamanlı iletişim (LOSİ İndeks, 2024:149).	Yok
Toplam	Dokuz ölçütün, sekizi karşılanmakta, birisi karşılanmamaktadır.	8/9 = %88

Tablo 5'deki deki veriler ABBSP 2025-2029, ABBFR 2024, ABB WEB Sitesi ve LOSİ İndeks, 2024 türetilmiştir.

LOSİ İndeks, 2024'ün e-devlet okuryazarlığı ile ilgili dokuz ölçütü bulunmaktadır. ABBSP 2025-2029, ABBFR 2024, ABB WEB Sitesi elde edilen bulgulara göre, ABB, LOSİ İndeks, 2024'deki dokuz ölçütün, sekizini karşılamaktadır. Karşılama oranı %88'dür (Tablo 5).

Tablo 6: Teknoloji İle İlgili Ölçütler ve ABB'nin Teknoloji İle İlgili Ölçütleri Karşılama Düzeyi

	Teknoloji Ölçütleri (9 Ölçüt)	ABB'nin ölçütleri karşılama Oranı ve Kaynak
6.1.	Web tarayıcılarına uyumlu çalışabilme (LOSİ İndeks, 2024:150).	Var, ABB WEB Sitesi,
6.2.	Portal bulma kolaylığı (LOSİ İndeks, 2024:150).	Var, ABB WEB Sitesi
6.3.	Mobil cihaz erişilebilirliği (LOSİ İndeks, 2024:150).	Var, ABB WEB Sitesi, ABBFR 2024:30,77
6.4.	Web Sitesi Navigasyonu (LOSİ İndeks, 2024:150).	Var, ABB WEB Sitesi
6.5.	Yabancı dil desteği (LOSİ İndeks, 2024:150).	Var, ABB WEB Sitesi
6.6.	Belediyenin veri tabanında gelişmiş arama yapabilmek (LOSİ İndeks, 2024:150).	Yok
6.7.	Kurumsal web sitesinde hizalama ve kurumsal şablonun standart olması (LOSİ İndeks, 2024:150).	Var, ABB WEB Sitesi
6.8.	İşaretleme Doğrulama Hizmetinin standartlara uyumu (LOSİ İndeks, 2024:150).	Var, ABB WEB Sitesi
6.9.	Görüntüleme standartlarıyla uyum (LOSİ İndeks, 2024:150).	Var, ABB WEB Sitesi
Toplam	Dokuz ölçütün, sekizi karşılanmakta, birisi karşılanmamaktadır.	8/9 = %88

Tablo 6'daki veriler ABBSP 2025-2029, ABBFR 2024, ABB WEB Sitesi ve LOSİ İndeks, 2024 türetilmiştir.

LOSİ İndeks, 2024'ün teknolojiyle ilgili dokuz ölçütü bulunmaktadır. ABBSP 2025-2029, ABBFR 2024, ABB WEB Sitesi elde edilen bulgulara göre, ABB, LOSİ İndeks, 2024'deki dokuz ölçütün, sekizini karşılamaktadır. Karşılama oranı %88'dir (Tablo 6).

SONUÇ

Çalışmada giriş bölümünün ardından, kavramsal çerçeve bölümünde genel olarak dijitalleşme olgusu, yerel yönetimlerde dijitalleşme ve e-hizmetler konuları hakkında kısa kuramsal açıklamalara yer verilmektedir. Araştırmamızın sorusu: LOSİ İndeks, 2024 (Birleşmiş Milletler Yerel Çevrimiçi Hizmetler Endeksi) baz alındığında, yerel yönetimlerde dijital dönüşüm, Antalya Büyükşehir Belediyesi örneğinde nasıl gerçekleştirilmektedir?

LOSİ İndeks, 2024, dünya genelindeki 193 metropoliten kent portalı üzerinden, yerel yönetimlerde dijitalleşme durumunu raporlamaktadır. LOSİ İndeks, 2024'nin ana ölçütleri kurumsal çerçeveye, içerik sağmayla, hizmet sunumuyla, katılım ve angajmanla, e-devlet okuryazarlığı ve teknoloji ile ilgili ölçütler olmak üzere toplam altı tanedir.

Araştırmada küresel düzeydeki örnekler ile Antalya örneği, nitel araştırma desenlerinden araşsal örnek olay yöntemi kullanılarak karşılaştırılmaktadır.

Araştırmanın verileri LOSİ İndeks, 2024 (Birleşmiş Milletler Ekonomik ve Sosyal İşler Departmanı tarafından yayımlanan e-Devlet anket araştırma sonuç raporu), Antalya Büyükşehir Belediyesi'nin kurumsal internet sitesi içeriğinden (ABB WEB Sitesi), Antalya Büyükşehir Belediyesi Faaliyet Raporu 2024'den (ABBFR 2024) ve Antalya Büyükşehir Belediyesi Stratejik Planı 2025-2029'dan (ABBSP 2025-2029) elde edilmektedir.

Araştırma verilerinden elde edilen bulgulara göre Antalya Büyükşehir Belediyesi;

LOSİ İndeks, 2024'deki kurumsal çerçeveye ilgili beş ölçütün tamamını karşılamaktadır. Karşılama oranı %100'dür (Tablo 1),

LOSİ İndeks, 2024'deki içerik sağlamayla ilgili on altı ölçütün, on dördünü karşılamaktadır. Karşılama oranı %88'dir (Tablo 2),

LOSİ İndeks, 2024'deki hizmet sunumuyla ilgili on dört ölçütün, on dördünü karşılamaktadır. Karşılama oranı %100'dür (Tablo 3),

LOSİ İndeks, 2024'deki katılım ve angajmanla ilgili dokuz ölçütün, dördünü karşılamaktadır. Karşılama oranı %44'dür (Tablo 4),

LOSİ İndeks, 2024'deki e-devlet okuryazarlığı ile ilgili dokuz ölçütün, sekizini karşılamaktadır. Karşılama oranı %88'dür (Tablo 5),

LOSİ İndeks, 2024'deki teknolojiyle ilgili dokuz ölçütün, sekizini karşılamaktadır. Karşılama oranı %88'dir (Tablo 6).

Sonuç olarak Antalya Büyükşehir Belediyesi, LOSİ İndeks, 2024'deki altmış iki ana ölçütün, elli üçünü karşılamaktadır. Ortalama karşılama oranı ise %85'tir.

%85 oranı, Dünya genelindeki 193 metropoliten kent portalı baz alındığında, yerel yönetimlerde dijital dönüşümün, Antalya Büyükşehir Belediyesi örneğinde oldukça başarılı yürütüldüğü biçiminde yorumlanmaktadır.

Araştırma bulguları, Antalya Büyükşehir Belediyesi'nin dijitalleşme sürecinde önemli bir ilerleme kaydettiğini göstermektedir. Belediye, LOSİ endeksinde yer alan kurumsal çerçeve, içerik sağlama ve hizmet sunumuna ilişkin ölçütlerin tamamını karşılamakta; teknoloji ve e-devlet okuryazarlığı boyutlarında ise yüksek bir uyum düzeyi sergilemektedir. Katılım ve angajman boyutunda görece daha düşük bir oran tespit edilmekle birlikte, bu durum belediyenin dijital hizmet kapasitesinin genel başarısını gölgelemektedir. Aksine, söz konusu bulgu, yerel yönetimlerde dijitalleşmenin yalnızca teknik altyapı ve hizmet sunumuyla sınırlı kalmayıp, vatandaş katılımını artırmaya yönelik mekanizmaların geliştirilmesi gerektiğine işaret etmektedir.

Ayrıca, LOSİ endeksinde yer almamakla birlikte dijitalleşmeyle doğrudan ilişkili olan ve belediyenin kurumsal internet sitesi aracılığıyla sunduğu ek dijital hizmetlerin analiz edilmesi, Antalya Büyükşehir Belediyesi'nin dijital dönüşüm sürecini bütüncül bir yaklaşımla ele aldığını ortaya koymaktadır. Bu durum, yalnızca uluslararası endeks ölçütlerine uyum sağlamakla kalmadığını, aynı zamanda yerel ihtiyaçlara yönelik yenilikçi dijital çözümler geliştirildiğini ortaya koymaktadır. 193 metropoliten kent portalı ile yapılan karşılaştırma sonucunda, Antalya Büyükşehir Belediyesi'nin sunduğu e-hizmetlerin ve dijital uygulamaların uluslararası ölçekte rekabet edebilir bir düzeye ulaştığı söylenebilir.

Sonuçta, Antalya Büyükşehir Belediyesi örneği, Türk yerel yönetimlerinde dijitalleşmenin başarılı bir şekilde uygulanabileceğini göstermekte ve diğer yerel yönetimler için iyi bir uygulama örneği sunmaktadır. Bununla birlikte, gelecekte yapılacak çalışmalarda vatandaş katılımı, dijital kapsayıcılık ve kullanıcı deneyimi gibi boyutların derinlemesine incelenmesi, yerel yönetimlerde dijitalleşme süreçlerinin daha sürdürülebilir ve katılımcı hale getirilmesine katkı sağlayacaktır.

Kaynakça

- 2024 Yılı Mahalli İdareler Genel Faaliyet Raporu, <https://webdosya.csb.gov.tr/db/yerelyonetimler/icerikler/2024-yili-mahall--i-dareler-genel-faal-yet-raporu-24.07.2025-20250728124636.docx>, Erişim Tarihi 20.06.2025.
- ABBFR 2024 (Antalya Büyükşehir Belediyesi Faaliyet Raporu). <https://mcms-media.antalya.bel.tr/>, Erişim Tarihi 23.05.2025.
- ABBSP 2025-2029 (Antalya Büyükşehir Belediyesi Stratejik Planı). <https://www.antalya.bel.tr/tr/stratejik-plan>, Erişim Tarihi 23.05.2025.
- ABB WEB Sitesi (Antalya Büyükşehir Belediyesi Kurumsal internet Sitesi). Erişim Tarihi, 23.05.2025.
- Çetin, M. Ş. ve Parlak, B. (2023). Bir imkân olarak Dijitalleşme ve Dijital Belediyecilik: Muş Belediyesi örneği. *Tesam Akademi Dergisi*, 10(2), 591-610.
- Çetinkaya Bozkurt, Ö., İncekara, G., (2024). Belediyelerde Dijital Dönüşüm Süreçlerinin ve E-Belediyecilik Uygulamalarının Örnek Olay Kapsamında Değerlendirilmesi, *Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi*, Cilt 33, Sayı 4, Ekim 2024, 101-142.
- Eryılmaz, B., (2019). Kamu Yönetimi. Umuttepe Yayınları, On İkinci Baskı, İzmir-Kocaeli.
- Gözler, K., (2018), Mahalli idareler Hukuku. Ekin Kitapevi, Birinci Baskı, Bursa. ,
- Gözler, K., (2008). İdare Hukuku Dersleri. Ekin Kitapevi, Yedinci Baskı, Bursa.
- Gümüş, E., Yıldız, M., (2025). Yerel Yönetimlerde Dijital Belediye Uygulamaları ve Vatandaşların Farkındalık Düzeyi Üzerine Bir Çalışma: Çanakkale Belediyesi Örneği, *Uluslararası Yönetim Akademisi Dergisi*, 2025, C.8, S.2, 281-297.
- Kabakuş, A. (2014). Türkiye'deki Büyükşehirlerin İlçe Belediyelerine Göre E-Belediye Hizmetlerinde Etkinliğinin Veri Zarflama Analizi ile Ölçülmesi. *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 18(3), 307-324.
- Kaypak, Ş., Yılmaz, V., Bimay M., (2017). Dijital Çağda Yerel Yönetimler. Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi Y., 2017, C.22, KAYFOR 15 Özel Sayısı, s.1798-1813.
- LOSİ İndeks, 2024 (Local Online Service Index). <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/About/E-Government-at-Local-Level/Local-Online-Service-Index-LOSI>, Erişim Tarihi 23.05.2025.
- Merriam, S.B. (2018). Nitel araştırma desen ve uygulama için bir rehber (S. Turan, Çev.). Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.
- Mousavi, S. A., Pimenidis, E., & Jahankhani, H. (2007). Challenges to e-municipality in the developing countries. In *First International Conference on Electronic Municipality*, Tehran-Iran (pp. 16-17).
- Parlak, B. (2013). Yönetim Bilimi ve Çağdaş Yönetim Teknikleri. Beta Basım Yayım Dağıtım, İkinci Baskı, İstanbul.

- Sığrı, Ü., (2018). Nitel Araştırma Yöntemleri. Beta Basım, İstanbul.
- Stake, R. E. (2006). Multiple case study analysis. New York: Guilford Press.
- Subaşı, M., Okumuş, K. (2017). Bir Araştırma Yöntemi Olarak Durum Çalışması. Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 21(2), 419-426.
- Şen, E., (2023). Yerel Yönetimlerde Dijital Dönüşüm ve Akıllı Kent Uygulamaları: Çeşitli Tartışmalar, Ekonomi İşletme Siyaset ve Uluslararası İlişkiler Dergisi (JEBPIR) 2023, 9(2-1), KAYFOR 23 Özel Sayı, 141-165.
- Yıldırım, A., Şimşek, H., (2021). Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri. Seçkin Yayıncılık, 12. Baskı, Ankara.
- Yin, R., K., (2009). Case study research: Design and methods (4th Ed.). Thousand Oaks, CA: Sage.

