

DOI: <http://doi.org/10.5281/zenodo.10456455>

Accepted: 20.12.2023

Yerel Yönetimde E-Belediyecilik Uygulamalarının Etkinliği ve Geleceğe Yönelik Öngörüler

Effectiveness of E-Municipality Applications in Local Government and Future Forecasts

Ali GÖRGÜN

Adana Büyükşehir Belediyesi

grgnali001@gmail.com, ORCID: <https://orcid.org/0009-0007-2888-9090>**Büşra PÜTÜN**

Korkut Ata Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi

busraputun@gmail.com, ORCID: <https://orcid.org/000-0002-2368-8165>

Özet

Bu araştırmada Türkiye'deki yerel yönetimlerde e-belediye uygulamalarının rolü analiz edilmekte ve e-belediye uygulamalarının yerel yönetim performansını artırmada etkisinin olduğu ortaya konulmaktadır. Araştırmada her geçen gün daha da yaygınlaşan e-belediye uygulamalarının vatandaşlara daha etkin ve hızlı hizmet sunmayı amaçladığını ortaya konulmuştur. Bu kapsamda söz konusu uygulamalar yerel yönetimlerin operasyonel süreçlerini daha verimli yönetmelerini, karar alma süreçlerini güçlendirmelerini ve yönetim performansını artırmalarını sağladığını göstermektedir. Ortaya çıkan sonuçlar e-belediye uygulamalarının yaygınlaştırılması ve geliştirilmesinin yerel yönetim hizmetlerinde önemli bir dönüşüm sağlayabileceğine işaret etmektedir.

Anahtar Kelimeler: E-belediye, BT, Yerel Yönetimler, İstanbul Belediyesi.

Abstract

In this study, the role of e-municipality applications in local governments in Turkey is analysed and it is revealed that e-municipality applications have an impact on increasing local government performance. The study reveals that e-municipality applications, which are becoming more widespread day by day, aim to provide more effective and faster services to citizens. In this context, these applications enable local governments to manage their operational processes more efficiently, strengthen their decision-making processes and increase their management performance. The results indicate that the dissemination and development of e-municipality applications can provide a significant transformation in local government services.

Keywords: E-municipality, IT, Local Governments, Istanbul Municipality.

1. Giriş

Kentsel alanlar sürekli olarak ekonomik, sosyal, kültürel ve siyasi faaliyetlerin merkezi olarak hizmet vermektedir. Çağdaş toplumda bireyler eğitim, günlük ticari işlemler, bankacılık işlemleri ve daha fazlasını kapsayan, giderek artan bir dizi uğraşla karşı karşıya kalmaktadır. Buna paralel olarak, bilimin ilerleyişi de artan bilgi, istatistik ve sayısal veri akışıyla kendini göstermektedir. Bu gelişmeler karşısında yöneticiler Elektronik Belediye, Elektronik Devlet ve elektronik hizmetler gibi yeni metodolojileri benimsemek zorunda kalmışlardır. Bu yenilikçi yaklaşımlar, müşterilere daha uygun maliyetli ve akıcı bir şekilde hizmet sunmak için modern teknolojinin ve internetin yeteneklerinden yararlanmaktadır (Masouleh ve Asadollah Shahbahrami, 2021: 611).

Çeşitli hizmetler arayan önemli sayıda müşteriyle etkileşim halinde olan kuruluşlar arasında belediye de yer almaktadır. Belediye, ihtiyaçları giderek çeşitlenen geniş bir vatandaş yelpazesine sayısız yüksek kaliteli hizmet sunmakla görevlidir. Bu durum, çeşitli hizmetlere yönelik artan talebi karşılamak için elektronik platformların etkin bir şekilde kullanılmasını gerektirmektedir. Elektronik Belediyeciliğin ve Elektronik Devletin ortaya çıkışı, yönetim uygulamalarında stratejik bir değişimi temsil etmekte ve genişleyen bir müşteri kitlesine hizmet sunumunda daha fazla verimlilik, daha düşük maliyet ve daha fazla basitlik sağlamaktadır. Kentsel ortamlar çok yönlü faaliyet merkezlerine dönüştükçe, dinamik ve heterojen bir nüfusun artan beklentilerini karşılamak için elektronik hizmetlerin entegrasyonu belediyeler için zorunlu hale gelmektedir (Belanger& Hiller, 2006: 54).

Türkiye’de ilk yıllarda belirli idari görevlerle sınırlı olan yerel yönetimlerin merkezi idare içindeki görev ve sorumlulukları toplumsal yaşamın gelişimi ile birlikte önemli değişikliklere uğramıştır. Özellikle Cumhuriyet’in ilk yıllarında yerel yönetimlerin faaliyet alanları genellikle imar ve temizlik gibi konularla sınırlıydı. Zaman içinde toplumsal dönüşümler ve kentleşme süreci yerel yönetimlerin yapısını etkilediğinden bu kurumlardan beklentileri ve ihtiyaçları da değiştirmiştir. Örneğin 1950-1970 yılları arasında yaşanan hızlı kentleşme yerel yönetimleri temel hizmetlerin ötesinde halkın ekonomik sorunlarına çözüm bulmaya yönelmiştir (Dönmez, 1995: 172). Kentleşme olgusundaki artışın yerel yönetimlerin merkezi yönetim içindeki rolünü değiştirdiği ve yerel düzeyde merkezi yönetimin tamamlayıcı bir unsur haline getirdiği gözlemlenebilir. Söz konusu evrim yerel yönetimlerin işlevselliğini genişletmiş ve toplumun değişen ihtiyaçlarına daha etkin bir şekilde yanıt verme kabiliyetlerini artırmıştır (Karataş&Tarhan, 2021). Yerel yönetimler sadece idari görevlerin ötesine geçmiş ve merkezi hükümetle daha yakın işbirliği içinde yerel ekonomik kalkınma ile birlikte sosyal refahı teşvik etmek gibi çok çeşitli sorumluluklar üstlenmiştir.

Bu çalışmanın temel amacı belediyecilik uygulamalarının evrimini inceleyerek geleneksel ve elektronik belediyecilik arasında şehirlerarası karşılaştırmalar yapmaktır. Günümüzde şehirler her zaman ekonomik, sosyal, kültürel ve politik faaliyetlerin merkezi olmuştur. Bilgi ve iletişim teknolojilerindeki bu gelişmeler belediyelerin hizmet sunumunda önemli değişikliklere yol açmıştır. E-belediyecilik; belediyelerin hizmetlerini daha etkili, ekonomik ve hızlı bir şekilde sunma amacını taşımaktadır. Çalışmada şehirlerarası karşılaştırmalar farklı yerel yönetimlerin bu teknolojik dönüşüme nasıl adapte olduğunu ve hizmet kalitesini nasıl artırdığını anlamak açısından önemlidir. Çalışmamız belediyelerin sundukları hizmetlerin niteliğini değerlendirerek gelecekteki

belediyecilik uygulamalarını yönlendirmek amacıyla yapılmış bir karşılaştırma analizi sunmaktadır.

2. Literatür Taraması

Tanımlar

E- belediyecilik ya da interaktif belediyecilik, günümüzün teknolojik altyapısını kullanarak ve geleneksel belediyecilik normlarının dışına çıkarak, belediyelere daha hızlı ve sürekli hizmet, bilgi ve kent sakinlerinin belediye karar alma süreçlerine katılımını sağlamayı amaçlayan çağdaş uygulamaların bütünüdür (Geymen Karas, 2006).

E-belediye, belediyelerin web siteleri üzerinden çevrimiçi olarak gerçekleştirilebilen ödeme ve borç sorgulama gibi dinamik veri tabanı hizmetlerini içeren bir kavram olarak tanımlanmaktadır (Miranda vd., 2009: 431).

E- Belediye, belediye hizmetlerini halka verimli, kolay ve güvenli bir şekilde sunmaya adanmış bir varlık olarak işlev görmektedir. Gerçek bir kentsel ortamda sorunsuz bir şekilde çalışan bu belediye, zamansal ve mekânsal kısıtlamalardan yoksun olarak günün her saati hizmet sunmaktadır (Layne & Lee, 2001). Elektronik şehrin uygulama özellikleri üç ana grupta toplanabilir: Politik, Teknolojik ve Organizasyonel. Politik özellikler alanında kapsamlı politikaların varlığı, stratejik planların oluşturulması, bir sivil tüzüğün oluşturulması ve bilgilendirilmiş bir toplumun geliştirilmesi zorunludur. Teknolojik özellikler, belediye kuruluşları arasında dijital bağlantıların kurulmasını, internet aracılığıyla iletişimin kolaylaştırılmasını ve ilgili kuruluşları birbirine bağlayan uyumlu bir ağın oluşturulmasını gerektirmektedir. Organizasyonel açıdan, kentin geniş bir organizasyonel varlık olarak düşünülmesi, vatandaşları odaklanmış ilgiyi hak eden müşteriler olarak görmenin önemini vurgulamaktadır (Masouleh ve Asadollah, 2021: 612-13). Bu hedefle uyumlu olarak E-Belediye, vatandaşların ihtiyaçlarına ilişkin bilgi edinmeyi daha erişilebilir hale getiren çeşitli olanaklar sunmaktadır. Bu özelliklerin bir araya getirilmesi, dijital ortamda belediye hizmetlerinin genel verimliliğini, erişilebilirliğini ve yanıt verebilirliğini artırmayı ve elektronik şehrin dinamik ve vatandaş merkezli bir idari paradigma olarak rolünü güçlendirmeyi amaçlamaktadır.

Moon'a (2002) göre belediyelerin büyüklüğü ile e-belediye uygulamalarının gelişimi arasında bir bağlantı bulunmaktadır. Moon (2002), e-belediye uygulamalarının nüfus yoğunluğu daha yüksek olan idari birimlerde daha gelişmiş olmasının yanı sıra belediyelerin teknik, mali ve personel kapasitelerinin de çevrimiçi hizmet sunumunda kritik bir faktör olduğunu ifade etmektedir (s. 431). Belediyeler sadece nüfus yoğunluğuna değil teknik altyapı ve kaynak düzeyine de bağlı olarak elektronik belediyecilik uygulamalarının gelişimine katkıda bulunmaktadır.

2.2. Dünyadan ve Türkiye'den E-Belediye Örnekleri

2.2.1. New York City

Amerika Birleşik Devletleri'nin New York Şehri (NYC) yerel yönetimindeki acil durum hizmetleri sistemi örnek bir model olarak öne çıkmaktadır. NYC311'in 2009 yılında vatandaşların erişebileceği bir mobil uygulama olarak çevrimiçi kullanıma sunulması kamu bilgi talepleri ile hizmet başvurularını kolaylaştırmaya yönelik proaktif bir yaklaşımın örneğidir. NYC; NYC311,

coğrafi kodlama, performans ölçütleri ve düzenleyici bilgileri kapsayan önemli kamu verilerinin kullanılabilirliğini sağlamak için teknolojiden yararlanmaktadır. Aynı zamanda New York City Open Data (<https://opendata.cityofnewyork.us/>) aracılığıyla kamuya açık olan NYC311 verileri şeffaflık sağlamak amacıyla dağıtılmaktadır. NYC web sitesi, iş dünyası, sivil hizmetler, kültür ve rekreasyon, eğitim, konut, çevre, ulaşım ve sosyal bilimlere ilişkin kapsamlı bilgileri yayarak önemli bir rol üstlenmektedir (Marvin, Luque-Ayala & McFarlane, 2015:87). Güney Afrika'da acil durum hizmetleri departmanı, yerel yönetimlere verilen belirli yasal görevleri yerine getirirken NYC sistemiyle karşılaştırıldığında öne çıkan önemli bir ders, sadece sağlıkla ilgili acil durumları değil aynı zamanda alternatif yan park (ASP) gibi çeşitli kamusal hizmetlerin sunulmasında yatmaktadır. Yani, NYC sistemi acil durum hizmetlerinin sadece sağlıkla ilgili olmadığını, aynı zamanda günlük hayatta karşılaşılan farklı ihtiyaçlara yönelik geniş bir hizmet yelpazesini kapsadığını göstermektedir. Güney Afrika'daki acil durum hizmetleri departmanının, yalnızca yasal zorunlulukları yerine getirmekle kalmayıp aynı zamanda çeşitli kamu hizmetlerini de sunarak, halka daha kapsamlı ve çeşitli bir hizmet sunma potansiyeli olduğunu düşünmek önemlidir. Çok yönüyle bu yaklaşım kapsamlı ve de vatandaş merkezli bir hizmet sunum modelinin potansiyelini örneklemektedir (Nel-Sanders & Malomane, 2022: 6).

2.2.2. İstanbul Büyükşehir Belediyesi

İstanbul Büyükşehir Belediyesi'nin (İBB) e-belediyecilik uygulamaları Aralık 1997'de hayata geçirilen ve sürekli güncellenen www.ibb.gov.tr adlı dinamik bir web sitesi aracılığıyla gerçekleştirilmektedir. İBB'nin web sitesinde İstanbul Büyükşehir Belediyesi'nin faaliyetleri, etkinlikleri, vatandaşlara yönelik bilgilendirme çalışmaları ve halkla ilişkiler faaliyetlerini içeren bir bölüm yer almaktadır. Ayrıca sitede İstanbul'un altyapı, ulaşım, sağlık, çevre, iskân ve imar, kültür ve sanat gibi çok çeşitli hizmetleri hakkında Türkçe ve de İngilizce bilgiler yer almaktadır (Genco, 2010: 26).

İBB'nin web sitesinde İstanbul'un genel planlamasından trafik görüntülerine, kentin kültür ve spor gündeminden ulaşım rehberine kadar geniş bir yelpazede bilgiler yer alıyor. Bu kapsamda İBB'nin faaliyet ve hizmetlerini kapsayan birçok başlık altında bilgi veriliyor. Örneğin İstanbul'un trafik kameralarından canlı trafik görüntüleri, şehir rehberi haritaları, hava durumu, İstanbul'un tarihi, belediye binaları, sosyal ve kültürel hizmetler vb.

İBB'nin web sitesinde en çok ziyaret edilen sayfalar arasında online trafik görüntüleri, kent rehberi, ihaleler, kültür-sanat etkinlikleri ve ulaşım rehberi öne çıkmaktadır. Sayfalara olan etkileşim yoğunluğu, İBB'nin çeşitli hizmetlerine ve halka yönelik bilgi sunumlarına yüksek bir talep olduğunu göstermektedir. Bu bağlamda İBB'nin e-belediyecilik uygulamalarının başarılı bir şekilde halka ulaştığı ve şeffaflık ilkesiyle yönetildiği görülmektedir (Erdal, 2002).

SONUÇ

E-Belediyecilik uygulamalarının incelenmesi sonucunda, Türkiye'deki yerel yönetimlerde e-belediyecilik uygulamalarının giderek arttığı ve geliştiği gözlemlenmektedir. E-belediyecilik uygulamalarının temel hedefi; yerel yönetimlerin sunduğu hizmetleri vatandaşlara daha etkin, hızlı ve şeffaf bir şekilde iletmektir. Uygulamalar geleneksel yöntemlere kıyasla daha hızlı bir hizmet sunma potansiyeli taşımaktadır. Vatandaşlar çeşitli belediye hizmetlerine daha kolay ve hızlı bir

şekilde erişebilirler. Örneğin; online olarak yapılan başvurular, ödemeler veya talepler, fiziksel olarak belediyeye gitmeye gerek kalmadan elektronik platformlar üzerinden gerçekleştirilebilir. Makalenin kapsamlı bir literatür taraması ve Türkiye’deki yerel yönetimlerdeki e-belediyecilik uygulamalarının analizi, bu alanın önemini ve potansiyelini vurgulamaktadır.

Çalışmamız e-belediyecilik uygulamalarının yerel yönetimlerin hizmet sunumu üzerinde kritik bir etkiye sahip olduğunu ortaya koymaktadır. E-belediyecilikteki uygulamaların kullanımı yerel yönetimlerin performansını artırmada önemli bir araç olarak görülmektedir. Ele alınan veriler e-belediyecilik uygulamalarının etkin bir şekilde geliştirilmesinin yerel yönetimlerin hizmet kalitesini, erişilebilirliğini ve etkinliğini olumlu yönde etkileyebileceğini göstermektedir. E-belediyecilik kamu hizmetlerini daha verimli bir şekilde yönetmeye ve sunmaya olanak tanıyan bir dönüşüm aracı olarak öne çıkmaktadır. Uygulamalar sayesinde vatandaşlar daha hızlı ve kolay bir şekilde hizmetlere erişebilirken yerel yönetimler de operasyonel süreçlerini daha etkili bir şekilde yönetebilmektedir. Yerel yönetim birimleri böylelikle kaynakları daha verimli kullanarak daha geniş bir hizmet yelpazesi sunma potansiyeline sahip olmaktadır. Yerel yönetimde teknolojinin etkin bir şekilde kullanılmasıyla birlikte vatandaşların kamu hizmetlerine daha kolay erişebildiği ve bu hizmetlerden daha fazla faydalanabildiği görülmektedir.

Ancak e-belediyecilik uygulamalarının başarısı için sadece teknolojik altyapı değil, aynı zamanda kullanıcı dostu ara yüzler, güvenlik önlemleri ve vatandaşların eğitimi gibi faktörlerin de göz önünde bulundurulması gerektiği ortaya çıkmaktadır. Bu noktada, yerel yönetimlerin bu uygulamaları sürdürülebilir bir şekilde geliştirmeleri ve yaygınlaştırmaları için çeşitli stratejik adımlar atması önemli hale gelmektedir.

Sonuç olarak e-belediyecilik uygulamaları yerel yönetimlerin çağın gereksinimlerine uyum sağlaması ve vatandaş memnuniyetini artırması açısından önemli bir potansiyele sahiptir. Ancak, bu uygulamaların başarılı olabilmesi için sürekli bir gelişim ve iyileştirme sürecine ihtiyaç duyulmaktadır. Bu bağlamda e-belediyecilik uygulamalarının yaygınlaştırılması ve etkin bir şekilde kullanılabilmesi için ilgili paydaşların işbirliği ve katılımı önem arz etmektedir.

KAYNAKÇA

- Belanger, F., & Hiller, J. S. (2006). A framework for e-government: privacy implications. *Business process management journal*, 12(1), 48-60.
- Erdal, M. (2002). “Elektronik Bilgi Çağında Kamu Yönetimi ve Bir Yerel Yönetim Uygulaması: İstanbul Büyükşehir Belediyesi”, I. Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi Bildiriler Kitabı, 10–11 Mayıs 2002, Kocaeli: Kocaeli Üniversitesi yay.
- Faridi Masouleh, M., & Shahbahrami, A. (2011). Electronic municipality as an alternative, complement, or development of traditional municipality. In Proceedings of the 2011 International Conference on Computer Communication and Management (CSIT), Volume 5. IACSIT Press, Singapore.

- Genco, M. İ. (2010). Türkiye’de yerel yönetimlerde e-belediyeçilik uygulamaları ve gelişim süreci (Yüksek Lisans Tezi). Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kamu Yönetimi Ana Bilim Dalı, Hatay.
- Geymen, A., & Karas, İ. R. (2006). Yerel Yönetimlere Yönelik e-Belediye Uygulamaları. *Cografya Bilgi Sistemleri Bilisim Günleri. Istanbul: Fatih U.*
- Karataş, E., & Tarhan, A. (2021). Yerel yönetimlerde e-belediye uygulamaları: Büyükşehir belediyeleri üzerine bir içerik analizi. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (45), 317-335.
- Layne, K., & Lee, J. (2001). Developing fully functional E-government: A four stage model. *Government information quarterly*, 18(2), 122-136.
- Marvin, S., Luque-Ayala, A., & McFarlane, C. (Eds.). (2015). *Smart urbanism: Utopian vision or false dawn?*. Routledge.
- Miranda, F. J., Sanguino, R., & Bañegil, T. M. (2009). Quantitative assessment of European municipal web sites: Development and use of an evaluation tool. *Internet Research*, 19(4), 425-441.
- Moon, M. J. (2002). The evolution of e-government among municipalities: rhetoric or reality?. *Public administration review*, 62(4), 424-433.
- Nel-Sanders, D., & Malomane, A. (2022). Challenges and best practices for e-municipalities. *Africa’s Public Service Delivery & Performance Review*, 10(1), 11.