

GÜMÜŞHANE ÜNİVERSİTESİ * LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ

SİYASET BİLİMİ VE KAMU YÖNETİMİ ANABİLİM DALI

YÜKSEK LİSANS PROGRAMI

**E-BELEDİYE VE E-DEMOKRASİ: ORDU, SAMSUN VE TRABZON
BÜYÜKŞEHİR BELEDİYE WEB SAYFALARININ KARŞILAŞTIRMALI
OLARAK İNCELENMESİ**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Taha Tuğrul BAHÇEKAPILI

TEMMUZ – 2021

GÜMÜŞHANE



GÜMÜŞHANE ÜNİVERSİTESİ * LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ

SİYASET BİLİMİ VE KAMU YÖNETİMİ ANABİLİM DALI

YÜKSEK LİSANS PROGRAMI

**E-BELEDİYE VE E-DEMOKRASİ: ORDU, SAMSUN VE TRABZON
BÜYÜKŞEHİR BELEDİYE WEB SAYFALARININ KARŞILAŞTIRMALI
OLARAK İNCELENMESİ**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Taha Tuğrul BAHÇEKAPILI

TEMMUZ – 2021

GÜMÜŞHANE



GÜMÜŞHANE ÜNİVERSİTESİ * LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ

SİYASET BİLİMİ VE KAMU YÖNETİMİ ANABİLİM DALI

YÜKSEK LİSANS PROGRAMI

**E-BELEDİYE VE E-DEMOKRASİ: ORDU, SAMSUN VE TRABZON
BÜYÜKŞEHİR BELEDİYE WEB SAYFALARININ KARŞILAŞTIRMALI
OLARAK İNCELENMESİ**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Taha Tuğrul BAHÇEKAPILI

Tez Danışmanı: Dr. Öğr. Üyesi Emre CENGİZ

TEMMUZ – 2021

GÜMÜŞHANE

BİLDİRİM

Yüksek Lisans Tezi olarak hazırlamış olduğum “E-Belediye ve E-Demokrasi: Ordu, Samsun ve Trabzon Büyükşehir Belediye Web Sayfalarının Karşılaştırmalı Olarak İncelenmesi” isimli bu çalışmanın, tamamen kendi çalışmam olduğunu, her alıntıya kaynak gösterdiğimi ve alıntı yaptığım tüm çalışmaların kaynakçada yer aldığını taahhüt eder, tezimin kâğıt ve elektronik kopyalarının Gümüşhane Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü arşivlerinde saklanmasına izin verdiğimi onaylarım.

Lisansüstü Eğitim ve Öğretim Yönetmeliğinin ilgili maddeleri uyarınca gereğinin yapılmasını arz ederim.

27 / 07 / 2021

.....
Taha Tuğrul BAHÇEKAPILI

ÖNSÖZ

2021 yılı içerisinde Gümüşhane Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü'nde “E-Belediye ve E-Demokrasi: Ordu, Samsun ve Trabzon Büyükşehir Belediye Web Sayfalarının Karşılaştırmalı Olarak İncelenmesi” başlığı altında yüksek lisans tezi olarak hazırladığım bu çalışmanın her aşamasında tecrübesini, anlayışını ve hoşgörüsünü esirgemeyen tez danışmanım, hocam Dr. Öğr. Üyesi Emre CENGİZ’ e minnet ve şükranlarımı sunmayı bir borç bilirim. Ayrıca çalışma süresince maddi ve manevi her zaman yanımda olduklarını hissettiğim ailem ile değerli katkılarını her zaman sağlayıp, iyi niyetini ve desteğini hiçbir zaman esirgemeyen değerli ablam Arş. Gör. Dr. Tuğba BAHÇEKAPILI ÖZDEMİR’ e sonsuz teşekkür ederim.

Gümüşhane-2021

Taha Tuğrul BAHÇEKAPILI

ÖZET

BAHÇEKAPILI, Taha Tuğrul. E-Belediye ve E-Demokrasi: Ordu, Samsun ve Trabzon Büyükşehir Belediye Web Sayfalarının Karşılaştırmalı Olarak İncelenmesi, Yüksek Lisans Tezi, 2021, (XIII+134)

Bilgi ve iletişim teknolojilerinde yaşanan gelişmeler, var olan dünya düzenini yeniden biçimlendirmiş; bilgisayar ve internet başta olmak üzere birçok teknolojik araç, insan hayatının vazgeçilmez birer unsuru olmuştur. Özellikle de internetin gelişim gösterdiği en son evre; yerel düzeyde insanları, siyasal ve idari süreçlere karşı birçok beklenti içerisine sokmaktadır. Var olan bu beklentilerin bir yansıması olarak siyasal ve idari süreçler içerisinde bir dizi değişim kaçınılmaz bir hal almıştır. Bu noktada belediye ve vatandaş ilişkisinde karşılıklı etkileşimi ön plana çıkaracak e-belediye süreci gündeme gelmektedir. E-Belediye süreci içerisinde belediye ile vatandaş arasında bağ oluşturup, etkileşimi artıracak pek çok araç bulunmaktadır. Şüphesiz ki bu araçlardan biri de belediyelerin resmî web sayfalarıdır. Bu çalışmanın amacı, Türkiye’de e-devletin yerel düzlemdeki ayağı olarak ifade edilen e-belediye uygulamalarını e-demokrasi üzerinden incelemektir. Bu bağlamda çalışma; Ordu, Samsun ve Trabzon büyükşehir belediyeleriyle sınırlandırılarak ilgili belediyelerin web sayfaları, e-demokrasi üzerinden ele alınmıştır. Araştırmanın ana hipotezini ise “Ordu, Samsun ve Trabzon Büyükşehir Belediye web sayfaları, e-demokrasi noktasında yeterli seviyededir.” fikri oluşturmaktadır. Araştırma kapsamında büyükşehir belediye web sayfalarının, etkileşim ve e-katılım işlevinden daha çok bilgilendirme amaçlı kullanıldığı ve bu doğrultuda e-demokrasinin henüz başlangıç seviyelerinde seyrettiği sonucuna ulaşılarak hipotezin sağlanamadığı görülmüştür.

Anahtar Kelimeler: Bilgi ve İletişim Teknolojileri, E-Belediye, E-Demokrasi, E-Katılım, Web Sayfası

ABSTRACT

BAHÇEKAPILI, Taha Tuğrul. E-Municipality and E-Democracy: A Comparative Analysis of Ordu, Samsun and Trabzon Metropolitan Municipality Web Pages, Master Thesis, 2021, (XIII+134)

Developments in information and communication technologies have reshaped the existing world order; Many technological tools, especially computers and the internet, have become an indispensable element of human life. In particular, the last phase of the development of the internet; At the local level, it puts people in many expectations against political and administrative processes. As a reflection of these existing expectations, a series of changes in political and administrative processes have become inevitable. At this point, the e-municipality process comes to the fore, which will highlight the mutual interaction in the relationship between the municipality and the citizen. Within the e-Municipality process, there are many tools that will create a bond between the municipality and the citizen and increase the interaction. Undoubtedly; One of these tools is the official web pages of municipalities. The aim of this study is to examine the applications of e-municipality, which is expressed as the local leg of e-government in Turkey, through e-democracy. Working in this context; Limited to Ordu, Samsun and Trabzon metropolitan municipalities, the web pages of the relevant municipalities were handled through e-democracy. The main hypothesis of the research is that "Ordu, Samsun and Trabzon Metropolitan Municipality web pages are sufficient in terms of e-democracy." constitutes the idea. Within the scope of the research, it was seen that the hypothesis could not be provided by reaching the conclusion that the metropolitan municipality web pages are used for information purposes rather than the interaction and e-participation function, and in this direction, e-democracy is still in its initial stages.

Keywords: Information and Communication Technologies, E-Municipality, E-Democracy, E-Participation, Web Page

İÇİNDEKİLER

DIŞ KAPAK

İÇ KAPAK

KABUL VE ONAY	IV
BİLDİRİM	V
ÖNSÖZ.....	VI
ÖZET.....	VII
ABSTRACT	VIII
İÇİNDEKİLER	IX
TABLolar LİSTESİ.....	XII
ŞEKİLLER LİSTESİ.....	XIII
GİRİŞ	1

BİRİNCİ BÖLÜM

1. E-BELEDİYE VE E-DEMOKRASİ KAVRAMSAL ÇERÇEVE	6-45
1.1. E-Devlet Anlayışının Yerel Ayağı: E-Belediye.....	6
1.1.1. E-Belediye Uygulamasının Aşamaları	13
1.1.1.1. Tek Yönlü Bilgi Verme	14
1.1.1.2. Karşılıklı İletişim.....	15
1.1.1.3. Çevrimiçi İşlem	15
1.1.2. E-Belediye Uygulamasının Araçları	16
1.1.2.1. Bilgi Sistemleri.....	16
1.1.2.2. Belediye Web Sayfası.....	17
1.1.2.3. Belediyenin WAP (Kablosuz Hizmet) Uygulamaları	19
1.1.3. E-Belediyenin Teknik Alt Yapısı.....	19

1.1.3.1. Çağrı Merkezi ve Telefon Teknolojileri.....	20
1.1.3.2. Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS).....	21
1.1.3.3. Kiosklar	21
1.1.3.4. Mobil Teknolojiler	22
1.1.3.5. İntranet.....	22
1.1.3.6. Video-Konferans ve Webcasting.....	23
1.1.4. E-Belediye Sürecinde Karşılaşılan Sorunlar ve Çözüm Önerileri	24
1.2. E-Demokrasi	27
1.2.1. E-Demokrasi Aşamaları ve Araçları	34
1.2.2. E-Demokrasi Modelleri.....	38
1.2.2.1. Aström’e Göre E-Demokrasi Modeli	38
1.2.2.2. Caldow’a Göre E-Demokrasi Modeli.....	39
1.2.2.3. Nair’e Göre Dijital Demokrasi Modeli	40
1.2.2.4. OECD’e Göre E-Demokrasi Modeli	41
1.2.3. E-Demokrasinin Faydaları	41
1.2.4. E-Demokrasiye Yönelik Eleştiriler	43

İKİNCİ BÖLÜM

2. TÜRKİYE ÖZELİNDE E-BELEDİYE VE E-DEMOKRASİ KAVRAMLARINA KISA BİR BAKIŞ	46-69
2.1. E-Devletin Gelişim Süreci	46
2.1.1. E-Devlet Politika ve Yönetimine İlişkin Çalışmalar.....	48
2.2. Türkiye’de E-Belediye Süreci	52
2.2.1. E-Belediye Politika ve Yönetimine İlişkin Çalışmalar	52
2.2.2. E-Belediye Uygulama Örnekleri.....	56
2.3. Türkiye’de E-Demokrasi Süreci	61
2.3.1. E-Demokrasi Uygulama Örnekleri	62
2.4. Çalışma Konusu Hakkında Literatür Taraması	64

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

3. ORDU, SAMSUN VE TRABZON BÜYÜKŞEHİR BELEDİYELERİNİN E-DEMOKRASİ BAĞLAMINDA KARŞILAŞTIRMALI OLARAK İNCELENMESİ.....	70-104
3.1. Ordu, Samsun ve Trabzon Şehirleri Hakkında Tanıtıcı Bilgiler	70
3.1.1. Ordu	71
3.1.2. Samsun	72

3.1.3. Trabzon	74
3.2. Ordu, Samsun ve Trabzon Büyükşehir Belediyeleri ve Teknolojik Alt Yapı Mevcut Durumu	75
3.2.1. Ordu Büyükşehir Belediyesi	76
3.2.2. Samsun Büyükşehir Belediyesi	80
3.2.3. Trabzon Büyükşehir Belediyesi	84
3.3. Ordu, Samsun ve Trabzon Büyükşehir Belediye Web Sayfalarının E- Demokrasi Bağlamında Karşılaştırmalı Olarak İncelenmesi	89
3.3.1. Belirlenen Kriterler Doğrultusunda Ordu, Samsun ve Trabzon Büyükşehir Belediye Web Sayfalarının E-Demokrasi Açısından İncelenmesi	89
3.3.2. E-Demokrasi Bağlamında Ordu, Samsun ve Trabzon Büyükşehir Belediyeleri Web Sayfalarına Yönelik Gerçekleştirilen Mülakatlara İlişkin Bulgular	94
3.3.2.1. E-Demokrasi Kavramına İlişkin Sorumlu Kişi Görüşleri	95
3.3.2.2. Bilgilendirme, Etkileşim ve Katılım, Kapasite Geliştirme Konularını İçeren E-Demokrasi Uygulamalarına İlişkin Sorumlu Kişi Görüşleri	96
3.3.2.3. Destekleyen Unsurlar, Geliştirilmesi Gereken Alanlar ve Önerilen Uygulamalar Konularını İçeren E-Demokrasi Uygulamalarına İlişkin Sorumlu Kişi Görüşleri	99
SONUÇ VE DEĞERLENDİRME	105
KAYNAKÇA	115
EKLER	126
EK 1. E-Demokrasi Kriterleri	127
EK 2. Mülakat Soruları	131
EK 3. Etik Kurul Onayı	133
ÖZGEÇMİŞ	134

TABLÖLER LİSTESİ

Tablo 1. Geleneksel Yönetim Anlayışı ve E-Devlet Anlayışı Arasındaki Temel Farklar	9
Tablo 2. E-Belediye Uygulamasının Aşamaları.....	14
Tablo 3. Vatandaş Katılım Araçları ve E-Demokrasi	36
Tablo 4. E-Demokrasi Araçları	37
Tablo 5. Ordu Büyükşehir Belediyesi Teknolojik Donatı Envanteri	77
Tablo 6. Ordu Büyükşehir Belediyesi İnternet Adresleri	78
Tablo 7. Samsun Büyükşehir Belediyesi Teknolojik Donatı Envanteri	82
Tablo 8. Trabzon Büyükşehir Belediyesi Teknolojik Donatı Envanteri.....	86
Tablo 9. Trabzon Büyükşehir Belediyesi Web Adresleri	87
Tablo 10. Ordu, Samsun ve Trabzon Büyükşehir Belediye Web Sayfalarının E-Demokrasi Bağlamında “Bilgilendirme” Ana Ölçütü Açısından İncelenmesi	90
Tablo 11. Ordu, Samsun ve Trabzon Büyükşehir Belediye Web Sayfalarının E-Demokrasi Bağlamında “Etkileşim ve E-Katılım” Ana Ölçütü Açısından İncelenmesi	92
Tablo 12. E-Demokrasi Tanımına İlişkin Görüşler.....	95
Tablo 13. Bilgilendirme, Etkileşim ve Katılım, Kapasite Geliştirme Konularını İçeren E-Demokrasi Uygulamalarına İlişkin Görüşler	96
Tablo 14. Destekleyen Unsurlar, Geliştirilmesi Gereken Alanlar ve Önerilen Uygulamalar Konularını İçeren E-Demokrasi Uygulamalarına İlişkin Görüşler	100

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1. E-Devlet Politikalarına Yönelik Plan ve Belgeler	51
Şekil 2. Ankara Büyükşehir Belediyesi E-Belediye Ekran Görüntüsü	59
Şekil 3. İstanbul Büyükşehir Belediyesi E-Belediye Ekran Görüntüsü	61
Şekil 4. Ordu Büyükşehir Belediyesi Web Sayfası Ekran Görüntüsü	79
Şekil 5. Samsun Büyükşehir Belediyesi Web Sayfası Ekran Görüntüsü	83
Şekil 6. Trabzon Büyükşehir Belediyesi Web Sayfası Ekran Görüntüsü	88



GİRİŞ

Tarihsel bir süreç içerisinde dünya ve beraberinde toplumlar, birtakım dalgalanmaların etkisi ile karşı karşıya kalmıştır. Bu dalgalanmaların altında yatan en temel faktörü, teknoloji kavramı ile izah etmek son derece yerinde olacaktır.

Geçmişten günümüze toplum ve teknoloji ilişkisi, bir bütün olarak sürekli bir etkileşim eylemi içerisinde varlığını göstermiştir. Öyle ki; bu mevcut durumun şekillendirdiği ortam içerisinde toplumlar, devrimsel bir nitelikte; sosyal, ekonomik, kültürel ve siyasi anlamda derinden etkilenecek, köklü değişim ve dönüşümler ile karşı karşıya kalmıştır. Zaman içerisinde varlığını gösteren her bir yeni teknoloji, toplumları bulunduğu noktadan çok daha fazla ileri seviyelere taşıyarak; “Tarım Devrimi”, “Sanayi Devrimi” ve “Bilişim Devrimi” gibi bir takım sıralamayı içeren küresel dalgalanmaların ortaya çıkışına sebebiyet vermiştir. Özellikle de günümüzde varlığını hissettiren bilişim devrimi bu çalışmanın en temel yapı taşı olarak ifade edilebilir.¹

Geçen zaman içerisinde bilgi toplumuyla yaşanan çağdaş gelişmeler, devlet ile vatandaş ilişkisinde karşılıklı etkileşimi mecburi hale getirir bir konuma erişmiştir.² Bu tez içerisinde de sıklıkla ele alınan bu durum, bir bütün olarak kamu yönetimini değişim, dönüşüm ve hatta bir gelişim içerisine sokmaktadır. Öyle ki; bilgi ve iletişim teknolojilerinde yaşanan gelişmeler ve bu gelişmelerin hayatımıza her geçen gün daha da nüfuz etmesi, genel anlamda devletleri ve özelde ise yerel yönetimleri, kamu bilgi ve hizmetlerinin sunumu noktasında, bilgi ve iletişim teknolojileri odaklı teknikleri kullanmaya sürüklemektedir. Kamu hizmetlerinin, teknolojiler aracılığıyla sunumu ise e-devlet ve e-belediye gibi kavramlarla izah edilmeye çalışılmıştır. Nitekim devlet bünyesindeki bilgi ve hizmetlerin, bilgi ve iletişim teknolojileri vasıtasıyla elektronik ortama aktarılması, e-devlet olarak tanımlanırken; e-devletin yerel düzlemdeki uygulamaları ise kısaca e-belediye kavramı ile ifade edilmektedir.³

¹ Mehtap Yeşilorman ve Firdevs Koç, “Bilgi Toplumunun Teknolojik Temelleri Üzerine Eleştirel Bir Bakış”, **Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi**, Cilt:24, Sayı:1, 2014, ss.117.

² Esmihan Aydın, “E-Belediye ve Belediye Mali Yönetimine Etkisi: **Canik Belediyesi**”, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi, İstanbul, 2019, ss.7.

³ Oğuzhan Erdoğan, “Yerel Yönetimlerde E-Belediye Uygulamaları: İçişleri Bakanlığı E-Belediye Bilgi Sistemi”, **Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, Cilt:24, Sayı:3, 2019, ss.552.

Gelenen son noktada gelişen bilgi ve iletişim teknolojilerine bağlı olarak; belediye kurumları, yönetim süreçlerini birtakım araçlar ile mümkün mertebe desteklemek zorunda kalmaktadır. Bu araçlar kısaca; bilgi sistemleri, belediye web sayfaları ve belediyenin kablosuz hizmet sunma uygulamaları olarak sıralanabilir. Özellikle de bu tez kapsamında belediyelerin web sayfaları için ayrı bir parantez açılmalıdır. Çünkü e-belediye anlayışı çerçevesinde son yıllarda belediyeler; bilgi yayma, etkileşimde bulunma ve bütünleşme etkinliklerini kapsayacak şekilde vergi ödeme, vize alma ya da pasaport işlemleri başta olmak üzere pek çok kamu iş ve işlemlerini belediye web sayfası üzerinden vatandaşlarına aktarmaktadır.⁴

Belediye web sayfalarının, demokratik katılımı destekleyecek stratejik bir yönetsel araç olduğu düşünüldüğünde; bilgilendirme, etkileşimde bulunma ve katılım gösterme noktasında etkin, verimli, güvenli ve özellikle de bir bütün olarak demokratik değerleri içerisinde barındıran bir belediye web sayfasının, günümüzde son derece hayati bir öneme sahip olduğu söylenebilir.

Bu çalışmanın amacı; Türkiye’de e-devletin yerel düzlemdeki ayağı olarak ifade edilen e-belediye anlayışı çerçevesinde Ordu, Samsun ve Trabzon Büyükşehir Belediye web sayfalarını, e-demokrasi üzerinden incelemektir. Dolayısıyla çalışmanın kapsamını, Karadeniz Bölgesi’nde bulunan Ordu, Samsun ve Trabzon Büyükşehir Belediyeleri oluşturmaktadır. Araştırmacı tarafından Karadeniz Bölgesi’nde yer alan büyükşehir belediyelerinin çalışmaya dahil edilmesindeki en temel neden ise Karadeniz Bölgesi özelinde büyükşehir belediye web sayfalarının özellikle de e-demokrasi noktasında karşılaştırmalı olarak incelenmek istenmesidir. Nitekim literatürde gerçekleştirilen araştırmalar neticesinde Karadeniz Bölgesi’nde bulunan büyükşehir belediye web sayfalarının e-demokrasi çerçevesinde incelenmediği tespit edilmiştir. Bu doğrultuda Karadeniz Bölgesi’nde bulunan büyükşehir belediye web sayfaları, e-demokrasi noktasında ele alınarak literatürdeki boşluk giderilmeye çalışılacaktır. Dolayısıyla bu çalışma; Ordu, Samsun ve Trabzon Büyükşehir Belediye web sayfaları özelinde özellikle de e-demokrasi konusunun incelenecek olması sebebiyle önemlidir. Çalışmada aşağıdaki sorulara cevap aranacaktır;

1. E-demokrasi açısından incelendiğinde Ordu, Samsun ve Trabzon Büyükşehir Belediyeleri web sayfalarının mevcut durumu nedir?

⁴ Nur Şat, “Türkiye’de Büyükşehir Belediyelerinin Genel Ağ (Web) Sitelerinin Analizi”, **Türk İdare Dergisi**, Cilt:88, Sayı:482, 2016, ss.189.

2. E-demokrasi bağlamında Ordu, Samsun ve Trabzon Büyükşehir Belediyeleri web sayfalarına yönelik belediye bünyesinde yer alan sorumlu kişi görüşleri nelerdir?

Çalışmada nicel araştırma yöntemlerinden karşılaştırmalı araştırma yöntemi kullanılmıştır.⁵ Bu kapsamda Ordu, Samsun ve Trabzon Büyükşehir Belediye web sayfaları, e-demokrasiye yönelik belirlenen kriterler doğrultusunda incelenmiştir. “Kubicek” ve “Westholm” bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımı ile sağlanan vatandaş katılımını, demokratik süreçler üzerinde üç farklı alanda etkiye sebebiyet verdiğini belirterek; bu etkileri; “bilgi edinme yollarının aktif kullanımı”, “iletişim kanallarının oluşturulması ile müzakere süreçlerinin yaşanması” ve “teknolojik imkânlar vasıtasıyla aktif katılımın oluşturulması”, şeklinde sıralamaktadır.⁶ Bu çalışmada kullanılan kriterler, Kubicek ve Westholm’un bu mevcut sıralaması temelinde şekillenmiştir. Dolayısıyla kriterlerin belirlenmesinde söz konusu ana ve alt ölçütler bir tanesi yabancı olmak üzere toplamda yedi farklı çalışmadan derlenerek oluşturulmuştur.⁷ Bu kapsamda e-demokrasi açısından Ordu, Samsun ve Trabzon Büyükşehir Belediyeleri web sayfaları, “Bilgilendirme” ile “Etkileşim ve E-Katılım” olmak üzere oluşturulan toplamda iki ana ölçüt ve bu ana ölçütlere bağlı alt ölçütler üzerinden ele anılmıştır. Söz konusu ölçütlerin büyükşehir belediye web sayfalarında var olup olmama durumu incelenmiştir. İncelenen web sayfasında belirlenen ölçütler sağlanıyorsa ilgili tabloda (+) değilse (-) işaretiyle gösterilmiştir. Web sayfaları üzerinden e-demokrasiye yönelik yapılan incelemelerin, belediye bilgi işlem çalışanları tarafından da ayrıca kontrol edilmesi sağlanmıştır. Büyükşehir belediye web sayfalarının incelenmesinde kullanılacak ana ve alt ölçütler Ek-1’de yer almaktadır.

⁵ Salih Çepni, “Araştırma ve Proje Çalışmalarına Giriş”, Trabzon, 8. Baskı, Eylül 2018.

⁶ Herbert Kubicek and Hilmar Westholm, “Scenarios for Future Use of E-Democracy Tools in Europe”, **Current Issues and Trends in E-Government Research**, Ed. Donald Norris, Cybertech Publishing, 2007 pp. 207.

⁷ Kubicek and Westholm, a.g.e., pp. 207., Melih Engin ve Fatih Gürses, “Türkiye’de Büyükşehir Belediyelerinin E-Demokrasi Gelişim Modelleri Açısından İncelenmesi”, **Kayfor 12. Kamu Yönetimi Forumu Bildiriler Kitabı (Kamu Yönetiminde Değişim)**, 2014, ss.550-569., Bilal Alat, “Türkiye’de İl Belediye Web Sitelerinin İşlevselliği Üzerine Bir Araştırma”, **Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi**, Cilt:28, Sayı:1, 2018, ss.93-114., Emel İla Öztürk Kargaloğlu, “Türkiye’de Belediyelerin E-Devlet Anlayışının Analizi: Büyükşehir Belediyeleri Web Sayfaları Örneği”, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi, İstanbul, 2018., Muhammed Burak Dağkılıç, “E-Demokrasi Bağlamında Siyasal Parti Web Sitelerinin İçerik Analizi”, Uludağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi, Bursa, 2018., İdil Sayımer, Zeynep Benan Dondurucu ve Banu Küçüksaraç, “Dijitalleşen Kentlerde Yönetişim: Marmara Bölgesi Büyükşehir Belediyeleri’nin Karşılaştırmalı E-Belediyecilik Uygulamaları”, **IBAD Sosyal Bilimler Dergisi**, Sayı:5, 2019, ss.420-443., Fadime Ölmez, “Yerel Yönetişimde Etkili Bir Araç Olarak E-Katılım: Büyükşehir Belediyeleri Web Siteleri İçerik Analizi”, Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi, Nevşehir, 2020.

Ayrıca araştırma kapsamında Ordu, Samsun ve Trabzon Büyükşehir Belediyeleri içerisinde yer alan bilgi işlem dairesi başkanlığı bünyesindeki sorumlu kişiler ile derinlemesine mülakat gerçekleştirilmiştir. Mülakat soruları araştırmacı tarafından web sayfalarını incelemek için oluşturulan kriterler üzerinden hazırlanmıştır. Hazırlanan mülakat soruları, Ek-2’de yer almaktadır. Mülakat soruları, bir uzman tarafından kontrol edilmiş ve anlaşılabilirliğin test edilebilmesi için bir kişi ile deneme görüşmesi gerçekleştirilmiştir. Gerekli düzeltmeler yapılarak mülakat formuna son hali verilmiştir. Sonrasında bilgi işlem dairesi başkanlıkları ile iletişime geçilerek görüşme için onay alınmıştır. Belirlenen günde ses kayıt cihazı ile kayıt altına alınarak görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Görüşme verilerinin analizinde içerik analizi kullanılmıştır. Görüşme kayıtları, transkript edilerek yazıya dönüştürülmüştür. İlgili görüşme verileri, araştırmacı ve bilgisayar ve öğretim teknolojileri eğitimi alanından bir uzman tarafından ayrı ayrı kodlanarak tutarlılığı kontrol edilmiştir. Ayrıca yönetim ve bilişim alanından bir uzman tarafından da kodlamalar kontrol edilmiştir. Kodlamaların son hali daha açık ve anlaşılır olması adına tablolastırılarak sunulmuştur.

Web sayfaları üzerinden kriterler yoluyla elde edilen veriler ile mülakatlardan elde edilen veriler harmanlanarak, mevcut durum ortaya konulmuştur. Veri toplama süreci 2021 Mart ayının ikinci yarısında gerçekleştirilmiştir.

Tüm bunlardan hareketle çalışmanın birinci bölümünde kavramsal çerçevenin sınırları çizilmiştir. Bu doğrultuda e-belediye ve e-demokrasi kavramlarına yönelik tanımlamalar yapılarak, genel bilgiler verilmiştir.

Çalışmanın ikinci bölümünde; e-belediye ve e-demokrasi kavramları üzerinden, Türkiye’deki politika ve uygulama örneklerine kısaca değinilmiştir.

Çalışmanın üçüncü bölümünde ise araştırma örnekleme hakkında kapsamlı bilgiler verilerek; Ordu, Samsun ve Trabzon Büyükşehir Belediye web sayfaları, e-demokrasi bağlamında incelenmiştir.

“Ordu, Samsun ve Trabzon Büyükşehir Belediye web sayfaları, e-demokrasi noktasında yeterli seviyededir.” fikri araştırmanın ana hipotezidir. Ayrıca araştırmanın ana hipotezinden yola çıkılarak, yardımcı hipotezler oluşturulmuştur. Yardımcı hipotezler ise şu şekildedir:

Ordu, Samsun ve Trabzon B y k    r Belediyeleri, web sayfaları üzerinden e-demokrasi uygulamaları kapsamında özellikle de bilgilendirme hizmetlerine yönelik site içi uygulamalarını artırması gerekmektedir.

Ordu, Samsun ve Trabzon B y k    r Belediyeleri, web sayfaları üzerinden e-demokrasi uygulamaları kapsamında özellikle de etkileşimde bulunma hizmetlerine yönelik site içi uygulamalarını artırması gerekmektedir.

Ordu, Samsun ve Trabzon B y k    r Belediyeleri, web sayfaları üzerinden e-demokrasi uygulamaları kapsamında özellikle de katılım gösterme hizmetlerine yönelik site içi uygulamalarını artırması gerekmektedir.



BİRİNCİ BÖLÜM

1. E-BELEDİYE VE E-DEMOKRASİ KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Bu bölüm içerisinde kavramsal çerçevenin sınırları çizilmektedir. Öncelikle e-devlet kavramına kısaca değinildikten hemen sonra e-belediye kavramına yönelik tanımlamalar yapılarak; e-belediyenin aşamaları, araçları, teknik alt yapısı ve e-belediye sorunları ile çözüm önerilerine yönelik bilgiler verilmektedir. Ayrıca bu bölüm içerisinde e-demokrasi kavramı için de tanımlamalar yapılarak; e-demokrasinin aşamalarını, araçlarını, modellerini, faydalarını ve e-demokrasiye yönelik eleştirileri içeren genel bilgiler kısaca açıklanmaktadır.

1.1. E-Devlet Anlayışının Yerel Ayağı: E-Belediye

E-belediye kavramının daha anlaşılır olması adına, e-devlet kavramına öncelik verilerek, kısaca açıklanması bu çalışma itibarıyla önemlidir. Dijital devlet, sanal devlet, online devlet ve kablolu devlet olarak da adlandırılan fakat elektronik devlet yani “e-devlet” kavramının yerleşik olarak kullanıldığı bu kavrama dair literatürde pek çok tanım mevcuttur.⁸ Dolayısıyla akademik yazında yer alan bu tanımlardan birkaçının, aşağıdaki gibi sıralanması mümkündür.

- Kamu idarelerinin, kamu bilgilerine herhangi bir zorluk veya engel ile karşılaşmadan erişebilmesi ve vatandaşlara, özel hukuk kişilerine, diğer kamu birimlerine, vs. hizmet verebilmesini sağlamak amacıyla bilhassa web tabanlı internet olmak üzere teknolojik uygulamalar yapması ya da kullanmasıdır.⁹

- Devletin; vatandaşlarına, işletmelere, çalışanlara ve kuruluşlara bilgi ve hizmetlerini sunmak veya onların bu hizmetlere ulaşımını sağlamak, hizmet kalitesini artırmak, maliyetleri düşürmek ve kamu yönetimini yeniden düzenleyip demokratik uygulamaları temele oturtan bir idari işleyişi geliştirmek amacıyla web tabanlı internet uygulamalarını ve bilgi teknolojilerini kullanmasıdır.¹⁰

⁸ Mehmet Zahid Sobacı, “E-Devlet: Kuramsal Bir Bakış”, **E-Devlet Kamu Yönetimi ve Teknoloji İlişkisinde Güncel Gelişmeler**, Ed. Mehmet Zahid Sobacı ve Mete Yıldız, Nobel Yayıncılık, Ankara, 2012, ss.6.

⁹ Karen Layne and Jungwoo Lee, “Developing Fully Functional E-Government: A Four Stage Model”, **Government Information Quarterly**, Cilt:18, Sayı:2, 2001, pp.123.

¹⁰ Abdullah Naralan, “E-Devlet ve Algılanışı Üzerine Bir Araştırma”, İmaj Yayınevi, Ankara, 2008, ss.5.

- E-Devlet, vatandaşlara devlet tarafından verilen hizmetlerin elektronik ortamda sunulması demektir.¹¹

Dolayısıyla E-Devlet, özellikle de bilgi toplumuna geçiş sürecinin bir gereği olarak bilgi ve iletişim teknolojilerinde yaşanan gelişmeler sonucu, devlet bünyesinde, geleneksel yönetim usullerine ek olarak; başta vatandaşlara ve devamında çalışanlara, iş çevrelerine veya kamu kurum ve kuruluşlarına yönelik etkinlik, verimlik, rasyonellik, güvenlik veya demokrasi vb. gibi katma değerleri de içerisine alacak şekilde, gelişen teknolojiler üzerinden, 7/24 zaman veya mekân sınırlaması olmaksızın, doğrudan bilgilendirme, etkileşimde bulunma veya katılım gösterme etkinliklerinin bütünü içerisinde barındıran bir model olarak tanımlanabilir.

Belirtilen tanımlamaların daha da artırılabilceği gibi, henüz üzerinde bir uzlaşa sağlanamayan ve dolayısıyla pek çok kesim tarafından farklı tanımlamaları ortaya konan e-devlet kavramı; kısaca, devlet kurumlarınca verilen hizmetlerin, bürokratik usullerin dışına çıkılarak elektronik sistemler aracılığıyla sağlanması veya yerine getirilmesi şeklinde tanımlanabilir. Literatürde farklı şekillerde tanımlanan e-devlet kavramının ortaya çıkmasına sebebiyet veren pek çok faktör söz konusudur. E-devletin ortaya çıkmasına ve hatta gelişmesine sebebiyet veren bu faktörleri, genel hatlarıyla aşağıdaki gibi sıralamak mümkündür.

- Bilgi vasıtasıyla şekillenen ve teknolojinin gelişip, dönüşmesine son derece katkıda bulunan bilgi toplumu ve bilgi ekonomisine geçiş süreci,¹²

- Milli/Ulus devletlerin belirleyiciliğinin azalıp, uluslararası sınırların önemsizleştiği ve özellikle de bilgi ve iletişim teknolojileri kullanımında bir artışın ve yoğunluğun yaşandığı küreselleşme süreci,¹³

- Uluslararası arenada meydana gelen düzenlemeler,¹⁴

- Genel/Merkezi yönetim anlayışında meydana gelen değişim ve bu mevcut durumun yerel yönetim anlayışına doğrudan etki etkisi,¹⁵

¹¹ T.C. Cumhurbaşkanlığı Dijital Dönüşüm Ofisi Başkanlığı, Sıkça Sorulan Sorular, 12 Ocak 2020 tarihinde <https://www.turkiye.gov.tr/bilgilendirme?konu=sikcaSorulanlar> adresinden erişildi.

¹² Murat Yıldırım, “E-Devlet ve Yurttaş Odaklı Kamu Yönetimi”, Nobel Akademik Yayıncılık, 4.basım, 2015, ss.52.

¹³ Kadir Koçdemir, “Atatürk Dönemi Kültür Politikası ve Küreselleşme”, *Türk İdare Dergisi*, Sayı:429, 2000, ss.154-155.

¹⁴ Nedime Özkara, “E-Belediye: Tarsus Örneği”, Mersin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi, Mersin, 2010, ss.21.

¹⁵ Gökhan Çobanoğulları, “Türkiye’deki E-Belediye Uygulamalarının Etkileri: Trabzon Örneği”, Karadeniz Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi, Trabzon, 2013, ss.9.

- Vatandaşların salt oy veren bir konumdan sıyrılıp, aynı zamanda denetleyen veya katılım gösteren yeni bir konuma erişmesi gibi pek çok yeniliği içeren; demokrasi ve vatandaş anlayışında meydana gelen varyasyonlar.¹⁶

E-Devlet uygulamaları ile bir bütün olarak yeni bir havaya bürünen kamu yönetimi, eskiye nazaran kullanılan araçlar veya teknikler açısından pek çok farklılığı bünyesinde barındırsa da iş görme yetisi bağlamında değerlendirildiğinde; e-devlet yapılanmasının geleneksel yönetim bünyesinde yer alan işlevler ile aynı sayılabilecek seviyelerde benzerlik gösterdiği görülmektedir.¹⁷ Geleneksel yönetim esasında 19. yüzyıl ile 20. yüzyılın son çeyreği arasında kalan süre zarfı içerisinde, kamu yönetimine hükmetmiş bir paradigmadır. Weberyen örgüt modeli olarak da bilinen geleneksel yönetim anlayışı, 1980’li yıllara kadar son derece yaygın bir uygulama alanına sahiptir. Fakat bu dönem içerisinde geleneksel yönetim anlayışı; genel olarak başta güvenlik, adalet ve devamında sınırlı bir şekilde de olsa sağlık ve eğitim hizmetlerini kendi içerisinde barındırmaktaydı.¹⁸ 20. yüzyılın son çeyreğine doğru girildiğinde, geleneksel kamu yönetimi temelli; verimsiz, uzun ve ağır işleyen bürokratik süreçler, idari ve ekonomik krizler ve vatandaş ile devlet arasındaki uçurumlar gibi pek çok etken, kamu yönetiminin yeniden yapılanma-modernleşme çabalarına girişmesine sebebiyet vermiştir.¹⁹ Özellikle de bilgi ve iletişim teknolojilerinde yaşanan gelişmeler ve bu gelişmelere bağlı olarak teknolojinin yaygın kullanımı; geleneksel devlet yapısını ve politikalarını köklü bir değişim ve dönüşüm sürecine sürüklemiş olup, geleneksel iş görme modellerinden, ağ tabanlı iş görme modellerine doğru bir geçiş süreci yaşatmıştır.²⁰ Artık yönetimler, internetinde yaygınlaşması paralelinde, bilgi teknolojileri temelli uygulamaları daha çok önemsemektedir. Bu kapsamda kamu yönetimi bünyesinde sanal ağlar üzerinden vatandaşlara, çalışanlara veya kamu kurum ve kuruluşları ile iş dünyasına bilgi ve kamu hizmeti sunulmaya başlanmış, bu bağlamda da e-devlet yapısına bir geçiş süreci yaşanmıştır. Nitekim yaşanan bu e-devlet

¹⁶ Nur Şat, “**Demokrasi için Bir Araç: E-Belediye**”, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Doktora Tezi, İstanbul, 2008, ss.69.

¹⁷ Gökçe Maraş, “Kamu Yönetimlerinde E-Devlet ve E-Demokrasi İlişkisi”, **Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, Sayı:37, 2011, ss.126.

¹⁸ Oğuz Demir, “**Vatandaşların E-Devlet Kullanımını Etkileyen Faktörler Üzerine Bir Araştırma**”, Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi, Sakarya, 2018, ss.8-9.

¹⁹ Görkem Furkan Şanal, “**E-Devlet Uygulamalarının Kamu Yönetimi Şeffaflığına Etkileri: Mülki İdare Amirleri Üzerinden Bir İnceleme**”, Hatay Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi, Hatay, 2019, ss.33-34.

²⁰ İbrahim Kırçova, “**E-Devlet Uygulamaları ve Ekonomiye Etkileri**”, İstanbul Ticaret Odası Yayınları, İstanbul, 2003, ss.31.

geçiş; daha düz ve daha az hiyerarşik yapılanmalar ile daha fazla iş birliği ve artırılmış esnekliği gerekli kılmakta olup, geleneksel devlet yapısının çoğu fikri (kullanılan araçlar veya teknikler) ile uyuşmamaktadır.²¹ Tüm bunlardan hareketle geleneksel yönetim anlayışı ile e-devlet anlayışı arasındaki temel farklar aşağıdaki gibi bir tablo üzerinde gösterilmektedir.

Tablo 1. Geleneksel Yönetim Anlayışı ve E-Devlet Anlayışı Arasındaki Temel Farklar

Geleneksel Yönetim Anlayışı	E-Devlet Anlayışı
Kâğıt Üzerinden İletişim	Elektronik İletişim
Pasif Vatandaş (Yurttaş)	Aktif Vatandaş (Yurttaş)
İdare Tarafından Yüklenen Veri	Vatandaşlar Tarafından da Veri Yükleme İmkânı
Dikey/Hiyerarşik bir Yönetim Yapısı	Yatay/Koordineli Ağ Yapılanması
Eleman (Personel) Yanıtı	Otomatik Sesli Posta, Çağrı Merkezi vb. gibi Araçlar Vasıtası ile Yanıt
Eleman (Personeli) Temellinde Kurulan Denetim Sistemi	Otomatik Veri Güncellemesi ile Sağlanan Denetim Sistemi
Eleman (Personel) Desteği	Kendi Kendine Yardım veya Uzman Yardımı
Nakit Akışı veya Çek	Elektronik Fon Transferi (EFT)
Tek Tip Hizmet	Farklılaştırılmış, Kişiyeye Özel Hizmet
Bölmelere Ayrılmış, Kesintili Hizmet	Bütünsel, Zaman veya Mekân Kısıtlaması Olmaksızın Sunulan 7/24 Sürekli Hizmet
Yüksek İşlem Maliyeti	Düşük İşlem Maliyeti
Verimsiz Büyüme	Verimlilik Yönetimi
Tek yönlü İletişim	Karşılıklı Etkileşim
Uyruk İlişkisi	Katılım İlişkisi
Kapalı Devlet Sistemi	Açık Devlet Sistemi

Kaynak: Özgür Uçkan, “E-Devlet, E-Demokrasi ve Türkiye: Kamu Yönetiminin Yeniden Yapılanması için Strateji ve Politikalar – 1”, Literatür Yayınları, 1.Basım, İstanbul, 2003, ss.47.

²¹ Yıldırım, a.g.e., s.87.

Tablo 1’den de anlaşılabacağı üzere; geleneksel devletten e-devlete geçişte, bilgi ve iletişim teknolojilerinin sağladığı imkânlardan yararlanmak asıl hedef haline gelmektedir. İnsan gücünü temel alan pek çok işlem ya da hizmet yerini, bu süreçte elektronik bilgi sistemlerine bırakmaktadır. Bu durumun bir neticesi olarak geleneksel devlet yönetimi bünyesinde var olan devlet ile vatandaş arasındaki mesafe kapanmakta olup, vatandaşın yönetim süreçlerine daha aktif bir şekilde katıldığı, son derece esnek, hızlı, etkileşimli, koordineli, demokratik, şeffaf ve hesap verilebilirlik gibi nitelikleri içerisinde barındıran etkin ve verimli bir yapı ortaya çıkmaktadır. Bu yapı itibariyle vatandaşlar artık bilgiye, belgeye veya bir hizmete ulaşırken herhangi bir zaman kaybı ile karşı karşıya kalmayacak, aksine 7 gün 24 saat erişim imkânına sahip olacaktır. Hem vatandaşlar ve iş çevreleri hem de devlet nezdinde zamandan tasarruf sağlayan bu yeni yapı, aynı zamanda bu aktörleri de ilgilendirecek şekilde mali açıdan bir tasarruf da sağlamaktadır.

Netice itibariyle dünya genelinde küreselleşmenin etkisiyle boy gösteren çağdaş gelişmeler, devlet ile vatandaş ilişkisinde karşılıklı etkileşimi mecburi hale getirir bir konuma erişmiştir.²² Bir önceki paragraflarda da belirttiğimiz bu durum, bir bütün olarak kamu yönetimini değişim, dönüşüm ve hatta bir gelişim içerisine sokmaktadır. Özellikle de bilgi ve iletişim teknolojilerinde yaşanan gelişmeler ve bu gelişmelerin hayatımıza her geçen gün daha da nüfuz etmesi, genel anlamda devletleri ve özelde ise yerel yönetimleri, kamu bilgi ve hizmetlerinin sunumu noktasında, bilgi ve iletişim teknolojileri odaklı teknikleri kullanmaya sürüklemektedir. Dolayısıyla kamu hizmetlerinin, bu teknolojiler aracılığıyla sunumu; e-devlet ve e-belediye gibi kavramlarla izah edilmeye çalışılmıştır. Nitekim devlet bünyesindeki bilgi ve hizmetlerin, bilgi ve iletişim teknolojileri vasıtasıyla elektronik ortama aktarılması, e-devlet olarak tanımlanırken; e-devletin yerel düzlemdeki uygulamaları ise e-belediye kavramı ile ifade edilmektedir.²³ Fakat oldukça geniş bir kavram olan e-belediye, salt bilgi ve iletişim teknolojileri vasıtasıyla kamuya ait bilgi ve hizmetlerin sunulması anlamına gelmemektedir. E-belediye kavramı ile aynı zamanda; yerel liderlik, koordinasyon, toplumsal katılım ve demokratik sorumluluk gibi pek çok kavram da

²² Aydın, a.g.e., ss.7.

²³ Erdoğan, a.g.e., ss.552.

ifade edilmeye çalışılmaktadır.²⁴ Bu doğrultuda öncelikle e-belediye kavramına yönelik akademik yazında yer alan tanımlamaları incelemekte yarar vardır. Literatürde e-belediye kavramına dair pek çok farklı tanımın mevcut olduğu aşikârdır. Akademik yazında yer alan bu tanımlardan bazılarını, aşağıdaki gibi sıralamak mümkündür.

- E-Belediye, belirlenen sınırlar içerisindeki hizmet alanı ile ilgili ham verilerin, bilgi ve iletişim teknolojileri olanakları ile toplanıp, işlenerek; vatandaşların yararlanabileceği bilgi ve hizmetlere dönüştürülme sürecinin bütünüdür.²⁵

- E-Belediye, kente ilişkin tüm verilerin bilişim teknolojileri ile destekli çalışmalarla yönetilerek kent ve toplum yararına olacak şekilde bilgilerin üretilmesi ve vatandaşların hizmetine sunulmasıdır.²⁶

- E-Belediye, temel olarak bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanılması vasıtasıyla daha şeffaf, daha katılımcı, daha etkin ve verimli, vatandaşa daha yakın ve onun katılımına daha açık bir yapılandırma.²⁷

- E-Belediye; kente ilişkin verilerin güncel teknolojiye dayalı bilişim teknolojileri destekli çalışmalarla yönetilerek bu verilerden kent ve toplum yararına çok çeşitli bilgiler üretilmesi ve etkin bir biçimde vatandaşın hizmetine sunulmasıdır.²⁸

- E-belediye, salt belediye hizmetlerinin elektronik ortam üzerinden sağlanması işlemi olmamakla birlikte aynı zamanda e-devlet uygulaması ile entegre çalışan, dijital uygulamaların kullanılması yolu ile belediyelerin hizmet kapasitesini ve hızını artıran, şeffaf, denetlenebilir ve hesap verebilir bir yönetimin oluşmasına katkı veren, belediyelerde verimlilik ve etkinliği sağlayan bir yönetim sistemidir.²⁹

Bu doğrultuda bu tezde e-belediye kavramı; kenti alakadar eden bilgi, belge veya hizmetleri kapsayacak şekilde tüm verilerin, geleneksel yönetim usullerine ek olarak, özellikle de teknoloji tabanlı araçlar üzerinden vatandaşlara sunulduğu ve aynı zamanda çok yönlü bir hareket alanına imkân tanıyarak, gerekli entegrasyonların gerçekleştirilebildiği, teknoloji tabanlı kentsel yönetim sürecinin, belediyeler nezdinde,

²⁴ Yıldırım ve Öner 2004'ten aktaran, Kemal Küçükergüler, "Türkiye'de E-Devlet Çalışmaları: Rize ve İlçe Belediyelerinin E-Belediye Hizmetleri Üzerine Bir Araştırma", Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi, Erzurum, 2013, ss.57.

²⁵ Şat, a.g.e., ss.209.

²⁶ Türksel Kaya Bensghir ve Aslı Akay, "Bir Kamu Politika Aracı Olarak Coğrafi Bilgi Sistemleri (CBS):Türkiye'de Belediyelerin CBS Uygulamalarının Değerlendirilmesi", *Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi*, Cilt:15, Sayı:1, 2006, ss.33.

²⁷ Rabia Karakaya Polat, "E-Belediyecilik Kılavuzu Yerel Yönetim Vatandaş Etkileşimi", Tasam Yayınları, İstanbul, 2006, ss.10.

²⁸ Hatice Burçin Henden, "Katılımcı Yerel Yönetim Anlayışında E-Belediyeciliğin Yeri ve Önemi", *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*, Cilt:1, Sayı:1, 2005, ss.6.

²⁹ Erdoğan, a.g.e., ss.556.

7/24 zaman veya mekân sınırlaması olmaksızın etkinlik, verimlilik, güvenlik, rasyonellik veya demokrasi vb. gibi katma değerleri ile birlikte yürütüldüğü, doğrudan bilgilendirici, etkileşimli ve katılımlı bir işlevsel idare sistemi olarak ele alınmıştır.

Tanımlamaların daha da çoğaltılabileceğinin mümkün olduğu ve dolayısıyla literatürde tıpkı e-devlet kavramına benzer şekilde pek çok kesim tarafından farklı tanımlamalar yapılan e-belediye kavramına dair genel itibariyle şöyle bir tanımlama yapmak mümkündür. E-Belediye; yerel düzeyde etkileşimli yönetim anlayışının etkin, verimli, hızlı ve sürekli bir şekilde uygulanması için belediye ilke ve hizmetlerinin, bilgi ve iletişim teknolojileri aracılığıyla elektronik ortama taşındığı, vatandaş odaklılık, hesap verilebilirlik ve şeffaflık gibi pek çok getirisiyle birlikte yerel katılım ve demokrasinin gelişimine katkıda bulunan çok işlevli bir yapılandırma³⁰. Kısacası e-belediye kavramı için; *“...sadece birkaç tuştan ibaret, mekanik bir sistem değil, şeffaf ve denetleyici bir yapıdır”*.... da denilebilir.³¹ Şüphesiz ki bu şeffaf ve denetleyici yapının arka planında pek çok amaç ve fayda kendisini konumlandırmaktadır. Öncelikle e-belediye yapılanması ile hedeflenen temel amaç; vatandaş katılımını teşvik eden ve aynı zamanda başta vatandaşlar olmak üzere, şirketler, dernekler, vakıflar ve diğer kamu kurumları ile belediyeler arasındaki ilişkinin daha sağlıklı olduğu bir sistemdir. Özellikle klasik yönetim anlayışının dışına çıkılarak daha etkin, hızlı, verimli, şeffaf, hesap verilebilir, demokratik ve vatandaş odaklı bir sistemin e-devlet uygulamalarının bir yerel ayağı olarak e-belediye başlığı altında hayata geçirilmesi, e- belediye yapılanmasının en temel amacı olarak gösterilebilmektedir.³² Aynı zamanda e-devlet ve e-belediye yapılanması içerisindeki her temel amaç, aslında bir fayda olarak da değerlendirilebilmektedir.³³ Dolayısıyla e-belediye yapılanması ile amaçlananlar veya gerçekleşmesi beklenen faydalar, genel hatlarıyla aşağıdaki şekilde ifade edilebilir.

- Kaynak kullanımında veya bilgi ve hizmet sunumunda etkinlik sağlanması, verimlilik ve hız artışı,
- Hem çalışanlar hem de vatandaşlar açısından zamansal ve mekânsal sınırlama olmaksızın 7/24 bilgi, belge ve hizmetlere ulaşım ile tasarrufun sağlanması,
- Kurum ya da yerel halk açısından hizmet maliyetlerinde tasarrufun sağlanması,

³⁰ Aydın, a.g.e., ss.7.

³¹ Canan Çakır, “E-Belediye: Sorunlar ve Çözüm Önerileri”, *Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi*, Cilt:7, Sayı:1, 2015, ss.5.

³² Çobanoğulları, a.g.e., ss.40-41.

³³ Reşit Fıstıkçıoğlu, “E-Devlet Uygulamaları ve E-Belediye: Gaziantep Büyükşehir Belediyesi Örneği” Gaziantep Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Doktora Tezi, Gaziantep, 2007, ss.11.

- Yönetim üzerinde halkın denetim ve yaptırım gücünün artmasına bağlı olarak daha katılımcı, şeffaf ve hesap verilebilir olma gibi nitelikleri içerisinde barındıran demokratik bir yönetimin sağlanması,

- Kırtasiyeciliğin ve bürokratik işlemlerin azalması,

- Rüşvet ve yolsuzluklarda azalma imkânı ve bu mevcut duruma bağlı olarak vatandaşlar nezdinde belediyelere güvenli bir bakış açısı ile yaklaşma durumunun ortaya çıkması,

- Belediye hizmetleri, kararları ve uygulamalarının hem vatandaşlar hem de diğer çevrelerce daha yakından takip edilmesi,

- Yerel halkın; beklenti, talep, ihtiyaç veya şikâyetlerini ilgililere daha rahat, kolay ve hızlı bir şekilde aktarabilme imkânına erişmesi,

- Bilgilere, hizmetlere uygulamalara veya daha özelde yerel halkın beklenti, talep, ihtiyaç veya şikâyetlerine yönelik yönetimlere hızlı ve doğru bir şekilde geri bildirim imkânı sunması,

- Eşit düzeyde bilgi ve hizmet sunumunun sağlanması,

- Bilgi ve iletişim teknolojileri aracılığıyla vatandaşların bilgi ve belgelere elektronik ortam üzerinden ulaşabilmesine bağlı olarak iş süreçlerinin daha derli toplu bir hal alması ve çalışanların yoğunluğunun azalması ile çalışan memnuniyetindeki artışın sağlanması,

- Vatandaşların bilgi ve iletişim teknolojileri vasıtasıyla işlerini elektronik ortam üzerinden kendisinin tamamlaması ile belediyeler nezdinde fazla istihdam sorununun ortadan kalkması,

- Belediye-vatandaş ilişkisinde daha sağlam temellerin atılması,

- Merkezi yönetim, yerel yönetim ve farklı yönetim kademeleri arasındaki etkileişimin artması ve hatta bilgi ve belgelerin güvenli paylaşımı ile birlikte iletişimin güçlenmesi.³⁴

1.1.1. E-Belediye Uygulamasının Aşamaları

İlk etapta basit uygulamalarla başlayıp ve giderek çeşitlenen e-devlet uygulamaları, belediyeler başta olmak üzere pek çok kamu kurumunca kullanılır hale gelmiştir.

³⁴ Ali Acılar, “Küçük Şehir Belediyelerinde Web Sitesi ve E-Belediye Kullanımı: Bilecik Belediyesi Örneği”, **Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi**, Cilt:1, Sayı:32, 2012, ss.133.

E-belediye uygulamasının aşamaları, e-devlet anlayışının uygulama aşamaları ile büyük oranda benzerlik göstermektedir. Bir süreci ifade eden e-belediye uygulamalarının bir anda ortaya çıkışını düşünmek kesinlikle bir yanılgı olmaktan öte değildir. Dolayısıyla e-belediyenin aşamalarını, Karakaya Polat tarafından hazırlanan Türk Asya Stratejik Araştırmalar Merkezi Raporu’na göre; tek yönlü bilgi verme, karşılıklı iletişim ve çevrimiçi işlem aşamaları olmak üzere toplamda üç aşamada incelemek mümkündür.³⁵

Tablo 2. E-Belediye Uygulamasının Aşamaları

Aşamalar	Örnekler
Tek Yönlü Bilgi Verme	Etkinlik Takvimi, Duyurular ve Haberler, Belediye Bünyesindeki Yayınlar, Planlar veya Raporlar, vb.
Karşılıklı İletişim	Borç veya Evrak Sorgulama, Mesaj veya E-Posta Gönderme, Form Doldurma vb. (Örn: Randevu Talep Formu veya Bilgi Edinme Formu)
Çevrimiçi İşlem	Ceza ve Vergi Ödemeleri, Eşanlı Buluşma-Görüşme Gerçekleştirme, Bağış Toplama, Bilet Satış veya Rezervasyon Yapma vb.

Kaynak: Rabia Karakaya Polat, “E-Belediyecilik Kılavuzu Yerel Yönetim Vatandaş Etkileşimi”, Tasam Yayınları, İstanbul, 2006, ss.13.

1.1.1.1. Tek Yönlü Bilgi Verme

Tek yönlü bilgi verme aşaması, belediyelerin sahip olduğu web sayfaları üzerinden tek taraflı olmak kaydıyla vatandaşlara sunulan bilgi ve hizmet akışını ifade etmektedir. Bu mevcut duruma, belediyelerin kendilerine ait ağ sayfaları üzerinden sunmuş oldukları; haberler, duyurular ve faaliyet raporları örnek olarak gösterilebilir. Dolayısıyla genel bilgilerin söz konusu olduğu bu aşamada vatandaşların herhangi bir kişisel katkısı kesinlikle mümkün değildir. Fakat e-belediye uygulamasının ilk aşaması olan tek yönlü bilgi verme aşamasında sunulan genel bilgilerin; eksiksiz, doğru, düzenli olması ve sürekli güncellenmesi bir zorunluluktur. Tek yönlü bilgi verme aşaması, ilk etapta e-belediye uygulamasının en basit adımı olarak görülebilmektedir. Ancak bu aşama vatandaşların eksiksiz, doğru, düzenli ve güvenilir bilgilere erişebileceği bir

³⁵ Karakaya Polat, a.g.e., ss.12.

ortamın oluşturulduğu titizlikle çalışılmış zor bir sürece işaret etmektedir.³⁶ Zira vatandaş ihtiyaç, talep ve beklentileri ile uzaktan veya yakından alakası olmayan, yetersiz, anlaşılamayan ya da işe yaramayan bilgilerin sunumu; zamansal ve mali açıdan pek çok israfı gündeme getirmesi, bu aşamanın zor bir süreç olduğunu destekler niteliktedir.

1.1.1.2. Karşılıklı İletişim

Karşılıklı iletişim aşaması, e-belediye uygulamasının ilk aşaması olan tek yönlü bilgi verme aşamasında var olan genel bilgilerin tek taraflı bir şekilde sunulmasından ziyade; bilgilerin, vatandaşların ihtiyaç, talep ve beklentilerine yönelik kişiselleştirilerek sunumunu ifade etmektedir. Vatandaşların belediye web sayfaları üzerinden abone numaraları vasıtasıyla vergi, su ya da doğal gaz borç bilgisi öğrenebilmesi, belediyelere ait otobüsler ile vatandaşların gideceği yerlere ilişkin “nasıl giderim?” sorgulamasında bulunabilmesi ve son olarak vatandaşların anketlere katılabilmesi ya da e-posta gönderebilmesi, karşılıklı iletişim aşamasına verilebilecek örneklerden birkaçıdır. Tüm bu verilen örneklerden de anlaşılacağı üzere; bu aşama itibarıyla vatandaşlar, kendi işlemlerini bizzat gerçekleştirebilme imkânına erişerek, belediyeler ile aktif olarak karşılıklı iletişim içerisine girmektedir. Bu mevcut durum, e-belediye yapılanmasının en önemli amaçlarından birini teşkil eden katılım ilkesinin gerçekleşmesi noktasında önemli bir adımdır.³⁷ Nitekim vatandaşların, günümüzde belediye ağ sayfası üzerinden oluşturulan anketlere katılım göstermesi, hizmetlere yönelik öneri, istek ve şikâyetlerini belirtebilmesi veya e-posta vasıtasıyla iletişime geçebilmesi karşılıklı iletişim aşaması noktasında son derece başarılı olunduğunun bir kanıtıdır.

1.1.1.3. Çevrimiçi İşlem

E-Belediye uygulamasının son aşamasını teşkil eden çevrimiçi işlem aşaması, tek yönlü bilgi verme ve karşılıklı iletişim aşamalarından daha fazla; belediyelerin sunmakta olduğu kamu hizmetlerine ilişkin işlemlerin, web sayfaları üzerinden çevrimiçi olacak şekilde yapılmasını ifade etmektedir. Bu aşamaya ceza ve vergi

³⁶ Özge Barutçu Bakır, “Türkiye’de Çevre Hizmetleri ve E-Belediye İlişkisi Elazığ Belediyesi Örneği”, Fırat Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi, Elazığ, 2019, ss.30-31., Karakaya Polat, a.g.e., ss.12.

³⁷ Barutçu Bakır, a.g.e., ss.31.

ödemeleri, sözleşme yapma, kamu ihalelerine katılım gösterme, belediye bünyesindeki mevcut tesislere kayıt ya da rezervasyon işlemlerinde bulunma ve çevrimiçi (online) görüşme-haberleşme vb. gibi imkanların kullanımı örnek olarak gösterilebilir.³⁸ Fakat bu aşama itibarıyla gerçekleştirilecek işlemlerin doğru, düzenli ve eksiksiz olabilmesi, vatandaşların kişisel bilgilerini belediye yönetimi ile paylaşmasını gerekli kılabilir. Bu bağlamda değerlendirildiğinde belediyelerce kişisel bilgilerin güvenliği, koruma altına alınması gerekir ki bu noktada; çevrimiçi işlem aşaması için zorluk derecesi bakımından en üst seviyedir de denilebilir.³⁹

1.1.2. E-Belediye Uygulamasının Araçları

Belediyelerin, e-belediye uygulamaları kapsamında vatandaşlara sunduğu bilgi ve hizmetlerin birtakım araçlar ile desteklenmesi gerekmektedir. E-belediye uygulamaları süresince belediyelerin faydalandığı teknolojik temelli bu araçlar; bilgi sistemleri, belediye ağ sayfaları ve kablosuz hizmet sunma uygulamaları şeklinde sıralanmakta olup, aşağıdaki gibi başlıklar halinde detaylıca açıklanmaktadır.

1.1.2.1. Bilgi Sistemleri

Bilgisayar desteği ile kent hayatında oluşan çok fazla sayıda ve türde veri kümelerinin sınıflandırılmasını ve işlenmesini sağlayan sistemler, bilgi sistemleri olarak adlandırılmaktadır.⁴⁰ Bu bağlamda değerlendirildiğinde bilgi sistemleri; kent hayatını bütünüyle kapsayan, bünyesinde barındıran ve kentin su havzalarından katı atıklarına, park veya bahçelerinden sınırlarına ya da nüfus hareketlerinden yapılarına kadar son derece geniş bir alanı kapsayacak şekilde kente dair bilgilerin bütününe ifade etmektedir. Dolayısıyla belediye yönetimlerinin sorumluluklarını ve görevlerini yerine getirebilmesi adına bu sistemler oldukça önemlidir. Özellikle e-belediye uygulamaları, kent ile ilişkin tüm verilerin, bilgi ve iletişim teknolojileri destekli çalışmalarla işlenerek, kent ve toplum yararına yönelik olacak şekilde bilgilerin üretilmesini ve beraberinde vatandaşların hizmetine sunulmasını hedeflemektedir. E-belediye uygulamalarının, etkin ve verimli bir şekilde işlemesi için kurumlar arası bilgi

³⁸ Arzu Yılmaz, “**Dijital Kent Uygulamalarının Kent Yönetimine Etkileri: “Trabzon İli E-Belediye Örneği”**”, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi, İstanbul, 2013, ss.29.

³⁹ Mehtap Subaşı, “**Türkiye’de E-Belediye Uygulamaları: Ankara Keçiören Belediyesi Örneği**”, Muş Alparslan Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi, Muş, 2017, ss.45-46.

⁴⁰ Yılmaz, a.g.e, ss.17.

paylaşımının sağlanması, belediyelerde tüm verileri ve uygulamaları kapsayan bütünleşik ve yasal düzenlemelere uygun bir yapının kurulması gibi özellikleri içerisinde barındıran kent bilgi sistemleri gibi karar destek sistemlerinin oluşturulması, belediye yönetimleri adına bir zorunluluk arz etmektedir.⁴¹

Bir veri tabanı uygulaması olarak kurulum için oldukça yüksek bir maliyet gerektiren kent bilgi sistemleri, uygulama aşamasında pek çok şüpheyi neden olsa da etkin kaynak kullanımına sebebiyet veren oldukça doğurgan bir projedir.⁴² Eğitim, sağlık, güvenlik, ulaşım ve turizm gibi alanlar başta olmak üzere kent hayatındaki bütün faaliyetleri içeren ve bu faaliyetler ile alakalı bilgilerin toplanmasını, saklanmasını ve depolanmasını ya da diğer resmi ve özel kurumlar ile paylaşılmasını sağlayan kent bilgi sistemi, son derece etkin bir yönetim aracıdır.⁴³ Bu yönetim aracı kapsamında birçok örnek mevcuttur. Bu örneklerden bazıları; bilgisayar destekli çizim ve tasarım sistemleri, otomatik haritalama / altyapı haritalama, coğrafi bilgi sistemleri ve arazi bilgi sistemleri olarak sıralanabilmektedir.⁴⁴

1.1.2.2. Belediye Web Sayfası

E-Belediye uygulamaları kapsamında belediyelerin hizmet sunumundaki ikinci araç belediye web sayfalarıdır. E-belediye uygulamalarının salt elektronikleşme çabaları olmadığı düşüncesinden hareketle, etkin ve verimli olmayı temele alan ve demokratik katılımı teşvik eden bir belediye yönetimi anlayışı ve beraberinde çağdaş belediyecilik adına bir zorunluluk teşkil eden belediye web sayfası son derece önemli bir konudur. Özellikle de vatandaş ve yönetim ilişkisinin internet ortamına taşınması ile e-belediye uygulamalarının daha sağlıklı bir şekilde işleyip, başarılı olabilmeleri için şeffaf, basit kullanıma uygun fakat bir o kadar da işlevsel ve güvenilir bir web sayfası hayati bir önem kazanmıştır. Bu noktada belediye web sayfaları, stratejik bir yönetsel araç olarak idrak edilmeli, iş üretme ve etkileşimde bulunma zemini olarak kullanılmalıdır.⁴⁵

Belediye web sayfalarında üzerinde durulan konular, genel hatlarıyla aşağıdaki gibi altı madde halinde sıralanabilmektedir.

⁴¹ Şat, a.g.e., ss.221-222.

⁴² Şat, a.g.e., ss.222.

⁴³ Mustafa Çoruh, "Kent Bilişim Sistemi ve E-Belediye", **11. Akademik Bilişim Konferansı Bildirileri (Akademik Bilişim'09)**, Şanlıurfa Harran Üniversitesi, 2009, ss.214.

⁴⁴ Şat, a.g.e., ss.223.

⁴⁵ Türksel Kaya Bensghir, "Web'deki Belediyelerimiz: Ankara Büyükşehir Belediyesi", **Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi**, Cilt: 9, Sayı:2, 2000, ss.77.

- Kent ile alakalı umumi bilgiler (Örn: Tarihi ve kültürel bilgiler, istatistiksel veriler, fotoğraflar veya videolar, kent haritaları... vb.),
- Kurumsal bilgiler (Örn: Belediye yönetimde görev ve sorumlulukları bulunan üst düzey yöneticiler hakkında bilgiler, belediye meclis kararları veya yayınları planları ve raporları... vb.),
- Kentsel etkinliklerin veya sportif faaliyetlerin duyurulması, kent içi ulaşım araçlarının çalışma planları (Örn: Güzergâh ve saat... vb.),
- Temizlik günleri ve saatleri gibi belediye hizmetlerini kapsayacak şekilde önemli günlerin takvimi,
- Kent içerisinde yer alan diğer resmi ve özel kuruluşların adres ve ulaşım bilgileri,
- Online işlemler (Örn: Fatura ödeme veya vergi ödemeleri, fatura sorgulama veya evrak doğrulama... vb.) olacak şekilde sıralanabilmektedir.⁴⁶

Basit olarak hazırlanmış ve özellikle de bir broşür niteliğinde salt tanıtıcı bilgilerden oluşan bir belediye web sayfası, günümüz bilgi çağında çağdaş hizmet anlayışını karşılamamaktadır. Bu noktada internet ile yapılabileceklerin yalnızca bu tanıtıcı bilgilerden ibaret olmadığı düşünüldüğünde; tanıtıcı ve bilgilendirici işlemlere ek olarak, iletişimi ve etkileşimi artıracak çevrimiçi işlemler ile demokrasi, katılım ve denetim gibi pek çok katma değeri bünyesinde barındıracak uygulamaların da belediye web sayfaları üzerinden sunumu çok önemlidir. Bahsi geçen bu durumun, belediye kurumlarına; fazlaca katkı veya olanak sağlanması muhtemeldir. Bu katkı veya olanakların bazıları kısaca aşağıdaki gibi sıralanmaktadır.

- Vatandaşların, karar alma süreçlerine katılımını kolaylaştırma ve alınan kararlara doğrudan ulaşım imkânı sağlama veya denetleme imkânı (etkin, verimli, katılımlı ve saydam yönetim),
- Yönetimsel veya gündelik bilgilerin vatandaşlara ulaştırılmada ya da tam tersi olacak şekilde vatandaşların beklenti, öneri, talep, ihtiyaç veya şikâyetlerinin, ilgili birimlere ulaştırılmasında kolaylık sağlama durumu,
- Belediye imajını (güven ve memnuniyet) 7/24 artırabilme fırsatı,
- Halkın veya yöneticilerin zaman ve mekân sınırlaması olmaksızın doğrudan etkileşimde bulunabilmesi.⁴⁷

⁴⁶ Çukurçayır 2000'den aktaran, Şat, a.g.e., ss.230.

1.1.2.3. Belediyenin WAP (Kablosuz Hizmet) Uygulamaları

WAP, İngilizce “Wireless Application Protocol” (Kablosuz Uygulama Protokolü) teriminin bir kısaltması olup; mobil telefonlar veya avuç içi bilgisayarlar gibi mobil iletişim araçları üzerinde internet içeriğinin sunulabilmesini sağlayan bir standarttır. Birçok internet sayfasının, mobil iletişim araçlarınca kusursuzca görüntülenememesi; modem gibi araçlara ihtiyaç duyulmaksızın, WAP ile hazırlanmış ve cep telefonlarına uygun olarak tasarlanmış özel sayfaların oluşumunu ön plana çıkarmaktadır.⁴⁸

Bu çalışmanın yapı taşlarından birini oluşturan belediyeler de web sayfalarındaki bazı uygulamaları, WAP ortamından kullanıcıya yani vatandaşlarına yayınlamaktadır. Belediyelerin web siteleri üzerinden sunduğu hizmetlere vatandaşların erişimi büyük oranda internet ve internet destekleyici teknolojiler vasıtasıyla sağlanmaktadır. Fakat vatandaşların yaşamlarını idame ettirdiği yerleşim yerlerine göre internete erişim imkânı değişken bir hal alırken, bazı yerleşim yerlerinde yeterli imkânlar bulunmayıp bir eşitsizlik durumu söz konusu olabilmektedir. Bahsi geçen bu olumsuzluk durumunu giderebilmek adına belediye yönetimleri, yeni bir hizmet alanı olarak vatandaşlara kablosuz internet erişimi sağlamaktadır. Örneğin; kablosuz Wi-Fi teknolojisi ile internet hizmeti verilebileceği gibi, SMS yolu ile bilgilendirme de yapılabilmektedir. Bu tarz uygulamalar WAP teknolojisi ile icra edilmektedir.⁴⁹ Fakat WAP, internet üzerinde yer alan her şeyi değil, yalnızca ihtiyaç duyulan bilgileri kullanıcıya sunmaktadır. WAP teknolojisi ile beyanda bulunma, borç ödeme ve belediye anketlerine katılım sağlama vb. gibi birçok bilgi ve hizmetlere erişim imkânı sağlanabilmektedir. Tüm bu bilgi ve hizmetler, kişiselleştirilmiş olarak herhangi bir kablo ile bir yere bağlı olmaksızın hareket halindeyken dahi vatandaşlara sağlanabilmektedir.⁵⁰

1.1.3. E-Belediyenin Teknik Alt Yapısı

Bilgi ve iletişim teknolojileri, belediyelerin e-belediye yapılanması sürecinde baştan sona olacak şekilde rol oynayan en önemli faktörlerden biri olarak

⁴⁷ Kaya Bensghir, a.g.e., ss.82-83.

⁴⁸ Naciye Özdemir, “E-Ticaret Çerçevesinde Mobil Ticaret’in İşletmelerin Rekabet Gücü Üzerine Etkileri: Türk Finans Sektörü Uygulamaları”, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi, Konya, 2006, ss.50.

⁴⁹ Serdar Yeniyıldız, “Yerel Yönetimlerde E-Belediye Uygulamaları: Tekirdağ Büyükşehir Belediyesi Örneği”, Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi, Bolu, 2020, ss.27.

⁵⁰ Şat, a.g.e., ss.234-235.

gösterilmektedir. Fakat devamlı olarak bir gelişim ve dönüşüm içerisinde kendisini konumlandıran bu çok çeşitli teknolojilerin, etkin ve verimli olabilmesi için gelecek adımların doğru ve eksiksiz atılması, ayrı bir parantez açılması gereken konuların başında gelmektedir. Belediyelerin teknoloji ile ilgili tercih ve seçimlerinde, kullanılması planlanan teknolojilerin ekonomik ömrü veya geleceği göz önünde tutularak, uzun soluklu kararların alınması bir mecburiyettir. Nitekim yerel yönetimlerde yaygın olarak kullanılan ya da belediye yönetimlerinde en çok tercih edilen teknolojiler (çağrı merkezi ve telefon teknolojileri, elektrik doküman yönetimi, kiosklar, mobil teknolojiler, intranet, video konferans ve webcasting) ve fonksiyonları, aşağıdaki gibi başlıklar halinde kısaca açıklanmaktadır.⁵¹

1.1.3.1. Çağrı Merkezi ve Telefon Teknolojileri

Belediye sakinlerinin belediye bünyesinde bir işlem gerçekleştirmek amacıyla bulunduğu ortamdan internet bağlantısına dahi gerek duymaksızın, belediyeye gitmeden iletişime geçmesi muhtemeldir. Nitekim bahsedilen bu durum çağrı merkezleri ve telefon teknolojisi vasıtası ile mümkün olmaktadır. Bu mevcut duruma; telefon teknolojisi ile emlak ve çevre temizlik vergisi veya herhangi bir başka borç ödeme, şikâyet takibinde ya da herhangi bir konuya ilişkin randevu talebinde bulunma vb. gibi pek çok imkân örnek olarak gösterilebilir. Ayrıca Türkiye özelinde geniş bir kullanım alanına sahip olan ve üstelik internet kullanımına oranla sayısal uçurum kaygılarının daha az yaşandığı cep telefonları, belediye hizmetlerine erişim noktasında kullanılan önemli bir araçtır. Bu bağlamda vatandaşlar, cep telefonları üzerinden ikamet ettiği belediyeye ait SMS numarasına gönderilen sicil numarası ile yukarıda örnekleri verilen; emlak veya çevre vergisi ödeme kolaylığını yaşayabilirler. Ek olarak aynı şekilde vatandaşlar, ikamet ettiği belediyeye ait SMS numarası ile herhangi bir şikâyet takibinde de bulunabilmektedir. Belediyeye ait herhangi bir konuda bilgi edinmek isteyen vatandaşlar ise; telefon numaralarını belediye sistemine kayıt ettirerek, SMS vasıtasıyla ilgilendikleri konuya dair bilgi sahibi olabilmektedir.⁵²

⁵¹ Ethem Kadri Pektaş, “Belediye Hizmetlerinde Bilgi-İletişim Teknolojilerinin Kullanımı ve E-Belediye Uygulamalarındaki Son Gelişmeler: Bir Literatür Taraması”, **Sosyal Bilimler Dergisi**, Cilt:13, Sayı:1, 2011, ss.72.

⁵² Pektaş, a.g.e., ss.72-73.

1.1.3.2. Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS)

Elektronik belge yönetim sistemi, “...belge ve bilgi alışverişinin elektronik ortama aktarılmasını ve internet üzerinden bu bilgilerin anlık olarak yönetilmesini amaçlayan bir sistemdir”⁵³

Belediyenin sahip olduğu bilgilerin veya belgelerin, geleneksel yöntemler ile belediye birimleri arasında paylaşımı ve dolaşımı, büyük bir zaman kaybına neden olduğu gibi fazlaca işgücü zafiyetine de sebebiyet verdiği bilinmektedir. Yaşanılan bu kayıpları engellemek adına kullanılan elektronik belge yönetim sistemi ile dokümanların oluşumu, paylaşımı ya da idaresi, hızlı ve kolay bir sürece dönüşmektedir. Kolaylaşan bu süreç itibarıyla dokümanlar arasında arama yapma işlemi ve çalışanlar arasındaki yetki seviyesinin açığa çıkartma durumu da daha kolay bir hal almaktadır. Ayrıca oluşturulan elektronik belge yönetim sistemi ile belediye bünyesinde; zaman ve kaynak kullanımında tasarrufa gitme, etkinlik ve verimlilik artışı, karar verme sürecinde hızlanma ve iş gücü kayıplarının önüne geçilmesi gibi birçok kazanım kendisini görünür kılmaktadır.⁵⁴

1.1.3.3. Kiosklar

Belediye yönetimlerince kentin çeşitli noktalarına yerleştirilen ve kabin içerisine gizlenmiş dokunmatik ekran üzerinden birtakım işlemlerin yapılması amacını içeren kiosklar sayesinde; tanıtım, bilgilendirme, yönlendirme, etkileşim kurma veya katılım gösterme amaçlı, belediyeye ait tüm proje ve etkinlikler, kolaylıkla hayata geçirilebilmektedir. Nitekim bu mevcut durumun avantajlarından birkaçı, kısaca aşağıdaki gibi ifade edilmektedir.

- Vatandaşların, ihtiyaç, öneri ve beklentilerini ya da talep ve şikâyetlerinin alternatif bir kaynak üzerinden sunulmasına imkân tanır,

- Vatandaşlara, fatura veya diğer ödeme bilgilerini öğrenme imkânı tanır, ayrıca gereksinim duyulması halinde kiosk terminallerine yerleştirilen; kart okuyucu, klavye, termal yazıcı ve telefon gibi ek donanımlar sayesinde vatandaşlara, kredi kartı ile fatura veya vergi borcu ödeme olanağı sunar,

⁵³ T.C. Sağlık Bakanlığı Sağlık Bilgi Sistemleri Genel Müdürlüğü, Elektronik Belge Yönetim Sistemi, 24 Şubat 2020 tarihinde <https://ebysportal.saglik.gov.tr/TR,2006/elektronik-belge-yonetim-sistemi-nedir.html#:~:text=Kurumumuzdaki%20belge%20ve%20bilgi%20al%C4%B1%C5%9F,ait%20s%C3%BCre%C3%A7lerinizi%20standart%20haline%20getirir> adresinden erişildi.

⁵⁴ Subaşı, a.g.e., ss.60-61.

- Zaman ve mekân sınırlaması olmaksızın tüm vatandaşlara açık hizmet sunumunu sağlar,

- Ev ve işyerlerinde internete erişim konusunda sıkıntı yaşayan vatandaşlara, kiosklar vasıtası ile internet erişiminin sağlanması ve böylece sayısal uçurumdan kaynaklanan eşitsizliğin veya farklılığın minimum seviyelere çekilmesi durumu.⁵⁵

1.1.3.4. Mobil Teknolojiler

Mobil teknolojiler, belediyenin iç ünitelerinde kullanılan ve halk arası bir terim haline gelen “avuç içi bilgisayarlar” olarak anılan uygulamadır. Esasında bu uygulama iki kısım halinde ele alınmaktadır. İlk kısımda; belediye sınırları dâhilinde olmaksızın zaman veya mekân fark etmeden belediyeye ait bir çalışan, internet bağlantısı vasıtasıyla belediye sistemine bağlanıp pek çok işlemde bulunabildiği konusu üzerinde durulmaktadır. Örnek olarak, bir belediye çalışanı, uzaktan çalışma veya teleworking olarak da isimlendirilen sistem ile herhangi bir dizüstü bilgisayarı ve ağ bağlantısı yoluyla belediyede çalıştığı ara yüz ve programlar üzerinden emniyetli olacak şekilde yurtiçi ve yurtdışından çalışmalarını yürütebilmektedir. İkinci kısım ise; daha çok sahada hizmet veren belediye çalışanlarını ilgilendirmektedir. Bu kısım için bir örnek üzerinden hareket edecek olursak; saha üzerinde bilgi toplayan belediye çalışanları veya sahada ölçüm yapan harita mühendisleri, bir mobil teknoloji örneği olan “Personal Digital Assistance (PDA)” cihazları vasıtasıyla işlemlerini rahatlıkla gerçekleştirebilmektedir. Ayrıca saha üzerinde mobil teknolojilerinin kullanımıyla tahsilât ve tahakkuk işlemlerinde bulunma durumu da mümkün olabilmektedir. Savaş okuma, faturalandırma ve kredi kartı ile belediye hesabına ödeme yapılabilir. ⁵⁶

1.1.3.5. İntranet

“Intranet, sadece belirli bir kuruluş içindeki bilgisayarları, yerel ağları (LAN) ve geniş alan ağlarını (WAN) birbirine bağlayan, çoğunlukla TCP/IP tabanlı bir ağdır”.... Daha kolay ve basit bir ifade ile intranet, internetin daha küçük ve özel şeklidir. Temel gayesi, kuruluş bünyesinde bilgileri ve bilgi işleme kapasitesini

⁵⁵ Canan Çakır, “**Hemşehrilerin E-Belediye Uygulamalarına Bakış Açısı ve Farkındalığı: İzmir Büyükşehir Belediyesi Örneği**”, Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi, Isparta, 2010, ss.54.

⁵⁶ Pektaş, a.g.e., ss.73-74.

paylaşmak olan intranet, aynı zamanda şirket veya şirketler içi tele-konferans uygulamalarında ve başka birimlerdeki bireylerin bir araya toplanabildiği iş gruplarının oluşumunda da kullanılmaktadır.⁵⁷ Bu sayede kişiler arası iletişimin sağlanmasına bağlı olarak iş birliği ve verimlilikte gözle görülür bir artışı açığa çıkmaktadır. Intranet, belediye bünyesinde de pek çok olumlu etkiye sebebiyet vermektedir. Bu etkilerden biri şüphesiz ki; telefon, faks ve kâğıt gibi iletişim trafiğinde yaşanan olumsuz etkilerin büyük oranda azalması ve bu duruma bağlı olarak verimlilik artışının yaşanmasıdır. Ayrıca intranet; mesajlar, raporlar, prosedürler, kurallara ilişkin listeler ve toplantı duyuruları gibi pek çok belgenin yerini tutabilmektedir. Yazılı veya görsel olmak üzere bir veya daha fazla kişi ile paylaşılması gereken çoğu şey ise intranete yerleştirilebilmektedir. Sonuç olarak bu uygulama ile kurum içi verilerin hızlı ve aynı zamanda birden fazla birim ile paylaşımı sağlanmaktadır.⁵⁸

1.1.3.6. Video-Konferans ve Webcasting

Video-konferans, zaman veya mekân sınırlaması olmaksızın, aynı iletişim kanalları üzerinden eşzamanlı olacak şekilde, iki veya daha fazla kişinin görüntülü ve sesli olarak haberleşmesini sağlayan teknolojik sistemlerdir. İş dünyasında yaygın bir kullanıma sahip olan bu sistemler, belediyelerce de aktif olarak kullanılmalıdır.⁵⁹ Belediyeler bünyesinde fazlasıyla tercih edilmesi gereken bu maliyetsiz sistemlerin kullanımı ile belediye çalışanlarının fiziksel olarak bir araya gelip, toplantı yapma durumu bir zorunluluk olmaktan çıkmaktadır.⁶⁰

Webcasting ise halihazırda var olan video, ve ses kayıtlarının, internet üzerinden bir televizyon ya da radyo program akışı biçiminde yayınlanabilmesidir. Bu mevcut duruma; belediye meclis toplantılarının belediye web siteleri üzerinden yayınlanması ve beraberinde bu toplantıların vatandaşlarca çevrimiçi/online olacak şekilde takip edilmesi örnek olarak verilebilir. Böylece vatandaşların hem belediye iş ve işlemleri hakkında bilgilendirilmesi hem de belediye yönetimine aktif bir şekilde katılımı sağlanmaktadır.⁶¹

⁵⁷ Arma Digital, Intranet Nedir?, 12 Mart 2020 tarihinde <https://www.armadigital.com.tr/internet-bilgi-bankasi/intranet-nedir> adresinden erişildi.

⁵⁸ Karakaya Polat, a.g.e., ss.41.

⁵⁹ Subaşı, a.g.e., ss.63.

⁶⁰ Pektaş, a.g.e., ss.74.

⁶¹ Subaşı, a.g.e., ss.63.

1.1.4. E-Belediye Sürecinde Karşılaşılan Sorunlar ve Çözüm Önerileri

E-Devlet anlayışının önemli bir yerel ayağı olarak görülen e-belediye, yerel yönetimlerin ve bilhassa da belediyelerin, ülke kalkınmasına önemli katkılar sağlayacağı öngörülen son derece kapsamlı bir projedir.⁶²

Özellikle de belediye örgütsel işleyiş ve hizmet süreçlerinin yeniden tasarlanması ve yeniden yapılandırılmasında bilgi ve iletişim teknolojilerindeki gelişmeler ve bu teknolojilerin kullanımı; vatandaşlar, çalışanlar, özel sektör ve kamu kurum ve kuruluşları bünyesinde pek çok faydaya sebebiyet vermektedir. Fakat e-belediye sürecinin; vatandaşlar, çalışanlar, özel sektör veya kamu kurum ve kuruluşları bünyesinde birçok fayda sağlamasına karşın, bazı sorunları da beraberinde getirdiği görülmektedir. Bu sorunlar, derli toplu olacak şekilde aşağıdaki gibi on iki madde halinde özetlenebilir.

- Donanım ve yazılım maliyetlerinin yüksek seviyelerde olması,
- Hukuki (yasal düzenlemelerin teknolojik gelişimin gerisinde kalması, e-imza uygulamasının hayata geçirilmesinde boy gösteren sorunlar, işlem güvenliği) ve teknik alt yapının henüz istenilen seviyelerde olmaması,
- Başta yerel yönetim kademelerinde yeteri düzeyde bilgi sahibi olan nitelikli teknik ve uzman personel sayısının yetersiz olması ve var olan personellerin veya yöneticilerin, değişim ve dönüşümlere karşı isteksiz oluşu veya programlara, politikalara ve projelere yönelik temkinli bir bakış açısı sergilemesi,
- Merkez ile belediyeler arasında yeteri düzeyde iş birliği ve koordinasyonun sağlanamaması ve daha özele inildiğinde belediyeler bünyesinde eşit olacak şekilde dağılmış güçlü bilgi işlem birimlerinin var olmaması,
- Özellikle de yapılan harcamalar, çıktılar, vatandaş memnuniyeti ve sağlanan yararlaraya yönelik yeterli verinin bulunmaması,
- E-Belediye araçları arasında yer alan ve e-belediye için fazlasıyla önem taşıyan kent bilgi sistemlerine yönelik belirlenmiş görev ve sorumluluk alanları ile ilkelerin oluşturulmaması.⁶³
- E-belediyeleşme süreci içerisinde yaşanan bilgi güvenliğinin sağlanması noktasındaki yetersizliklere bağlı olarak; e-belediye sürecini daha da zorlaştıran ve hatta gelişimine engel olan devlet-vatandaş ilişkisinde güven probleminin açığa çıkması,

⁶² Küçükergüder, a.g.e., ss.70.

⁶³ Yeniyıldız, a.g.e., ss.18-19.

- E-belediye hizmeti sunumunda bağlantı hızının düşük seviyelerde olması ya da her vatandaşın eşit şartlar altında internete ulaşım sağlayamaması gibi problemlere bağlı olarak; talep ve erişim engellerinin boy göstermesi,

- E-belediye hizmet sunumu noktasında web sayfalarının; vatandaşları katılıma, karşılıklı iletişime ve etkileşime sevk etmekten daha çok işlevsellikten uzak, yalnızca tanıtım ve bilgilendirme odaklı hizmet sağlaması,

- Belediye web sayfalarının yeniliklere uygun olacak şekilde sürekli olarak güncellenmemesi,

- Belediye bünyesindeki bilgi ve hizmetleri kapsayacak şekilde vatandaşların, ihtiyaç, öneri ve beklentilerine ya da talep ve şikâyetlerine geri bildirim olanağı sağlayan belediyelerin sayıca az olması,

- Bürokratik engeller.⁶⁴

Yukarıda sıralanan söz konusu e-belediye sorunlarına ilişkin başlıca çözüm önerileri ise aşağıdaki gibi 10 madde halinde özetlenmektedir.

- E-Belediye uygulamalarının hukuki çevresi belirlenmeli ve bu hukuki mevzuat, e-belediye uygulamalarına yönelik bilgi ve iletişim teknolojileri temelli yeniliklerin önündeki problemleri kaldırarak şekilde geliştirilmelidir. Ayrıca belediye mevzuatındaki gereken yenilemeler, bilişim sektörünü 7/24 takip edecek şekilde gelişmelere paralel olarak hızlıca uygulamaya sokulmalıdır.

- Belediyeler bünyesinde kurum içi bilgi ve belgelere erişimi hızlandıracak, kolaylaştıracak sistemler kurulmalıdır. Bu sistemlerin kurulumu için ilke ve standartların oluşturulması adına ilgili alanda yetkili ve bilgili kişilerden oluşan çalışma grupları oluşturulmalıdır. Ayrıca belediye programları ile diğer kamu kurum ve kuruluşlarındaki hizmet programları uyumlu olacak şekilde yapılandırılmalıdır. Yani hem kurum içi hem de kurumlar arası iş birliği ve koordinasyona imkân tanınmalıdır.⁶⁵

- Çeşitli uygulamalar (teknolojik donanım veya yazılım fiyatlarındaki KDV oranının düşürülmesi gibi) neticesinde vatandaşların bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımı teşvik edilmeli veya kolaylaştırılmalıdır.

- Belediyeler bünyesinde teknik alt yapı için bütçeden güçlü kaynak ayrımı yapılarak, sağlam temellere oturtulmuş bilgi işlem alt yapısı oluşturulmalıdır. Yeterli

⁶⁴ Elif Karakurt Tosun, “Türkiye’de E-Belediyecilik Uygulamaları: Bursa Nilüfer-Osmangazi-Yıldırım Belediyelerinin Web Sitelerinin Analizi”, **Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi**, Cilt:17, Sayı:2, 2008, ss.77-78.

⁶⁵ Canan Çakır, “E-Belediye: Sorunlar ve Çözüm Önerileri”, ss.10-11.

kaynağı olmayan yerel yönetim kurumlarına ise gereken mali destek sağlanarak belediyeler nezdinde, eşit düzeyde dağılmış güçlü bilgi işlem birimleri oluşturulmalıdır.

- Online ödemeler konusunu ilgilendirecek şekilde; devlet bankalarının alt yapısının bilgi ve iletişim teknolojilerine uygun olacak bir biçimde yenilenmesi gerekmektedir. Aynı zamanda devlet bankalarına ek olarak son teknolojiyi mevcut bünyesinde barındıran özel bankaların da belediyeler ile çalışmasına izin verecek ya da belediyeler ile çalışmayı daha cazip bir konuma getirecek yasal düzenlemeler yapılmalıdır.

- Bürokratik engeller ortadan kaldırılmalıdır. Bu noktada hazır yazılımların üreteceği raporlar, belediye müfettişleri tarafından kabul edilebilmelidir ki böylece, belediye personelleri, bilgisayar kullanarak aldıkları bazı özel raporları ve cetvelleri, yeniden matbu formlara el ile girmek zorunda kalmayacaktır.⁶⁶

- Belirli zamanlarda belediye personelinin, bilgi ve iletişim teknolojileri temelli değişim ve dönüşümlere karşı isteksizliği veya temkinli oluşu gibi olumsuzlukları kırmak adına hizmet içi eğitimlere ya da seminerlere katılımı sağlanmalıdır.

- E-Belediyecilik bağlamında yerel yönetimlerin, dünya ile uyum içerisinde olabilmeleri adına, bilgi ve iletişim teknolojilerinden en iyi düzeyde yararlanabilmeleri ve bu amaç doğrultusunda yeni hizmet anlayışlarını, kendi bünyesinde benimsemeleri gerekmektedir.

- Belediye web siteleri kapsayıcı bir düzenlemeye tabii tutulmalı ve web sitelerinde yer alması gereken temel alanların standardı sağlanmalıdır.

- Belediyelerin web sitelerinde daha fazla interaktif uygulamalara yer vermesi, halktan belediyeye doğru bilgi akışına olanak verir şekilde tasarlanması gerekmektedir. Bu şekilde yapılan hizmetler, planlar ve projeler hakkında halkın fikirlerine de yer verilmeli ve böylece halkın yönetime katılımı sağlanmalıdır.⁶⁷

Özellikle de e-belediye sorunlarına yönelik sıralanan bu çözüm önerilerinin son maddesi, tez konusu kapsamında göz önünde bulundurulduğunda; e-belediye uygulamaları için yönetimlerin elektronikleşme çabalarından daha fazlasını ifade ettiği söylenebilir. Dolayısıyla e-belediye süreci içerisinde aynı zamanda daha demokratik bir yönetime ulaşılabilme imkânına da vurgu yapılmaktadır.

⁶⁶ Türkiye Bilişim Şûrası; **Türkiye 2. Bilişim Şûrası-Taslak Rapor**, Ankara: 10-11 Mayıs 2004, ss.116-117.

⁶⁷ Özkara, a.g.e., ss.74-76.

Fakat geline son noktada daha demokratik bir yönetim için, bilgi ve iletişim teknolojilerinde yaşanan gelişmeler ve bu gelişmelere bağlı olarak vatandaş beklenti ya da taleplerinde meydana gelen değişimler; e-devlet ve daha özelde e-belediye uygulamaları ile başlayıp, e-demokrasi uygulamaları ile devam eden aktif bir süreci gerekli kılmaktadır.⁶⁸ Bu süreç içerisinde vatandaşlar, kamuya ait bilgi, belge ve hizmetlere e-devlet ve yerel uzantısı e-belediye uygulamaları ile ulaşırken; kamusal söyleme dâhil olma fırsatını da e-demokrasi ile yakaladığı görülmektedir.

Bu genel bilgilerden hareketle, bu tezin yapı taşlarından birisini oluşturan ve oldukça geniş bir süreci ifade eden e-demokrasi kavramının, tezin gidişatı açısından ayrı bir başlık altında detaylıca incelenmesinde fayda vardır.

1.2. E-Demokrasi

Bu başlık altında e-demokrasi kavramının sağlam temellere oturtulup, anlaşılabilir olması adına, e-demokrasi kavramına yönelik verilecek olan bilgilere geçmeden hemen önce, demokrasi kavramı, kısaca açıklanacaktır.

İnsanlık, tarih boyunca yönetim anlayışı ya da yönetilenlerle iletişim hususunda devamlı keşiflerde bulunmuştur. Bu durum sonucu kendini sürekli yenileyen ve günümüze kadar ulaşan farklı yönetim modelleri ortaya çıkmıştır. Bu yönetim modellerinin en önemlilerinden birisi de demokrasidir.

Demokrasi, Yunanca “*demos*” ve “*kratein*” kelimelerinin birleşmesi ile oluşmaktadır. Bu haliyle, “halk” ve “yönetmek” sözcüklerini karşılayan “*demos*” ve “*kratein*” sözcükleri, “halkın yönetimi” anlamına gelmektedir.⁶⁹ Fakat demokrasi salt, “halk tarafından yönetim” olarak değil aynı zamanda “hak için yönetim” olarak da ifade edilmelidir. Bu bağlamda demokrasi, “...*Abraham Lincoln*’ün meşhur ifadesiyle “*halkın, halk tarafından, halk için yönetimi (government of the people, by the people, for the people)*”” ... şeklinde tanımlanabilmektedir.⁷⁰

Demokrasi, son derece dinamik bir süreci ifade etmektedir. Dolayısıyla tarihsel gelişim seyriyle de paralel olacak şekilde demokrasiyi, doğrudan demokrasi,

⁶⁸ Hakan Gökhan Gündoğdu, “Yerel Yönetimlerde Çalışanların E-Demokrasi ve E Katılım Algısına İlişkin Bir Araştırma: Konya Büyükşehir Belediyesi Örneği”, *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, Sayı: 55, 2018, ss.2.

⁶⁹ Erdoğan 1999’dan aktaran, Kemal Gözler, “*Anayasa Hukukunun Genel Esasları*”, Ekin Basım Yayın Dağıtım, 5.Baskı, Bursa, 2014, ss.258.

⁷⁰ Lijphart 1988 ve Erdoğan 1999’dan aktaran, Gözler, a.g.e., ss.258.

liberal/temsili demokrasi ve katılımcı/müzakereci demokrasi olarak ilerleyen bir düzlem içerisinde ele almak son derece yerinde olacaktır. Öncelikle Antik Yunan şehir devletinde uygulanan doğrudan demokrasinin, “ölçek büyüklüğü” sebebiyle uygulama olanağını yitirmesi, demokratik temsili gündeme getirmiştir ki; bu durum ulus devletler nezdinde “liberal/temsili demokrasi” olarak ifade edilmektedir. Fakat temsili demokrasinin uygulamada birtakım problemlere ve dolayısıyla da yetersizliklere yol açması, “halkı karar alma süreçlerine daha fazla dâhil etme” anlayışına hâkim olan katılımcı demokrasinin gündeme gelmesi sonucunu doğurmuştur.⁷¹

Bugün gelinen noktada, bilgi ve iletişim teknolojilerindeki gelişmeler göz önünde bulundurulduğunda, katılımcı/müzakereci demokrasinin, teknolojik araçlar üzerinden uygulanabilirliği olağandır. Bilgi ve iletişim teknolojileri kullanımı ve hatta gelişimi, aynı zamanda e-referandum, e-müzakere veya e-oylama vb. gibi araçlar ile desteklenerek doğrudan demokrasiyi de tekrardan gün yüzüne çıkartabilmektedir.⁷²

Bu noktada “demokrasi” ile içerisinde bilgi ve iletişim teknolojilerinin gelişip son derece etkinliğinin arttığı “bilgi toplumu” kavramları arasındaki ilişkiye bakılmalıdır. Bilgi toplumu kavramının ortaya çıkışını sağlayan, bilgi ve toplum kavramlarının birbiriyle etkileşimi; zamanla daha fazla bilgi üretimini gerekli kılmıştır. Bu mevcut durum, toplumu; sosyal, ekonomik, kültürel ve siyasal olarak etkileyerek, bulunduğu noktadan çok daha fazla ileri seviyelere taşımıştır. Bu etkileşim noktasındaki gelişim sürecinde yer alan birey faktörü ve bilgi için üç dalgalanmadan söz edilebilmektedir. Bu dalgalanmalardan birincisi, yerleşik yaşama geçiş ve çeşitli tarımsal araç ve gereçlerin icadı ile birlikte gelen tarım devrimidir. İkincisi; makineleşme ve fabrikalaşma gibi gelişmeler ile kendisini görünür kılan sanayi devrimidir. Sanayi toplumunda kitlesel üretim, pazar ekonomisi ve modernleşme gibi kavramlar, sanayi devriminin bir getirisi olarak daha çok kullanılır hale gelmektedir. Son olarak üçüncü dalgalanma ise tamamen yeni bir sosyal, ekonomik, kültürel ve siyasal yapıyı meydana getiren ve hatta günümüz dünyasını dahi içerisine alan bilgi toplumdur. Bilgi toplumunda; bilginin, iletişim teknolojilerinin ve uzmanlaşmaya

⁷¹ Fatih Gürses, “Yerel Demokrasi Platformu Olarak Kent Konseyleri: Marmara Bölgesindeki Kent Konseyi Üyelerinin Katılım Algısı”, Uludağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi, Bursa, 2012, ss.14-15.

⁷² Engin ve Gürses, a.g.e., ss.552.

dayalı insan kaynaklarının temelde olduğu bir süreç yaşanmaktadır.⁷³ Dolayısıyla bilgi toplumu olarak adlandırılan üçüncü dalgayla birlikte artık yeni bir dünya görüşü kazanılmış olmakla beraber, özellikle de siyasal katılım ve politika oluşum süreçlerinin katışıksız oluşumuna zemin hazırlanmıştır. Bu kapsamda bilgi toplumunun, demokrasi ile ilişkisine bakılmasında fayda vardır ki:

*Bilginin demokrasi ile ilişkisi, liberal ideolojinin de savunduğu, “özerk bireyin üstünlüğü” anlayışıdır. Bu anlayışa göre birey, tarafsız bir gözlem ve akılla hareket eden ve evrenin doğal düzen kurallarını bilen kişi olarak görülür. Yani liberal öğretisi de bilgi ayrı bir öneme sahiptir ve ilerlemenin temel koşullarından biridir. Aynı zamanda liberal görüş, bilgi iletişim teknolojilerini demokratik bir bilgi toplumu oluşturabilecek bir unsur olarak görmektedir.*⁷⁴

Bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımı ve sürekli gelişimi, siyasal sistemde ya da demokratik toplumların ve kurumların iş görme mekanizmalarında mutlak suretle pek çok değişim ve dönüşümlere yol açmaktadır. Bu teknolojiler hem vatandaşların kendi aralarındaki ilişkilerini hem de vatandaşlar ile siyasiler arasındaki iletişimi etkileyerek, siyasilerin vatandaşlara ve daha özeldde yerel temsilcilerin vatandaşlara ulaşımı noktasında yeni yöntemleri gün yüzüne çıkarmaktadır. Nitekim bilgi ve iletişim teknolojilerinin en önemli özelliklerinden birisi; geleneksel medya araçlarının ortaya çıkardığı tek taraflı bir iletişime nazaran, modern nitelikleri içerisinde barındıran çift taraflı bir iletişimi sağlama girişimidir. Bu girişim ile siyasiler kendilerini, düşüncelerini veya sürece yönelik çalışmalarını doğrudan vatandaşlara aktarabilme fırsatına erişebilirken; vatandaşlar da talep ve beklentilerini, ilgililere karşı aracısız olacak şekilde doğrudan aktarabilme imkânını yakalayabilecektir.⁷⁵ Dolayısıyla bilgi toplumu için kapsayıcı bir etkileşim örneği olmasa da teknolojik gelişmelere bağlı olarak iletişim yöntemlerindeki değişim, yeni bir doğrudan demokrasi çağını başlatabilme potansiyeline sahiptir. Bu noktada sanayi toplumunu bilgi toplumuna dönüştürmede oldukça mühim bir araç olan bilgi ve iletişim teknolojileri, temsili demokrasinin eksiklerine çözüm üretmekte olup, katılımcı demokrasiyi de pek çok olumlu etkilere neden olacak şekilde geliştirmektedir. Ayrıca 1980’li yıllar itibariyle etkisini hissettiren

⁷³ Kamil Taşçı, “Bilgi Ekonomisinin Kuramsal Çerçevesi”, XII. “Türkiye’de İnternet” Konferansı, Ankara, 8-10 Kasım 2007, ss.317-318.

⁷⁴ Uğur ve Bilici 1998’den aktaran, Hakan Gökhan Gündoğdu, “Yönetime Katımda Etkinlik İçin Bilgi ve İletişim Teknolojilerinin Kullanılması: E-Katılım ve E-Demokrasi Bağlamında Konya Büyükşehir Belediyesi Örneği”, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi, Konya, 2014, ss.69-70.

⁷⁵ Ali Şahin, Handan Temizel ve Metehan Temizel, “Türkiye’de Demokrasiden E-Demokrasiye Geçiş Süreci ve Karşılaşılan Sorunlar”, 3. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi: Bildiriler Kitabı, Eskişehir, 25-26 Kasım 2004, ss.255.

küreselleşme hareketleri de bu noktada görmezden gelinmemelidir. Çünkü küreselleşme süreci ile birlikte ekonomik ve siyasal bilgilerin ülke sınırlarını aşması; ulus devletlerin homojen yapısında çözülme ve egemenlik alanlarında bir daralma durumunu ortaya çıkarmaktadır. Bu mevcut durum sonucunda bilgi paylaşımı, ulus devletler nezdinde mecburi bir hal alır hâle gelmektedir. Son derece güç ya da prestij kaynağı olan bilgi ve beraberinde bilginin paylaşımının, aynı zamanda bir siyasal erk (iktidar) paylaşımı olduğu düşünüldüğünde; küreselleşme kavramı, katılımcı demokrasinin tabanında kendisine yer edinen son derece önemli bir kavram olarak karşımıza çıkmaktadır.

Küreselleşme sürecinin bir getirisi olarak ülke sınırlarının saydamlaşması ile toplumlar; sosyal, ekonomik, kültürel ve hatta siyasal olarak oldukça karmaşık bir yapıya bürünmektedir. Değişen ve çeşitlenen toplumsal yapı, beraberinde çok kimlikli ve çok kültürlü bir siyaseti ön plana taşımaktadır. Konu, bilgi toplumu bağlamında ele alındığında bilgi ve iletişim teknolojileri, bu karmaşık yapıyı çözecek alternatifleri bünyesinde barındırmamaktadır. Bilgi ve iletişim teknolojileri, bir katılma sorunu olarak karşımıza çıkan demokrasi krizlerine karşı pek çok çözüm üretebilme imkânına sahiptir.⁷⁶

Günümüzde temsili demokrasinin krizde olduğu çeşitli kesimlerce iddia edilmektedir. Bilgi ve iletişim teknolojilerinde meydana gelen gelişmeler; bu krize bir tepki olarak demokrasinin, doğrudan ve katılımcı bir temelde yeniden yapılanmasına yönelik talepleri gündeme getirmiştir.⁷⁷

Zaman içerisinde son sürat yaygınlaşan bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımı ve geniş kitlelere sağladığı olanaklar; demokrasinin bilgi toplumu bünyesindeki krizlerine bir çözüm olarak demokrasinin dijitalleşmesi sonucunu doğurmuştur. Bu durum; “siber demokrasi”, “tele demokrasi”, “sanal demokrasi” ve “dijital demokrasi” vb. gibi e-demokrasi kavramını tanımlayan ifadelerin ortaya çıkmasına sebebiyet vermiştir. Demokrasi ve teknoloji ilişkisindeki farklı boyutları, ön plana çıkartmak gayesiyle kullanılan bu kavramlar, akademik yazında daha çok “e-demokrasi” kavramının kullanımı ve kabulü ile kendisini görünür kılmaktadır.⁷⁸

⁷⁶ Özlem Özdeşim Subay, “Türkiye’de 2014 Yerel Seçimlerinde E-Demokrasi Uygulamaları”, Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi, Denizli, 2016, ss.49-50.

⁷⁷ Özgür Uçkan, “E-Devlet, E-Demokrasi ve Türkiye: Kamu Yönetiminin Yeniden Yapılanması için Strateji ve Politikalar – 1”, Literatür Yayınları, 1.Basım, İstanbul, 2003, ss.26-27.

⁷⁸ Selçuk Dinçer, “E-Demokrasi Aracı Olarak E-Oylamanın Gelişimi ve Türkiye’de Uygulanabilirliği Üzerine Bir Alan Araştırması”, Necmettin Erbakan Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi, Konya, 2020, ss.32-33.

Küreselleşme ile birlikte devletlerin ve politika yapanların, karar alma/katılım aşamasındaki şeffaf ve siyasi anlamda sorgulanabilir olma durumunun gündeme geldiği dönemde ortaya çıkan e-demokrasi, yeni bilişim teknolojilerinin kamusal meydana kullanılabilir olması ve oluşturulan mevzuat doğrultusunda politikaların belirlenebilmesi adına en gerekli araçlardan birisi olarak karşımıza çıkmaktadır. E-demokrasi, devletlerin karar alıcı organlarında bulunan yönetim kesimi ile halkın bu karar alıcıların verdikleri/uyguladıkları karar ve bilgiye ulaşmasını ve bu sisteme ulaşırken aynı zamanda yönetimi etki altına alıp, etkilediği bir olguyu ifade etmektedir.

Vatandaşlar, gelişen bilgi ve iletişim teknolojileri ile tek tipleşmeye nazaran farklılaşmanın ön planda olduğu karmaşık bir düzen içerisinde dahi talep ve beklentilerini, ilgililere doğrudan iletebilmektedir. Dolayısıyla bilgi ve iletişim teknolojilerinin gelişimi ve kullanımı, salt enformasyon ve hizmetleri yayan bir araç olmamakla birlikte; aynı zamanda tartışma ve fikir alışverişlerine imkân tanıyıp, siyasiler ile vatandaşları birbirine bağlayan bir sözleşme mekânı olarak da ifade edilebilmektedir. Bu durumun bir sonucu olarak; internet, demokratik kamusal alanın bir uzantısı olarak görülmeye başlanmış ve halkın kendi kendisini yönetmesi anlamına gelecek şekilde, demokrasi kavramının hemen önüne “e” harfi getirilmiştir. Fakat bu haliyle (e-demokrasi) demokrasi kavramı, yeni bir demokrasi biçiminden ziyade, mevcut demokrasiyi iyileştirecek ve geliştirecek; çağın gereklerine ayak uydurma amaçlı demokrasi sürecin bir devamı olarak ifade edilmektedir.⁷⁹ Bu nedenle e-demokrasi kavramı, demokrasinin bir alt başlığı olarak ele alınmaktadır. Çünkü e-demokrasi kavramı; demokratik karar alınma aşamasında bilgi iletişim teknolojileriyle demokrasi sürecinin desteklenmesini ve beraberinde devlet ile vatandaşlar arasında şeffaf ve siyasi anlamda sorgulanabilir ilişkilerin oluşturulmasını kendisine amaç edinmektedir.

Fakat e-demokrasi; yalnızca, süreç içerisinde modern teknolojiler destekli, çevrimiçi iletişim yöntemlerinin kullanıldığı bir olgu olarak görülmemelidir. E-demokrasi sürecinde çevrimiçi iletişim yöntemlere ek olarak, çevrimdışı bütün imkânların kullanımı ve özellikle de bu iki aşamanın koordineli bir şekilde süreç içerisine dâhil edilerek ilerlenmesi oldukça elzem bir konudur. Bu yönüyle değerlendirildiğinde; e-demokrasi kavramı, çok boyutlu koordinasyonu gerekli kılan

⁷⁹ Sunay Çetin, “Kamusal Karar Alma Sürecinde E-Demokrasi Uygulamaları ve Türkiye”, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi, İzmir, 2010, ss.56.

aktif bir süreci ifade etmektedir.⁸⁰ Dolayısıyla e-demokrasi; salt, bilgi ve iletişim teknolojileri kullanımı olarak algılanmamalıdır. Buna karşın e-demokrasi; aynı zamanda demokrasinin temel ilkelerine bağlı olarak bilgi ve iletişim teknolojilerin, demokratik yönetim pratiğiyle uyumu sağlanacak şekilde komple bir süreç olarak ele alınmalıdır.⁸¹ Süreç içerisinde ise e-demokrasi kavramına yönelik pek çok uygulama alanı mevcuttur. Nitekim e-demokrasinin bu uygulama alanları, Avrupa Konseyi tarafından geniş ölçekte ele alınarak; e-oylama, e-katılım, e-mevzuat, e-adalet, e-arabuluculuk, e-çevre, e-danışma, e-girişim, e-dilekçe, e-kampanya, e-anket ve e-meclis olacak şekilde belirtilmektedir.⁸²

Akademik yazında birçok kez e-demokrasi ve e-yönetişim kavramlarının birbiri yerine kullanıldığı görülmektedir. Fakat birbiri yerine kullanılmasına karşın bu kavramlar, temelde farklı anlamları bünyesinde barındırmaktadır. Nitekim e-yönetişim kavramının, e-demokrasi kavramından farklı bir anlama sahip olduğunu belirten Donald F. Norris, e-yönetişimi kısaca, yönetimde düzenleme ve kontrol faaliyetlerinin, idare ve vatandaş iş birliği ile yapılması olarak tanımlamaktadır. Buna karşılık Donald F. Norris, e-demokrasiyi; vatandaşların, bilgi ve iletişim teknolojileri araçları yardımıyla, kamu kurum ve kuruluşlarına ve beraberinde memurlarına erişiminin mümkün kılınması ve kamuyu ilgilendiren hususlarda siyasal katılıma olanak verilmesi şeklinde ifade etmektedir.⁸³ Bu mevcut durumu ise Yıldırım şu şekilde ifade etmektedir:

*...Bilgi ve iletişim teknolojilerinden yoğun bir biçimde yararlanmaları onların ortak noktalarını ifade etmekle birlikte e-Demokrasi ve e-yönetişim epistemolojik olarak birbirinden farklı kavramlardır. Elbette bu konuda farklı tartışmalar yapılabilir olmakla birlikte demokrasi, halk için halkın yönetimi ilkesinin rehberliğinde dinamik bir süreci ifade etmektedir. Yönetişim ise demokrasi ile yakından bağlantılıdır, ancak onun nihai bir hedefi değildir. Başka bir deyişle, demokrasi bir form olmak yerine bir işlev iken yönetişim onun bir modeli olmaktadır....*⁸⁴

Diğer taraftan e-demokrasi ile e-devlet ve yerel uzantısı e-belediye kavramı arasındaki ilişkiye bakılmalıdır ki; Afşar akademik çalışmasında e-demokrasi ve e-devlet ilişkisini şu sözler ile ifade etmektedir.

⁸⁰ Dinçer, a.g.e., ss.33.

⁸¹ Önder Aytaç Afşar, "Nitelikli Demokrasi Bağlamında Demokrasi ve E-Demokrasi İlişkisi", **Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi**, Cilt:15, Sayı:4, 2019, ss.1106.

⁸² Tahsin Güler ve Sinem Şahnagil, "Dijital Demokrasi ve Yönetim İlişkisi Çerçevesinde E-Demokrasi/E-Devlet Uygulamaları", **Journal of Emerging Economies and Policy**, Cilt:2, Sayı:2, 2017, ss.18-19.

⁸³ Serkan Yavuzoğlu, "**Dünyada E-Demokrasi Uygulamaları ve Türkiye**", Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi, Ankara, 2017, ss.45.

⁸⁴ Yıldırım, a.g.e., ss.34.

*E-devlet ise, e-demokrasi kavramının altında bir kavram olarak birtakım kamu hizmetlerinin elektronik olarak verilmeye başlandığını ifade eder. Doğal olarak e-demokratikleşme sürecinde bir aşama olarak kabul edilebilir. E-demokrasi, kısa vadede ve uzun vadede atılacak adımlarla işler haldedir. Hükümetler internet altyapısıyla elektronik yönetim anlayışına geçmeye karar verip ilk e-hizmetleri vermeye başladığında e-demokrasi yolunda adım atılmış olur. Böylece bu alanda ilk sonuçların görülebileceği uygulamalar başlamış olur. Vatandaşlara kamu hizmetlerini elektronik ortamda veren e-devlet uygulamaları kısa vadeli e-demokrasi hedeflerindendir.*⁸⁵

Bu doğrultuda Meier'in, e-demokrasinin güçlenmesi veya tam anlamıyla uygulanabilir olması adına oluşturduğu e-demokrasi geçiş aşamaları, Afşar'ın ifadelerine bir temel oluşturur niteliktedir. Nitekim bu aşamalardan ilki, hükümetlerin bilgi kanallarını vatandaşlarına açtığı e-devlet uygulamalarıdır. E-devlet uygulamalarını, belirli konuların çevrimiçi tartışılmasını içeren e-tartışma, e-katılım ve e-oylama takip etmekte olup, en son aşama ise e-demokrasi olarak ifade edilmektedir.⁸⁶ Bu sıralama da göstermektedir ki; e-devlet ve yerel ayağı e-belediye uygulamaları, kendisinin bir nihai hedefi olarak güçlü bir e-demokrasi modelinin ilk aşamasını oluşturmaktadır. Devamında ise e-tartışma, e-katılım ve e-oylama gibi süreçler ile her defasında bir ileri seviyelere doğru geçişlerin yaşanması, en nihayetinde güçlü bir e-demokrasi modelini ortaya çıkarmaktadır.

Teknik olarak e-devlet ve e-belediye, bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımı ile etkinliğini idarenin yürütme organı üzerinde gösterirken, e-demokrasi ise bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımı ile daha çok idarenin yasama ve yargı organları üzerinde etkili olmaktadır.⁸⁷

Uçkan'ın “...bir e-yönetişim modeli olarak e-devletin nihai hedefi, “e-demokrasi” olarak konumlanmaktadır”.... ifadesi; e-demokrasi, e-yönetişim, e-devlet ve e-belediye kavramları arasındaki ilişkinin boyutunu son derece anlaşılır bir şekilde açıklar niteliktedir.⁸⁸

Tüm bu verilen genel bilgiler neticesinde e-demokrasi kavramına yönelik literatürde yer alan tanımlardan birkaçı, aşağıdaki gibi sıralanmaktadır;

⁸⁵ Maraş 2011'den aktaran, Afşar, a.g.e., ss.1107.

⁸⁶ Andreas Meier, “E-Democracy”, **eDemocracy & eGovernment**, Ed. Andreas Meier, Berlin: Springer, 2019, pp.162.

⁸⁷ Stahl 2005'ten aktaran, Gündoğdu, a.g.e., ss.73.

⁸⁸ Uçkan, a.g.e., ss.38.

- Odağında vatandaşların yer aldığı siyasi süreçlerin, bilgi ve iletişim teknolojileri ile desteklenmesidir.⁸⁹

- Vatandaşlar, hükümetler ve diğer demokratik aktörlerce; yerel, bölgesel, ulusal ya da ulus üstü boyutlarda, bilgi ve iletişim teknolojilerinden, siyasi süreçlere katılım noktasında yararlanılmasıdır.⁹⁰

- Vatandaşların, idarenin karar verme ya da politika oluşturma vb. gibi siyasi süreçlerine katılımı noktasında; bilgi edinme, tartışma veya oy verme gibi faaliyetleri içeren, bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanıldığı yapı ve süreçlerin bütünüdür.⁹¹

Bu doğrultuda e-demokrasi: Bilgilendirme, etkileşimde bulunma ve katılım sağlama vb. gibi etkinlikleri kapsayacak şekilde, demokratik süreçler içerisinde; temsili demokrasi sisteminin varlığına ek olarak, katılımcı ve doğrudan demokrasinin uygulanabilirliğine ve hatta gelişimine imkân tanıyan; e-tartışma, e-oylama, e-katılım, e-yönetişim veya e-devlet gibi pek çok unsuru iç dinamiklerinde barındıran, özellikle de vatandaşlar ve idare nezdinde zaman veya mekân sınırlaması olmaksızın, bilgi ve iletişim teknolojilerinin aktif kullanıldığı bir model olarak ele alınabilir.

1.2.1. E-Demokrasi Aşamaları ve Araçları

E-demokrasi modelinin tam anlamıyla uygulanabilir olması uzun süreli bir süreci gerekli kılmaktadır ki bu noktada karşımıza üç aşamalı bir süreç çıkmaktadır. Bu doğrultuda e-demokrasi sürecine geçişte yönetsel bir model olarak da ifade edilen e-devlet uygulamaları, sürecin ilk aşaması olarak görülmektedir. Bu aşama itibariyle idare, vatandaşlarına mevcut bilgi ve hizmet kanallarını açmaktadır. Vatandaşlar, bu aşama ile zaman ve mekân sınırlaması olmaksızın, bilgi ve iletişim teknolojilerinin bir getirisi olarak son derece basit adımlar sonucu kamusal hizmet süreçlerine dâhil olabilmektedir. Dolayısıyla e-devlet uygulamaları ile e-demokrasi yolunda ilk girişimlerin atıldığı söylenebilir.⁹²

⁸⁹ Ian Kearns, Jamie Bend, ve Beatrice Stern, “E-Participation in Local Government”. Institute for Public Policy Research, 2002, pp.12.

⁹⁰ Steven Clift, “E-Government And Democracy: Representation and Citizen Engagement in The Information Age”, 2004, pp.2-3.

⁹¹ Kul Bhushan Chandra Saxena, “Towards Excellence in e-Governance”, **International Journal of Public Sector Managament**, Vol:18, No:6, 2005, pp.500-501.

⁹² Andrew Chadwick and Christopher May, “Interaction between States and Citizens in the Age of the Internet: “e-Government” in the United States, Britain, and the European Union”, **Governance: An International Journal of Policy, Administration, and Institutions**, Vol:16, No:2, 2003, pp. 275.

E-demokrasi sürecine geçişte ikinci aşamayı, demokrasinin daha nitelikli bir yapıya ulaşabilme amacını içeren danışma aşaması oluşturmaktadır. Bu aşamada demokratik süreçlere sivil katılım beklentisi oluşmakta olup; idare, vatandaşların politika oluşturmaya yönelik düşüncelerini içeren geri bildirimleri önemsemekte, istemekte ve hatta elde etmektedir. Dolayısıyla bu aşama, politika oluşturma ya da karar verme süreçlerine çeşitli yollar ile vatandaşların katılım gösterdiği bir aşamadır. Danışma aşamasında, temsili demokrasi kapsamı altında liberal vatandaşlık anlayışına uygun e-devlet yapılanması sağlanmaktadır. Nitekim bu aşama; bilgiye kolay erişimin ve ifade özgürlüğünün olduğu, şeffaf, hesap verilebilir ve iletişim gücünün demokratik değerler uğruna çalıştığı bir yapının teknolojik imkânlar ile varlığına işaret etmektedir.⁹³ Ancak e-demokratikleşme sürecinin danışma aşamasında karar alma ya da politika oluşturma süreçlerinde etkileşim boyutu çift yönlü işlemeye başlamış olsa dahi henüz eş zamanlı olacak şekilde gelişmemiştir. Dolayısıyla bu aşama, hükümetlerce belirlenen kriterler ışığında vatandaş talep veya beklentilerinin, çevrimiçi olacak şekilde bildirildiği ve idare tarafında değerlendirilmeye alındığı bir e-demokrasi aşamasıdır.⁹⁴

E-demokratikleşme süreci içerisinde üçüncü ve aynı zamanda son aşama olan katılım aşamasına bakıldığında ise e-katılım adımının sağlandığı görülmektedir. Bilgi ve iletişim teknolojilerinin gelişimi ve beraberinde aktif kullanımı ile bu aşamada, temsili demokrasi, doğrudan katılımı kolaylaştıran bir yönetim tarzına doğru sürüklenmektedir.⁹⁵ Katılım aşaması ile politika seçeneklerinin belirlenmesinde ve hizmet bileşenlerinin tasarlanmasında vatandaş ile iş birliği yoluna gidilerek süreç içerisinde vatandaşların daha da güçlendirildiği görülmektedir. Sonuç olarak bu aşamada vatandaşların, politika oluşturma ya da karar verme vb. gibi demokratik süreçler içerisine aktif katılımı ile doğrudan etkili olabildiği bir yapılanma söz konusudur.⁹⁶

Diğer taraftan e-demokrasi aşamalarına ek olarak süreç içerisinde, demokrasinin nihai hedef veya amaçlara ulaşabilmesi gayesiyle pek çok aracın kullanıldığı görülmektedir. Bu araçları, geleneksel katılım araçları ve e-demokrasi araçları ile bilgi ve iletişim teknolojilerince desteklenen katılım araçları olarak sınıflandırmak

⁹³ Afşar, a.g.e., ss.1109-1110.

⁹⁴ Chadwick and May, a.g.e., pp. 281.

⁹⁵ Dinçer, a.g.e., ss.36.

⁹⁶ Joachim Aström, "Should Democracy Online be Quick, Strong or Thin?", **Communications of the ACM**, Vol:44, No:1, 2001, pp. 49-51.

mümkündür. Özellikle de bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımı ile sağlanan vatandaş katılımının, siyasal süreçler üzerinde üç farklı alanda etkiye sebebiyet verdiği görülmektedir. Bunları; bilgi edinme yollarının aktif kullanımı, iletişim kanallarının oluşturulması ile müzakere süreçlerinin yaşanması ve teknolojik imkânlar vasıtasıyla aktif katılımın oluşturulması şeklinde sıralayabilmekteyiz.⁹⁷ Tüm bunlardan hareketle vatandaşların siyasal süreç içerisinde birer aktör olmasına vesile olan demokrasi uygulamasında kullanılan vatandaş katılım araçları, siyasal süreçleri etkileme alanlarını da içerisine alacak şekilde aşağıdaki gibi bir tablo üzerinde kısaca ele alınmaktadır.

Tablo 3. Vatandaş Katılım Araçları ve E-Demokrasi

Siyasal Süreçleri Etkileme Alanları	Geleneksel Katılım Araçları	E-katılım Araçları
1-Bilgi Edinme	Resmi Araçlar: Meclis TV Yayınlar, Resmi Gazete. Gayri Resmi Araçlar: Broşür, El İlanlar.	Elektronik Araçlar: Web Siteleri, Online Bültenler, Canlı Toplantı Yayınları, Bilgi Yönetim Sistemleri.
2-Müzakere Süreci	Resmi Araçlar: Meclis Toplantılarına STK Katılımı, Mitingler ve Toplantılar, Dilekçe, Meclis Oturumlarına Vatandaş Katılımı. Gayri Resmi Araçlar: STK Kampanyaları, Çeşitli Sivil Meclis Toplantıları, Şikâyet Yönetimi Araçları, Anketler.	Elektronik Araçlar: Çevrimiçi Forumlar, E-Posta, Çevrimiçi Dilekçe, Etkileşimli Web Siteleri, Yöneticiler ile Online Görüşmeler.
3-Aktif Katılım	Resmi Araçlar: Seçimler, Referandumlar, Meclis Yasama Sürecinde Komisyonlara STK Katılımı. Gayri Resmi Araçlar: Yuvarlak Masa Toplantıları.	Elektronik Araçlar: E-oylama, Çevrimiçi Arabuluculuk Platformları.

Kaynak: Marianne Kneuer, “E-Democracy: A New Challenge for Measuring Democracy”, **International Political Science Review**, Vol:37, No:5, 2016, pp. 674.

⁹⁷ Dinçer, a.g.e., ss.40.

E-demokrasi uygulamasında kullanılan vatandaş katılım araçlarının belirtildiği yukarıdaki tablo göz önünde bulundurulduğunda; e-katılım kavramı üzerinden hareket etmek, tez kapsamı dışına çıkılmaması adına oldukça önemlidir. Nitekim e-katılım kavramı, vatandaşların; bilgi edinme, politika oluşturma, karar alma, hizmet sunumu, gündem belirleme, danışma ya da müzakere vb. gibi siyasal süreçlere bilgi ve iletişim teknolojileri vasıtasıyla katılımını ifade etmektedir. E-katılım, e-demokrasi adına gerekli bir bileşen ve hatta bir ön koşuldur.⁹⁸

Teknolojinin, demokratikleşme süreçlerini etkileyebilir olması, temsil mekanizmasının geçerliliğine etkiye bulunmaktadır. Bilgi ve iletişim teknolojileri gelişimi ve kullanımı ile potansiyel bir güce erişen e-vatandaş kavramı, yönetim yapısına etkiye bulunarak temsili sistemin mevcut konumunu halk katılımına bırakması sonucunu doğuracaktır. Dolayısıyla bilgi ve iletişim kanallarının doğru kullanımıyla birlikte e-katılım sürecinin, e-demokrasinin oluşumuna katkılar sağlayacağı muhtemeldir. Doğrudan demokrasi, bünyesinde pek çok zorlukları barındırsa dahi e-katılım araçları; temsil mekanizmasında yaşanan aksaklıkların önüne geçerek doğrudan demokrasi modelini uygulama, vatandaşların düşüncelerini aracısız olacak şekilde doğrudan siyasal sürece aktarma imkânı sağlayacaktır. Böylece vatandaşların politika yapım süreçlerine doğrudan katılması, talep/öngörü mekanizmalarını aracısız kullanması ve alınacak kararlarda yine aracısız olarak müzakere süreçlerine dâhil olması gibi eylemler açığa çıkacaktır.⁹⁹ Vatandaşların aktif birer aktör olarak e-demokrasi sürecine katılım sağladığı e-demokrasi araçları, katılım aşamaları sınıflandırılması ile birlikte aşağıdaki gibi bir tablo üzerinde gösterilmektedir.

Tablo 4. E-Demokrasi Araçları

Katılım Aşamaları	E-Demokrasi Araçları
1-İzleme/Bilgi Edinme Aşaması	E-Bilgi, E-Şikâyetler
2-Gündem Belirleme Aşaması	E-Dilekçeler, E-Girişimler, E-Kampanya
3-Karar Alma Aşaması	E-Müzakere, E-Katılımcı Bütçeleme, E-Oylama

Kaynak: Ralf Lindner and Georg Aichholzer, “E-Democracy: Conceptual Foundations and Recent Trends”, **European E-Democracy in Practice**, Ed. Leonhard Hennen vd. Springer, 2020, pp. 23.

⁹⁸ Afşar, a.g.e., ss.1106.

⁹⁹ Dinçer, a.g.e., ss.42.

Vatandaş, sivil toplum, hükümet veya diğer kamu kurum ve kuruluşları arasında şeffaflık ve geçirgenlik sağlayan e-demokrasi kavramının, belirtildiği gibi bilgi ve iletişim teknolojilerinin aktif kullanımı yoluyla başta vatandaşlara ve devamında yönetimlere birçok katkı sağlayacaktır. E-demokrasi modeli ile vatandaşlar; ilk aşamalarda e-bilgi ve e-şikâyet vb. gibi araçlar üzerinden bilgilendirilip, tekrar e-müzakere ve e-oylama vb. gibi araçlar ile demokratik süreçlere aktif olacak şekilde katılım gösterebilmektedir. Oluşan bu yeni yapı sayesinde, zaman ve mekân engeline takılmadan e-demokrasi araçları vasıtasıyla siyasi süreçlere dâhil olma durumu son derece basit hâl alacaktır. Ayrıca e-demokrasi kavramı içerisinde bir temel dinamiği ifade eden e-oylama; bilgi ve iletişim teknolojileri kullanımı vasıtasıyla oy verme işlemlerinde geleneksel yöntemlerin bir getirisi olarak var olan aksaklıkların giderilmesi ve siyasi süreçlere doğrudan katılımın mümkün olduğu daha demokratik bir ortamın oluşması sonucunu doğuracaktır.

1.2.2. E-Demokrasi Modelleri

Bilgi ve iletişim çağının, küreselleşme ile birlikte vatandaşlara hitap eden bir yönetim biçimi olması yönünde bazı e-demokrasi yaklaşımları bulunmaktadır. Aström, Caldow ve Nair; bu e-demokrasi yaklaşımlarının (modellerinin) oluşumuna katkı sağlayacak tanımlamalarda ve açıklamalarda bulunmaktadır. Ancak Aström, Caldow ve Nair'in bu tanım ve açıklamalarına ek olarak OECD (Ekonomik İş Birliği ve Kalkınma Örgütü)'nin de e-demokrasi modeli, literatürde ön plana çıkmaktadır. Tüm bunlardan hareketle söz konusu; Aström, Caldow, Nair ve OECD e-demokrasi modelleri aşağıdaki gibi başlıklar halinde kısa bir şekilde açıklanmaktadır.

1.2.2.1. Aström'e Göre E-Demokrasi Modeli

Aström bir e-demokrasi modeli oluştururken bunun aşamalı olarak gerçekleşeceğini düşünmüş ve e-demokrasiyi; Hızlı (Çabuk) e-demokrasi, Güçlü e-demokrasi ve Zayıf (Verimsiz) e-demokrasi olacak şekilde üç aşamada açıklamıştır. Hızlı (Çabuk) e-demokrasi yaklaşımına göre vatandaşların; politika yapma süreçlerine, e-oylama ile gelişen bilgi ve iletişim teknolojilerinin aktif olarak kullanılmasıyla hiçbir aracıya bağlı olmaksızın direkt katılımı söz konusudur. Bu model, vatandaşların; sahip oldukları katılım haklarını, özgür düşüncelerini ve taleplerini mümkün mertebe sonuna

kadar kullanmalarını kendisine bir amaç olarak belirlemektedir. Dolayısıyla bu modelde vatandaşlar, sahip oldukları katılım haklarını, özgür düşüncelerini ya da taleplerini, tam/etkin olacak şekilde kullanmaktadır. Güçlü e-demokrasi yaklaşımında ise; vatandaşların salt politika yapım/seçim süreçlerine katılımı değil, aynı zamanda alınan kararların izlenmesi/değerlendirilmesi hususunda da etkin bir konumda olması hedeflenmektedir. Bu durumun en önemli nedeni ise karar mekanizmasının, bunun oluşum aşamalarından daha önemli olma düşüncesidir. Dolayısıyla bu yaklaşımda bir tartışma platformu oluşturularak, sürecin yavaşlamasına katkı sağlanmaktadır. Özellikle bu yaklaşım ile politik kararların alınma süresi, hızlı (çabuk) e-demokrasi modeline oranla daha da yavaşlamaktadır. Çünkü bu modelde; hızlı demokrasinin aksine alınan kararların bir tartışma ortamı oluşturarak, doğru ve etkin olması hedeflenmektedir. Zayıf (Verimsiz) e-demokrasi yaklaşımına göre ise; vatandaşlar, e-devlet hizmetlerini alan bir müşteri olarak ele alınmaktadır. Nitekim bu yaklaşım; e-oylama öncesi temsilci/aday hedefleri veya kampanyasının halka tanıtıldığı, daha sonra ise sunulan hedef veya kampanyaların etkin kullanımını ifade etmektedir.¹⁰⁰

1.2.2.2. Caldow’a Göre E-Demokrasi Modeli

Caldow, bir bütün olarak e-devlet modelinin, e-demokrasi anlayışının benimsenmesi ve uygulanmasında oldukça önemli bir girişim gerçekleştirdiği üzerine dikkat çekerek; e-demokrasi gelişiminin kademeli olarak olabileceğini belirtmektedir.¹⁰¹

Dört kademeli olan Caldow’un e-demokrasi modelinin ilk aşamasında (kademe) devlet, vatandaşların bilgiye ulaşımında bilişim teknolojilerini etkin bir şekilde kullanarak, bilgiye erişimi kolaylaştırmalıdır. Vatandaşların ilgili mevzuata erişimi ve politika yapıcılarının veya karar alıcıların belirledikleri etkin kampanyalara ulaşımı sağlanarak, bu aşama itibarıyla henüz pasif ve tek yönlü bir sistemin oluşması sağlanır. Subay bu durumu şu şekilde açıklamaktadır:

Kademe 1: Devlet kuruluşları, yasama organları, uluslararası kuruluşlar ve siyasi partiler araştırma bilgisi, mevzuat, temsilcilerinin özellikleri, faaliyetler gibi bilgilerini internet üzerinden paylaşma açmaktadır. Böylece, e-demokrasinin ilk aşaması pasif ve tek yönlü olarak oluşmuş olur.

İkinci aşamaya gelindiğinde; amaç, bilgiye ulaşan vatandaşlar ile ilgili kurum ve devlet yapıları arasında çift yönlü işleyen bir yapı oluşturmaktır. Bu aşama itibarıyla, e-

¹⁰⁰ Aström, a.g.e., pp.49-51.

¹⁰¹ Janet Caldow, “e-Democracy: Putting Down Global Roots”, IBM Software, 2004, pp.4-10.

oylama, e-anket ve e-kamuoyu oluşturarak ve beraberinde iki katman arasında geçirgenlik sağlanarak, etkileşim ve güç artırımı hedeflenmektedir. Ancak bu kademe henüz tam anlamıyla eş zamanlı olamamıştır. Üçüncü aşamada ise; bir amaç olarak etkileşim gücüne değinilmektedir. İlgili iletişim kanallarının kullanılması ile internet ve medyanın izlenmesi, koordineli hareket, bağış toplama ve online forum, bu aşama itibariyle oldukça dikkat çekmektedir. Sonuç olarak bu aşama; karşılıklı iş birliği, sorumluluk ve etki alanını artırmaktadır. Fakat bu aşamada da henüz bir eş zamanlılık söz konusu değildir. Dördüncü aşamada ise; politika yapım süreçleri, şeffaflık ve diplomasinin etkin kullanımı ile gelişmiş, güçlü ve doğrudan bir e-devlet ve e-demokrasi durumu kendisini görünür kılmaktadır.¹⁰² Dağkılıç, dördüncü aşamayı şu şekilde ifade edilmektedir:

*Dördüncü aşama: E-demokrasinin en gelişmiş aşaması bu aşamadır. Dördüncü aşamada vatandaşların politika oluşturmaya katılmaları noktasında sahip olunan tüm kaynakların etkin kullanılarak devlet ile vatandaş arasındaki güven oluşturulmakta ve aktif yurttaşlık bilinci ile kamuoyu ve devlet ilişkisi güçlendirilmektedir. Bu aşamada web sitelerinin ve çeşitli müşteri ilişkileri yönetim araçlarının (Customer Relationship Management Tools) kullanılması söz konusudur. Bu araçlar, çağrı merkezleri gibi 7/24 hizmet vererek vatandaşlara bilgi ve iletişim hizmetleri sunmaktadır.*¹⁰³

1.2.2.3. Nair'e Göre Dijital Demokrasi Modeli

Nair'in dijital demokrasi modeline göre; e-demokrasi, bilginin ya da bilgilerin açıklandığı en düşük seviyeden, politik kararların online (çevrimiçi) olacak şekilde alındığı en yüksek seviyeye doğru bir gelişim seyri içerisinde. Nair, e-demokrasinin, gelişmekte olan ve gelişmiş ülkelerde dört aşamadan oluştuğunu belirtmektedir. İlk aşamada (Bilginin Açıklanması) bilginin tasvirinin doğru yapılması ve bu doğrultuda halkın bilgiye doğrudan erişiminin sağlanması amacıyla kamu kurumları, bilgilerini internet ortamına taşımaktadır. İkinci aşamada (Konsültasyon-Dinleme/Danışma), bilgi ve iletişim teknolojilerini etkin kullanan kurumların, kamusal web siteleri yardımıyla vatandaşların düşüncelerine ulaşabilme durumu ortaya çıkmaktadır. Üçüncü aşamada (Online Müzakere), çevrimiçi tartışma platformlarının açılması ile kamu kurumları ve

¹⁰² Özdeşim Subay, a.g.e., ss.58-59.

¹⁰³ Dağkılıç, a.g.e., ss.25-26.

vatandaşlar politik hususları internet vasıtasıyla tartışma imkânına erişmektedir. Dördüncü aşamada (Online Karar Alınması) ise; vatandaşlar, politik karar yapıcılarının aldığı kararlar doğrultusunda sorgulayabildikleri ya da bu karar alma süreçlerine doğrudan katılım sağlayabildikleri, oldukça demokratik bir konuma ulaşmaktadır.¹⁰⁴

1.2.2.4. OECD’e Göre E-Demokrasi Modeli

Uluslararası kuruluşlardan birisi olan OECD de yukarıda sıralanan üç model veya yaklaşımlara ek olarak; e-demokrasi kavramına yönelik araştırmalar yapmış ve bu çalışmalar sonucunda üç aşamalı bir model ortaya koymuştur. Bu aşamaları; tek yönlü bilgi sağlama (birinci aşama), iki yönlü bir ilişki ile vatandaşlara konular hakkında geri bildirimde bulunma (ikinci aşama) ve son olarak vatandaşların aktif bir şekilde politikalara katılımı için bir ortaklık ilişkisi kurma (üçüncü aşama), şeklinde sıralayabilmekteyiz. OECD’nin bu e-demokrasi modeli genel hatlarıyla; ülkelerin politika oluştururken vatandaş katılımına önem verilmesini gerekli görmektedir. Ayrıca vatandaşların, kamu kurumalarına ait bilgi ve belgelere mümkün mertebe kolay erişiminin olduğu ve hükümet politikalarına karşı görüşlerini rahatça belirtme/sunma imkânlarının mevcut olduğu bir ortamın oluşturulması üzerinde önemle durulmaktadır. Diğer taraftan OECD, vatandaşların politika ve hizmetlere ulaşımını desteklemek amacıyla bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımına odaklanmaktadır. Fakat bu süreç içerisinde, bilgi ve iletişim teknolojileri kullanımı herkesçe eşit seviyelerde değildir. Bu durum, herkesçe eşit ve adil seviyelerde olmadıkça, OECD tarafından özellikle de demokrasi bağlamında yetersiz olarak nitelendirilmektedir. Bu sebeple OECD; devletlerin, bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımında, vatandaşlarına, topluluklara veya gruplara eşit, adil ve kapsamlı hizmet vermesinin, özellikle e-demokrasi bağlamında gerekli olduğunu vurgulamaktadır.¹⁰⁵

1.2.3. E-Demokrasinin Faydaları

E-demokrasi, gelişim aşamalarını tamamlama sürecinden sonra “Vatandaşlar”, “Devlet” ve “Siyasi Katılım Sağlayan ve Politika Oluşturan Partiler” açısından konu alınmalı fikrini, 2011 yılında Pena-Lopez ele almıştır. Bu doğrultuda e-demokrasinin

¹⁰⁴ Pradeep Nair, “E-Governance: A Step Towards Digital Democracy”, **5th International Conference on E-Governance: Foundations of E-Government**, 28-30 December 2007, pp.151.

¹⁰⁵ Dağkılıç, a.g.e., ss.24-25.

faydaları; “e-demokrasi-vatandaşlar”, “e-demokrasi-devlet” ve “e-demokrasi-siyasi partiler” olacak şekilde üç ayrı başlık altında aşağıdaki gibi kısaca sıralanmaktadır.¹⁰⁶

E-Demokrasinin, vatandaşlara sunmakta olduğu başlıca fırsatlar/faydalar:

- Vatandaşların sanal ortamda siyasal sorunlar başta olmak üzere herhangi bir konuda tartışabilme, katılabılme veya uzlaşabilme hususunda imkânının artmasına bağlı olarak, iyi nitelendirilen ve iyi yönetilen bir dijital kimliğe bürünmesi,

- Vatandaşların, olaylara anında tepki verebilmesi ve hatta sanal ortamlarda öncü olma ihtimali,

- Bilgiye ulaşımın birçok alternatifle gerçekleşmesi ve etkileşim ile tartışma platformlarının aktif/etkin kullanılması sonucu vatandaşlara karşı bir sorumluluk bilincinin oluşması ve müzakere süreçlerinin gelişmesi,

- Gündemin belirlenmesi ve oluşumunda halk katılımının sağlanması ve böylece demokrasi anlayışının katılımcı demokrasiye dönüşümünün gerçekleşmesi,

- Vatandaşların sorumluluk alanının genişlemesiyle birlikte; ulusal nitelikteki politikalara nazaran oluşan yerel politikalara vatandaşların, daha çok yoğunlaşabilmesi ve üzerinde daha çok düşünebilmesi, yönünden etkili ve faydalı olmaktadır.¹⁰⁷

E-Demokrasinin, devlete sunmakta olduğu başlıca fırsatlar/faydalar;

- Şeffaf ve hesap verebilir olma adına devlet nezdinde daha fazla araçların geliştirilebilmesine imkân tanır,

- Dijitalleşme ile dijital veri ve faaliyetlerinin daha kolay izlenebilmesi yoluyla şeffaflık ve hesap verilebilir olmaya ek olarak devleti, her adımına kadar daha gözetlenebilir, bilinebilir ve anlaşılabilir yapar,

- Halkın aktif katılım sağlayabildiği, bilgi ve iletişim araçlarıyla ulaşabildiği doğru bilgi sayesinde vatandaşların ihtiyaç, öneri ve beklentilere ya da talep veya şikâyetlere yönelik kolay bir şekilde dönüt sağlayabilme durumu,

- Açık devlet anlayışını sağlamaktadır.¹⁰⁸

E-Demokrasinin, siyasi partilere sunmakta olduğu başlıca fırsatlar/faydalar;

- Halkın kolaylıkla ulaşabilecek olduğu bilginin toplumca çıkarlarının korunduğu ve farklı iletişim kanalıyla fikirlerin hür olarak ifade edilebildiği demokratik bir yapının daimi olarak varlığını sürdürülebilmesi,

¹⁰⁶ Ismael Pena-Lopez, “The Disempowering Goverati: E-Aristocrats or the Delusion of E-Democracy”, **JeDEM - EJournal of EDemocracy and Open Government**, Vol:3, No:1, 2011, pp.5-7.

¹⁰⁷ Pena-Lopez, a.g.e., pp.6.

¹⁰⁸ Pena-Lopez, a.g.e., pp.7.

- Yeni kurumsal kanallara sahip olunması,
- Bilgi akışı ve iletişimin hızlanması,
- Halkın alınan kararlarda söz sahibi olma durumuna bağlı olarak bir uzlaşının geliştirilebilmesi, siyasi partilerin sorumluluk payının ve dolayısıyla da etki alanının genişlemesi,
- Yeni iletişim kanallarının kullanılmasının, partilerin ve politika yapıcıların üstlendiği görev ve sorumluluk alanını daha da genişletmesine bağlı olarak; profesyonel siyasetçilerin, parti içindeki, partiler arasındaki ya da vatandaşlara karşı yeni rollerinin ortaya çıkması durumu şeklinde sıralanabilir.¹⁰⁹

1.2.4. E-Demokrasiye Yönelik Eleştiriler

E-demokrasi adına, bir önceki başlıkta sıralanan faydaların yanı sıra, birtakım zorlukların, engellerin ya da risklerin kendisini göstermesi, e-demokrasi kavramının ayrıca eleştirilerin odağında bir kavram olmasına sebebiyet vermektedir. Bu bağlamda zorluklar, engeller ve risklerden yola çıkarak, e-demokrasiye yönelik eleştirilerin, aşağıdaki gibi kısaca özetlenmesi mümkündür.

Daha önceki başlıklar içerisinde de sıklıkla belirttiğimiz gibi bilgi ve iletişim teknolojilerinde yaşanan gelişmeler, özellikle de toplumsal ve siyasal anlamda pek çok değişim ve dönüşümlere neden olmuştur. Bu durum, bazı sosyal bilimcilerine göre iki farklı sonucu ortaya çıkarmaktadır. Birincisi, Rheingold'un "Atina Senaryosu" olarak adlandırdığı; bilgi ve iletişim teknolojilerinin katılmayı artırarak, demokrasi sürecine olumlu katkılar sağlayacağı düşüncesidir. Rheingold'un tezine göre: Bilgi ve iletişim teknolojileri, vatandaşların rahatlıkla bir araya gelip, kamuya ait konular hakkında istişare yapabildikleri ve devamında hükümetleri doğrudan etkileyebilme gücüne sahip oldukları, sanal agora ortamı oluşturabilmektedir.¹¹⁰ Diğer taraftan "Orwell Senaryosu" olarak adlandırılan ikinci sonuca göre ise; devletler ve ticari şirketler, bilgi ve iletişim teknolojilerini vatandaşları gözetim altında tutabilmek amacıyla kullanmaktadırlar. Bu sonuç, demokratik yönetimlere nazaran daha çok otoriter yönetimlere işaret etmektedir.¹¹¹ Bilgi ve iletişim teknolojilerinin, başta kamusal ve devamında özel

¹⁰⁹ Pena-Lopez, a.g.e., pp.7.

¹¹⁰ Rheingold 1993'ten aktaran, Özlem Özdeşim Subay, "Katılımcı Demokrasinin Gelişiminde E-Demokrasi Uygulamaları", **Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, sayı:34, Ocak 2019, ss.236.

¹¹¹ Rheingold 1993'ten aktaran, İbrahim Saylan, "İnternet: Demokrasiye Açılan Kapı? Türkiye ve İtalya Örnekleri Çerçevesinde E-Devlet Uygulamaları", **Amme İdaresi Dergisi**, Cilt:42, Sayı:3, 2009, ss.143.

alanlar üzerinde özellikle de günümüzde, son derece etkili olması, hükümetlerce vatandaşların gözetlenmesine sebebiyet verebilmektedir. Bu bağlamda birçok fırsat, fayda veya katkının yanı sıra vatandaşlar nezdinde bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımı, e-demokrasi sürecini de içerisine alacak şekilde vatandaşları daha bilinebilir, gözetlenebilir, anlaşılabilir ve hatta kontrol edilebilir yapmaktadır. Dolayısıyla hükümetler, zihinsel ve fiziksel olarak oldukça açık bir konumda bulunan vatandaşların, özel yaşamına dair mahremiyetlerini dahi hiçe sayarak, bir nevi vatandaşları kayıt altına alabilmektedir.¹¹² Bakıldığı zaman günümüzde güvenlik kameraları ile durum tespiti ve akıllı telefonlar özelinde dinlemeler yapılabilmektedir. Ayrıca kredi kartları ile ekonomik işlemler kayıt altına alınabilmekte olup, internet üzerinde ziyaret edilen web siteleri ya da vatandaşların kişisel e-postaları izlenebilmektedir. Tüm bu anlatılanlar aslında e-demokrasi için, vatandaşlar nezdinde şeffaf ve hesap verilebilir bir anlayışın oluşmasının aksine vatandaşları, denetim altında yaşadığı bir düşünce yapısı içerisine sokmaktadır. Bu durum vatandaşlar nezdinde güven problemini açığa çıkartmaktadır. Bu koşullar altındaki e-demokrasi uygulamaları, internet üzerinden gerçekleştirilen oylamaların veya seçimlerin, “Ne kadar güvenilir olabileceği?” sorusunu cevaplanması da güç olacak şekilde akıllara getirmektedir.

Diğer taraftan internet özelinde demokrasi kavramı ele alındığında “dijital bölünme” ya da “dijital uçurum” kavramlarına ayrı bir parantez açılması gerekmektedir. Ülke nüfusunun bilgi ve iletişim teknolojilerinden faydalanan ve faydalanamayan kesimlerine işaret eden ve dolayısıyla da eleştirilerin odağında bulunan bu kavram, mutlak suretle çözülmesi gereken bir husustur. Bu noktada toplumun genelini kapsayacak şekilde bilgi ve iletişim teknolojileri, kullanım kolaylığı veya ulaşılabilirlik noktasında gereken tüm nitelikleri bünyesinde barındırması gerekmektedir. Dolayısıyla e-demokrasi kavramının nihai amacına ulaşması, bilgi ve iletişim teknolojilerinin eşit ve adaletli olacak şekilde yayılımına bağlıdır diyebiliriz. Ayrıca “Dijital bölünme” olarak adlandırılan, bilgi ve iletişim teknolojilerine erişimde eşitsiz dağılım, e-demokrasi düşüncesinin uygulamaya geçirilmesinde olduğu kadar, e-devlet mekanizmalarının da tam anlamıyla işlev görmesi noktasında büyük bir engel olarak ortaya çıkmaktadır. Bu mevcut eleştirilere nokta atışı çözümler getirilmez ise; başta e-demokrasi ve devamında e-devlet kavramlarının, bir grup bilişim seçkininden başka kimselere faydası/katkısı

¹¹² Uğur Dolgun, “Gözetim Toplumunun Yükselişi: Enformasyon Toplumundan Gözetim Topluma”, **Yönetim Bilimleri Dergisi**, Cilt:2, Sayı:1, 2004, ss.1-2.

olmayacaktır.¹¹³ Sonuç itibariyle internet üzerinden yapılması hedeflenen seçimlere halk katılımının güvensizlik yargılarıyla yaklaşması ve bilgi iletişim teknoloji kullanımının her sosyal ekonomik gelir düzeyindeki insanların aktif kullanımına kapalı olma durumunun ortaya çıkması, katılımcı demokrasinin sekteye uğramasına sebebiyet vermektedir. Bu bağlamda halk arasında oluşan, bilgi ulaşımı engeline takılanlar ve takılmayanları ifade eden dijital ayrışma, e-demokrasinin hedeflenen yetki ve etki alanını kısıtlamaktadır.

E-Demokrasinin bir aracı olarak e-oylama yöntemi ile sürece, vatandaşlarca katılım sağlanmasının ve güven ortamını oluşturacak, ulusal ve küresel bir e-imza vb. gibi uygulamaların, yüksek maliyetleri kapsaması; e-demokراسيye yöneltlen bir başka eleştiri olarak, e-demokratik seçim güvenliklerinin yüksek gelir engeline takılmasına sebebiyet vermektedir.¹¹⁴ Ek olarak vatandaşların birçoğunun, e-demokراسي sürecine karşı ilgisiz oluşu; yetersiz orandaki aktif vatandaşları, karar alma sürecine dâhil etme çabası içerisine sokmaktadır. Bu durum, “Sözde Katılım” olarak adlandırılan katılım davranışının ortaya çıkışını tetiklemektedir ki; vatandaşların siyasi süreçlere katkıda bulunmak istememeleri, gönülsüz oluşları veya katılıma dair olumsuz bir bakış açısı sergilemeleri, e-demokراسي sürecine dair yöneltlen diğer bir eleştiri olarak karşımıza çıkmaktadır.¹¹⁵ Ayrıca e-demokراسي süreci içerisinde kurumsal alt yapının yeterli olmadığı, siyasi destekten yoksun ve kaynakların(mali, teknik ve insan) yetersiz olduğu bir düzenin mevcudiyeti, e-demokراسي kavramının varlığını tehlikeye düşürmekte olup, eleştiri oklarını üzerine çeken bir kavram olmasını sağlamaktadır.

¹¹³ İbrahim Yaşar Öztürk, “E-Devlet Bağlamında E-Demokراسي: Türkiye’de ve Dünyada Öne Çıkan Uygulamaları”, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi, Konya, 2006, ss.63-65.

¹¹⁴ Maraş, a.g.e., ss.136.

¹¹⁵ Gündoğdu, a.g.e., ss.76.

İKİNCİ BÖLÜM

2. TÜRKİYE ÖZELİNDE E-BELEDİYE VE E-DEMOKRASİ

KAVRAMLARINA KISA BİR BAKIŞ

Bu bölüm içerisinde e-belediye ve e-demokrasi kavramları üzerinden, Türkiye'deki politika ve uygulama örnekleri açıklanmaktadır. Bu kapsamda öncelikle e-devletin gelişim sürecine yönelik genel bilgiler verilmektedir. Ayrıca e-devlet politika ve yönetimine ilişkin çalışmalar ile Türkiye'deki e-belediye politika ve yönetimine ilişkin çalışmalar, kronolojik bir düzen içerisinde kısaca açıklanarak, Türkiye'deki birkaç e-belediye uygulama örneği ele alınmaktadır. Devamında ise Türkiye'deki e-demokrasi süreci ve uygulama örneklerine kısaca değinilerek, çalışma konusu hakkında bir literatür incelemesi yapılmaktadır.

2.1. E-Devletin Gelişim Süreci

Tarihsel bir süreç içerisinde dünya; sosyal siyasi, ekonomik ve hukuksal gelişmelere paralel olarak pek çok aşamadan geçmiştir. Geline son nokta da bilinen bir gerçek vardır ki; o da bilgiyi temele alan teknolojilerin dikkatleri üzerine çekecek şekilde son sürat geliştiği ve gelişmeye de devam ettiği görülmektedir. 21. yüzyılda bilgi toplumu bünyesinde en temel unsurlardan birisini ifade eden bilgi ve iletişim teknolojileri, insanların başta tutum ve davranışları ve devamında ilişki, beklenti veya değerleri üzerinde son derece etkili ve hatta dönüştürücü bir gücün kaynağını oluşturmaktadır. İnsanlar üzerinde bu derece etkili olan bilgi ve iletişim teknolojileri, kamu yönetimi üzerinde de etkin bir araç olarak varlığını göstermektedir. Özellikle de internetin gelişim gösterdiği en son evre; yerel, bölgesel, ulusal ve hatta küresel düzeyde insanları kamu yönetimine karşı bir beklenti içerisine sokmaktadır. Bu beklentiler ise, kısa süre içerisinde internetin gelişimi ve kullanımı ile özel sektörde yaşanan e-ticaret başarısı gibi gerekçeleri arkasına alarak, kamu yönetimi bünyesinde bilgi ve hizmet sunumunun elektronik ortam üzerinde gerçekleştirilmesi hususunda bir baskıyı gündeme getirmektedir. Sonuç itibarıyla bu baskılar; farklı imkânlar altındaki

Ülkelerin bilgi ve hizmetlerini elektronik araçlar üzerinden sunduğu, e-devlet projelerinin başlamasına sebebiyet vermiştir.¹¹⁶

E-devlet projelerine temel oluşturabilecek çalışmalara ABD ve İngiltere gibi ülkeler özelinde, 1950’li tarihlerden hemen sonra başlanmıştır. Fakat temel oluşturabilecek bu çalışmalara karşın, e-devlet kavramının kullanımına 1990’lı yıllar itibariyle başlandığı, bilinen bir gerçek olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu mevcut durumların yanı sıra, modern nitelikte i ie geçmiş yapıların ya da evrimii pratiklerin, tam anlamıyla bir bütün olacak şekilde 2000’li yılları takiben ivme kazanması ile e-devlet kavramının gelişim gösterip, yaygın bir kullanım alanına eriştiği görülmektedir. Türkiye’deki e-devlet uygulamaları da birtakım eksiklikleri bünyesinde barındırmasına karşın yakın zamanlı olacak şekilde gelişim göstermiştir.¹¹⁷

1990’lı yıllara kadar kamu yönetimi bünyesinde bilgi ve iletişim teknolojileri daha çok yönetimsel konuları ilgilendirecek şekilde kurum içi iletişim ve etkileşim noktasında içsel amaçlara hizmet etmiştir. Fakat 1990’lı ve özellikle de 2000’li yıllar itibariyle, içsel amaçlara ek olarak özellikle de vatandaş ile etkileşimde bulunmak gibi dışsal amaçlar için gelişen teknolojilerden faydalanılmıştır. Kısacası, bu durumun şekillendirdiği ortam içerisinde gelişen e-devlet kavramı, 1990’lı yıllar içerinde daha çok basit düzeyde bilgi aktarımı ve kurumlar arası etkileşim üzerinden kendisini görünür kılarken; 2000’li yıllardan sonra, daha farklı seviyelere ulaşarak, 7/24 sürekli ve kişiye özel evrimii bilgi ve hizmet sunumu gibi etkinlikleri içerisinde barındıran bütüncül bir model olarak karşımıza çıkmaktadır.¹¹⁸

Tüm bu verilen genel bilgiler neticesinde Türkiye’deki e-devlet politikası ve yönetimi içerisinde gerçekleştirilen çalışmalar, aşağıdaki gibi ayrı bir başlık altında kısaca açıklanmaktadır.

¹¹⁶ Canan akır, Kadir Caner Doğan, Hasan Mahmut Kalkışım, “Yönetişimden E-Yönetişime: Kamu Yönetiminde Dijital Dönüşüm Perspektifinde Kavramsal/Kuramsal Bir ereve”, **Dijital ağın Etkisinde Yönetim-Siyaset-Kent**, Ed. Elvettin Akman, Nilüfer Negiz, iğdem Akman, Hakan Mehmet Kiriş, Detay Yayıncılık, 1. Basım, Ankara, 2018, ss.121-122.

¹¹⁷ Mehmet Mecek, “E-Devlet ve E-Belediye: Kavramsal ereve ve Türkiye’de Belediye Web Sitelerine Yönelik Yapılan alışmaların İncelenmesi”, **Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, Cilt:22, Sayı:Kayfr15 zel Sayısı, 2017, ss.1816.

¹¹⁸ Sinem řahnagił, “Kamu Politikası Oluřturma Sürecinde Bilgi ve İletiřim Teknolojileri: E-Devlet Uygulamaları”, **Mersin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, Cilt:1, Sayı:1, 2017, ss.80-81.

2.1.1. E-Devlet Politika ve Yönetimine İlişkin Çalışmalar

Kamu kurum ve kuruluşları bünyesinde e-devlet ile ilişkili çalışmaların ilkinin, 1970’li yılların hemen başında ortaya koyulan MERNİS (Merkezi Nüfus İdaresi Sistemi) projesi oluşturmaktadır.¹¹⁹

1980’li yıllar itibariyle bilgisayarlaşma oranındaki gözle görülür artış, kurumsal ve yasal alt yapının oluşturulması gereğini ortaya çıkarmıştır ki; bu durumun sonuçlarından biri olarak 1983 tarihinde Bilim ve Teknoloji Yüksek Kurulu (BTYK) oluşturulmuştur.¹²⁰

1993 yılında Orta Doğu Teknik Üniversitesi ile Amerika Birleşik Devletleri arasında oluşturulan kiralık bir hat üzerinden internet bağlantısının sağlanması ile Türkiye internetle tanışmıştır.¹²¹ Aynı yıl içerisinde Türkiye ve Dünya Bankası arasında gerçekleştirilen ilişkiler neticesinde Türkiye Bilişim ve Ekonomik Modernizasyon raporu oluşturulmuştur. Bu rapor, e-devlet kavramına ilişkin çalışmaların başlamasında öncü bir niteliğe sahip olmasına karşın Dünya Bankası ile yaşanan mali anlaşmazlıklar sonucu hayata geçirilememiştir.¹²²

1998 yılında e-devlet çalışmaları, bilgi toplumu hedeflerine ulaşmak gayesiyle ilk gerçek adımlarını atmıştır. Nitekim Türkiye Bilişim Derneği’nin e-devlete yönelik çalışmaları ve Türkiye Büyük Millet Meclisi bünyesinde Bilgi ve Bilgi Teknolojileri Grubu’nun oluşturulması bu tarihi oldukça önemli kılmaktadır. Ayrıca yine bu tarihte kamu kurum ve kuruluşlarının aynı bilgisayar ağı içerisinde entegre edilmesi, amacını içeren “KamuNet Teknik Kurulu” kurulmuştur.¹²³

1999 yılında Türkiye Ulusal Enformasyon Alt Yapısı Ana Planı (TUENA), Bilim ve Teknoloji Yüksek Kurulu’nun belirlenen amaçları doğrultusunda aldığı bilgi alt yapısının kurulmasına ilişkin belli başlı kararlar neticesinde yürürlüğe girmiştir. TUENA, kamu kurum ve kuruluşları bünyesindeki kişisel bilgisayarların tek bir ağ

¹¹⁹ Yılmaz Demirhan ve İrfan Türkoğlu, “Türkiye’de E-Devlet Uygulamalarının Bazı Yönetim Süreçlerine Etkisinin Örnek Projeler Bağlamında Değerlendirilmesi”, **Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi**, Cilt:10, Sayı:22, 2014, ss.241.

¹²⁰ Ali Şahin, “**Türk Kamu Yönetiminde Yapısal Dönüşüm ve E-Devlet**”, Çizgi Kitapevi, 1.Basım, Konya, 2008, ss.81.

¹²¹ Oğuzhan Çankıç, “Türkiye’de E-Devlet Uygulamaları Üzerine Bir Araştırma”, **Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, Sayı:12, 2010, ss.102.

¹²² T.C. Cumhurbaşkanlığı Strateji ve Bütçe Başkanlığı, Ülkemizde Bilgi Toplumu Dönüşümü, 26 Aralık 2020 tarihinde <http://www.bilgitoplu.gov.tr/bilgi-toplumu/ulkemizde-bilgi-toplumu-donusum/> adresinden erişildi.

¹²³ Şahnagil, a.g.e., ss.82.

içerisinde toplanarak, bilgi akışının daha sistemli hale gelmesini amaçlamaktadır.¹²⁴ Dolayısıyla TUENA ile veri olarak nitelendirilen ham bilgiler işlenerek enformatik bir ortam oluşturulmaktadır.

2000 yılında Avrupa Birliği ülkeleri tarafından hazırlanan ve kabul edilen “E-Avrupa Eylem Planı”, Türkiye’yi derinden etkilemiş ve birtakım girişimlere zorlamıştır. Bu kapsamda Türkiye, 2001 yılı itibarıyla E-Avrupa Projesine imza atarak bu sürece E-Türkiye adlı girişim ile dâhil olmuştur.¹²⁵ E-Türkiye girişimi, bilgi ve iletişim teknolojilerinin daha güvenli, hızlı ve aynı zamanda daha az maliyet ile kullanılması vb. gibi değerleri ile bilgi toplumuna yönelik sağlam temellerin atılmasını amaçlamaktadır. Bu doğrultuda da “E-Türkiye Girişimi Eylem Planı” hazırlanmıştır.¹²⁶ Aynı zamanda KamuNet Teknik Kurulu’nca, 2002 yılında gerçekleştirilen çalışmalar neticesinde “E-Devlet’e Geçiş Eylem Planı” da oluşturulmuştur.¹²⁷

2003 yılına gelindiğinde ise; “E-Dönüşüm Türkiye Projesi”, 58. Hükümet tarafından oluşturulan Acil Eylem Planı içerisinde kendisini görünür kılmıştır. Bu proje, Devlet Planlama Teşkilatı Müsteşarlığı sorumluluğunda olup, projenin yürütülebilmesi adına Devlet Planlama Teşkilatı içerisinde Bilgi Toplumu Dairesi (BTD) oluşturulmuştur.¹²⁸ Proje ile vatandaşlara kamu hizmeti sunumunda hız kazandırması ve belirli bir kalite düzeyine ulaşma amacını içeren; etkin verimli, demokratik ve basit adımlar ile işlevsel olabilecek bir devlet düzeninin oluşturulması amaçlanmaktadır.¹²⁹ Bu amaç doğrultusunda istenilen hedeflere ulaşılabilmesi adına 2003 ve 2005 yıllarını kapsayacak şekilde “E-Dönüşüm Türkiye Projesi” temelinde ön plana çıkacak iki çalışma gerçekleştirilmiştir. Bunları; 2003 tarihli “E-Dönüşüm Türkiye Projesi Kısa Dönem Eylem Planı” ve 2005 tarihli “E-Dönüşüm Türkiye Projesi Eylem Planı” şeklinde sıralayabiliriz.¹³⁰

¹²⁴ Şahin, a.g.e., 2008, s.81-82., T.C. Cumhurbaşkanlığı Strateji ve Bütçe Başkanlığı, Ülkemizde Bilgi Toplumu Dönüşüm, 26 Aralık 2020 tarihinde <http://www.bilgitoplumu.gov.tr/bilgi-toplumu/ulkemizde-bilgi-toplumuna-donusum/> adresinden erişildi.

¹²⁵ Çankıcı, a.g.e., ss.103.

¹²⁶ T.C. Cumhurbaşkanlığı Strateji ve Bütçe Başkanlığı, Ülkemizde Bilgi Toplumu Dönüşüm, 27 Aralık 2020 tarihinde <http://www.bilgitoplumu.gov.tr/bilgi-toplumu/ulkemizde-bilgi-toplumuna-donusum/> adresinden erişildi.

¹²⁷ Şahnagil, a.g.e., ss.83.

¹²⁸ Devlet Planlama Teşkilatı Müsteşarlığı; **E-Dönüşüm Türkiye Projesi Kısa Dönem Eylem Planı 2003-2004**, Eylül 2004, ss.9.

¹²⁹ T.C. Başbakanlık Personel ve Prensipler Genel Müdürlüğü: **2003/12 sayılı Başbakanlık Genelgesi**, 27 Şubat 2003, ss.1.

¹³⁰ Şahin, a.g.e., ss.86-87.

2005-2006 yıllarında, küresel çapta meydana gelen gelişmeleri kapsayacak şekilde ülke genelinde bilgi toplumuna yönelik plan ya da hedeflerin hayata geçirilmesi amaçlı, 2006-2010 tarihlerinde uygulaması düşünülen “Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı” hazırlanmıştır. Bu plan, 2006 yılının temmuz ayında, Yüksek Planlama Kurulu kararı ile uygulanmaya başlamıştır.¹³¹

2011 yılında e-devlet politikalarına ilişkin görev ve sorumluluklar, 655 sayılı Kanun Hükmünde Kararname (KHK) kapsamında Ulaştırma Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı’na (UDHB) verilmiştir. Bakanlık nezdindeki Haberleşme Genel Müdürlüğü hizmet birimi içerisinde e-devlete yönelik çalışmaların gerçekleştirilebilmesi gayesiyle e-Devlet Hizmetleri Daire Başkanlığı oluşturulmuştur.¹³²

2014 yılında, özellikle kamu politikaları adına oldukça önemli bir adımı ifade eden ve bu bağlamda içerisinde vatandaş odaklı, bütüncül, entegre ve güvenilir bir e-devlet yapısı amacının benimsendiği, 10. Kalkınma Planı (2014-2018) hazırlanmıştır.¹³³ Ayrıca aynı yıl içerisinde tamamlanan çalışmalar neticesinde, Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı’nın ikinci aşaması olarak da tabir edilebilecek, büyüme ve istihdam noktasında sekiz ana eksenle Kalkınma Bakanlığı tarafından hazırlanan, “2015-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı” oluşturulmuştur. 2015-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı; 10. Kalkınma Planı içerisinde yer alan bilgi toplumu politikaları ve amaçlarına yönelik daha kapsamlı bilgilerin verildiği ve bu politika ile amaçların uygulanabilirliği noktasında programların ortaya koyulduğu bir içerik ile karşımıza çıkmaktadır.¹³⁴

2016-2019 döneminde, Ulaştırma Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı tarafından hazırlanan, “2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı”, bilgi toplumu bünyesinde bir politika olarak e-devletin bütüncül bir bakış açısı çerçevesinde biçimlendirilmesi gayesi altında kendisini göstermektedir.¹³⁵

¹³¹ T.C. Cumhurbaşkanlığı Strateji ve Bütçe Başkanlığı, e-Dönüşüm Türkiye, 28 Aralık 2020 tarihinde <http://www.bilgitoplumu.gov.tr/bilgi-toplumu/e-donusum-projesi/> adresinden erişildi.

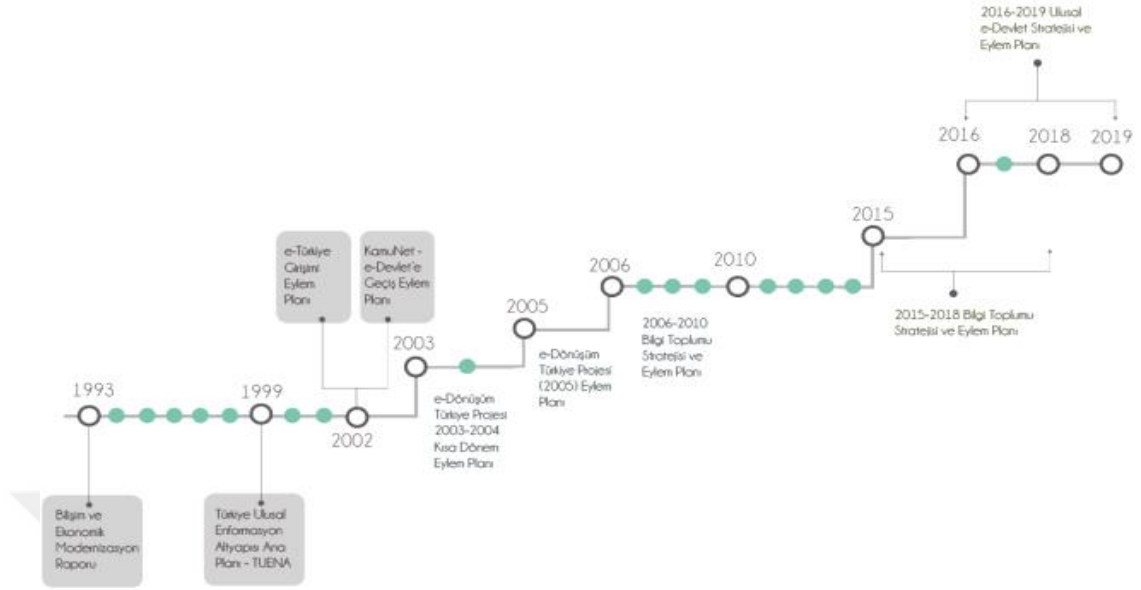
¹³² T.C. Ulaştırma Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı (UDHB); **2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı**, 2016, ss.3.

¹³³ UDHB, **a.g.e.**, ss.3.

¹³⁴ T.C. Kalkınma Bakanlığı: **2015-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı**, Ankara, Aralık 2014, ss.10-15.

¹³⁵ UDHB, **a.g.e.**, ss.4.

Şekil 1. E-Devlet Politikalarına Yönelik Plan ve Belgeler



Kaynak: T.C. Ulaştırma Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı: **2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı**, 2016, ss.2.

2019-2023 dönemini kapsayan 11. Kalkınma Planı içerisinde ise; “Hukuk Devleti, Demokratikleşme ve İyi Yönetişim” alt başlığı altında e-devlet, kamu hizmetleri bağlamında ele alınmış ve bu kapsamda e-devlet uygulamalarına yönelik pek çok politika ile tedbir açıklanmıştır. Bu haliyle e-devlet, temelini vatandaşların oluşturduğu etkin ve bütüncül sistemleri/yapılanmaları, yenileştirme veya iyileştirme çabalarıyla beraber e-devlet Kapısı üzerinden hizmet sunumu ve geniş kesimlerce kullanımının artırılması amacı ile 11. Kalkınma Planı’nda kendisini göstermektedir.¹³⁶

18 Aralık 2008 tarihinde hizmete açılan e-devlet kapısı, <https://www.turkiye.gov.tr/> internet adresi üzerinden kamu hizmetleri noktasında bütüncül bir yaklaşım ile vatandaşlarına pek çok imkân tanıyan son derece kapsamlı bir platformdur. Günümüzde “e-Devlet Kapısı” kurulumu ve yönetimi, T.C. Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığı bünyesindeki “Dijital Dönüşüm Ofisi Başkanlığı” tarafından sağlanmaktadır. Buna karşın “e-Devlet Kapısı” sisteminin geliştirilmesi ve işletilmesi

¹³⁶ T.C. Cumhurbaşkanlığı Strateji ve Bütçe Başkanlığı: **On Birinci Kalkınma Planı (2019-2023)**, Temmuz 2019, ss.198-199.

ise Türksat A.Ş. bünyesinde gerçekleştirilmektedir.¹³⁷ 2008 yılı itibariyle 22 hizmet ile mevcut kullanıcı sayısı 6990 olan e-devlet kapısı, 03.03.2020 tarihi baz alındığında 5000’i aşkın hizmet seçeneği ile güncel olarak 45.826.832. kullanıcıya kapılarını aralamaktadır.¹³⁸

E-devlet yapılanması bünyesinde uygulanmakta olan pek çok projenin varlığı söz konusudur. Tüm bunlardan hareketle eğitim, sağlık, adalet vb. gibi oldukça geniş bir uygulama alanına sahip bu projelerden birkaçını; MERNİS (Merkezi Nüfus İdare Sistemi), UYAP (Ulusal Yargı Ağı Projesi), POLNET (Polis Bilgi Ağı), VEDOP (Vergi Daireleri Otomasyon Projesi) ve Say 2000 Projesi (Saymanlık Otomasyon Sistemi) şeklinde sıralayabiliriz.¹³⁹

2.2. Türkiye’de E-Belediye Süreci

Türkiye’de, yerel yönetimler düzeyinde hayata geçirilen e-devlet uygulamalarının en somut örneklerinden birisini ifade eden e-belediye kavramına yönelik gerçekleştirilen pek çok çalışma vardır. Yerel yönetimlere özellikle de belediyelere yönelik, daha etkin ve verimli bir hizmet sunumu gayesi altında gerçekleştirilen bu çalışmalardan bazıları, aşağıdaki alt başlık içerisinde detaylıca açıklanmaktadır.

2.2.1. E-Belediye Politika ve Yönetimine İlişkin Çalışmalar

Türkiye Ortadoğu Amme İdaresi Enstitüsü (TODAİE) bünyesi altında 1989 yılında Yerel Yönetimler Araştırma ve Eğitim Merkezi (YYAEM) kurulmuştur. Bu merkez, ülke genelini kapsayacak şekilde yerel yönetim birimleri ve daha özelde çalışanları için eğitim ve yetiştirme temelli çalışma programları geliştirerek, yerel yönetimlerin gelişimine ve hatta dönüşümüne katkı sağlayacak etkinlikleri gerçekleştirmektedir.¹⁴⁰

¹³⁷ T.C. Cumhurbaşkanlığı Dijital Dönüşüm Ofisi Başkanlığı, Hakkımızda, 31 Aralık 2020 tarihinde <https://www.turkiye.gov.tr/bilgilendirme?konu=siteHakkinda> adresinden erişildi.

¹³⁸ Mehmet Fırat Önal, e-Devlet Kapısı İstatistikleri ve Değerlendirmeler, 4 Mart 2020, 1 Ocak 2021 tarihinde <http://www.egovturkey.com/e-devlet-kapisi-istatistikleri-ve-degerlendirmeler-04032020#:~:text=Ancak%20T%C3%9C%C4%B0K'in%202019%20y%C4%B1l%C4%B1,oran%C4%B1%20~%51%20olarak%20g%C3%B6sterilmektedir> adresinden erişildi.

¹³⁹ Çarıkçı, a.g.e., ss.104.

¹⁴⁰ Kamil Ufuk Bilgin, Aslı Akay, Emre Koyuncu, Çetin Haşar, “Yerel Yönetimlerde Hizmet İçi Eğitim”, TEPAV Yayını, Ankara, 2007, ss.38.

İlk olarak 1998-2001 yılları arasında, sistemin yapısal özellikleri ve sorunlarını belirleme gayesiyle; Yerel Yönetimlerin Güçlendirilmesi Araştırması Projesi (YER-YÖN) uygulanmaya başlanmıştır. Ayrıca 1999-2001 yılları arasında da yerel yönetimler kapsamında eğitim çalışmalarının gerçekleştirilip, vatandaş ile yerel yönetimler arasında bir nevi köprü kurularak, bağlantıların sağlanabilmesi adına; Yerel Yönetimler İçin Eğitim Malzemesi Geliştirme Projesi (YEREP) uygulanmaya başlanmıştır.¹⁴¹

2000 yılında, Türkiye Ortadoğu Amme İdaresi Enstitüsü (TODAİE) kurumsal yapısı içerisindeki Yerel Yönetimler Araştırma ve Eğitim Merkezi (YYAEM) tarafından, İçişleri Bakanlığı önerisi akabinde hazırlanan ve 2001 yılı ile uygulanmaya başlayan Yerel Yönetimler Bilgi Tabanı Projesi (YERELBİLGİ Projesi) karşımıza çıkmaktadır. Proje, yerel yönetimler ile ilişkin verilerin elektronik ortam üzerinde bir araya getirilerek, politika geliştirme ve karar alma süreçlerine destek olacak şekilde düzenlenmesi ve bunların analitik sorgulamaya tabi tutulması temel hedefi ile karşımıza çıkmaktadır. İçişleri Bakanlığı önerisi ile TODAİE bünyesindeki Yerel Yönetimler Araştırma ve Eğitim Merkezi (YYAEM) tarafından başlatılan bu proje, 2003 yılına gelindiğinde İçişleri Bakanlığı'na devredilmiştir.¹⁴²

2001 yılı itibarıyla uygulanmaya başlayan bir diğer çalışma da Devlet Planlama Teşkilatı ve Yerel Yönetimler Araştırma ve Eğitim Merkezi (YYAEM) iş birliği ile işlerlik kazanan, Yerel Net Projesi'dir. Yerel Net Projesi, merkez nezdinde aktarılan veri veya bilgilere ek olarak aynı zamanda belediyelerin bizzat kendisinin veri ve bilgi aktarımı yapabileceği ve geniş kesimleri içerisine alacak şekilde vatandaşların belediye web sayfaları üzerinden mesaj yoluyla iletişime geçebileceği, etkileşimli ve paylaşımlı bir yapı ile karşımıza çıkmaktadır.¹⁴³ Ayrıca Yerel Yönetimler Portalı olarak isimlendirilen, merkezi idarenin ve yerel yönetim birimlerinin tek bir nokta üzerinden bir araya gelebildiği "www.yerelnet.org.tr" adresli Yerel Net Ağı; yerel yönetim mevzuatı başta olmak üzere belediye hizmet kılavuzu, duyuru ve ihale ilanları gibi pek çok içeriğe sahiptir.¹⁴⁴ Yerel Net Projesi, Türkiye'de yerel düzlemdeki verilerin paylaşılmasına yönelik ilk çalışma olması sebebiyle ayrı bir öneme sahiptir ki; Dünya

¹⁴¹ Ahmet Nohutçu ve Demokaan Demirel, "Türkiye'deki E-Devlet Uygulamaları", **Türk İdare Dergisi**, Haziran 2005, Sayı:447, ss.46.

¹⁴² Devlet Planlama Teşkilatı Müsteşarlığı Bilgi Toplumu Dairesi: **E-Devlet Proje ve Uygulamaları**, Eylül 2005, ss.13.

¹⁴³ Şat, a.g.e., ss.198.

¹⁴⁴ Nohutçu ve Demirel 2005'ten aktaran, Demokaan Demirel, "Vatandaşların E-Belediyecilik Hizmetlerinden Yararlanma Düzeyi: İzmit Belediyesi Örneği", **International Journal of Social Sciences and Education Research**, Cilt:3, Sayı:2, 2017, ss.416.

Bankası tarafından da diğer ülkelere örnek olarak gösterilmiştir. Özellikle de demokratik değerleri içerisinde barındıran ve yerel yönetim birimlerinin sürekli iletişimde olduğu bir ortamın oluşturulması, bu projenin en temel amaçlarından birisidir.¹⁴⁵ 2018 tarihine gelindiğinde; TODAİE'nin kapatılması ile merkez ve yerel yönetim birimlerinin tek bir nokta üzerinden bir araya gelebildiği "www.yerelnet.org.tr" adresi de kapatılmıştır. Fakat 2020 itibariyle kâr amacı taşımayan bir grup eğitimci tarafından yeniden kurulan Yerel Net Derneği ve YerelNet markaları ile "www.yerelnet.org.tr" adresi, Türkiye'nin il ve ilçelerine dair detaylı veriler sunarak, Türkiye'yi daha iyi tanıtmaya amacı altında yeniden açılmıştır.¹⁴⁶

Kamu yönetimi ve daha özelden yerel yönetimlerin yeniden yapılandırılmasına yönelik girişimleri kapsayacak şekilde performansı temele alan yönetim anlayışının en önemli projelerinden birisi olarak değerlendirilebilecek BEPER Projesi, başka bir önemli çalışma olarak karşımıza çıkmaktadır. Belediyelerde Performans Ölçüm Projesi (BEPER), Ağustos 2002 tarihinden itibaren, İçişleri Bakanlığı'na bağlı Mahalli İdareler Genel Müdürlüğü (Cumhurbaşkanlığı Kararnamesi ile Çevre ve Şehircilik Bakanlığı adı altında Yerel Yönetimler Genel Müdürlüğü'ne dönüştürülmüştür) tarafından, belediyeler nezdinde performans ölçümü yapabilme ve belediyeler arasında karşılaştırma gerçekleştirebilme gayesi altında bir performans ölçüm sistemi tasarlamayı kendisine bir amaç olarak belirlemektedir. Ayrıca projeyi kurumsallaştırmak adına Mahalli İdareler Genel Müdürlüğü nezdinde Proje Uygulama Birimi (PUB) oluşturulmuştur. Projenin alt amaçlarından birkaçı; demokratik değerleri içerisinde barındıran bir ortamın varlığının sağlanması ve belediye bünyesinde etkinlik ile verimliliğin artmasına bağlı olarak hizmet niteliklerinde bir artışın gözlemlenmesi olarak sıralanabilmektedir.¹⁴⁷ Fakat BEPER Projesi nezdinde yanlış veri toplanması, siyasi kaygıların sebebiyet verdiği hatalı veri girişi ve göstergelerin tedarik edilmesi sürecinde bir takım sıkıntıların boy göstermesi, projenin 2002-2004 yılları ile kısıtlı kalmasına neden olmuştur.¹⁴⁸

¹⁴⁵ Yılmaz, a.g.e. ss.59.

¹⁴⁶ YerelNET Kültür ve Turizm Derneği, YerelNET Derneği Hakkında, 2 Ocak 2021 tarihinde <https://www.yerelnet.org.tr/hakimizda/> adresinden erişildi.

¹⁴⁷ Semih Bilge, "Belediyelerde Performans Ölçümü (BEPER) Projesi", **e-akademi Hukuk, Ekonomi Ve Siyasal Bilimler Aylık İnternet Dergisi**, Sayı:59, 2007, 6 Ocak 2021 tarihinde http://www.e-akademi.org/makaleler/sbilge-3.htm#_ftn13 adresinden erişildi.

¹⁴⁸ Serpil Ağcakaya, "Yerel Yönetimlerde Performans Ölçümü ve Benzer Tip Belediyelerde Mali Performans Uygulamaları", **Sosyoekonomi**, Cilt:9, Sayı:9, 2009, ss.43.

Türkiye Belediyeler Birliği tarafından 2011 yılında, belediyeler nezdinde gerçekleştirilen mali ve idari işlemlerin entegre yapılar oluşturularak kontrol altında tutulması ve bu doğrultuda da vatandaşlara 7/24 zaman veya mekân sınırlaması olmaksızın kesintisiz, bir o kadar da kaliteli hizmet sunulması amacı altında; açık kaynak kodlu olacak şekilde geliştirilen ve web tabanlı bir bilişim sistemi olarak ifade edilen, Belediye Bilgi Sistemi Projesi (BELBİS) uygulamaya konulmuştur.¹⁴⁹ Fakat 2019 yılında, İçişleri Bakanlığı ile Türkiye Belediyeler Birliği arasında imzalanan protokol ile BELBİS, ekibi ve kaynak kodlarıyla beraber e-Belediye Bilgi Sistemi Projesine eklenmiştir.¹⁵⁰

Bilgi toplumu çerçevesinde yerel yönetimlere ve daha özelde belediyelere yönelik gerçekleştirilen çalışmalar, kalkınma planları içerisinde de karşımıza çıkmaktadır. Bu bağlamda 8. Kalkınma Planı Yerel Yönetimler Özel İhtisas Komisyonu Raporu içerisinde; yerel yönetimlerin kurumsal yapı ve işleyiş biçimlerinin hem yerel hem de ulusal ölçekte, menfaat oluşturacak şekilde iyileştirilmesi hedefi üzerinde durulmaktadır. Bu hedef doğrultusunda ise; yerel yönetimlerin kendi aralarındaki ilişkileri ve hatta yerel yönetim ile merkez ilişkisi, son derece etkili ve verimli bir bilgi ağı temelinde şekillendirilmesi hususuna dikkat çekilmektedir. Ayrıca 8. Kalkınma Planı içerisinde vatandaş katılımının uygulanabilirliği noktasında; yerel yönetimlerde, bilgi ve belgelere erişimin açık olduğu ve mütemadiyen bilgilendirici, etkileşimli ve demokratik bir ortamın varlığının önemi de vurgulanmaktadır.¹⁵¹

9. Kalkınma Planı'nda ise; “e-Devlet Uygulamalarının Yaygınlaştırılması ve Etkinleştirilmesi” alt başlığı altında; yerel yönetimlerin ve daha özelde belediyelerin bilgi ve iletişim teknolojileri üzerinden vatandaşlarına aktardığı hizmetlerin, geliştirileceği ve belirli bir standart düzeyine ulaştırılacağı belirtilmektedir. Ayrıca 9. Kalkınma Planı içerisinde bilgi ve iletişim teknolojilerinin aktif kullanıldığı ve bu yolla pek çok fırsatın kendisini görünür kıldığı, son derece etkileşimli ve katılımlı bir demokratik ortamın sağlanacağı üzerinde de durulmaktadır.¹⁵²

Son olarak belediyelerin tek bir merkez etrafında bir araya getirilmesine yönelik İçişleri Bakanlığı tarafından “e-Belediye Bilgi Sistemi” oluşturulmuştur. Bu sistem,

¹⁴⁹ Erdoğan, a.g.e., ss.557.

¹⁵⁰ T.C. İçişleri Bakanlığı Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı, e-Belediye, 7 Ocak 2021 tarihinde <https://www.icisleri.gov.tr/bilgiislem/e-belediye-projesi> adresinden erişildi.

¹⁵¹ Devlet Planlama Teşkilatı: **Sekizinci Beş Yıllık Kalkınma Planı: Yerel Yönetimler Özel İhtisas Komisyonu Raporu**, Ankara, 2001, ss.102-121.

¹⁵² **Dokuzuncu Kalkınma Planı (2007-2013)**, Sayı:26215, 1 Temmuz 2006, ss.97.

Türkiye'nin elektronik dönüşümünün bir yerel ayağını temsil etmektedir. E-Belediye Bilgi Sistemi Projesi, 2014 yılında Kalkınma Bakanlığı'na sunulmuş olup, 13.11.2017 tarihinde Kalkınma Bakanlığı'nca onaylanmıştır.¹⁵³ Bu proje, vatandaş temele alan yerel yönetim anlayışı kapsamında, demokratik değerleri içerisinde barındıran, kesintisiz, güvenilir ve aynı zamanda kaliteli bilgi ve hizmet sunumunun oluşacağı bir yapıyı kendisine amaç olarak belirlemektedir.¹⁵⁴ Bu amaç etrafında belediyeler; hem diğer belediye kurumlarını hem de merkezi kapsayacak şekilde son derece geniş bir uygulama alanı ile tüm iş ve işlemlerini, dijital ortam üzerinden gerçekleştirebilecektir. E-Belediye Bilgi Sistemi, 2019-2023 tarihlerini kapsayan 11. Kalkınma Planı, 2020-2022 tarihlerini kapsayan T.C. Hazine ve Maliye Bakanlığı Ekonomi Programı ve 2018 yılından beri Cumhurbaşkanlığı tarafından açıklanan 1. 2. 3. ve 4. İcraat Programları içerisinde de karşımıza çıkmaktadır. 63 modülden (45'i İçişleri Bakanlığı, 18'i ise Çevre ve Şehircilik Bakanlığı tarafından yapılacak olan) oluşan e-Belediye bilgi sistemi bünyesinde, EBYS modülünden yararlanan 750 kurum (732 belediye, 14 su ve kanalizasyon idaresi ve 4 belediye birliği) bulunmaktadır.¹⁵⁵ Buna karşın en güncel haliyle, e-Belediye bilgi sistemi içerisinde; 19 büyükşehir belediyesi, 35 il belediyesi, 601 ilçe belediyesi, 159 belde belediyesi, 16 su kanalizasyon idaresi müdürlüğü ve 7 birlik olmak üzere toplamda 837 kurum yer almaktadır.¹⁵⁶

2.2.2. E-Belediye Uygulama Örnekleri

Türkiye'deki yerel yönetimlerde ve daha özelde belediyeler nezdinde, e-belediye uygulamalarına yönelik; "bilgisayarlaşma, otomasyon, internet kullanıcılığı, web sayfasının varlığı ve yönetimi internete taşıma" olarak sıralayabileceğimiz beş aşamalı bir süreç karşımıza çıkmaktadır.¹⁵⁷ Bu çalışmanın odak noktalarından birisini oluşturan belediye web sayfaları ise son zamanlarda Türkiye'de ayrı bir parantez açılıp, incelenmesi gereken bir husustur. Gelişen bilgi ve iletişim teknolojilerine bağlı olarak belediyeler, yönetimlerini elektronik ortama taşıyarak, e-belediye uygulamaları

¹⁵³ T.C. İçişleri Bakanlığı Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı, Hakkımızda, 9 Ocak 2021 tarihinde <https://www.belediye.gov.tr/hakkimizda> adresinden erişildi.

¹⁵⁴ T.C. Çevre ve Şehircilik Bakanlığı Yerel Yönetimler Genel Müdürlüğü: **2019 Yılı Mahalli İdareler Genel Faaliyet Raporu**, Ankara, Haziran 2020, ss.146.

¹⁵⁵ T.C. İçişleri Bakanlığı Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı, e-Belediye, 9 Ocak 2021 tarihinde <https://www.icisleri.gov.tr/bilgiislem/e-belediye-projesi> adresinden erişildi.

¹⁵⁶ T.C. İçişleri Bakanlığı Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı, 9 Ocak 2021 tarihinde <https://www.belediye.gov.tr/> adresinden erişildi.

¹⁵⁷ Şat, a.g.e., ss.219-220.

kapsamında bilgi, belge ve hizmetlerini, web sayfası üzerinden geniş kitlelere aktarabilmektedir.¹⁵⁸ Ülkemizde e-belediye uygulamaları kapsamında; bilgi, belge veya hizmetleri, web sayfası üzerinden son derece etkili bir şekilde geniş kitlelere aktaran birçok belediye kurumu mevcuttur. Fakat çalışmanın bu kısmında çok çeşitli olanakları, geniş kitlelere web sayfası üzerinden aktaran, Ankara Büyükşehir Belediyesi ve İstanbul Büyükşehir Belediyesi e-belediye uygulamaları, bir örnek teşkil edecek şekilde aşağıdaki gibi kısaca açıklanmaktadır.

Öncelikle Ankara Büyükşehir Belediyesi, etkinlik ve verimlilik gayesi altında 2003 yılı itibarıyla e-belediye uygulamaları üzerine yoğunlaşarak, bir takım öncü girişimlerde bulunmuştur. Bu girişim, bilgi iletişim teknolojilerinin yenilikçi tavrından beslenerek; sağlam temeller üzerine kurulu bir iletişimi kendisine amaç olarak belirleyen, “hizmet masası” adıyla kendisini göstermektedir. Ankara Büyükşehir Belediyesi, 2003 yılından beri pek çok hizmeti, elektronik ortam üzerinden geniş kitlelere servis etmektedir.¹⁵⁹

2019 Faaliyet raporuna göre Ankara Büyükşehir Belediyesi web sayfası, yıllık olarak 5.060.132 ziyaretçi sayısı ile karşımıza çıkmaktadır.¹⁶⁰ Ankara Büyükşehir Belediyesi web sayfası içerisinde yer alan “e-Ankara Uygulamaları” menüsünün incelenmesinde fayda vardır ki; Ankara Büyükşehir Belediyesi, e-belediye uygulamalarını bu menü üzerinden vatandaşlarının hizmetine sunmaktadır. Ankara Büyükşehir Belediyesi e-belediye uygulamalarının kısaca aşağıdaki gibi sıralanarak ifade edilmesi mümkündür.

- Sicil, vergi ya da T.C. kimlik numaraları ile vatandaşların rahatlıkla borç ödemelerini gerçekleştirebilecekleri “Online Tahsilat Sistemi” başlığı,
- Ankara Büyükşehir Belediyesi web sayfası üzerinden tek tık ile e-Devlet kapısına ulaşım sağlayan bağlantı butonu,
- Ankara Büyükşehir Belediyesi’nin gün içerisinde yaptığı çalışmaları vatandaşlarına aktarma gayesi altında bilgilendirici bir nitelikte oluşturulan “Büyükşehir Bugün Ne Yapıyor?” başlığı,

¹⁵⁸ Erdoğan, a.g.e., ss.557.

¹⁵⁹ Çobanoğulları, a.g.e., ss.56.

¹⁶⁰ T.C. Ankara Büyükşehir Belediyesi: **2019 Yılı Faaliyet Raporu**, Ankara, 2020, ss.264.

- Vatandaşların kimlik bilgilerini girerek talep ve şikâyetlerini iletebilmek veya herhangi bir konu hakkında bilgi sahibi olabilmek amacıyla başvuruda bulunabilecekleri “Bilgi Edinme” başlığı,

- Ankara Büyükşehir Belediyesi bünyesindeki ihale duyurularının yer aldığı, “İhale İlanları” başlığı,

- Vatandaşların, mücavir alan içerisindeki parsellere dair imar bilgilerine erişebildiği, “İmar Planları” başlığı,

- Vatandaşların, çalışma saatleri dışında açık olan eczaneleri öğrenebileceği, “Nöbetçi Eczaneler” başlığı,

- Vatandaşların vefat etmiş yakınlarının, isim ve soyadı gibi bilgilerini girerek, kent içerisindeki hangi mezarlıkta olduğuna dair konumsal bilgi edinmeyi sağlayan “Mezarlık Bilgi Sistemi” başlığı,

- Vatandaşların toptancı hallerinde belirlenen fiyatları kolaylıkla takip edebileceği, “Hal-Balık Fiyatları” başlığı,

- Şehir içi ulaşım ve trafiğin düzenlenmesi, yolcu taşıma ücretlerinin ve toplu taşıma araçlarının hat ve güzergâhlarının saptanmasına yönelik kararları içeren, “UKOME Kararları” başlığı,

- Büyükşehir sınırları dâhilinde izinsiz kazı çalışmalarına yönelik ihbarların yapılabildiği ve başvuruların takip edilebildiği, “Aykome Kazı İhbar” başlığı,

- Kente ve kentlilere yönelik belediye bilgi ve hizmetlerini, konumsal olacak şekilde bir harita üzerinden vatandaşlara aktaran “Kent Bilgi Sistemi” başlığı,

- Vatandaşların 7/24 istek, öneri ve taleplerini iletebildiği, “153 Mavi Masa” başlığı,

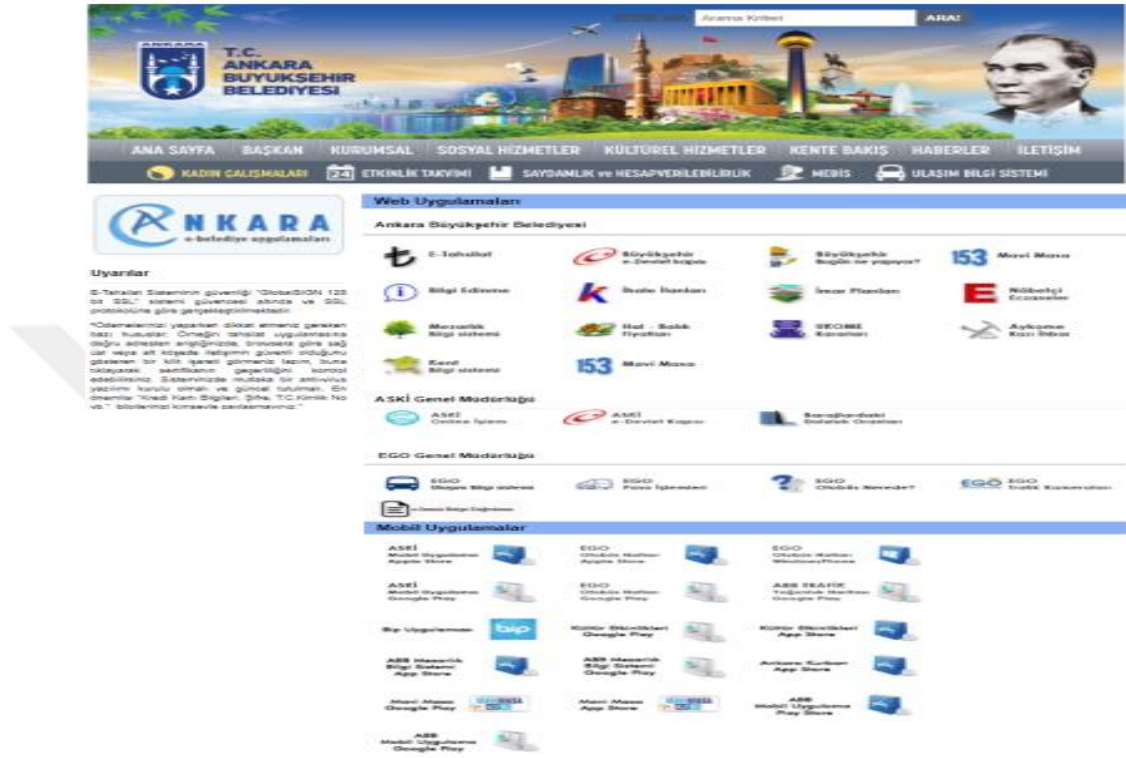
- Online işlemler başta olmak üzere çok çeşitli hizmetleri içeren “Aski Genel Müdürlüğü” başlığı,

- Ulaşım ile alakalı pek çok online işlemi içerisinde barındıran “EGO Genel Müdürlüğü Başlığı”

- Son olarak, Android ve İos yazılım seçenekleri ile uyumlu mobil cihazlara indirilebilecek uygulamaları içeren “Mobil Uygulamalar” bölümü, e-belediye

uygulamaları bağlamında, “e-Ankara Uygulamaları” menüsü içerisinde yer almaktadır.¹⁶¹

Şekil 2. Ankara Büyükşehir Belediyesi E-Belediye Ekran Görüntüsü



Kaynak: Ankara Büyükşehir Belediyesi, Ankara e-Belediye Uygulamaları, 9 Ocak 2021 tarihinde <https://www.ankara.bel.tr/eankara-uygulamaları> adresinden erişildi.

Diğer taraftan İstanbul Büyükşehir Belediyesi, elektronik ortam üzerinden sunulan bilgi ve hizmetler ile e-belediye uygulamaları kapsamında vatandaşlarına gerekli desteği sağlamaktadır.

Artan nüfus ve alt yapı vb. gibi birtakım sorunlar ve vatandaş baskıları neticesinde İstanbul Büyükşehir Belediyesi de e-belediye uygulamalarına yönelik güçlü girişimlerde bulunmuştur. Bu girişimler, Aralık 1997 tarihinde İstanbul Büyükşehir Belediyesi web sayfasının, uygulamaya geçmesi sonucunu doğurmuştur. İstanbul

¹⁶¹ Ankara Büyükşehir Belediyesi, Ankara e-Belediye Uygulamaları, 9 Ocak 2021 tarihinde <https://www.ankara.bel.tr/eankara-uygulamaları> adresinden erişildi.

Büyükşehir Belediyesi; e-belediye uygulamalarını, aktif bir web sayfası üzerinden vatandaşlarının hizmetine sunmaktadır.¹⁶²

2019 Faaliyet Raporuna göre Türkçe ve İngilizce dil olanakları ile yıl içinde 7.915.925 kez ziyaret edilen İstanbul Büyükşehir Belediyesi web sayfası, toplamda 36 tane e-belediye uygulamasını içermektedir.¹⁶³ Bu doğrultuda İstanbul Büyükşehir Belediyesi, web sayfası üzerinden vatandaşların 7/24 olacak şekilde kesintisiz yararlanabileceği e-belediye uygulamaları kısaca aşağıdaki gibi sıralanabilmektedir.

- Vatandaşların beklenti, talep, ihtiyaç veya şikâyetlerini daha rahat, kolay ve hızlı bir şekilde aktarabilme imkânını içeren “Beyaz Masa Alo 153” başlığı,

- Pek çok bilgi ve belgeyi içeren ve mükelleflere, tek tık ile zaman ve mekân sınırlamasına tabi olmaksızın elektronik ortam üzerinden birçok işlemi gerçekleştirebilme olanağı tanıyan “Gelirler Mükellefler Rehberi” başlığı,

- İçerisinde yer alan “Plan Askı Arşiv”, “İhale İlanları”, “Evrak Takibi”, “Mevzuat” ve “Elektrik Kesintileri Bilgilendirme Sistemi” seçenekleri ile birçok sorgulamanın yapılabilmesi “E-Sorgulama” başlığı,

- “İBB Borç Ödeme”, “İGDAŞ Borç Ödeme” ve “İSKİ Borç Ödeme” seçenekleri ile vatandaşların 7/24 rahatlıkla elektronik ortam üzerinden ödeme yapabilecekleri “E-Ödeme” başlığı,

- “İlan Reklam Vergisi” ve “Yangın Sigorta Vergisi” seçenekleri ile vatandaşların çevrimiçi işlemlerde bulunabileceği “E-Beyanname” başlığı,

- “Balık ve Hal Fiyatları”, “Ücret Tarifeleri”, “Faaliyet Raporları”, Sosyal Tesisler”, Kültür ve Sanat Etkinlikleri”, “Şehir Rehberi”, “Şehir Hatları Sefer Tarifeleri” ve “Kameralar” seçenekleri ile kente ilişkin birçok bilgi, belge ve görüntülerin yer aldığı “E-Bilgi” başlığı,

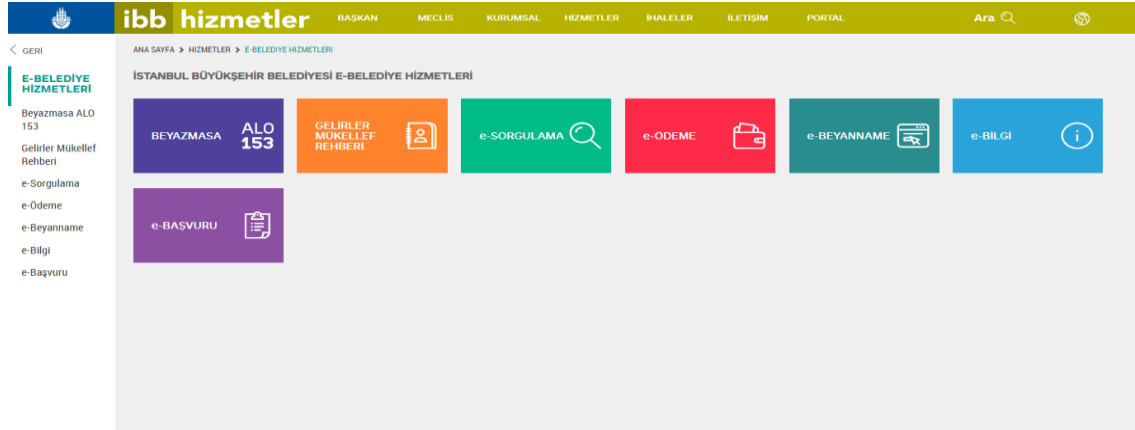
- “Evde Sağlık Hizmeti Başvuru Formu” ve “İşyeri Açma ve Çalıştırma Ruhsatı” vb. gibi seçenekleri ile vatandaşlarına, zaman veya mekân sınırlaması olmaksızın başvuruda bulunma imkânı tanıyan “E-Başvuru” başlığı.¹⁶⁴

¹⁶² Yılmaz, a.g.e., ss.48.

¹⁶³ İstanbul Büyükşehir Belediyesi: **2019 Faaliyet Raporu**, ss.59.

¹⁶⁴ İstanbul Büyükşehir Belediyesi, E-Belediye Hizmetleri, 11 Ocak 2021 tarihinde <https://www.ibb.istanbul/SitePage/Index/122> adresinden erişildi.

Şekil 3. İstanbul Büyükşehir Belediyesi E-Belediye Ekran Görüntüsü



Kaynak: İstanbul Büyükşehir Belediyesi. 11 Ocak 2021 tarihinde <https://www.ibb.istanbul/SitePage/Index/122> adresinden erişildi.

Türkiye’deki e-belediye politika ve yönetimine ilişkin çalışmalar ile e-belediye uygulama örneklerine yönelik aktarılan bu bilgilerden sonra bu tezin yapı taşlarından birisini ifade eden e-demokrasi kavramının, Türkiye’deki süreci ve uygulama örnekleri bir sonraki başlıkta kısaca açıklanmaktadır.

2.3. Türkiye’de E-Demokrasi Süreci

Bilgi ve iletişim teknolojilerinde yaşanan gelişmeler, tüm dünyayı etkisi altına aldığı gibi Türkiye’yi de derinden etkileyerek sosyal, ekonomik, kültürel ve siyasal alanda bir takım değişim ve dönüşümleri zorunlu kılmıştır. Özellikle tez konusu bağlamında ele alındığında; Türkiye özelinde, siyasal mecra üzerindeki bu değişim ile dönüşümler, çok kez e-demokrasiden ziyade e-devlet ekseninde ele alınarak, bir takım plan, proje, uygulama veya çalışmalar altında karşımıza çıkmaktadır.¹⁶⁵ E-devletin en temel hedefinin, e-demokrasi olduğu düşünüldüğünde; güçlü bir e-demokrasi modeline ulaşılması adına atılacak olan ilk adım, devletin bilgi ve hizmet kanallarını vatandaşlara açtığı bir e-devlet yapısının oluşturulması olacaktır. Bu bilgilerden hareketle önceki bölümlerde bahsedilen Türkiye’deki e-devlet politikası ve yönetimini kapsayan çalışmalar ile yerel yönetimler düzeyinde hayata geçirilen e-devlet uygulamalarının en somut örneklerinden birisini ifade eden e-belediye kavramına yönelik gerçekleştirilen tüm çalışmalar, aslında e-demokrasi kavramına hizmet eden girişimlerdir. Dolayısıyla

¹⁶⁵ Yavuzoğlu, a.g.e., ss.128.

bir önceki başlıklarda ifade edilen e-devlet ve e-belediye kavramlarına yönelik Türkiye'deki tüm plan, proje, uygulama ya da çalışmaların bütünü, esasında e-demokrasi kavramına ve uygulamalarına da bir temel oluşturmaktadır.

Türkiye'deki e-demokrasi uygulamaları, genel hatlarıyla e-katılım, e-müzakere, e-kampanya, e-lobicilik ve e-oylama vb. gibi çok çeşitli araçlar üzerinden işlevsel bir hal almaktadır. Belediye kurumları; web sayfaları üzerinden geniş kitlelere aktardıkları bilgilendirme, danışma ya da katılım gösterme temelli faaliyetleri ile e-demokrasi adına oldukça önemli bir adım atmaktadır. Belediye idaresinin, vatandaşlara web sayfası üzerinden pek çok konuyu içeren bilgilendirici duyurularda bulunması, vatandaşlara beklenti, talep, ihtiyaç veya şikâyetlerini iletebilme olanağı sunması ve tekrar web sayfaları üzerinden ya da e-posta sistemi ile geri dönüş sağlaması; Türkiye'deki e-demokrasi uygulamaları noktasında atılan en basit adımlardır. Diğer taraftan Türkiye'de; belediye web sayfaları üzerinden çeşitli konuları içeren görüş anketlerinin hazırlanması, forum sayfaları üzerinden çeşitli konularda tartışmaların veya müzakerelerin yapılmasına olanak tanınması ve elektronik oylama ile vatandaşların karar alma sürecine dâhil edilmesi; e-demokrasi uygulamalarına yönelik atılan ya da atılabilecek en somut diğer adımlardır. Geline son noktada, belediye web sayfaları içerisindeki bağlantı butonları ile de erişim imkânı sağlanan; belediye kurumlarına ve daha özelde belediye başkanlarına ait sosyal medya hesaplarının varlığı da dikkatleri üzerine çekecek şekilde karşımıza çıkmaktadır. Vatandaşlar ile birebir iletişimi gündeme getiren bu durum, e-demokrasi adına oldukça işlevsel bir niteliktir.¹⁶⁶ Gerçekten de günümüzde hemen hemen her belediye ve beraberinde belediye başkanı, sosyal medya (Örneğin: Twitter ya da Instagram) hesapları üzerinden geniş kitleler ile etkileşimde bulunabilmektedir.

2.3.1. E-Demokrasi Uygulama Örnekleri

Türkiye'de e-demokrasi kavramına yönelik birçok kategoride çeşitli çalışmaların varlığı söz konusudur. Çalışma konusu dışına çıkılmaması adına e-demokrasi uygulama örnekleri, yakın tarihli olacak şekilde ve belirlenen birkaç belediye özelinde ele alınarak aşağıdaki gibi kısaca açıklanmaktadır.

Öncelikle İstanbul Büyükşehir Belediyesi, e-demokrasi kavramına yönelik bir uygulama örneği oluşturarak vatandaşların beklenti, talep, ihtiyaç veya şikâyetlerini kolay

¹⁶⁶ Güler ve Şahnagil, a.g.e., ss.24.

ve hızlı bir şekilde aktarabilme imkânını içeren beyaz masa uygulaması ile karşımıza çıkmaktadır. Aslında beyaz masa uygulaması, yalnızca İstanbul Büyükşehir Belediyesi'ne özgü bir e-demokrasi uygulaması değildir. Bu uygulama, günümüzde hemen hemen her belediyenin web sayfası üzerinden vatandaşlarına sunduğu bir hizmettir. Fakat İstanbul Büyükşehir Belediyesi'nin; "Beyaz Masa" uygulamasını, Türkiye'de ilk kez uygulamaya geçirmesi, İstanbul Büyükşehir Belediyesi'ni bu noktada farklı kılmaktadır. Hem bilgisayarlar hem mobil cihazlar hem de kiosk tarzı terminaller üzerinden vatandaşlara; beklenti, talep, ihtiyaç veya şikâyetlerini ilgili mercilere aktarabilme ve çok geçmeden geri dönüt alabilme imkânı tanıyan bu uygulama, vatandaş ile yönetim arasında bir nevi köprü işleviyle de anılarak e-demokrasi uygulamaları noktasında oldukça önemli bir örneği oluşturmaktadır.

Diğer taraftan Türkiye'de belediyeler özelinde e-demokrasi uygulama örneklerine kısaca bakıldığında; belediyelerin metro, vapur ya da istasyonlarını konu edinen renk ve tasarım anketleri sıkça karşımıza çıkmaktadır. Bu noktada İstanbul Büyükşehir Belediyesi, 2016 yılında yeni otobüsler ve deniz otobüsleri hususunda elektronik ortam üzerinden hayata geçirdiği anket ile vatandaşlarına danışarak renk temalarını netleştirmiştir. İzmir Büyükşehir Belediyesi ise 2016 yılında elektronik ortam üzerinden yeni metro vagonlarının adı ve tasarımına yönelik, belirlenen seçenekler doğrultusunda bir oylama gerçekleştirmiştir. Metro vagonlarına ek olarak; İzmir Büyükşehir Belediyesi, yeni vapurların isminin belirlenmesine yönelik, bu kez de bir seçenek belirtmeksizin direkt olarak vatandaşlarına ulaşmış ve vatandaşların üzerinde şiddetle durduğu seçenekler ile bir e-oylama gerçekleştirmiştir. Ayrıca aynı yıl içerisinde Bursa Büyükşehir Belediyesi de elektronik ortam üzerinden gerçekleştirdiği bir anket ile tramvay duraklarının dizaynını belirlemek üzere vatandaş görüşüne başvurmuştur.¹⁶⁷ Son olarak Trabzon Büyükşehir Belediyesi, 2020 yılında kentte bulunan dolmuşlara yönelik bir modernizasyon çalışması gerçekleştirmiştir. Dolmuş modernizasyonu sürecinin tamamlanması akabinde, dolmuş renklerinin belirlenmesine yönelik Trabzon Büyükşehir Belediyesi; Büyükşehir belediye web sayfası veya sosyal medya hesapları (Facebook, Twitter, Instagram) üzerinden katılım gösterilebilecek bir anket ile vatandaş tercihinine başvurmuştur.¹⁶⁸

¹⁶⁷ Umut Can Çabuk, Abdullah Çavdar, Eyyüp Demir, "E-Demokrasi: Yeni Nesil Doğrudan Demokrasi ve Türkiye'deki Uygulanabilirliği", **21. Türkiye'de İnternet Konferansı (INET)**, Ankara, 2016, ss.2-3.

¹⁶⁸ Trabzon Büyükşehir Belediyesi, Dolmuşların Rengini Trabzonlular Seçiyor, 16 Ocak 2021 tarihinde <https://www.trabzon.bel.tr/haber-detay.aspx?id=32450> adresinden erişildi.

2.4. Çalışma Konusu Hakkında Literatür Taraması

Literatürde, e-devlet ve e-belediye uygulamalarını konu edinen pek çok teorik ve ampirik çalışmanın varlığı söz konusudur. İlgili çalışmalarda anket yönteminin, web sayfaları üzerinden içerik analizinin ya da her iki yöntemin birlikte uygulandığı görülmektedir.¹⁶⁹

Mecek, Türkiye’de e-belediye ve daha özeld e web sayfalarına yönelik gerçekleştirilen çalışmaları, genel hatlarıyla üç farklı eksen altında ele alarak değerlendirmektedir. Birinci eksen, belediye web sayfalarının kullanılabilirlik, erişim kolaylığı, etkinlik, verimlilik, katılım ve demokrasi vb. gibi değişkenler üzerinden ele alındığı içerik analizi temelli çalışmalardır. İkincisi, e-belediye uygulamaları ve belediye web sayfalarının paydaşlarını ifade eden “yöneticiler, personeller, vatandaşlar, sivil toplum kuruluşları, kamu/özel sektör organizasyonu ve toplumsal gruplar” nezdindeki düşünce ya da hizmet alma ve memnuniyet düzeyleri gibi paydaşların subjektif görüşleri temelinde şekillenen çalışmalardır. Üçüncü eksen ise; belediye web sayfalarının yazılım, donanım ve erişim hızı vb. gibi hususları içerecek şekilde, daha çok teknik detaylar üzerinden hareket edilerek incelendiği çalışmaları kapsamına almaktadır.¹⁷⁰ Tüm bu genel bilgiler neticesinde bu çalışma, daha çok birinci ve ikinci eksen altında gerçekleştirilen çalışmalar ile paralellik arz etmektedir. Bu doğrultuda çalışma konusunu ilgilendirecek şekilde akademik yazında yer alan önemli çalışmaların birkaçı kapsam, amaç, yöntem ve sonuçları ile birlikte aşağıdaki gibi açıklanmaktadır.

Aktel, “İl Belediye Web Sitelerinin İşlevselliği Üzerine Bir Araştırma” adlı çalışmasında Türkiye’deki 75 il belediye web sitesini;

“Siteye Google Üzerinden Erişim”, “Sitenin Güncellenme Sıklığı”, “Sitenin Çekiciliği (13 alt ölçüt)”, “Site Kullanıcısını Yönlendirebilme (Navigation) (5 alt Ölçüt)”, “İl’de Yaşayanlara Göre Hizmetler (16 alt ölçüt)”, “Şeffaflık (3 alt ölçüt)”, “Turistlere Yönelik Hizmetler ve İl’in Promosyonu (22 alt ölçüt)”, “Plan ve Projeler (9 at ölçüt)”, “Yönetici Bilgileri (7 alt ölçüt)”, “Belediye-Yerel Girişimcilik-Sivil Toplum Bağı (7 alt ölçüt)”, “Pasif M2C (Passive Municipality to Citizen) (7 alt ölçüt)”, “Pasif C2M (Passive Citizen to Municipality) (6 alt ölçüt)”, “Gerçek Zamanlı M2C (Real Time Municipality to Citizen) (5 alt ölçüt)”, “Gerçek Zamanlı C2M (Real Time Citizen to Municipality) (3 alt ölçüt)” ve “Belediye Hizmetleri”

¹⁶⁹ Mehmet Aktel, “İl Belediye Web Sitelerinin İşlevselliği Üzerine Bir Araştırma”, **Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, Cilt:14, Sayı:2, 2009, ss.225-226.

¹⁷⁰ Mecek, a.g.e., ss.1829.

olacak şekilde toplamda on beş ana ölçüt ve bu ana ölçütlere bağlı alt ölçütler üzerinden incelemiştir. İçerik analizi yöntemi ile gerçekleştirilen bu çalışma, Türkiye’deki il belediye web sitelerinin işlevselliği noktasında belediyelerdeki e-devlet uygulamalarının durumunu tespit etme amacını içermektedir. İlgili çalışma ile il belediye web sitelerinin başlangıç seviyesinde bulunduğu ve geliştirilmesi gereken pek çok noktalarının olduğu sonucuna ulaşılmıştır.¹⁷¹

Kerman, Altan, Aktel ve Özeltin ise çalışmasında Türkiye genelinde valilik, belediye ve il özel idare web sayfalarını işlevsellik noktasında e-devlet uygulamaları üzerinden bir incelemeye tabi tutarak, web sayfalarının yeterlilik düzeylerini karşılaştırmalı olacak şekilde belirlenmiştir. Bu noktada çalışmada, 81 ilin valilik, belediye ve il özel idare web sayfalarının;

“Web Sitelerinin Çekiciliği”, “Site Kullanıcısını Yönlendirebilme”, “Sitenin İlde Yaşayanlara Yönelik Sunduğu Hizmetler”, “Web Sitelerinde Şeffaflık”, “Web Sitelerinde Turistlere Yönelik Hizmetler ve İlin Tanıtımı”, “Web Sitelerinde Plan ve Projeler”, “Web Sitelerinde Yönetici Bilgileri”, “Yerel Girişimcilik-Sivil Toplum Bağı”, “Siteden Vatandaşa Doğru Kurulan Pasif İlişki (Pasif S2V)”, “Vatandaştan Siteye Doğru Kurulan Pasif İlişki (Pasif V2S)”, “Siteden Vatandaşa Doğru Kurulan Eşanlı İlişki (Eşanlı S2V)”, “Vatandaştan Siteye Doğru Kurulan Eşanlı İlişki (Eşanlı V2S)” ve “Görev ve Sorumluluklar”

olarak belirlenen ana ölçütler ile bu ana ölçütlere bağlı alt ölçütleri karşılama yüzdesi ortaya çıkarılmıştır. Çalışmada valilik, belediye ve il özel idare web sayfalarının, bilgilendirme noktasında yeterli seviyelerde seyrettikleri fakat özellikle de elektronik ortam üzerinden kolay, hızlı, ekonomik, sürekli ve güvenli bir hizmet sunumu hususunda başlangıç seviyelerinde olduğu sonucuna ulaşılmıştır.¹⁷²

Engin ve Gürses “Türkiye’de Büyükşehir Belediyelerinin E-Demokrasi Gelişim Modelleri Açısından İncelenmesi” adlı çalışmasında; Türkiye özelinde büyükşehir belediyelerinin e-demokrasi profillerini, web sayfaları ve web2.0 araçları üzerinden incelemiştir. Bu bağlamda çalışmanın amacı: Aström, Nair ve OECD’nin e-demokrasi modellerinden hareketle, Türkiye’deki mevcut büyükşehir belediyelerinin e-demokrasi durumunu, web sayfaları ve web2.0 uygulamaları odağında incelemektir. Araştırmanın yürütüldüğü 9 Haziran 2014-1 Temmuz 2014 tarihleri arasında Türkiye’de toplamda 30 büyükşehir belediyesi mevcut olduğundan bu çalışma, Türkiye’deki büyükşehir

¹⁷¹ Aktel, a.g.e., ss.223-240.

¹⁷² Uysal Kerman, Yakup Altan, Mehmet Aktel, Oğuzhan Özeltin, “Türkiye’de E-Devlet: İl Düzeyinde Bir Analiz”, *Sosyoekonomi*, Cilt:18, Sayı:18, 2012, ss.45-80.

belediyelerinin 30'unu da kapsamına almaktadır. Araştırma kapsamında yazarlar tarafından “yerel yönetimler için e-demokrasi uygulamaları envanteri” oluşturulmuş ve bu envanter vasıtasıyla Türkiye'deki büyükşehir belediye web sayfaları ve web2.0 araçları incelenerek, e-demokrasi uygulamaları kapsamında bir analiz gerçekleştirilmiştir. Bu envanter, toplamda Aström ve Nair'in e-demokrasi gelişim modelleri için 39 ve OECD modeli için 37 maddeyi içermektedir. Netice itibarıyla ampirik bir çalışma olarak ifade edilen bu araştırma ile Türkiye'deki büyükşehir belediyelerinin, e-demokrasi uygulamaları bağlamında henüz ilk aşamalarda seyrettikleri ve gelişmiş bir e-demokrasi modeli adına bulunulması gereken birçok girişimin gerektiği sonucuna ulaşılmıştır.¹⁷³

Alat, Türkiye'de il belediye web sitelerinin işlevselliği üzerine yürüttüğü çalışmada Türkiye'deki büyükşehir belediyelerini araştırma kapsamına dâhil etmeden toplamda 51 il belediyesi web sayfasını işlevsellik noktasında değerlendirmiştir. İçerik analizi yöntemi kullanılan bu çalışmada amaç, Türkiye genelini kapsayacak şekilde il belediye web sayfalarının işlevselliğine dair birtakım incelemelerde bulunularak belediyelerdeki e-devlet uygulamalarında gelinen son aşamayı tespit etmektir. Web siteleri hakkındaki veriler ise;

“Web sitelerine erişim (3 alt ölçüt)”, “Web sitelerinin tasarımı (11 alt ölçüt)”, “WEB sitelerinde dolaşım (7 alt ölçüt)”, “WEB sitelerinin çekiciliği (11 alt ölçüt)”, “WEB Sitelerinde İlde Yaşayanlara Yönelik Hizmetler (26 alt ölçüt)”, “WEB sitelerinde şeffaflık (6 alt ölçüt)”, “Web sitelerinde turistlere yönelik hizmetler ve ilin tanıtımı (22 alt ölçüt)”, “Web sitelerinde plan ve projeler (9 alt ölçüt)”, “Web sitelerinde yönetici bilgileri (7 alt ölçüt)”, “Belediye yerel girişimcilik – sivil topluma bağı (7 alt ölçüt)”, “Siteden vatandaşa doğru kurulan pasif ilişki (7 alt ölçüt)”, “Vatandaştan siteye doğru kurulan pasif ilişki (6 alt ölçüt)”, “Siteden vatandaşa doğru kurulan eşanlı ilişki (5 alt ölçüt)”, “Vatandaştan siteye doğru kurulan eşanlı ilişki (3 alt ölçüt)” ve “Belediye hizmetleri (26 alt ölçüt)”

olmak üzere toplamda 15 ana ölçüt ve bu ana ölçütlere bağlı 156 alt ölçüt üzerinden sağlanmaktadır. Çalışma kapsamında elde edilen veriler ile belediye web sayfalarının işlevsellik noktasında henüz istenilen bir düzeyde olmadığı sonucuna ulaşılmıştır.¹⁷⁴

Öztürk Kargalioğlu, “Türkiye’de Belediyelerin E-Devlet Anlayışının Analizi: Büyükşehir Belediyeleri Web Sayfaları Örneği” adlı tez çalışmada; e-devlet kavramından hareketle Türkiye’deki e-belediye uygulamalarını incelemektedir. Çalışma

¹⁷³ Engin ve Gürses, a.g.e., ss.550-569.

¹⁷⁴ Alat, a.g.e., ss.93-114.

kapsamında Antalya, Hatay ve Mersin Büyükşehir Belediyeleri e-belediye uygulamaları üzerinden hareket edilmektedir. Bu çalışma ile Antalya, Hatay ve Mersin Büyükşehir Belediye web sayfaları üzerinden sunulan çok çeşitli e-belediye uygulamaları temelindeki bilgi ve hizmetler; işlevsellik ve idare biçimi bağlamında detaylı bir incelemeye tabi tutularak, vatandaş ve idare nezdinde açığa çıkan faydalarının gösterilmesi amaçlanmaktadır. Ayrıca bu çalışmada Antalya, Hatay ve Mersin Büyükşehir belediye web sayfaları üzerinden vatandaşlara sunulan e-belediye uygulamalarının analizine ek olarak sorumlu kişiler ile de görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Tüm bu yöntemler üzerinden elde edilen veriler ise;

“kuruluşların tanıtımı”, “web sayfalarının tanıtımı”, “web sayfası üzerinden sunulan hizmetler”, “e-belediye hizmetleri ile hedeflenen amaçlar”, “web sayfasının ve e-belediye hizmetlerinin yönetimi”, “vatandaşların, e-belediye hizmetlerini kullanım durumu ve bu konudaki teşvik yöntemleri”, “e-katılım çerçevesinde vatandaşların istek, şikâyet ve görüşlerini alma ve cevaplama”, “e-belediye hizmetlerinin faydaları” ve “e-belediye uygulamaları konusunda karşılaşılan engeller”

başlıkları üzerinden bir analize tabi tutulmuştur. Sonuç olarak e-belediye uygulamaları, vatandaşların idari süreçlere katılımı noktasında oldukça önemli bir araç olarak değerlendirmiş ve bu kapsamda oluşturulan web sayfaları, başta bilgilendirme ve devamında online işlemler ile katılım noktasında güçlendirilmesi önerilmiştir. Bu doğrultuda e-belediye uygulamalarının kusursuz bir şekilde uygulanabilir olması gayesiyle güncel teknolojilere belediye kurumlarınca ayak uydurulması, ilgili kişilere gereken eğitimlerin verilmesi, son derece basit adımları içeren uygulamaların oluşturulması ve teknik ve hukuki alt yapı düzenlemelerinin yapılması bir zorunluluk olarak ortaya çıkmıştır.¹⁷⁵

İdil Sayımer ve diğerleri tarafından gerçekleştirilen “Dijitalleşen Kentlerde Yönetişim: Marmara Bölgesi Büyükşehir Belediyeleri’nin Karşılaştırmalı E-Belediyecilik Uygulamaları” adlı akademik çalışmada Marmara Bölgesi’nde bulunan büyükşehir belediyeleri web sayfaları, e-yönetişim bağlamında karşılaştırmalı olacak şekilde incelenmektedir. İlgili çalışmada Marmara Bölgesi’nde yer alan Büyükşehir Belediyeleri web sayfalarının e-yönetişim modelleri temelinde e-belediye hizmet ve uygulamaları üzerinden karşılaştırmalı analizi gerçekleştirilmiştir. Amaçlı örneklem yöntemi ile Kocaeli, İstanbul, Tekirdağ, Balıkesir, Bursa ve Sakarya olmak üzere

¹⁷⁵ Öztürk Kargaloğlu, a.g.e.

Marmara Bölgesi'nde bulunan 6 büyükşehir belediyesi çalışmaya dâhil edilmiştir. Büyükşehir belediyelerinin web sayfaları, “içerik”, “kullanılabilirlik”, “servisler/hizmetler”, “gizlilik/güvenlik” ve “yurttaş ve sosyal etkileşim” olarak ifade edilen ana başlıklar ve bu ana başlıklara bağlı alt değişkenler ile “*Dijital Beceri Kategorileri (operasyonel, formal, enformasyonel ve stratejik)*” üzerinden hareket edilerek değerlendirilmiştir. Bu çalışma ile Marmara Bölgesi'nde bulunan büyükşehir belediyeleri web sayfalarının, e-yönetişim paradigması kapsamında hizmet sunumu modeli ile bir uyum içerisinde olmasına karşın kamu hizmetlerinin etkin ve etkili aktarımı noktasında bazı eksiklikleri bünyesinde barındırdığı sonucuna ulaşılmıştır.¹⁷⁶

Ölmez, “Yerel Yönetişimde Etkili Bir Araç Olarak E-Katılım: Büyükşehir Belediyeleri Web Siteleri İçerik Analizi” adlı tez çalışmasında Türkiye özelinde büyükşehir belediyeleri web sayfaları üzerine yoğunlaşmıştır. Bu çalışma, Türkiye'deki 30 büyükşehir belediyesini kapsamına almakta olup e-katılımın, büyükşehir belediyeleri tarafından ne düzeyde karşılandığını açığa çıkartmak amacıyla gerçekleştirilmiştir. Bu doğrultuda 30 büyükşehir belediyesi web sayfaları, bölgesel bir sınıflandırmaya tabi tutularak; “*Büyükşehir Belediyesi ile İlgili Genel Bilgi*”, “*Kamu Bilgilerine Erişim ve Saydamlık*”, “*Çevrimiçi Danışma ve Katılım*” ve “*Ölçek Dışı Araştırma*” olacak şekilde 4 ana başlık ve bu ana başlıklara bağlı alt değişkenler noktasında analiz edilmiştir. İlgili çalışmada iyi bir yönetim ve e-katılıma yönelik atılması gereken adımların özünde bilgi ve iletişim teknolojilerinin bir katılım aracı olarak algılanması ve bu kapsamda yaygınlaştırılması gerektiği sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca tanıtıcı bilgilere ek olarak, demokratik yönetişimin ve yönetsel etkinliğin sağlanması noktasındaki hizmetlerin de belediye web sayfaları üzerinden geniş kitlelere aktarılabilceği gerçeği bu çalışmanın diğer bir sonucudur.¹⁷⁷

Ateş ve Banazılı, kamu hizmetlerinin sunumunda e-belediyecilik uygulamalarını analiz ederek e-belediyecilik kavramı üzerinde birtakım incelemelerde bulunmuş, uygulama alanı olarak ise Kocaeli, Malatya, Kayseri ve Gaziantep Büyükşehir Belediyelerini seçerek büyükşehir belediye web sayfalarını karşılaştırmalı olacak şekilde bir analize tabi tutmuştur. Çalışma, içerik analizi yöntemi ile gerçekleştirilmiş olup web sayfaları; “*Bilgi verme (5 alt kriter)*”, “*İletişim (5 alt kriter)*” ve “*Online İşlemler (4 alt kriter)*” olmak üzere toplamda 3 ana kriter ve 14 alt kriter üzerinden

¹⁷⁶ Sayımer ve diğerleri, a.g.e., ss.420-443.

¹⁷⁷ Ölmez, a.g.e.

incelenmiştir. Belediyelerin, belirlenen kriterleri büyük bir çoğunlukla sağladığı fakat yine de birtakım eksikliklerin boy göstermesine bağlı olarak e-belediyecilik noktasında hizmetlerin çeşitlendirilmesi gerektiği sonucuna ulaşılmıştır.¹⁷⁸



¹⁷⁸ Hamza Ateş ve Abdurrahman Muhammet Banazılı, “Kamu Hizmetlerinin Sunumunda E-Belediyecilik Uygulamaları: Dört Farklı Büyükşehir Belediyesinin Karşılaştırmalı Analizi”, **Uluslararası Yönetim Akademisi Dergisi**, Cilt:3, Sayfa:2, 2020, ss.298-309.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

3. ORDU, SAMSUN VE TRABZON BÜYÜKŞEHİR BELEDİYELERİNİN E-DEMOKRASİ BAĞLAMINDA KARŞILAŞTIRMALI OLARAK İNCELENMESİ

Çalışmanın bu bölümünde e-belediye uygulamaları kapsamında Ordu, Samsun ve Trabzon Büyükşehir Belediye web sayfaları, e-demokrasi özelinde karşılaştırmalı olarak incelenmektedir. Bu kapsamda önce ilgili şehirler hakkında tanıtıcı bilgilere yer verilmektedir. Daha sonra Ordu, Samsun ve Trabzon Büyükşehir Belediyeleri'ne yönelik tanıtıcı ve teknik bilgiler özetlenerek, birçok bilgi ve hizmetin içerisinde yer aldığı büyükşehir belediye web sayfaları kısaca incelenmektedir. Son olarak Ordu, Samsun ve Trabzon Büyükşehir Belediye web sayfalarının e-demokrasi kriterleri bağlamında incelenmesine yönelik bulgular ile büyükşehir belediyeleri içerisinde yer alan bilgi işlem dairesi başkanlığı bünyesindeki sorumlu kişiler ile gerçekleştirilen mülakatlara ilişkin bulgular açıklanmaktadır.

Araştırmacı tarafından Karadeniz Bölgesi'nde yer alan büyükşehir belediyelerinin çalışmaya dahil edilmesindeki en temel neden Karadeniz Bölgesi özelinde büyükşehir belediye web sayfalarının özellikle de e-demokrasi noktasında karşılaştırmalı olarak incelenmek istenmesidir. Bu doğrultuda literatürdeki çalışmalar incelendiğinde bu üç büyükşehir belediyesinin özellikle de e-demokrasi noktasında çalışmadığı tespit edilmiştir. Dolayısıyla Karadeniz Bölgesi'nde bulunan büyükşehir belediye web sayfaları, e-demokrasi noktasında ele alınarak literatürdeki boşluk giderilmeye çalışılmıştır.

3.1. Ordu, Samsun ve Trabzon Şehirleri Hakkında Tanıtıcı Bilgiler

Bu başlık altında Ordu, Samsun ve Trabzon şehirlerine yönelik; tarih, nüfus, konum, tarım, hayvancılık, ticaret, sanayi, turizm, lojistik ve eğitim gibi çeşitli konuları içeren tanıtıcı bilgilere yer verilmektedir.

3.1.1. Ordu

Orta ve Doğu Karadeniz Bölgesi'nin merkezi konumunda yer alan ve pek çok medeniyete ev sahipliği yapan Ordu ili, tarihsel anlamda M.Ö. 7. yüzyıla kadar uzandığı bilinmektedir.¹⁷⁹

Genel hatlarıyla, Karadeniz Bölgesi'nin hem orta hem de doğu mevkieinde konumlanan Ordu ili, 40°- 41° kuzey enlemleri ile 37°-38° doğu boylamları arasında yer alıp, toplamda 5963km²'lik bir yüzölçümüne sahiptir. Ayrıca Ordu ili, kuzeyde Karadeniz ile komşu olup, güneyden Tokat ve Sivas, doğudan Giresun, batıdan ise Samsun ili ile çevrilidir.¹⁸⁰

Kentin en son ölçümlere göre 2020 yılı içerisindeki toplam nüfusu 761.400'dür. Ordu nüfusu bir önceki yıla nazaran 7.202'lik bir artış göstermiş olup, bu nüfusun 380.031'lik kesimini erkekler ve 381.369'luk kesimini de kadınlar oluşturmaktadır. Bu durum yüzde olarak ele alındığında; güncel nüfusun %49,91'i erkek, %50,09'u kadındır. Bu oranlardan da anlaşıldığı gibi cinsiyet açısından nüfus dağılımı neredeyse birbirine eşit seviyededir.¹⁸¹

Ordu kentinin temel ekonomik etkinliklerine bakıldığında, karşımıza; tarım, tarıma dayalı küçük sanayi faaliyetleri ve az da olsa ticari etkinlikler çıkmaktadır. İklimin ve toprakların elverişli olmasına bağlı olarak Ordu'da fındık, mısır, patates, üzüm, incir, armut, elma, ceviz, dut, çilek ve kivi yetiştirilmektedir. Özellikle de diğer tarımsal ürünlere nazaran, sayıca fazla yetiştirilen fındık, Ordu İlinin ekonomisinde oldukça belirleyici bir role sahiptir. Türkiye sınırları içerisinde yoğun fındık üretimiyle birinci sırada yer alan Ordu İlinde, hemen hemen her yer fındık bahçeleri ile kaplı olup şehir merkezinde kendisini konumlandıran fabrikalar da çoğunlukla fındık ve fındığa dayalı işletmelerden oluşmaktadır.¹⁸² Diğer taraftan Ordu ilinde, balıkçılığın, arıcılığın, ormancılığın ve ilin yüksek mevkieilerde hayvancılığın yaygın olarak yapıldığı görülmektedir.¹⁸³ Bu yüksek mevkieilere, Çambaşı Yaylası ve Perşembe Yaylası örnek olarak verilebilir. Çambaşı Yaylası ve Perşembe Yaylası hayvancılık için uygun

¹⁷⁹ T.C. Ordu Valiliği, Ordu'nun Tarihçesi, 25 Ocak 2021 tarihinde <http://ordu.gov.tr/ordunun-tarihcesi> adresinden erişildi.

¹⁸⁰ Hacer Kumandaş Yanmaz, "Ordu İli ve Ünye İlçesi Kaya Mezarlar", **Avrasya Sosyal ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi**, Cilt:5, Sayı:5, 2018, ss.107.

¹⁸¹ Ordu Nüfusu. 6 Şubat 2021 tarihinde <https://www.nufusu.com/il/ordu-nufusu> adresinden erişildi.

¹⁸² Erol Akkuş, "**Ordu Efsaneleri**", Ordu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi, Ordu, 2018, ss.11.

¹⁸³ Mehtap Varlık Bıyık, "**Ordu İlinde Tehlikeli Atık Yönetiminin İncelenmesi**", Ondokuz Mayıs Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi, Samsun, 2019, ss.32.

yerleşim yerleri olmasına karşın görsel zenginliği ile de yörenin en fazla ziyaretçi çeken yerlerindendir. Dolayısıyla Ordu İlinin ekonomisine turizm sektörünün katkısı da söz konusudur.

İlde bulunan mevcut sanayi sektörüne yönelik yatırımlar genel hatlarıyla; orman, gıda ve tekstil ürünleri, çimento ve hazır beton imalatı ile mobilya, madencilik ve toprağa dayalı sanayi olarak sıralanabilmektedir.¹⁸⁴

Orta Doğu ve Kafkasya pazarlarına yakınlığı ile stratejik konumuna ek olarak Ordu-Giresun Havalimanı ve 200'ü aşkın aktif bölümü bünyesinde barındıran Ordu Üniversitesi ile Ordu İli, son derece çağdaş bir görünüme bürünen ve gelişim potansiyeline sahip bir kent olarak karşımıza çıkmaktadır.¹⁸⁵

3.1.2. Samsun

Güncel coğrafi tasnifiyle Anadolu'nun kuzey sınırlarında kendisini konumlandıran ve Orta Karadeniz Bölgesi'nin en önemli merkezlerinden birisini ifade eden Samsun Kenti, yapılan çalışmalara göre tarihsel anlamda ilk çağlara kadar gitmektedir.

Türkiye'nin kuzeyinde ve Karadeniz Bölgesi'nin orta kesimlerinde kendisinin konumlandıran Samsun Kenti, daha özele indiğimizde; Yeşilırmak ve Kızılırmak nehirlerinin Karadeniz'e döküldüğü deltalar arasında yer almaktadır. 40° 50' – 41° 51' kuzey enlemleri ile 37° 08' ve 34° 25' doğu boylamları arasında yer alan kent, aynı zamanda 9,364 km²'lik bir yüz ölçümüne sahiptir. Ayrıca Samsun kuzeyde Karadeniz ile komşu olup, güneyden Tokat ve Amasya, güneybatıdan Çorum, doğudan Ordu ve batıdan Sinop illeri ile çevrilidir.¹⁸⁶

Samsun kentinin en son ölçümlere göre 2020 yılı içerisindeki toplam nüfusu 1.356.079'dur. Samsun nüfusu bir önceki yıla nazaran 7.537 artış göstermiş olup bu nüfusun, 670.675'lik kesimini erkekler ve 685.404'lük kesimini de kadınlar oluşturmaktadır. Bu mevcut durum yüzde olarak ele alındığında; güncel nüfusun %49,46'sı erkek, %50,54'ü kadındır. Bu oranlardan da anlaşıldığı gibi cinsiyet açısından nüfus dağılımı neredeyse birbirine eşit seviyededir.¹⁸⁷

¹⁸⁴ Varlık Bıyık, a.g.e., ss.32.

¹⁸⁵ Doğu Karadeniz Kalkınma Ajansı, Ordu, 6 Şubat 2021 tarihinde https://www.doka.org.tr/bolgemiz_Ordu-TR.html adresinden erişildi.

¹⁸⁶ Samsun Ticaret ve Sanayi Odası: **İktisadi Rapor 2019**, Samsun, Ekim 2019, ss.3.

¹⁸⁷ Samsun Nüfusu. 6 Şubat 2021 tarihinde <https://www.nufusu.com/il/samsun-nufusu> adresinden erişildi.

Ekonomisinin ve nüfusunun büyüklüğü ile Karadeniz Bölgesi'nin en önemli merkezi konumunu ifade eden Samsun kentinde, şehir ekonomisinin büyük bir bölümünü tarım sektörü oluşturmaktadır. Nitekim Çukurova'dan hemen sonra Samsun il sınırları içerisinde bulunan ve Türkiye'nin en verimli ovaları olarak tabir edilen Bafra ve Çarşamba ovalarında yetiştirilen ürünler, sadece Samsun ve civarının ihtiyacını karşılamakla kalmayıp aynı zamanda Türkiye'nin pek çok farklı bölgesine pazarlanmaktadır.¹⁸⁸ İl ekonomisinde ön plana çıkan başlıca tarımsal ürünleri ise mısır, buğday, şeker pancarı, tütün, fındık, domates, ayçiçeği, bol miktarda soya, çeltik, her çeşit sebze, kiraz ve kıvılcık olarak sıralamak mümkündür.

Samsun kentinde hayvancılık, sanayi ve hizmet sektörlerine de ayrı bir parantez açılması gerekir ki; kent, iklim yapısı ve bitki örtüsü dikkate alındığında hayvancılık için oldukça elverişli bir yapıya sahiptir. Bu doğrultuda Samsun'da sığır, koyun, kıl keçisi ve kümes hayvanları çokça beslenmektedir.¹⁸⁹

Samsun kent ekonomisi, sanayi sektörü bağlamında incelendiğinde coğrafi konumu ve yapısı ile Karadeniz Bölgesi illeri arasında öncü bir niteliğe sahiptir. Bu durum; başta bakır, gübre ve sigara olmak üzere birçok büyük ölçekli sanayi işletmelerinin Samsun kentinde kurulmasındaki en büyük etkenlerden biri olarak gösterilmektedir. Diğer taraftan Samsun ilindeki imalat yapısında ortaya koyulan çıktıların en önemlilerine bakıldığında karşımıza; ilaç, tıbbi ve cerrahi aletler olmak üzere medikal sektöre ait pek çok ürün çıkmaktadır. Bu ürünlerin yanı sıra demir, çelik ve bakır gibi ana metal sanayi ürünleri, gıda ve içecek ürünleri, orman ürünleri ve mobilya imalat alanı ürünleri de Samsun imalat sanayisinde ön plana çıkan diğer çıktılardır.¹⁹⁰

Samsun ili geçmişten günümüze Karadeniz bölgesinin en önemli ekonomi ve ticari merkezi olarak gösterilmektedir. Özellikle de Samsun kara, deniz, hava ve demiryolu gibi çok seçenekli ulaşım ağı ile ticari anlamda büyük hareketlenmelere sebebiyet veren çok önemli bir kavşak noktasıdır. Bu mevcut durum Samsun ilini, lojistik bir merkez olma konusunda avantaj sahibi yapmaktadır.

¹⁸⁸ T.C. Samsun Valiliği İl Tarım ve Orman Müdürlüğü: **Samsun Tarımı ve Tarımsal Yatırım Potansiyeli**, Samsun, Nisan 2019, ss.32

¹⁸⁹ Samsun: Ekonomik Faaliyetler. 7 Şubat 2021 tarihinde <http://www.cografya.gen.tr/tr/samsun/ekonomi.html> adresinden erişildi.

¹⁹⁰ Samsun Yatırım Destek Ofisi: **Samsun İli Mevcut Durum Raporu**, Samsun, Şubat 2019, ss.19-20.

Samsun ili turizm sektörü bağlamında incelendiğinde ekonomideki payının oldukça az olduğu ve beklenen seviyelerin altında kaldığı görülmektedir. Fakat bu durum, Samsun merkezi başta olmak üzere ilçe ve köylerinde gezip görülmeye değer tarihi ve turistik yerlerinin olmadığı anlamına gelmemektedir. Öyle ki; Ayvacık'ta su sporları, Lâdik'te kış sporları, Havza'da kaplıca turizmi ve Vezirköprü'de kültür turizmi yapılabilmektedir.¹⁹¹

Kentsel yaşam şartları bakımından Karadeniz Bölgesi illerine göre gelişmiş bir kent görünümü çizen Samsun, eğitim ve istihdam olanaklarına ek olarak ulusal ve uluslararası fuar ve kongre merkezi olmaya aday bir kenttir. Tüm bu faktörler göz önünde bulundurulduğunda diyebiliriz ki; Samsun, son derece çağdaş bir görünüme bürünen ve gelişim potansiyeline sahip bir kenttir.

3.1.3. Trabzon

Karadeniz Bölgesi'nin en önemli merkezlerinden birisini ifade eden Trabzon'da yapılan çalışmalara göre tarihsel anlamda ilk çağlara kadar dayanmaktadır.

Trabzon Kenti, 4.664 km² yüzölçümüne sahip olmakla birlikte Doğu Karadeniz Dağları'nın oluşturduğu yayın orta kısmında kalan Kalkanlı dağlık kütesinin kuzey yamaçlarında yer almaktadır. 38° 30' – 40° 30' doğu meridyenleri ile 40° 30' – 41° 30' kuzey paralelleri arasında kendisini konumlandıran Trabzon, kuzeyde Karadeniz ile komşu olup, güneyden Gümüşhane'nin Torul ve merkez ilçeleriyle Bayburt ili, doğudan Rize'nin İkizdere ve Kalkandere ilçeleri ve son olarak batıdan Giresun ilinin Eynesil ilçesi ile çevrilidir.¹⁹²

Kentin en son ölçümlere göre 2020 yılı içerisindeki toplam nüfusu 811.901'dir. Trabzon nüfusu bir önceki yıla nazaran 2.927 artış göstermiş olup, bu nüfusun 402.224'lük kesimini erkekler ve 409.677'lik kesimini de kadınlar oluşturmaktadır. Bu mevcut durum, yüzde olarak ele alındığında güncel nüfusun %49,54'ü erkek, %50,46'sı kadındır. Bu oranlardan da anlaşıldığı gibi cinsiyet açısından nüfus dağılımı neredeyse birbirine eşit seviyededir.¹⁹³

Doğu Karadeniz Bölgesi'nin önemli bir merkezi konumunu ifade eden Trabzon'da, şehir ekonomisinin büyük bir bölümünü tarım ve hayvancılık

¹⁹¹ T.C. Samsun Valiliği İl Tarım ve Orman Müdürlüğü; a.g.e., ss.34.

¹⁹² Trabzon Ticaret ve Sanayi Odası (TTSO); **2016 Yılı Ekonomik Rapor**, Trabzon, 2016, ss.14

¹⁹³ Trabzon Nüfusu. 7 Şubat 2021 tarihinde <https://www.nufusu.com/il/trabzon-nufusu> adresinden erişildi.

oluşturmaktadır. Trabzon özelinde başlıca yetiştirilen tarım ürünlerine bakıldığında; mısır, fındık, çay, tütün, buğday, fasulye ve patates gibi ürünler karşımıza çıkmaktadır. Ayrıca bu bölgede iklim şartlarına da bağlı olarak; koyun, sığır, kıl keçisi, kümes hayvanları oldukça yaygın olarak görülmektedir. Arıcılığında gelişip yaygınlaştığı Trabzon şehrinde tarım ve hayvancılığın yanında avcılık, balıkçılık ve ormancılık şehrin insanları için önemli bir geçim kaynağıdır.¹⁹⁴ Tüm bunların yanı sıra bakırcılık, dokumacılık ve kuyumculuk gibi geleneksel el sanatları, hala daha şehrin belli başlı bölgelerinde varlığını hissettirmektedir.

Trabzon kentinde büyük ölçekli sayılabilecek sanayi tesisi oldukça az sayıdadır. Fındık kırma ve işleme fabrikası, gemi ve tekne tersanesi ve çimento fabrikası Trabzon geneli adına büyük ölçekli sayılabilecek sanayi kuruluşlarıdır. Diğer üretim tesisleri, ağırlıklı olarak tarımsal ürünlerin işlenmesine yönelik faaliyet gösteren küçük ve orta ölçekli işletmelerdir.¹⁹⁵

Kafkasya, Orta Asya ve Avrupa arasında bir nevi köprü görevi üstlenen Trabzon kenti, bu stratejik nokta ile ticari anlamda da öncü şehirlerin başında gelmektedir. Şehrin stratejik önemi, ticari özellikleri, tarihi yapısı ve kültürüne ilaveten son yıllarda artan ziyaretçi sayılarıyla ön plana çıkan yaylalar, Trabzon turizmini birkaç seviye daha yukarı taşımıştır.

Tarifeli / tarifesiz, iç / dış hat uçaklarına 24 saat açık bir şekilde hizmet veren uluslararası havalimanı, modern limanı, Karadeniz Teknik Üniversitesi, 2018 yılında kurulan Trabzon Üniversitesi ve özel olarak hizmet veren Avrasya Üniversitesi ile Trabzon kenti, son derece çağdaş bir görüntü çizmektedir.

3.2. Ordu, Samsun ve Trabzon Büyükşehir Belediyeleri ve Teknolojik Alt Yapı Mevcut Durumu

Bu başlık altında Ordu, Samsun ve Trabzon Büyükşehir Belediyeleri'nin tarihi ile mevcut durumunu gösteren tanıtıcı ve teknik bilgiler yer almaktadır. Ek olarak birçok bilgi ve hizmetin içerisinde yer aldığı büyükşehir belediyelerinin web sayfaları, bu başlık altında kısaca incelenmektedir.

¹⁹⁴ Trabzon Büyükşehir Belediyesi, Sosyo Ekonomik Yapı, 7 Şubat 2021 tarihinde <https://www.trabzon.bel.tr/fck-sayfalar.aspx?id=4224> adresinden erişildi.

¹⁹⁵ TTSO, a.g.e., ss.35.

3.2.1. Ordu Büyükşehir Belediyesi

Ordu Büyükşehir Belediyesi tarihi için 18. ve 19. yüzyıl önemli bir başlangıç noktası olarak karışımıza çıkmaktadır. Bu yüzyıllar içerisinde Ordu'nun idari merkezi Bucak Kasabası idi. 1869 yılında kurulan Bucak Belediyesi'nin Trabzon Vilayeti' ne bağlı ilçeler arasında kurulan ilk belediye teşkilatı olduğu gerçeği düşünüldüğünde idari anlamda ayrı bir önem teşkil ettiği söylenebilir. Fakat tarihler, 1870'i gösterdiğinde idari merkez olarak ifade edilen Bucak Kasabası'nın ismi "Ordu" olacak şekilde değiştirilmiştir. Bu değişiklik Ordu Belediyesi'nin ilk başkanı olan Hasan Ağa zamanında gerçekleştirilmiştir.¹⁹⁶

2014 yılına kadar Ordu Belediyesi adıyla hizmet veren belediye, 30 Mart 2014 tarihindeki ilk mahalli idareler genel seçiminde yürürlüğe giren Kanun'unun birinci maddesiyle büyükşehir statüsüne kavuşmuştur.¹⁹⁷ Ordu Büyükşehir Belediyesi sınırları içerisinde; Akkuş, Altınordu, Aybastı, Çamaş, Çatalpınar, Çaybaşı, Fatsa, Gölköy, Gülyalı, Gürgentepe, İkizce, Kabadüz, Kabataş, Korgan, Kumru, Mesudiye, Perşembe, Ulubey ve Ünye olarak sıralayabileceğimiz toplamda 19 ilçe ve bu ilçelere bağlı belediye örgütleri bulunmaktadır.

Ordu Büyükşehir Belediyesi Başkanlığı, 31.03.2019 tarihli en son gerçekleştirilen Mahalli İdareler Genel Seçimi sonucu seçilen, Dr. Mehmet Hilmi Güler tarafından yürütülmektedir.

Ordu Büyükşehir Belediyesi bünyesinde son yıllar içerisinde daha etkin ve verimli hizmet verilebilmesi adına donanım, yazılım ve teknik personelin kapasitesinin artırılması yönünde birtakım çalışmalar gerçekleştirilmiştir. Bu doğrultuda nitelikli personel sayısı artırılmış, altyapı ve donanım ekipmanları da günümüz teknolojisine ayak uyduracak şekilde iyileştirilmiştir. Ordu Büyükşehir Belediyesi'ndeki elektronik hizmetlerin sunulmakta olduğu veri merkezinde sistemlerin herhangi bir aksaklığa mahal vermeyecek şekilde sürekli ve performanslı çalıştırılabilmesini sağlayacak günümüz şartlarına uygun donanım ve yazılım ürünleri kullanılmaktadır. Ayrıca Ordu Büyükşehir Belediyesi bünyesinde kurumsal veriler, ileri teknoloji ürünü yedekli depolama birimleri üzerinden kullanılmakta ve gereken arşivlemeler, bu modern teknolojiler vasıtasıyla yapılmaktadır. Ordu Büyükşehir Belediyesi'nin kurumsal bilişim sistemleri altyapısında, toplamda 9 adet sunucu bulunmaktadır. Belediye bünyesinde

¹⁹⁶ Ordu Büyükşehir Belediyesi; **Stratejik Plan 2020-2024**, ss.37.

¹⁹⁷ Ordu Büyükşehir Belediyesi; **Faaliyet Raporu 2019**, Nisan 2020, ss.22.

bulunan tüm daire başkanlıkları/müdürlükleri, tek sicil mantığıyla çalışan sözel otomasyonu kullanmaktadır. Bu mevcut duruma ek olarak; Fen İşleri, Ulaşım, İmar ve Şehircilik Daire Başkanlığı'nda NetCAD ve AutoCAD programları ağ üzerinden kullanılabilir. Mesafe olarak uzak noktalarda bulunan sebze ve meyve halleri, otogarlar, limanlar ya da zabıta ve itfaiye gibi birimler ise VPN ve noktadan noktaya sistemi ile belediye otomasyon sistemini kullanabilmektedir.¹⁹⁸

Ordu Büyükşehir Belediyesi birimlerinde aktif olarak kullanılan yazılım ve donanımlar kurum otomasyonu çerçevesinde değerlendirilip koordine edilmektedir. Hizmetlerin, değişen şartlara da bağlı olarak uygun şekilde verilebilmesi için gereken çalışmalar yapılarak 7/24 işler vaziyette oluşu, ilgili belediye hizmet birimleri tarafından sağlanmaktadır. Ordu Büyükşehir Belediyesi merkez hizmet binasındaki kurumsal network ağında ise yüksek hızda bağlantı sunan 3 adet metro Ethernet hattı bulunmaktadır. Birimlerde verilen hizmetlere ve yapılan işlere göre bu bağlantılardan tüm daire başkanlıkları/müdürlükler faydalanmaktadır. Dış daire başkanlıkları/müdürlükler ve diğer hizmet yerlerinde ise 66 adet ADSL ve 143 adet sabit telefon hattı kullanılmaktadır. Bu mevcut hatlar üzerinden birimlerin kurumsal otomasyona erişimi son derece kolay bir hal almaktadır. Ordu Büyükşehir Belediyesi bünyesinde ayrıca 1 adet 70 Mbps ve 1 adet 100 Mbps internet bağlantısı kullanılmaktadır.¹⁹⁹

Ordu Büyükşehir Belediyesi bünyesinde yer alan teknolojik kaynaklar, aşağıdaki gibi derli toplu olacak şekilde bir tablo üzerinden ele alınmaktadır.

Tablo 5. Ordu Büyükşehir Belediyesi Teknolojik Donatı Envanteri

Teknolojik Kaynaklar	Adet
Server-Ana Sistemler	63 (Sanal)-12 (Fiziksel)
Masaüstü Bilgisayar	675
Dizüstü Bilgisayar	175
Yazıcılar	190
Switch	76

¹⁹⁸ Ordu Büyükşehir Belediyesi; **2020 Mali Yılı Performans Programı**, 2019, ss.24.

¹⁹⁹ Ordu Büyükşehir Belediyesi; **Stratejik Plan 2020-2024**, ss.66.

Tablo 5 (devamı)

Modem	46
Firewall	4
Tablet Bilgisayarlar	32
Telsiz Role İstasyonu	3
Telsiz	94

Kaynak: Ordu Büyükşehir Belediyesi: **2020 Mali Yılı Performans Programı**, 2019, ss.24.

Diğer taraftan Ordu Büyükşehir Belediyesi'ne ait web adresleri, aşağıdaki gibi bir tablo üzerinde sıralanmaktadır.

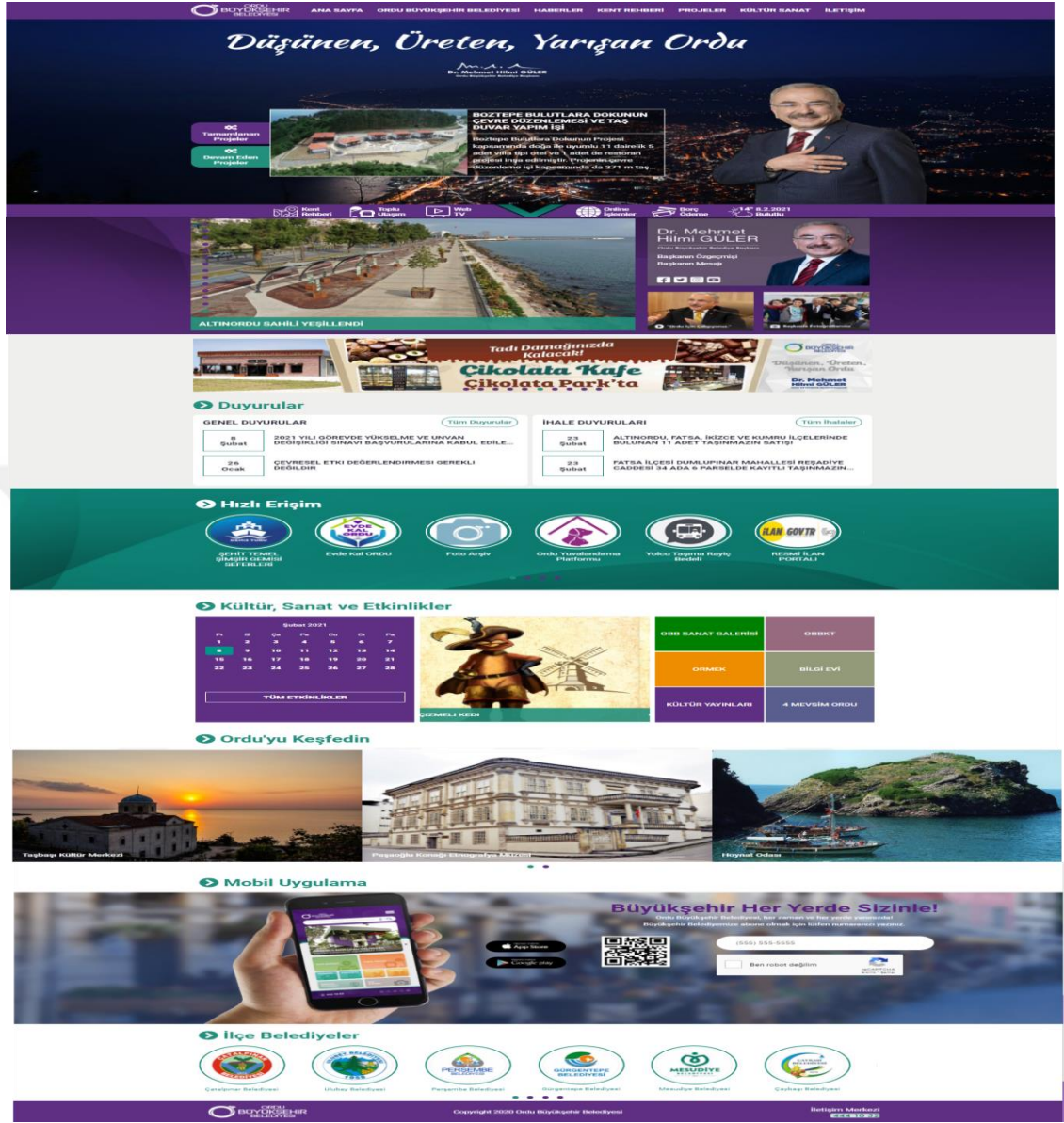
Tablo 6. Ordu Büyükşehir Belediyesi İnternet Adresleri

Portalın Adresi	Açıklama
ordu.bel.tr	Kurum internet sayfasıdır.
socbs.ordu.bel.tr	Web tabanlı kent rehberi ve e-imar uygulamasıdır.
webportal.ordu.bel.tr	Web tabanlı e-Belediye uygulamasıdır.
adres.ordu.bel.tr	OBB vatandaşlarının, Ulusal Adres Veri Tabanı Adres Kayıt Sisteminde yer alan adreslerini, internete erişebildikleri her yerden sorgulayabilecekleri ve “Adres Bilgi Kartlarını” indirip yazdırabilecekleri bir web uygulamasıdır.

Kaynak: Ordu Büyükşehir Belediyesi: **Stratejik Plan 2020-2024**, ss.67.

Ordu Büyükşehir Belediyesi, bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanarak yerel yönetim bilgi, hizmet ve faaliyetlerini vatandaşlara internet üzerinden etkileşimli bir şekilde sunmak amacıyla gerekli yatırımlarını sürdürmektedir. Bu kapsamda belediye hizmetlerinin herhangi bir aksaklığa uğramadan kesintisiz ve sağlıklı bir şekilde yürütülebilmesinde oldukça önemli bir paya sahip olan Ordu Büyükşehir Belediyesi web sayfasının incelenmesi bu çalışma kapsamında önemsenmektedir. Aşağıda Ordu Büyükşehir Belediyesi web sayfasına ait genel bir görüntü verilerek büyükşehir belediye web sayfası genel hatlarıyla açıklanmaktadır.

Şekil 4. Ordu Büyükşehir Belediyesi Web Sayfası Ekran Görüntüsü



Kaynak: Ordu Büyükşehir Belediyesi, 8 Şubat 2021 tarihinde <https://www.ordu.bel.tr/> adresinden erişildi.

Şekil 4'te Ordu Büyükşehir Belediyesi web sayfasının açılıştaki genel görünümü bulunmaktadır. Buna göre karşımıza öncelikle bir üst bölüm çıkmaktadır. Üst bölüm içerisinde; ana sayfa, Ordu Büyükşehir Belediyesi, haberler, kent rehberi, projeler, kültür sanat ve iletişim menüleri yer almaktadır. Hemen altında; kent rehberi, toplu ulaşım, web TV, online işlemler ve borç ödeme menüleri ile tarih ve hava durumunun belirtildiği bir logo Ordu Büyükşehir Belediyesi web sayfası ziyaretçilerini karşılamaktadır. Özellikle "online işlemler" ve "borç ödeme" butonları ile vatandaşlar,

sorgulama ve ödeme işlemleri başta olmak üzere birçok interaktif işlemi kesintisiz olacak şekilde 7/24 gerçekleştirebilme imkânına erişebilmektedir. Bu butonların arka planında ise görsel anlamda oldukça dikkat çeken Ordu Kentinin turistik bir bölgesinden şehrin, hemen hemen tamamını görebileceğimiz bir fotoğraf karesi bulunmaktadır. Ordu Büyükşehir Belediyesi web sayfası genel anlamda incelendiğinde; güncel haberlerin, projelerin, duyuruların ve etkinliklerin yer aldığı birçok bölüm karşımıza çıkmaktadır. Diğer taraftan Ordu Büyükşehir Belediyesi bünyesindeki proje ve hizmetlere yönelik hızlı erişim amacını içeren birçok faydalı link ve butonlar, belediye web sayfası içerisinde yer almaktadır. Sonuç olarak Ordu Büyükşehir Belediyesi web sayfası; kurum hakkındaki bilgilere, faaliyetlere, etkinliklere, haberlere, duyurulara ve Ordu Kenti ile ilgili çok çeşitli verilere, vatandaşların son derece basit adımlar sonucu rahatlıkla ulaşılabilceği bir içerik ile vatandaş hizmetine sunulmaktadır.

3.2.2. Samsun Büyükşehir Belediyesi

Samsun il sınırları içerisinde belediye işlerinden sorumlu bir devlet kuruluşu olan Samsun Büyükşehir Belediyesi, tarihsel açıdan Kanun-i Esasi ile birlikte Osmanlı Devleti'nin batılı tarzda hareketlenmesinin bir sonucu olarak modern anlamda belediye sistemine geçiş ile başladığı görülmektedir. 1868 yılında çıkarılan bir talimat ile İstanbul dışındaki özellikle de sahil kentlerinde belediye örgütleri oluşturulmaya başlanmıştır. Çok geçmeden 1869 yılında Samsun'da bir belediye teşkilatı kurulmuş ve Samsun belediye başkanlığı görevine atama yolu ile ilk kez Emrullah Efendi getirilmiştir. Bu dönemde taşra belediyeleri arasında kendisini konumlandıran Samsun Belediyesi, 1893 tarihine kadar atama usulü ile idare edilmiştir. Fakat 1893 tarihinden sonra Samsun Belediyesi Başkanlığı, halk tarafından seçimle oluşturulmuş kişilerce idare edilmiştir.²⁰⁰

Cumhuriyetin ilanından sonra 1993 yılına kadar Samsun Belediyesi olarak varlığını sürdüren belediye, 09.09.1993 tarihli ve 21693 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanan 504 numaralı Kanun Hükmünde Kararname ile Büyükşehir statüsüne kavuşmuştur. 06.12.2012 tarihli, 28489 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanan ve 6360 numaralı "14 İlde Büyükşehir Belediyesi ve 27 İlçe Kurulması İle Bazı Kanun ve

²⁰⁰ Samsun Büyükşehir Belediyesi; **2020-2024 Stratejik Planı**, 2021, ss.11.

Kanun Hükmünde Kararnamelerde Değişiklik Yapılması Hakkında Kanun” ile birlikte de büyükşehir belediye sınırları, il mülki sınırları olacak şekilde genişletilmiştir. Samsun Büyükşehir Belediyesi sınırları içerisinde; Bafra, Atakum, Canik, İlkadım, Tekkeköy, Çarşamba, Salıpazarı, Ayvacık, Terme, Havza, Ladik, Asarcık, Kavak, 19 Mayıs, Vezirköprü, Alaçam ve Yakakent’ ten oluşan toplamda 17 ilçe ve bu ilçelere bağlı belediye örgütleri bulunmaktadır.²⁰¹

Samsun Büyükşehir Belediyesi Başkanlığı, 31.03.2019 tarihli en son gerçekleştirilen yerel seçimler sonucu seçilen Mustafa Demir tarafından yürütülmektedir.

Samsun Büyükşehir Belediyesi, vatandaşlarının siyasal süreçlere katılımını gerçekleştirebilme ve bu kapsamda bilgi ve hizmet sunumunda son derece etkili ve verimli olabilme gayesiyle kurum adına bilgi ve iletişim teknolojilerinde de yaşanan gelişmelere paralel olarak devamlı bir gelişim gösterme eğilimindedir.²⁰²

Samsun Büyükşehir Belediyesi Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı, bilgisayar ortamından yürütülen hizmetlerin disiplinli bir şekilde yerine getirilmesi ile görevli bir birimdir. Bu doğrultuda Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı, otomasyona bağlı birimlere gerekli uygulama yazılımlarını sağlamak, geliştirmek ve destek vermekle birlikte aynı zamanda otomasyon yazılım programlarının ve donanımlarının bakım ile yazılım anlaşmalarını yapmak ve takip etmekle sorumludur.²⁰³

Samsun Büyükşehir Belediyesi kurumsal bilişim sistemleri altyapısında totalde 5 fiziksel sunucu üzerinde toplam 37 sanal sunucu mevcuttur. Ayrıca Samsun Büyükşehir Belediyesi Bilgi İşlem Merkezinde bulunan IBM AS/400 P7 serisi ve IBM P7 BLADE SERVER PS700 server bilgisayar sistemleri ile büyükşehir belediyesinin ihtiyaç duyulan birimlerinde ve taşra teşkilatında toplamda 950 tane kişisel bilgisayar, 150 yazıcı, 45 tarayıcı donanımı bulunmaktadır. Diğer taraftan Samsun Büyükşehir Belediyesi bünyesinde bilişim sistemlerinin uygulamaları ve web temelli uygulamalar, “TürkTelekom Metro Ethernet 150 Mbps ve Superonline Metro Ethernet 30 Mbps” dış internet çıkışları üzerinden faal bir hal almaktadır.²⁰⁴

²⁰¹ Samsun Büyükşehir Belediyesi: **2020-2024 Stratejik Planı**, ss.11-12.

²⁰² Samsun Büyükşehir Belediyesi: **2021 Yılı Performans Programı**, ss.18

²⁰³ Samsun Büyükşehir Belediyesi: **2019 Faaliyet Raporu**, ss.34.

²⁰⁴ Samsun Büyükşehir Belediyesi: **2021 Yılı Performans Programı**, ss.18

Bu teknolojik kaynaklara ek olacak şekilde “Samsun Büyükşehir Belediyesi 2020 Yılı Performans Programı’na” göre, yalnızca büyükşehir belediyesi bünyesinde yer alan teknolojik kaynaklar, sayısı ile birlikte aşağıdaki tabloda gösterilmektedir.

Tablo 7. Samsun Büyükşehir Belediyesi Teknolojik Donatı Envanteri

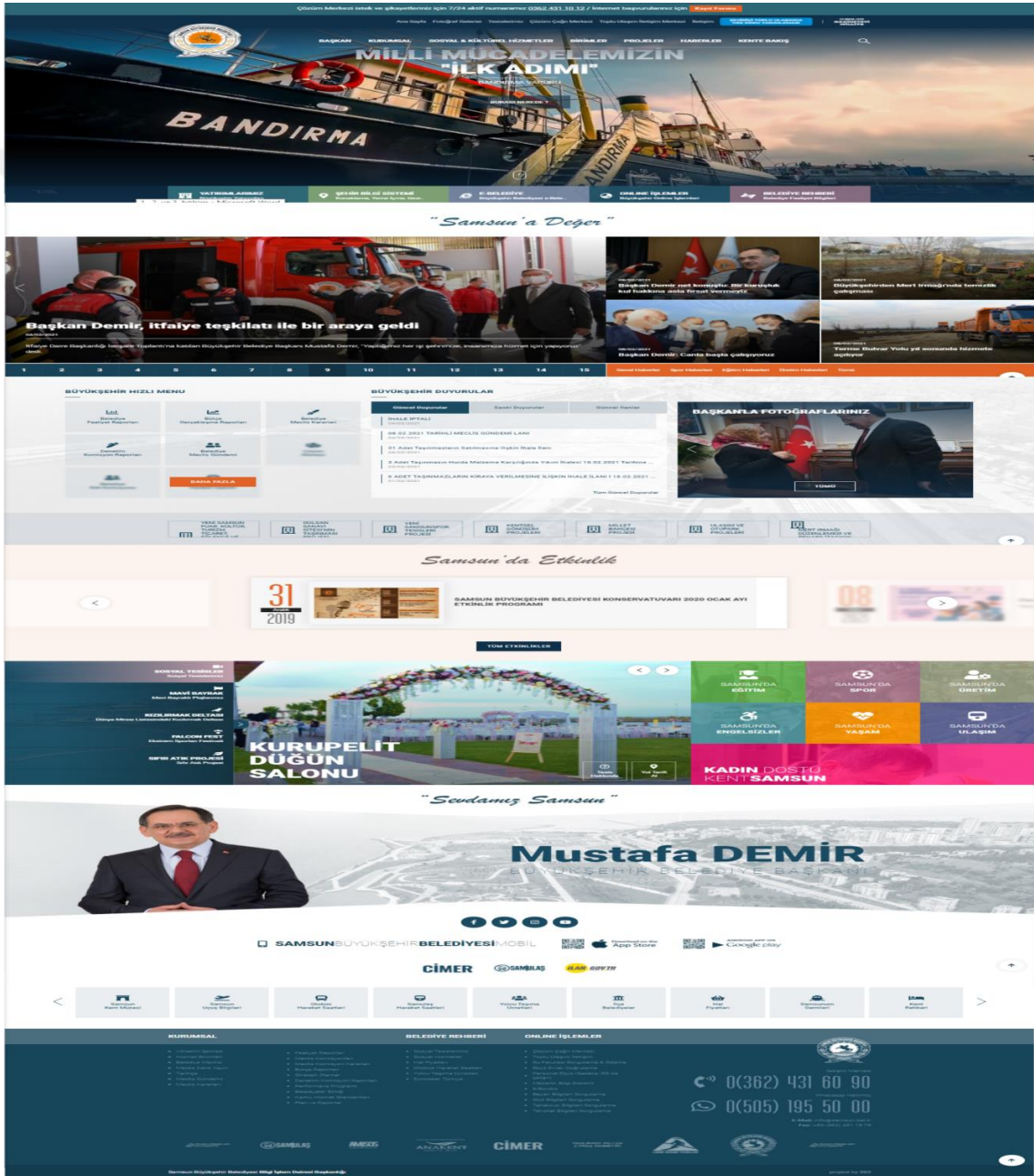
Teknolojik Kaynaklar	Adet
Bilgisayar Sayısı	14
Yazıcı Sayısı	4
Modem	4
Firewall Cihazı	2
Tarayıcı	5
Firewall Kayıt Cihazı	1
SERVER INM P7 BLADE PS700	1
Mainframe (AS400)	2
Güç Kaynağı	1
Switch	14
Kablosuz Erişim Cihazı	18
Ana Omurga Switch	2
Database Sunucusu	1
Sanallaştırma Sunucusu	3
Yedekleme Sunucusu	1
Yedekleme Teyp Ünitesi	1
Projeksiyon Cihazı	1
Blade Server Şasesi	1
Harici Yedekleme Ünitesi	3

Kaynak: Samsun Büyükşehir Belediyesi: **2020 Yılı Performans Programı**, ss.18.

Samsun Büyükşehir Belediyesi bünyesindeki bilgi ve teknolojik kaynaklara dair aktarılan bu ön bilgilerden hareketle büyükşehir belediye hizmetlerinin herhangi bir

aksaklığa uğramadan, kesintisiz ve sağlıklı bir şekilde yürütülebilmesinde oldukça önemli bir paya sahip olan Samsun Büyükşehir Belediyesi web sayfasının ayrıca incelenmesi bu çalışma kapsamında önemsenmektedir. Bu kapsamda Samsun Büyükşehir Belediyesi web sayfasına ait genel bir görüntü verilerek, aşağıdaki gibi kısaca açıklanmaktadır.

Şekil 5. Samsun Büyükşehir Belediyesi Web Sayfası Ekran Görüntüsü



Kaynak: Samsun Büyükşehir Belediyesi, 8 Şubat 2021 tarihinde <https://samsun.bel.tr/> adresinden erişildi.

Şekil 5’te, Samsun Büyükşehir Belediyesi web sayfasının açılıştaki genel görünümü yer almaktadır. Bu görünüme göre hemen sayfanın başında, içerisinde navbar şeklinde de ifade edilen bir gezinme çubuğunun yer aldığı, üst bölüm karşımıza çıkmaktadır. Gezinme çubuğu; başkan, kurumsal, sosyal ve kültürel hizmetler, birimler, projeler, haberler, kente bakış menüleri ve site içi arama butonlarından oluşmaktadır. Hemen alt tarafta ise yatırımlarımız, şehir bilgi sistemi, e-belediye, online işlemler ve belediye rehberi butonları yer almaktadır. Özellikle de “e-belediye” ve “online işlemler” butonları içerisinde; başta evrak doğrulama ve devamında sicil bilgileri ile su faturası sorgulama ve ödeme gibi nice işlem 7/24 zaman veya mekân engeline takılmadan gerçekleştirilebilmektedir. Tüm bu butonlara ek olarak güncel haberler, duyurular, belediye bünyesinde gerçekleştirilen etkinlikler ve Samsun kentine yönelik eğitim, üretim, ulaşım ve spor gibi pek çok konuya dair kapsamlı bilgiler ayrı birer bölüm olarak site içerisinde vatandaş hizmetine sunulmaktadır. Son olarak Samsun Büyükşehir Belediyesi web sayfası genel hatlarıyla incelendiğinde; büyükşehir hızlı menü butonlarını da içerisine alacak şekilde başta raporlar ve kararlar ile beraberinde pek çok bilgi ve hizmete yönelik kısa yol butonları, web sayfası içerisinde kendisini görünür kılmaktadır.

3.2.3. Trabzon Büyükşehir Belediyesi

Trabzon kentinde belediyenin tam olarak ne zaman kurulduğuna dair herhangi bir karar veya belge bulunmamaktadır. Fakat 1869 yılında çıkarılan Trabzon İl Yıllığı (Salname-i Vilayet-i Trabzon) içerisinde belediye yönetimine yer verildiği görülmektedir. Bu durum bizlere Trabzon Belediye Yönetimi’nin 1869 yılında var olduğunu göstermektedir.²⁰⁵ Osmanlı Devleti tarafından 1868 yılında verilen bir talimat ile taşrada da belediye yönetimlerinin oluşturulmasının kararlaştırılmasına ilaveten aynı yıl içerisinde Trabzon’un da vilayet olması, Trabzon Belediye’sinin 1868 yılında kurulduğu yargısını güçlendirmektedir.²⁰⁶ Bu yargıdan hareketle 1868’lerde kurulan Trabzon Belediyesi’nin ilk başkanı, 1869 Trabzon Vilayet Sâlnâmesi’ne göre Arazi Memuru Feyzi Efendi’dir.²⁰⁷

²⁰⁵ Rasim Şimşek, “**Trabzon Belediye Tarihi**”, Trabzon Belediyesi Kültür Yayınları, Trabzon, 1993, ss.173.

²⁰⁶ Trabzon Büyükşehir Belediyesi: **2020 Yılı Performans Programı**, Trabzon, 2020, ss.19.

²⁰⁷ Şimşek, a.g.e., ss.64-65.

Trabzon Belediyesi, 30 Mart 2014 tarihinde “İl Belediyesi” olan statüsünü “Büyükşehir Belediyesi” konumuna ulaştırmış ve sorumluluk alanını Trabzon merkezinden, tüm il sınırlarını kapsayacak şekilde genişletmiştir. Trabzon Büyükşehir Belediyesi sınırları içerisinde; Ortahisar, Akçaabat, Araklı, Arsin, Beşikdüzü, Çarşıbaşı, Çaykara, Dernekpazarı, Düzköy, Hayrat, Köprübaşı, Maçka, Of, Şalpazarı, Sürmene, Tonya, Vakfıkebir ve Yomra olmak üzere toplamda 18 adet ilçe ve bu ilçelere bağlı belediye teşkilatları bulunmaktadır.

Trabzon Büyükşehir Belediyesi Başkanlığı, 31.03.2019 tarihli en son gerçekleştirilen yerel seçimler sonucu seçilen Murat Zorluoğlu tarafından yürütülmektedir.

Trabzon Büyükşehir Belediyesi Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı, bilgisayar ortamında yürütülen hizmetlerin sağlıklı bir şekilde üretiminden sorumlu tutulmaktadır. Bilgi sistemlerini kapsayacak şekilde birçok konuda, birimler arasında koordinasyon çalışmaları “Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı” tarafından yerine getirilmektedir.²⁰⁸ Ayrıca bilgi ve iletişim teknolojilerinde yaşanan gelişmelere paralel olarak gerçekleşmesi beklenen faydalar ve imkânlar, Trabzon Büyükşehir Belediyesi bünyesindeki Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı’nca takip edilmekte olup vatandaşlara etkin ve verimli hizmet sunumu gerçekleştirilmektedir.²⁰⁹

Trabzon Büyükşehir Belediyesinin kurumsal bilişim sistemleri altyapısında, toplamda 10 adet sunucu bulunmaktadır. Belediyeye ait tüm birimlerde tahakkuk ve tahsilat işlemleri, vatandaşların T.C. kimlik numaraları ile uyumlu çalışan otomasyon vasıtası ile yapılmaktadır. Teknik daire başkanlıklarında kullanılan Netcad programı, ağ üzerinden havuz lisans sistemi ile birimlerin hizmetine sunulmaktadır. Ek binaların merkez hizmet binası ile bağlantısını sağlayan VPN, noktadan noktaya internet sistemi ve belediye otomasyon sistemleri üzerinden sağlanmaktadır. Merkez hizmet binasında kurumsal network ağında 2 adet Metro Ethernet internet hattı bulunmaktadır. Birimlerin verdiği hizmetler ve yapılan işlere göre bu bağlantılardan belediye bünyesindeki birimlerin hepsi yararlanabilmektedir. Trabzon Büyükşehir Belediyesinde sisteme bağlı olarak çalışan 520 adet bilgisayar, 116 adet yazıcı, 16 adet fotokopi makinası ve 16 adet switch ünitesi fiber optik kablo ile birbirine bağlıdır. Trabzon Büyükşehir Belediyesi bünyesinde lisanslı olarak Windows işletim sistemleri, Netcad, QGIS, Geoserver,

²⁰⁸ Trabzon Büyükşehir Belediyesi: **2020-2024 Stratejik Planı**, ss.52.

²⁰⁹ Trabzon Büyükşehir Belediyesi: **2021 Performans Programı**, ss.21.

ArcgisServer, Netgis Server, Autocad ve Archicad yazılımları ile 3ds-Max programları kullanılmaktadır.²¹⁰ Bu kaynaklara ek olarak, Trabzon Büyükşehir Belediyesi teknolojik donatı envanteri aşağıdaki tabloda gösterilmektedir.

Tablo 8. Trabzon Büyükşehir Belediyesi Teknolojik Donatı Envanteri

Teknolojik Kaynaklar	Adet
Fiziksel Server	4
Sanallaştırılabilir Server	2
Masaüstü Bilgisayar	440
Dizüstü Bilgisayar	115
Lazer Yazıcı	75
Renkli Fotokopi + Tarayıcı + Yazıcı	15
S/B Fotokopi + Tarayıcı + Yazıcı	18
Mürekkepli Yazıcı	25
Nokta Vuruşlu Yazıcı	8
Güç Kaynağı	12
Plotter Yazıcılar	2
Switch	25
Firewall	2
Network Log Tutucu	2
Kamera Kayıt Sistemi DVR	15
Güvenlik Kamerası	180
Projeksiyon Cihazı	28
Tarayıcı	30

Kaynak: Trabzon Büyükşehir Belediyesi: **2021 Performans Programı**, ss.22.

Trabzon Büyükşehir Belediyesi, e-belediye hizmetlerini resmi web sayfası üzerinden vatandaşlara sunmaktadır. Online olarak birçok hizmetin verildiği, Trabzon

²¹⁰ Trabzon Büyükşehir Belediyesi: **2020-2024 Stratejik Planı**, ss.53.

şehrinin tanıtıldığı ve kurum hakkında birçok bilginin, faaliyetlerin, duyular ile etkinliklerin paylaşıldığı internet sitesi, Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı bünyesinde Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Dairesi Başkanlığı ile koordineli olarak güncellenmektedir.²¹¹ Trabzon Büyükşehir Belediyesi'ne ait web adresleri aşağıdaki gibi bir tablo üzerinde gösterilmektedir.

Tablo 9. Trabzon Büyükşehir Belediyesi Web Adresleri

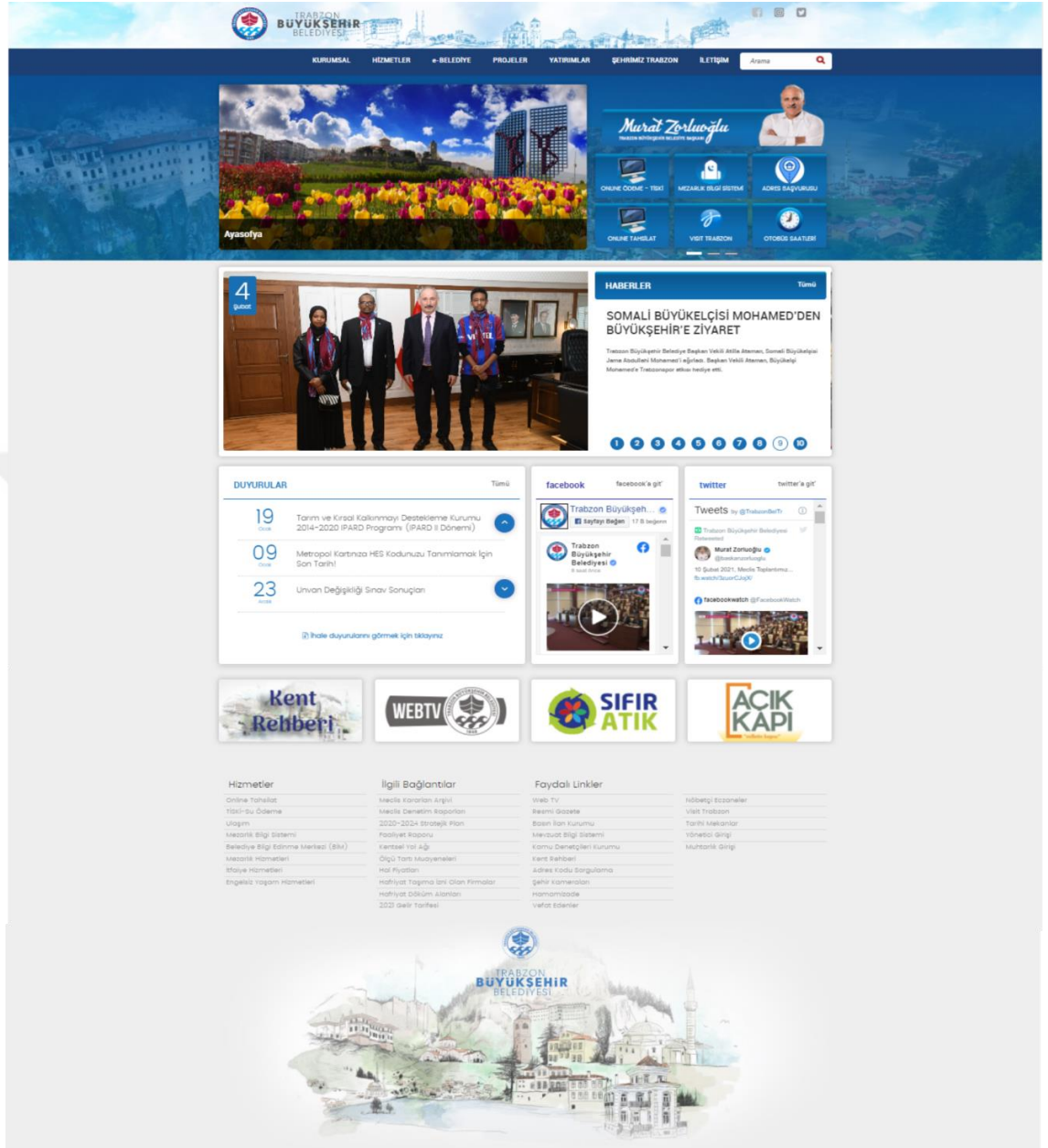
Portalın Adresi	Açıklama
trabzon.bel.tr	Kurum web sayfası
cbskent.trabzon.bel.tr	Coğrafi Bilgi Sistemleri
webtv.trabzon.bel.tr	Meclis Toplantılarının Arşivli Canlı Yayını
ebelediye.trabzon.bel.tr/OnlineTahsilat/sicilsorgu.htm	Web Tabanlı E-Belediye Uygulaması
kbs.trabzon.bel.tr	Kent Rehberi Yayını
kentbilgi.trabzon.bel.tr/keos/?WorkspaceName=MEB ISREHBERMAP	Mezarlık Bilgi Sistemi Yayını
adres.trabzon.bel.tr	Adres Bilgi Sistemi

Kaynak: Trabzon Büyükşehir Belediyesi: **2021 Performans Programı**, ss.21.

Günlük olarak ortalama 1000 ziyaretçi sayısına ulaşan Trabzon Büyükşehir Belediyesi web sayfasına ait bir genel görüntü aşağıda verilerek, kısa bir şekilde açıklanmaktadır.

²¹¹ Trabzon Büyükşehir Belediyesi: **2020-2024 Stratejik Planı**, ss.53.

Şekil 6. Trabzon Büyükşehir Belediyesi Web Sayfası Ekran Görüntüsü



Kaynak: Trabzon Büyükşehir Belediyesi, 8 Şubat 2021 tarihinde <https://www.trabzon.bel.tr/default.aspx#> adresinden erişildi.

Şekil 6'da Trabzon Büyükşehir Belediyesi web sayfasının açılıştaki genel görünümü bulunmaktadır. Bu görünüme göre; karşımıza ilk olarak navbar şeklinde de adlandırılan bir gezinme çubuğu çıkmaktadır. Gezinme çubuğu içerisinde; kurumsal, hizmetler, e-belediye, projeler, yatırımlar, şehrimiz Trabzon, iletişim menüleri ve site içi

arama motoru yer almaktadır. Özellikle de “e-belediye” menüsü içerisinde yer alan butonlar vasıtasıyla vatandaşlar, web sayfası üzerinden online olarak borç takibi ve kredi kartıyla borç ödeme gibi nice interaktif işlemi gerçekleştirme imkânına erişmektedir. Diğer taraftan Trabzon Büyükşehir Belediye web sayfası içerisinde; Trabzon kentinin doğal ve beşeri güzelliklerinin yer aldığı, kullanıcı tarafından istenildiğinde sağ ve sol kısımlarda bulunan oklar yardımıyla veya belirli bir süre sonra otomatik bir slayt şeklinde fotoğrafların değişmesini sağlayan bir “slider” bulunmaktadır. Güncel haberlerin ve duyuruların yer aldığı bir bölüm ile sosyal medya hesaplarına dair 7/24 kolay bir şekilde ön izleme ve ulaşım amacını içeren bağlantı butonları da web sayfası içerisinde yer almaktadır. Son olarak Trabzon Büyükşehir Belediyesi’ndeki faaliyetlere, etkinliklere, duyurulara, projeler veya diğer bilgi ve hizmetlere yönelik hızlı ulaşım amacını içeren faydalı linkler bölümü de web sayfası içerisinde vatandaş hizmetine sunulmaktadır.

3.3. Ordu, Samsun ve Trabzon Büyükşehir Belediye Web Sayfalarının E-Demokrasi Bağlamında Karşılaştırmalı Olarak İncelenmesi

Bu bölümde Ordu, Samsun ve Trabzon Büyükşehir Belediye web sayfalarının e-demokrasi kriterleri bağlamında incelenmesine yönelik bulgular ve büyükşehir belediyeleri içerisinde yer alan bilgi işlem dairesi başkanlığı bünyesindeki sorumlu kişiler ile gerçekleştirilen mülakatlara ilişkin bulgular yer almaktadır.

3.3.1. Belirlenen Kriterler Doğrultusunda Ordu, Samsun ve Trabzon Büyükşehir Belediye Web Sayfalarının E-Demokrasi Açısından İncelenmesi

E-demokrasi açısından Ordu, Samsun ve Trabzon Büyükşehir Belediye web sayfaları, “Bilgilendirme” ile “Etkileşim ve E-Katılım” olmak üzere oluşturulan toplamda iki ana ölçüt ve bu ana ölçütlere bağlı alt ölçütler üzerinden ele anılmıştır. Söz konusu ölçütlerin büyükşehir belediye web sayfalarında var olup olmama durumu incelenmiştir. İncelenen web sayfasında belirlenen ölçütler sağlanıyorsa ilgili tabloda (+), değilse (-) işaretiyle gösterilmiştir.

Ordu, Samsun ve Trabzon büyükşehir belediye web sayfalarının e-demokrasi kriterleri bağlamında incelenmesine yönelik bulgular Tablo 10 ve Tablo 11’de verilmektedir.

Tablo 10. Ordu, Samsun ve Trabzon Büyükşehir Belediye Web Sayfalarının E-Demokrasi Bağlamında “Bilgilendirme” Ana Ölçütü Açısından İncelenmesi

Ana Ölçüt: Bilgilendirme	Büyükşehir Belediyeleri		
Alt Ölçütler	Ordu	Samsun	Trabzon
Büyükşehir Belediye Tarihçesi	+	+	+
Büyükşehir Belediye Vizyon ve Misyonu	+	+	+
Büyükşehir Belediye Görev, Yetki veya Sorumluluklarına Dair Genel Bilgi	+	+	+
Büyükşehir Belediye Yönetim Şeması	+	+	+
Büyükşehir Belediye Başkanı Hakkında Bilgi (Özgeçmiş ve Görevleri)	+	+	+
Büyükşehir Belediye Meclisi Hakkında Bilgi (Üyeleri ve Görevleri)	+	+	+
Meclis Üyelerinin Bağlı Oldukları Partiye İlişkin Bilgi	+	+	+
Meclis Toplantı Tarihi ve Yerleri	+	+	+
Meclis Toplantı Gündemi/ Kararları/Sonuçları	+	+	+
Büyükşehir Belediye Encümen Bilgisi (Üyeleri ve Görevleri)	+	-	+
Büyükşehir Belediye Encümen Kararlarına Ulaşım Olanağı	-	-	+
Büyükşehir Belediye Bünyesindeki Birimler ve Yetkilileri Hakkında Bilgi (Görev ve Özgeçmiş)	+	+	+
Büyükşehir Belediye Bünyesinde Yürütülen Hizmetler, Planlar ve Projelere İlişkin Genel Bilgi	+	+	+
Büyükşehir Belediye Bünyesinde Yürütülen Hizmetler, Planlar ve Projelerin Teknik ve Finansal Detaylarına Yönelik Bilgi	-	-	-
Büyükşehir Belediye Programları, Planları ve Raporlarına Erişim İmkânı (Bütçe ve Stratejik Plan, Performans Programı, Faaliyet Raporu Vb. Gibi)	+	+	+
Büyükşehir Belediyesi’nin Üyesi Olduğu Birlikler veya Uluslararası İş Birliklerine Yönelik Bilgi	+	+	+

Tablo 10 (devamı)

Büyükşehir Belediye Bağlı Kuruluş ve İştirakleri	+	+	+
E-Bülten, E-Gazete, E-Broşür, E-Dergi Vb.	+	+	+
Yerele İlişkin Haberleri Vatandaşlara Aktarma Amacını İçeren Özel Alan	+	+	+
Haber Arşivi	+	+	+
Duyurular ve Etkinlikler	+	+	+
Kamu İhale İlanlarına Ulaşım İmkânı	+	+	+
Web Tv Uygulaması	+	+	+
Meclis Toplantılarının Canlı Yayını	-	+	+
Meclis Toplantılarının Canlı Yayını Arşivi	-	-	+
İhale Canlı Yayını	-	-	-
Son Yerel Seçimlerin Sonuçları	-	-	-
Büyükşehir Belediye Hizmetlerinin Yürütüldüğü Kent Hakkında Genel Bilgi	+	+	+
Turistlere Yönelik Hizmetler Hakkında Bilgi ve Kent Tanıtımı	+	+	+
Resmi İşlemler Kılavuzu (Resmi işlemleri gerçekleştirmeye yönelik yönlendirici bilgiler mevcut mu?)	+	+	+
Gizlilik/Güvenlik Politikasına İlişkin Bilgi	+	-	-

Tablo10'dan hareketle, e-demokrasi bağlamında "Bilgilendirme" ana ölçütü altında toplamda, 31 kriterin tamamını yerine getiren büyükşehir belediyesi bulunmamaktadır. Bu çerçevede Ordu Büyükşehir Belediyesi, 31 kriter üzerinden 25 kriteri sağlarken, Samsun Büyükşehir Belediyesi'nin toplamda 24 kriteri ve Trabzon Büyükşehir Belediyesi'nin de 27 kriteri sağladığı görülmektedir. Tablo 10'da büyükşehir belediye bünyesinde yürütülen hizmetler ile plan ve projelere ilişkin genel bilgiler her üç belediye web sayfasında yer alırken; yürütülen hizmetler ile plan ve projelerin teknik ve finansal detaylarına yönelik bilgilerin hiçbir belediye web sayfasında bulunmadığı göze çarpmaktadır. Bunun dışında büyükşehir belediye web sayfaları üzerinde her belediye web Tv uygulamasına yer verirken meclis toplantılarını yine bu uygulama üzerinden canlı olacak şekilde Samsun ve Trabzon Büyükşehir

Belediyesi paylaşmaktadır. Geçmişte yapılan meclis toplantılarının canlı yayınları ise sadece Trabzon Büyükşehir Belediyesi web sayfasında yer almaktadır. İhalelere yönelik canlı yayın seçeneğine ise hiçbir belediye web sayfasında yer verilmemiştir. Son olarak web sayfasında gizlilik/güvenlik politikasıyla ilgili bilgilere, yalnızca Ordu Büyükşehir Belediye web sayfasında yer verilmiştir.

Tablo 11. Ordu, Samsun ve Trabzon Büyükşehir Belediye Web Sayfalarının E-Demokrasi Bağlamında “Etkileşim ve E-Katılım” Ana Ölçütü Açısından İncelenmesi

Ana Ölçüt: Etkileşim ve E-katılım	Büyükşehir Belediyeleri		
Alt Ölçütler	Ordu	Samsun	Trabzon
Büyükşehir Belediye ile İletişim Olanağı	+	+	+
Büyükşehir Belediye Başkanına Doğrudan Mesaj Gönderebilme İmkânı	-	+	+
Büyükşehir Belediye Başkanı ile Çevrimiçi Mesajlaşma İmkânı	-	-	-
Büyükşehir Belediye Meclis Üyeleri ile İletişim Olanağı	-	-	-
Büyükşehir Belediye Meclis Üyeleri ile Çevrimiçi Mesajlaşma İmkânı	-	-	-
Büyükşehir Belediye Bünyesindeki Her Birimin Yetkilileri ile İletişim Olanağı	+	+	+
Öneri, Şikâyet, Dilek, İstek veya Talep Amacını İçeren Özel Alan	+	+	+
Anonim Öneri, Şikâyet, Dilek, İstek veya Talep Amacını İçeren Özel Alan	-	-	-
E-Bilgi Edinme (Bilgi edinme hakkı yasası çerçevesinde elektronik başvuru olanağı için özel alan mevcut mu?)	+	+	+
Ziyaretçi Defteri	-	-	-
Mobil Cihaz ile Uyumluluk	+	+	+
Mobil Uygulamalar Üzerinden Katılım Olanağı	+	+	+
Sosyal Medya Hesaplarını İçeren Link (Whatsapp, Facebook, Twitter, ve Instagram Vb. Gibi)	+	+	+
Yenilik veya Gelişmelerden Haberdar Edici E-Mail Sistemi	+	+	+

Tablo 11 (Devamı)

Yurttaş Panelleri (O bölgedeki nüfusu istatistiksel olarak temsil edecek bir grup vatandaşa düzenli olarak e-posta ile belli konularda fikri soruluyor mu?)	-	-	-
Paydaşlarla Etkileşim (Özel düzenleme alanı ile ilgili ulusal ya da uluslararası kuruluşlara köprü var mı?)	+	+	+
RSS /Gerçek Basit Dağıtım (Yeni eklenen içeriğin kolaylıkla takip edilmesini sağlayan bir web sayfası bildirimcisi var mı?)	-	-	-
Wiki Uygulaması (Kullanıcıların ihtiyaçlarına bağlı olarak ana sayfanın özelleştirilmesine imkân tanınıyor mu?)	-	-	-
Eş Anlı Video-Konferans Gerçekleştirebilme Olanakları	-	-	-
Eş Anlı Görüşme- Tartışma Gerçekleştirebilme Olanakları	-	-	-
Chat (Sohbet) Odaları	-	-	-
Tartışma Forumu (Online Tartışma Forumu)	-	-	-
Sıkça Sorulan Sorular ve Cevaplarını İçeren Özel Alan	-	-	-
Yabancı Dil Seçim Olanakları	-	-	-
Engelli Vatandaşlar İçin Erişim ve Kullanım Desteği	-	-	-
Online Anket Sistemi	+	+	+
Elektronik Oylama (E-Oylama)	-	-	-
Online Referandum	-	-	-
Çevrimiçi Bağış Toplama	-	-	-
Gönüllü Ol Alanı (Belediye hizmetlerine web sayfası üzerinden gönüllü katılım amacını içeren özel alan var mı?)	-	-	-
Çevrimiçi Ödeme Sistemi (Web sayfası üzerinden harç, tahakkuk, ceza ve vergi vb. gibi ödemelerin gerçekleştirilebildiği özel alan mevcut mu?)	+	+	+

Tablo 11 incelendiğinde E-demokrasi bağlamında “Etkileşim ve E-Katılım” ana ölçütü altında toplamda 31 kriterin tamamını yerine getiren büyükşehir belediyesi bulunmamaktadır. Bu çerçevede 31 kriter üzerinde Ordu Büyükşehir Belediyesi toplamda 11 kriteri sağlarken, Samsun Büyükşehir Belediyesi de 11 kriteri sağlamaktadır. Trabzon Büyükşehir Belediyesi ise 12 kriteri sağlar bir şekilde karşımıza çıkmaktadır. Belediye ile iletişim kapsamında Samsun ve Trabzon Büyükşehir Belediye web siteleri üzerinden belediye başkanına doğrudan mesaj gönderebilme imkânı

sunulmaktadır. Fakat Ordu, Samsun ve Trabzon Büyükşehir Belediye web sayfaları üzerinden büyükşehir belediye başkanı ile çevrimiçi mesajlaşma imkânı ve büyükşehir belediye meclis üyeleri ile iletişim veya çevrimiçi mesajlaşma hizmetlerinin sunulmadığı görülmüştür. Vatandaşlar, her üç belediye web sayfası üzerinden öneri, şikâyet, dilek, istek veya taleplerini web sayfalarında yer alan özel alanlar aracılığıyla iletebilirken; anonim olarak kişiler, bilgilerini paylaşmadan bu hizmetten faydalanamamaktadır. Ordu, Samsun ve Trabzon Büyükşehir Belediye web sayfaları üzerinden o bölgedeki nüfusu istatistiksel olarak temsil edecek bir grup vatandaşın düzenli olarak e-posta ile belli konularda fikrinin sorulmasını kapsayan Yurttaş panelleri hizmetinin sunulmadığı da görülmektedir. Tablo 11, etkileşim amacıyla kullanılan teknolojiler açısından incelendiğinde; Ordu, Samsun ve Trabzon Büyükşehir Belediye web sayfalarında eşanlı video-konferans, eşanlı görüşme-tartışma, chat (sohbet) ve tartışma forumu (online tartışma forumu) olanaklarının bulunmadığı görülmektedir. Bunun yanında sıkça sorulan sorular ve cevaplarını içeren özel alanlar da web sayfaları içerisinde mevcut değildir. Elektronik oylama (e-oylama), online referandum, çevrimiçi bağış toplama ve belediye hizmetlerine web sayfası üzerinden gönüllü katılım sağlama gibi faaliyetler, web sayfaları üzerinden her üç büyükşehir belediyesinde de gerçekleştirilememektedir. Ayrıca “Wiki” ve “RSS” uygulamalarının kullanılmadığı görülmektedir. Diğer taraftan web sayfaları üzerinden ziyaretçilere yabancı dil seçim olanağının sağlanmadığı ve engelli vatandaşlar için erişim ve kullanım desteğinin sunulmadığı da görülmektedir. Fakat tüm bunların yanı sıra “Etkileşim ve E-Katılım” ana ölçütü altında Ordu, Samsun ve Trabzon Büyükşehir Belediye web sayfaları üzerinden çevrimiçi ödeme imkânı, sosyal medya hesaplarını içeren link (WhatsApp, Facebook, Twitter, ve Instagram vb. gibi), yenilik veya gelişmelerden haberdar edici e-mail sistemi ve paydaşlarla etkileşim olanağı (özel düzenleme alanı ile ilgili ulusal ya da uluslar arası kuruluşlara köprü) bulunmaktadır.

3.3.2. E-Demokrasi Bağlamında Ordu, Samsun ve Trabzon Büyükşehir Belediyeleri Web Sayfalarına Yönelik Gerçekleştirilen Mülakatlara İlişkin Bulgular

Bu bölümde ilgili belediyelerin bilgi işlem dairesi başkanlığı bünyesindeki sorumlu kişiler ile gerçekleştirilen mülakatlara ilişkin bulgular sunulmaktadır.

Gerçekleştirilen mülakatlar neticesinde elde edilen veriler, araştırma soruları doğrultusunda kodlanarak tablolastırılmıştır. Tablolarda ilgili büyükşehir belediyesi sorumlusu tarafından ifade edilen görüşler, kodlanarak “✓” işareti ile belirtilmiştir. Tablo içerisinde “✓” işaretinin olmadığı boş alanlar; ilgili koda yönelik büyükşehir belediye bünyesindeki sorumlu kişiler tarafından herhangi bir görüş ifade edilmediği anlamına gelmektedir. Tablolarda Ordu Büyükşehir Belediyesi Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı bünyesindeki sorumlu kişi “OBB-Sorumlu Kişi”, Samsun Büyükşehir Belediyesi Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı bünyesindeki sorumlu kişi “SBB-Sorumlu Kişi” ve son olarak Trabzon Büyükşehir Belediyesi Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı bünyesindeki sorumlu kişi ise “TBB-Sorumlu Kişi” olarak belirtilmiştir. OBB-Sorumlu kişisi, bilgisayar programcılığı programından mezun olup, büyükşehir belediyesinde 6 yıldır hizmet vermektedir. SBB-Sorumlu kişisi, bilgisayar mühendisliği programından mezun olup, alanında 18 yıllık deneyime sahiptir. TBB-Sorumlu kişisi ise, bilgisayar mühendisliği programından mezun olup, alanında 12 yıllık deneyime sahiptir.

Bu bilgilerden hareketle Ordu, Samsun ve Trabzon Büyükşehir Belediye web sayfalarını, e-demokrasi üzerinden konu alan sorumlu kişi görüşleri alt başlıklar halinde aşağıdaki gibi ifade edilmektedir.

3.3.2.1. E-Demokrasi Kavramına İlişkin Sorumlu Kişi Görüşleri

Bu başlık altında e-demokrasi tanımına yönelik sorumlu kişi ifadelerine yer verilmiştir. Sorumlu kişilerin, e-demokrasinin tanımına yönelik ifadeleri incelendiğinde; etkileşim, hizmet ve bilgilendirme kodları ortaya çıkmıştır. Ayrıca yürütülen işlemlerde şeffaflık, hesap verilebilirlik ve teknoloji kullanımının altı çizilmektedir. Sorumlu kişilerin e-demokrasi tanımına ilişkin görüşleri, Tablo 12’de toplanmıştır.

Tablo 12. E-Demokrasi Tanımına İlişkin Görüşler

Tema	Kodlar	OBB - Sorumlu Kişi	SBB - Sorumlu Kişi	TBB - Sorumlu Kişi
E-Demokrasi Tanımı	Hizmet		✓	
	Etkileşim		✓	

Tablo 12 (Devamı)

E-Demokrasi Tanımı	Teknolojinin Bütünleştirilmesi	✓		
	Bilgilendirme		✓	✓
	Şeffaflık			✓
	Hesap Verilebilirlik			✓

Tablo 12’den hareketle OBB-sorumlu kişisi, e-demokrasi tanımı için “*Kısaca bilgi teknolojilerinin, demokrasi ile bütünleşik kullanılmasıdır.*” diyerek süreç içerisinde teknolojinin bütünleştirilmesini vurgulamıştır.

Hizmet kodu ile ilgili olarak SBB-sorumlu kişisi, şu şekilde görüşlerini ifade etmiştir: “*Özellikle biz kamu kurumları için yani vatandaşla iç içe hizmet eden bir kurum olduğumuz için e-demokrasi; kaçınılmaz bir hizmet ve görüş anlayışıdır.*”.

TBB-sorumlu kişisi ise bilgilendirme, şeffaflık ve hesap verilebilirlik kavramlarını ön plana çıkartarak, bu kavramalar üzerinden e-demokrasinin işlerlik kazanacağını belirtmektedir.

3.3.2.2. Bilgilendirme, Etkileşim ve Katılım, Kapasite Geliştirme Konularını İçeren E-Demokrasi Uygulamalarına İlişkin Sorumlu Kişi Görüşleri

Bu başlık altında belediye web sayfaları aracılığıyla gerçekleştirilen e-demokrasi uygulamalarına ilişkin sorumlu kişi ifadelerine yer verilmiştir. Sorumlu kişilerin bilgilendirme, etkileşim ve katılım ile kapasite geliştirme bağlamındaki görüşleri Tablo 13’te toplanmıştır.

Tablo 13. Bilgilendirme, Etkileşim ve Katılım, Kapasite Geliştirme Konularını İçeren E-Demokrasi Uygulamalarına İlişkin Görüşler

Tema	Kodlar	OBB - Sorumlu Kişi	SBB - Sorumlu Kişi	TBB - Sorumlu Kişi
Bilgilendirme	Resmi İşlemlere Yönelik Bilgi	✓		
	Canlı Yayın Desteği	✓	✓	✓
	Web Sayfası Üzerinden Tanıtımlar	✓	✓	✓

Tablo 13 (Devamı)

	Haber/Duyuru/ Etkinlik Paylaşımı	✓	✓	✓
Etkileşim ve Katılım	Mobil Uygulamaların Kullanımı	✓	✓	
	Online İşlemlerin Gerçekleştirilmesi	✓	✓	✓
	Erişilebilirlik	✓	✓	✓
	Hızlı Geri Bildirim Sağlama		✓	✓
	Sosyal Medya Kanallarının Aktif Kullanımı	✓	✓	✓
	Başkanla Doğrudan İletişim			✓
	Talep/Öneri/ Şikâyetler İçin Özel Alan	✓	✓	✓
	Anket Yoluyla Vatandaş Görüşlerinin Alınması	✓	✓	✓
Kapasite Geliştirme	Diğer Kurumlarla İletişim	✓		
	Gelişen Teknolojiye Ayak Uydurma	✓	✓	✓
	Süreçleri Teknolojiyle Uyarlama			✓
	Yeniliklere Hızlı Adapte Olma	✓	✓	✓
	Güçlü Ekip Oluşturma		✓	✓
	İnternet ve Teknolojik Araç Desteği Sunma	✓	✓	✓
	Personel Kapasitesinin Güçlendirilmesi		✓	✓

Tablo 13'ten hareketle bilgilendirme teması altında; resmi işlemlere yönelik bilgi, canlı yayın desteği, web sayfası üzerinden tanıtımlar, meclis süreçlerinin paylaşımı ve haber/duyuru/etkinlik paylaşımı başlıkları ön plana çıkmaktadır.

Örneğin canlı yayın desteği kodu altında TBB-sorumlu kişisi, görüşlerini şu şekilde ifade etmiştir: “*Web sayfamızda meclis toplantı, karar ve gündemine yönelik bilgiler de vardır. Ayrıca meclis Tv de var ve bu şekilde meclis toplantılarını canlı olacak şekilde yayınlamaktayız.*”.

SBB-sorumlu kişisi de canlı yayın desteğine yönelik aşağıdaki ifadeyi kullanmıştır.

Diğer taraftan Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Dairesi Başkanlığı bünyesinde tasarlanarak, yani ihtiyaçlara binaen oluşturulan Samsun Büyükşehir Belediye TV (SBB TV) kuruldu. Bunun üzerinden de sadece haberler değil. Uzaktan eğitim dersleri de verilmektedir. Mesela bizler yani Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı altındaki arkadaşların da oluşturacağı bir eğitim programı da planlamaktayız. Robotik kodlama olur veya farklı bir kodlama dersi olur. Bu doğrultuda birtakım planlar içerisindeyiz. Bu kanalı da aktif olarak kullanmaktayız.

Etkileşim ve katılım teması altında ise mobil uygulamaların kullanımı, online işlemlerin gerçekleştirilmesi, hızlı geri bildirim sağlama, başkanla doğrudan iletişim ve talep/öneri/şikâyetler için özel alan kodları ön plana çıkmıştır. Ayrıca erişilebilirlik, sosyal medya kanallarının aktif kullanımı ve anket yoluyla vatandaş görüşlerinin alınması da vurgulanmıştır.

Bu doğrultuda anket yoluyla vatandaş görüşlerin alınması noktasında TBB-sorumlu kişisi, görüşlerini şu şekilde ifade etmiştir.

Vatandaş katılımının artırılmasına yönelik anket uygulamamız vardır. Bu anket uygulaması üzerinden vatandaşların fikri alınmaktadır. Vatandaşın önüne birçok şık sunulmaktadır. Vatandaş görüşleri belirlenen şıklar doğrultusunda açığa çıkmaktadır. Hangi şık ne kadar seçilmiş, hangi şıkka değer verilmiş ve şıklara gelen yorumlar nelerdir açıkça anket üzerinden görülmektedir. Bu veriler üzerinden yöneticilerimiz karar verme süreçlerini tamamlamaktadır.

Ayrıca TBB-sorumlu kişisi, vatandaşlara ek olarak web sayfasını üzerinden paylaştıkları anketlerle paydaşlarla da fikir alışverişinde bulunduklarını eklemiştir.

SBB-sorumlu kişisi de “Diğer taraftan web sitesine yönelik geniş kapsamlı anketler, çoklu anketler yani şıklı şekilde olup birden fazla seçeneğin veya konunun olduğu ve fikir yazılabilecek anket girişimleri de söz konusudur.” diyerek süreç içerisinde, anketler vasıtasıyla vatandaş görüşlerine başvurduklarını belirtmiştir.

Etkileşim ve katılım teması altındaki bir başka kod olan talep/öneri/şikâyetler için özel alan noktasında OBB-sorumlu kişisi görüşlerini şu şekilde ifade etmektedir. “Böylece vatandaşlar, istek, şikâyet öneri veya taleplerini oldukça basit adımlar sonucu belediyemize, birimlerimize iletebilmektedir. Bu durum da ister istemez daha demokratik bir yapıyı gündeme getirmektedir.”

Yine aynı tema altındaki başkanla doğrudan iletişim koduna yönelik ise; TBB-sorumlu kişisi, “Başkana yaz kısmımız da var. Başkanımız ve beraberindeki özel kalem ekibi, buradan gelen mesajların takibini yapıyor.” diyerek başkan ve ekibi ile doğrudan olacak şekilde iletişim kurulabileceğini ifade etmiştir.

Son olarak etkileşim ve katılım teması altında, erişilebilirlik kodunda; SBB-sorumlu kişisi, şu şekilde görüşlerini belirtmektedir.

Tabi burada vatandaş ile kanalımız sürekli açıktır. Sürekli bir etkileşim halindeyiz. İletişim kanalları ile bizlere geri dönüşler sağlanıyor. Bize gönderecekleri talepler, fikirler, şikâyetler, bizim için çok değerlidir. Bu kanallar belediyemizde sürekli açıktır.

Diğer taraftan kapasite geliştirme teması ise web sayfaları üzerinden e-demokrasi uygulamalarını gerçekleştirme noktasında birey ve kurumların güçlendirilmesine yönelik görüşleri içermektedir. Kapasite geliştirme teması içerisinde; diğer kurumlarla iletişim, gelişen teknolojiye ayak uydurma, süreçleri teknolojiyle uyarlama, yeniliklere hızlı adapte olma, güçlü ekip oluşturma, internet ve teknolojik araç desteği sunma ve personel kapasitesinin güçlendirilmesi kodları ön plana çıkmaktadır.

Örneğin gelişen teknolojiye ayak uydurma noktasında SBB-sorumlu kişisi, şu şekilde görüşlerini ifade etmiştir: *“Web sayfamızdaki teknolojik uygulamaları en son teknolojiye uygun olarak gerçekleştirmeye çalışıyoruz. Yerine ve zamanına göre farklı bir dile çevirmemiz gerektiğinde de bu dönüşümü hızlıca sağlıyoruz.”*

Süreçleri teknoloji ile uyarlama kodu için de TBB-sorumlu kişisi, düşüncelerini şu şekilde dile getirmiştir: *“Ama yine de bu süreçleri irdeliyoruz. Gerekli kararlar çıktıktan sonra uzaktan yapılabilirliği varsa buna zaten imkân tanıyoruz. Bu konuya özellikle de pandemi dönemi içerisinde ayrı bir özen göstermekteyiz.”*

Yeniliklere hızlı adapte olma noktasında ise; OBB-sorumlu kişisi, *“E-belediye noktasındaki gelişmeleri inceleyip, kendi belediyemize uygulayabilmek için elimizden geldiğince hızlı davranıp, devreye almaya çalışıyoruz.”* ifadesi ile yeniliklere hızlıca tepki vererek, adapte olduklarını dile getirmiştir.

3.3.2.3. Destekleyen Unsurlar, Geliştirilmesi Gereken Alanlar ve Önerilen Uygulamalar Konularını İçeren E-Demokrasi Uygulamalarına İlişkin Sorumlu Kişi Görüşleri

Bu başlık altında belediye web sayfaları aracılığıyla gerçekleştirilen e-demokrasi uygulamalarına ilişkin sorumlu kişi ifadelerine yer verilmiştir. Sorumlu kişilerin; destekleyen unsurlar, geliştirilmesi gereken alanlar ve önerilen uygulamalar bağlamındaki görüşleri Tablo 14’te toplanmıştır.

Tablo 14. Destekleyen Unsurlar, Geliştirilmesi Gereken Alanlar ve Önerilen Uygulamalar Konularını İçeren E-Demokrasi Uygulamalarına İlişkin Görüşler

Tema	Kodlar	OBB - Sorumlu Kişi	SBB - Sorumlu Kişi	TBB - Sorumlu Kişi
Destekleyen Unsurlar	Uygulamaların Güncellenmesi/Geliştirilmesi		✓	
	Veriye Dayalı Karar Verme		✓	✓
	Web Sayfasının Kullanılabilirliği	✓	✓	
	Vatandaş Geri Bildirimlerini Dikkate Alma	✓	✓	✓
	Kurumsal Süreçlerde ve Hizmetlerde Teknolojinin Etkin Kullanımı		✓	✓
	Teknolojik Altyapı Yeterliliği	✓	✓	✓
	Vatandaş Görüşlerini/İhtiyaçlarını Dikkate Alma	✓	✓	✓
	Kurumsal Bakış Açısı	✓	✓	✓
Geliştirilmesi Gereken Alanlar	Web Tv'nin Etkin Kullanımı	✓		
	Açık Kaynak Kodlu/Şeffaf Uygulamalar			✓
	Web Sayfalarının Kullanılabilirlik ve Güvenirlik Çalışmaları	✓	✓	✓
	Etkileşim Kanallarının Güçlendirilmesi/Artırılması	✓		✓
	Teknolojik Altyapının Güçlendirilmesi		✓	✓
Önerilen Uygulamalar	Vatandaşların Tüm Süreçlere Dâhil Olduğu Platform	✓	✓	
	Açık Veri Portalı Oluşturma			✓

Tablo 14'ten hareketle destekleyen unsurlar teması altında web sayfaları üzerinden e-demokrasi uygulamalarını gerçekleştirmeye yönelik katkı sağlayan faktörler ifade edilmiştir. Sorumlu kişi görüşleri; uygulamaların güncellenmesi/geliştirilmesi, veriye dayalı karar verme, web sayfasının kullanılabilirliği

ve kurumsal süreçlerde ve hizmetlerde teknolojinin etkin kullanımı kodları altında toplanmıştır. Ayrıca yine aynı tema içerisinde sorumlu kişiler; vatandaş geri bildirimlerini dikkate alma, teknolojik altyapı yeterliliği, vatandaş görüşlerini/ihtiyaçlarını dikkate alma ve kurumsal bakış açısı kodları üzerine dikkatleri çekecek şekilde görüşlerini beyan etmiştir.

Örneğin OBB-sorumlu kişisi, vatandaş görüşlerini/ihtiyaçlarını dikkate alma kodu altında görüşlerini şu şekilde ifade etmektedir.

Vatandaşın tercihleri belediyemiz üzerinde son derece etkilidir. Kesinlikle vatandaşın onay vermediği bir girişimde bulunmak istemiyoruz. Bu süreçte kendi projelerimizi de gösteriyoruz, vatandaşın fikrini de önemsiyoruz. Ortak bir karar doğrultusunda netice olarak uygulamaya geçiyoruz. Dediğim gibi vatandaş görüşleri, talepleri kesinlikle bizim için son derece önemlidir. Daha önce de belirttiğim gibi; web sayfası ya da sosyal medya kanalları üzerinden gelen yorumlara kadar, gönderilen her şeyi dikkate alıyoruz. Vatandaşlarımız ve beraberinde görüşleri bizim için çok önemli.

SBB-sorumlu kişisi de görüşlerini aşağıdaki gibi ifade ederek vatandaş görüşlerinin önemini vurgulamıştır.

O yüzden web sitesi üzerinden bize gelen geri dönüşleri mutlaka değerlendiriyoruz. Bu konuda da talebi yapan öneride bulunan kişilere de geri dönüş sağlıyoruz. Bu süreçte yöneticiler, vatandaşlar ya da uygulayıcıların katkıları söz konusudur. Aslına bakarsak biz ihtiyacın farkındayız. İhtiyaçlar çok fazla, yapılacak işler çok fazla, daha doğrusu yapmak istediklerimiz çok fazla. Bu noktada vatandaşlar, bazen önem sırasını değiştirebiliyor. Projeler arasında önceliklerin belirlenmesinde vatandaşların etkisi çok fazladır. Bu yüzden zaten geri dönüşleri çok önemsiyoruz.

Kurumsal süreçlerde ve hizmetlerde teknolojinin etkin kullanımı kodu altında ise TBB-sorumlu kişisi, görüşlerini aşağıdaki gibi ifade etmiştir.

...İster istemez teknoloji kullanılmadığı zaman bu ve benzeri durumların yönetimleri yapılamaz bir hal alıyor. Adil olmak zor oluyor. Gözden kaçan birçok nokta oluyor. Bir sistem, bir kalıp olduğu zaman ve bu da iyi kurgulandığı zaman; ne iş yapan personel sıkıntı yaşıyor ne de vatandaş mağdur oluyor. ...Kısacası burada bir mevzu var. Buna teknolojiyi kattığın zaman işlemler daha hızlı gerçekleşiyor. Vatandaş ile aynı dil konuşuluyor. Hizmetlerin, işlemlerin takip edilebilirliği artacak. Güvenilir bir data olacak elimizde. Burada yazılım birimi olarak benim hedefim budur. Ben bunları yaptıktan sonra kurumun eli güçleniyor. Artık araştırmacıya, akademisyene öğrenciye ve kısacası vatandaşlara her türlü güncel bilgiyi şeffaf bir şekilde kurum verebiliyor. Bu noktada bizler de kurum olarak sürekli bir gelişme halindeyiz. Bu hedef doğrultusunda, web sayfalarını da içerisinde alacak şekilde kurumun iyi bir noktaya gelmesi, vatandaşlara daha iyi hizmet sunumuna işaret etmektedir. Vatandaşlar da böylece daha demokratik daha şeffaf ve daha güvenli bir ortam sağlanabilecektir. Dataya hâkim olmadan bir

yeri yönetmek zordur. Sensörler de dâhil teknolojik araçlar, imkânlar kullanılmalı ve doğru dataya ulaşılmalıdır...

Diğer taraftan veriye dayalı karar verme kodu altında TBB-sorumlu kişisi, görüşlerini şu şekilde ifade etmektedir.

Web uygulamaları yeni değil. Web sitemizde de bir analitik durum var. Vatandaşlarımız web sayfasında nerelere girdiğini bizler buradan görebiliyoruz. Buradan ve bizlere gelen taleplere göre adımlarımızı atıyoruz. Örneğin bir mobil uygulama yapıyoruz ulaşım ile alakalı. Biz bunu yayına çıkacağız. Vatandaşımız bu uygulamayı kullanacak. İster istemez gözümüzden kaçmış noktalar olabilir. Vatandaşlarımız bu hususta yorumlarını yapacak, taleplerini belli edecek. Eleştirilerini, kıyaslarını yapacak. Bunların hepsi dikkate alınarak, uygulamamız iyileştirilecek.

Son olarak destekleyen unsurlar teması altında kurumsal bakış açısı koduna yönelik SBB-sorumlu kişisi, “O yüzden bu kanallarda belediyemiz nezdinde bizim için çok önemli olmaya başladı, son üç beş sene içerisinde. Dolayısıyla en az web sitesi kadar sosyal medya kanallarına ve bu kanallar üzerinden gelen taleplere önem vermeye başladık.” ifadesi ile kurum nezdinde web sayfasına ek olarak sosyal medya kanallarına da son derece önem verdiklerini dile getirmiştir.

Geliştirilmesi gereken alanlar teması incelendiğinde ise; web Tv’nin etkin kullanımı, açık kaynak kodlu/şeffaf uygulamalar, web sayfalarının kullanılabilirlik ve güvenilirlik çalışmaları, etkileşim kanallarının güçlendirilmesi/artırılması ve teknolojik altyapının güçlendirilmesi kodları karşımıza çıkmaktadır.

Örneğin teknolojik altyapının güçlendirilmesi kodu altında TBB-sorumlu kişisi, düşüncelerini şu şekilde dile getirmiştir.

E-demokrasi, belediyenin web sayfası ya da web ortamından bahsettiğimiz zaman bilgi ve iletişim teknolojileri olmazsa olmazdır. Süreç bu teknolojiler ile birlikte yürür hale gelmektedir. Fakat bilgi ve iletişim teknolojilerinin ve kullanımının daha da artırılması ve etkin hale getirilmesi gerekir. Böylece daha demokratik ve katılımlı bir yapı oluşacaktır.

Etkileşim kanallarının güçlendirilmesi/artırılması koduna yönelik ise OBB-sorumlu kişisi, görüşlerini şu şekilde ifade etmektedir.

Böylece vatandaşlarımızı, karar verme mekanizmasında daha üst konumlara taşıyabiliriz. Vatandaşlarımızı her konu da daha da ön plana çıkartabiliriz. Gelecek yıllar içerisinde e-demokrasi ve e-belediye kapsamında Ordu Büyükşehir Belediyesi olarak son gelişmeleri takip ediyor olacağız. Ayrıca vatandaşlarımızla etkileşim düzeyini daha da artırmaya özen göstereceğiz.

TBB-sorumlu kişisi de bu hususta:

Ancak anket ile alınacak cevapların da ne derece etkili olacağı bir tartışma konusudur. Bir anket yapılacağı zaman bir soru soruluyor ve 3-4 tane şık veriliyor. Açıklama bölümüne her bir vatandaş görüş yazmaya kalksa, vatandaş kendini ifade edemeyebilir. Bu açıklamaları okumak bizlerin tarafından da zor olabilir. Bu aktif katılıma yönelik ise anket yönetimini daha da geliştirdim. Geniş kitlelere ulaşabilecek bir hale getirirdim bunu. Bununla ilgili bir farkındalık oluşturdum. Her zaman yetişkinler değil, gençler ve çocukları da bu sürece dâhil ederdim. Yani bir nevi nabız yoklaması yapardım.

diyerek anketler üzerinden etkileşim kanallarının güçlendirilmesi/artırılması durumunun gerekliliğine dikkat çekmiştir.

Son olarak önerilen uygulamalar teması altında web sayfaları üzerinden e-demokrasiye yönelik; “Vatandaşların Tüm Süreçlere Dâhil Olduğu Platform” ve “Açık Veri Portalı Oluşturma” proje önerileri üzerinde durulmuştur.

Vatandaşların tüm süreçlere dâhil olduğu platform önerisi için SBB-sorumlu kişisi, görüşlerini şu şekilde dile getirmektedir.

...Vatandaşlarımızın aklındaki projeleri, kendi düşüncelerini, Samsun’a yönelik fikirlerini, alıp değerlendirebileceğimiz bir platform düşünüyoruz. Yani fikirleri alırken gerçekten uygulamaya değer güzel fikirleri de bu fikirleri veren kişilerin katılımını da sağlayarak ve onları onure ederek, bu süreçlere dâhil etmeyi istiyoruz. Bu yönde bir planımız var açıkçası. Fikrim var projesi vb. gibi. Buna başka bir isim veya başlıkta bulunabilir. Kısacası bu konuya yönelik bir düşüncemiz var.

Açık veri portalı oluşturma önerisi için ise TBB-sorumlu kişisi,

Verileri mümkün mertebe açık veri portalında sunmak istiyoruz. Sunduğumuz zaman; araştırmacılar, akademisyenler, öğrenciler, vatandaşlar bu verilere burada ulaşp bir uygulama ya da bir araştırma yapacakları zaman daha hızlı ve etkin bir şekilde hedeflerine ulaşabilirler. Örnek veriyorum yazılım mühendisliğindeki öğrenciler; otobüs hatlarını, konumlarını, duraklarını kullanarak bir mobil uygulama yapabilecekler. Belki de bizlerin yaptığı uygulamadan daha etkin bir uygulama ortaya çıkabilir. Başka bir algoritma geliştirebilir. Diğer türlü bir çalışmam var ve belirli bir konuda verilere ulaşmam lazım diye araştırmacılar, belediyelere başvuruyor. Ama bizden aldığı veri kümelerini, anlık verebiliyoruz. Takdir edersin ki veriyi bir ortamda verdiğin an eskimeye başlamıştır artık. Veri canlılığını yitirmektedir. Ama bu açık veri portalında veriler hep günceldir. Belirttiğim gibi bizler buna sadece belediyeleri değil, diğer kurumları da üniversiteyi de katmak istiyoruz. Bende bir belediye olarak belki de üniversitenin datasını kullanmak isterim. Diğer taraftan Trabzon’daki eczacılar odasını ve diğer kurumları da buraya katabilirim. Böylece güzel, Trabzon adına açık veri portalı yapılabilir. Bu açık veri portalı ile daha demokratik şeffaf bir ortam oluşabilir de diyebiliriz. Bu yolla vatandaş bilgilendirilecek ve hatta doğru bilgiye kolayca ulaşabilecektir. Şeffaflık, hesap verilebilirlik, bu verilerin sunumu ile daha da artacaktır. Çünkü açık veri portalında canlı veriler sunulmaktadır. Bu da şeffaflıktır.

diyerek açık veri portalının oluşturulabileceğini ve verilerin, bu portal üzerinden sunulabileceğini bir proje önerisi olarak dile getirmiştir.



SONUÇ VE DEĞERLENDİRME

E-belediye anlayışı çerçevesinde son yıllarda belediyeler, bilgi ve hizmetlerinin büyük bir çoğunluğunu belediye web sayfası üzerinden vatandaşlarına aktarmaktadır. Günümüzde belediye web sayfalarının, bilgilendirme, etkileşim ve katılımı destekleyen stratejik bir yönetsel araç olduğu düşünüldüğünde özellikle de demokratik değerleri içerisinde barındıran bir belediye web sayfasının varlığı son derece önemli görülmektedir.

Bu tez çalışmasında, bilgi ve iletişim teknolojileri ile belediyeler arasındaki ilişkiye odaklanılarak Türkiye’de e-devletin yerel düzlemdeki ayağı olarak ifade edilen e-belediye uygulamaları incelenmiştir. Araştırma, Karadeniz Bölgesi’nde bulunan Ordu, Samsun ve Trabzon Büyükşehir Belediyeleri ile sınırlandırılmış ve ilgili belediyelerin web sayfaları, e-demokrasi bağlamında ele alınmıştır. Bu kapsamda “Bilgilendirme” ile “Etkileşim ve E-Katılım” ana ölçütleri temelinde şekillenen kriterler üzerinden Ordu, Samsun ve Trabzon Büyükşehir Belediye web sayfalarının e-demokrasi durumu incelenmiştir. Ayrıca Ordu, Samsun ve Trabzon Büyükşehir Belediye web sayfalarına yönelik e-demokrasi hususunda derinlemesine mülakat gerçekleştirilerek, büyükşehir belediyesi bünyesinde yer alan sorumlu kişi görüşlerine de başvurulmuştur. Tüm bunlardan hareketle çalışmada elde edilen veriler doğrultusunda ulaşılan sonuçlar, aşağıda özetlenmiştir.

E-demokrasiye yönelik belirlenen kriterlerle yapılan inceleme sonucunda “Bilgilendirme” ana ölçütü altında toplamda 31 adet kriter belirlenmiştir. Fakat bu kriterlerin tamamını sağlayan büyükşehir belediyesi bulunmamaktadır. Ordu Büyükşehir Belediyesi toplamda 25 kriteri sağlarken, Samsun Büyükşehir Belediyesi, 24 kriteri sağlamaktadır. Trabzon Büyükşehir Belediyesi ise toplamda 27 kriteri yerine getirdiği görülmektedir.

Ordu, Samsun ve Trabzon büyükşehir belediyesi, web sayfası üzerinden bilgilendirici nitelikte birçok paylaşımda bulunmaktadır. Özellikle de gerçekleştirilen mülakatlar sonucu personellerin e-demokrasiye ilişkin görüşleri alındığında Samsun ve Trabzon Büyükşehir Belediyesi nezdinde bilgilendirici olmanın altı önemle çizilmiştir.

Her üç büyükşehir belediye web sayfasının; belediye tarihçesini, vizyonunu, misyonunu, organizasyon şemasını, görev ve sorumluluklarını içeren belediyenin kurumsal yapısına ilişkin temel bilgileri vatandaşlarına aktardığı görülmektedir.

Her bir büyükşehir belediye web sayfasında; özgeçmiş ve görevlerini kapsayacak şekilde büyükşehir belediye başkanına yönelik bilgiler yer almaktadır. Bunun yanı sıra büyükşehir belediye meclis üyeleri ve görevleri Ordu, Samsun ve Trabzon Büyükşehir Belediye web sayfası içerisinde vatandaş bilgisine sunulurken; büyükşehir belediye encümen üyeleri ve görevlerine ilişkin bilgilere yalnızca Ordu ve Trabzon Büyükşehir Belediye web sayfasında yer verilmiştir. Kurum içi birimler ve yetkililerine yönelik bilgileri ise her büyükşehir belediyesi, web sayfası üzerinden vatandaşlarına aktararak vatandaşlarını bilgilendirdikleri görülmektedir.

Açık, şeffaf ve hesap verilebilir bir belediye yönetimi anlayışı çerçevesinde Ordu, Samsun ve Trabzon Büyükşehir Belediye web sayfaları içerisinde; meclis toplantı tarihi, yeri, gündemi veya sonuçları vb. gibi meclis süreçlerine ilişkin bilgiler detayları ile birlikte vatandaş bilgisine sunulmaktadır. Buna karşın büyükşehir belediye encümen kararlarına ise sadece Trabzon Büyükşehir Belediyesi, web sayfası içerisinde yer vererek vatandaşlarını bilgilendirdiği görülmektedir.

Ordu, Samsun ve Trabzon Büyükşehir Belediyeleri'nin her biri, web sayfasında web Tv uygulamasına yer vererek; canlı Tv yayını ya da yayınladıkları videolar üzerinden vatandaşlarını bilgilendirmeye özen göstermektedir. Gerçekleştirilen mülakatlar neticesinde de Ordu, Samsun ve Trabzon Büyükşehir Belediyeleri nezdinde web Tv uygulamasının aktif olarak kullanıldığı, sorumlu kişiler tarafından ayrıca vurgulanmıştır. Web Tv çatısı altında meclis toplantılarını canlı izleme imkânını yalnızca Samsun ve Trabzon Büyükşehir Belediyeleri vatandaşlarına sunmaktadır. Meclis toplantılarının canlı yayın arşivine web sayfası içerisinde ayrı bir bölüm oluşturarak, geçmişe yönelik meclis yayınlarını vatandaşlarına aktarma girişiminde ise sadece Trabzon Büyükşehir Belediyesi bulunmuştur. Fakat Ordu, Samsun ve Trabzon Büyükşehir Belediyelerinin her biri, ihaleleri konu alan canlı yayın girişimde bulunmamaktadır.

Ordu, Samsun ve Trabzon Büyükşehir Belediyesi; büyükşehir belediyesinin üyesi olduğu birlikler veya uluslararası iş birliklerine yönelik bilgileri, web sayfası üzerinden vatandaşlarına sunmaktadır. Ayrıca her büyükşehir belediyesi, bağlı kuruluş

ve iştiraklerine web sayfası içerisinde yer vererek, şeffaf ve hesap verilebilir bir yönetim anlayışı çevresinde vatandaşlarını bilgilendirmeye özen göstermektedir.

Stratejik plan, performans programı ve faaliyet raporu vb. gibi büyükşehir belediyesine ait indirilebilir dokümanlar; Ordu, Samsun ve Trabzon Büyükşehir Belediyesi web sayfası içerisinde yer almaktadır. Ayrıca her büyükşehir belediyesi, belediye bünyesinde yürütülen hizmetler, planlar ve projelere ilişkin genel bilgileri web sayfası üzerinden vatandaşlarına aktarmaktadır. Fakat bu genel bilgilere ek olarak Ordu Samsun ve Trabzon Büyükşehir Belediyesi bünyesinde yürütülen hizmetler, planlar ve projelerin teknik ve finansal detaylarına yönelik kapsamlı bilgilere incelenen web sayfaları içerisinde rastlanamamıştır. Her üç büyükşehir belediyesinin de birçok önemli girişimleri olsa da hizmetler, planlar ve projelerin teknik ve finansal detaylarına yönelik kapsamlı bilgilere web sayfası içerisinde yer vermemesi şeffaflık ve hesap verilebilirlik adına bir eksiklik olarak saptanmıştır.

Ordu, Samsun ve Trabzon Büyükşehir Belediyeleri'nin her biri, web sayfaları üzerinden vatandaş hizmetine sunduğu e-bülten, e-gazete, e-broşür ve e-dergi vb. gibi büyükşehir belediye yayınları ile vatandaşlarını çok çeşitli konular hakkında bilgilendirdiği görülmektedir. Ayrıca her büyükşehir belediyesi; haberler, etkinlikler, duyurular ya da ilanlar için web sayfası içerisinde özel alanlar oluşturarak, son gelişmeleri vatandaşlarına aktarmakta ve süreçlere yönelik bilgilendirmelerde bulunmaktadır. Büyükşehir belediye bünyesindeki sorumlu kişiler ile gerçekleştirilen mülakatlar neticesinde de Ordu, Samsun ve Trabzon Büyükşehir Belediyelerinin her biri; e-demokrasiye yönelik çalışmalar kapsamında haberler, duyurular ve etkinlikleri içeren bilgilendirici yapıların web sayfası içerisinde mevcut olduğunu ayrıca vurgulamaktadır.

Büyükşehir belediye hizmetlerinin yürütüldüğü kenti ilgilendiren genel bilgiler ve daha özelde turistlere yönelik kent hakkında tanıtıcı bilgiler, her büyükşehir belediyesinin web sayfasında yer almaktadır. Bu hususta personellerin e-demokrasiye ilişkin görüşleri de dikkate alındığında, büyükşehir belediyelerinin her birinin, web sayfaları üzerinden tanıtımlar yaptığı açıkça belirtilmektedir. Diğer taraftan işlemleri gerçekleştirebilmek amacıyla yönlendirici bilgilerin (resmi işlem kılavuzu) de Ordu, Samsun ve Trabzon Büyükşehir Belediye web sayfaları içerisinde yer aldığı görülmektedir. Belediye web sayfaları aracılığıyla gerçekleştirilen e-demokrasi

uygulamalarına yönelik görüşler neticesinde özellikle de Ordu Büyükşehir Belediyesi web sayfası içerisinde resmi işlemlere ilişkin yönlendirici bilgilerin vatandaşlara aktarıldığı belirtilmiştir. Ayrıca büyükşehir belediye web sayfasında gizlilik veya güvelik politika bilgilerine ise yalnızca Ordu Büyükşehir Belediye web sayfası içerisinde rastlanmaktadır. Web sayfası içerisindeki gizlilik ya da güvelik politikasına ilişkin bilgiler, güven açıklarını kapatıcı bir çözüm olarak görülmelidir. Bu hususta vatandaş ve belediye arasındaki güven ortamının kurulabilmesi için belediye web sayfaları içerisindeki gizlilik ya da güvelik politikasına ilişkin bilgiler, bir nevi köprü işlevi ile son derece önemli bir husustur.

Genel olarak bakıldığında açık, şeffaf ve hesap verilebilir bir yönetim anlayışı çevresinde her büyükşehir belediyesi, web sayfaları üzerinden alınan kararları açıklayıp belli başlı konularda vatandaşları bilgilendirme girişiminde bulunmaktadır. Belirtilmesi gerekir ki; açık, şeffaf ve hesap verilebilir olma durumu yalnızca genel ya da tanıtıcı bilgilerin idare tarafından vatandaşlara sunulması değildir. Bu noktada mali şeffaflık ve hesap verilebilirlikte önemlidir. Dolayısıyla büyükşehir belediye web sayfaları içerisinde plan ve projelerin teknik ve mali detaylarına yer verilmemesi veya ihale süreçlerini canlı olacak şekilde yayınlayacak herhangi bir girişimin bulunmaması; açıklık, şeffaflık ve hesap verilebilirliği zedeleyecek birer unsur olarak görülmektedir.

“Etkileşim ve E-Katılım” ana ölçütü altında ise toplamda 31 adet kriter belirlenmiştir. Fakat bu kriterlerin de tamamını sağlayan büyükşehir belediyesi bulunmamaktadır. Ordu Büyükşehir Belediyesi toplamda 11 kriteri sağlarken, Samsun Büyükşehir Belediyesi de 11 kriteri sağlamaktadır. Trabzon Büyükşehir Belediyesi ise toplamda 12 kriteri yerine getirdiği görülmektedir.

Etkileşim ve e-katılım noktasında Ordu, Samsun ve Trabzon Büyükşehir Belediyeleri’nin her biri, resmî web sayfası üzerinden büyükşehir belediyesi ile iletişim olanağını vatandaşlarına sağlamaktadır. Belediye içerisindeki her birim ve yetkilileri ile iletişim imkânı da her büyükşehir belediyesinin web sayfası içerisinde yer almaktadır. Fakat büyükşehir belediye web sayfaları üzerinden belediye başkanına doğrudan mesaj gönderebilme imkânına yalnızca Samsun ve Trabzon Büyükşehir Belediye web sayfaları nezdinde ulaşılabilir. Katılımcıların belediye web sayfaları aracılığıyla gerçekleştirilen e-demokrasi uygulamalarına ilişkin görüşleri içerisinde; başkan ile doğrudan iletişimde bulunabilme durumu, Trabzon Büyükşehir Belediyesi web sayfası

özelinde vurgulanmaktadır. Ancak büyükşehir belediye başkanı ile çevrimiçi mesajlaşma olanağına herhangi bir büyükşehir belediye web sayfası içerisinde rastlanmamıştır. Belediye meclis üyeleri ile iletişim imkânına ise Ordu, Samsun ve Trabzon Büyükşehir Belediye web sayfaları içerisinde yer verilmemiştir.

Bilgi edinme ya da öneri, şikâyet, dilek ve talep amacını içeren özel alanlar her büyükşehir belediye web sayfası içerisinde yer almaktadır. Gerçekleştirilen mülakatlar neticesinde talep, öneri ve şikâyetler için özel alanların varlığı, her belediyenin sorumlu kişilerince özellikle vurgulandığı saptanmıştır. Fakat öneri, şikâyet, dilek ve talep anonim olarak iletilmemektedir.

Her büyükşehir belediyesinin web sayfası, çeşitli mobil cihazlar ile uyumlu olacak şekilde tasarlanmıştır. Vatandaşlar, büyükşehir belediyesinin geliştirilen mobil uygulamaları üzerinden de web sayfalarının pek çok imkânına erişebilmektedir. Ayrıca Ordu, Samsun ve Trabzon Büyükşehir Belediye web sayfalarının her biri içerisinde belediyenin sosyal medya hesaplarını (Whatsapp, Facebook, Twitter ve Instagram) içeren linkler mevcuttur. Belediye web sayfaları aracılığıyla gerçekleştirilen e-demokrasi uygulamalarına ilişkin görüşler içerisinde de alternatif bir katılım yöntemi olarak mobil uygulamalar ve sosyal medya kanallarının aktif kullanımının altı özellikle çizilmiştir. Tüm bunlar, e-demokrasi uygulamaları çerçevesinde belediye web sayfası ile doğrudan ya da dolaylı olacak şekilde etkileşimde bulunma ve katılım sağlama zemini olarak değerlendirilebilir.

Büyükşehir belediye web sayfaları aracılığıyla gerçekleştirilen e-demokrasi uygulamalarına ilişkin sorumlu kişi görüşlerinden hareketle Ordu, Samsun ve Trabzon Büyükşehir Belediyeleri; vatandaşlarına web sayfaları üzerinden online işlemlerini gerçekleştirebilme imkânı tanımaktadır. Bu bağlamda her büyükşehir belediye web sayfası içerisinde harç, tahakkuk, ceza ve vergi vb. gibi ödemelerin gerçekleştirilebildiği çevrimiçi ödeme sitemine yer verildiği görülmüştür.

Ordu, Samsun ve Trabzon Büyükşehir Belediye web sayfalarının her biri içerisinde özel düzenleme alanı ile ilgili ulusal ya da uluslararası kuruluşlara köprü bulunmaktadır. Ancak vatandaşların ihtiyaçlarına bağlı olarak web sayfasının özelleştirilmesine imkân tanıyan “Wiki” uygulamasına ve yeni eklenen bir içeriğin kolayca takip edilmesine imkân tanıyan bir web sayfası bildirimcisine (RSS) Ordu, Samsun ve Trabzon Büyükşehir Belediye web sayfası içerisinde rastlanamamıştır.

Ordu, Samsun ve Trabzon Büyükşehir Belediye web sayfaları içerisinde birden fazla kullanıcının eş zamanlı olacak şekilde ses ve görüntülü iletişimde bulunmasına yarayan video-konferans teknolojisine rastlanamamıştır. Ayrıca hiçbir büyükşehir belediye web sayfası, vatandaşlarının belediye yönetimi ile eş zamanlı olacak şekilde herhangi bir konuda görüşme ya da tartışma yapma imkânı sunmamaktadır. Eş zamanlı tartışma forumları da herhangi bir büyükşehir belediyesinin web sayfası içerisinde yer almamaktadır. Bunun yanı sıra birbirini tanıyan ya da tanımayan kişilerin online olacak şekilde bir araya gelip fikir alışverişinde bulunabildiği chat (sohbet) odaları ve vatandaşların genel olarak karşılaştığı sorunlarla ilgili bilgileri içeren sıkça sorulan sorular ve cevapları için oluşturulmuş özel alan, hiçbir büyükşehir belediye web sayfası içerisinde bulunmamaktadır. Çevrimiçi bağış toplama ve gönüllü ol uygulamalarına veya bu amaç doğrultusunda oluşturulmuş özel bir bölüme ise Ordu, Samsun ve Trabzon Büyükşehir Belediyeleri'nin hiçbiri, web sayfaları içerisinde yer vermediği görülmektedir.

E-belediye ve e-demokrasi anlayışı çerçevesinde belediye hizmetleri; ihtiyaçlara uygun, etkin, verimli, hızlı ve özellikle de eşit sunulmalıdır. Bu noktada engelli vatandaşlar ve yabancılar göz ardı edilmemelidir. Ordu, Samsun ve Trabzon Büyükşehir Belediye web sayfası içerisinde engelli vatandaşlar için erişim ve kullanım desteği yer almamaktadır. Bunun yanı sıra her üç büyükşehir belediye web sayfasında yabancı dil seçim olanağı da bulunmamaktadır.

Ordu, Samsun ve Trabzon Büyükşehir Belediye web sayfaları içerisinde e-oylama ve online referandum uygulamalarına veya bu amaç altında oluşturulmuş özel bir alana rastlanamamıştır. Ayrıca web sayfalarının incelendiği tarihler içerisinde; büyükşehir belediyeleri web sayfalarında güncel olarak herhangi bir anket girişimi söz konusu değildir. Fakat web sayfaları içerisinde geriye dönük yapılan incelemeler ile istenildiği zaman anket uygulamasını hayata geçirebilecek bir online anket sisteminin varlığı saptanmıştır. Vatandaşların yönetime dâhil olduğu, yönetimlerinde vatandaş odaklı bir bakış açısı içerisinde hizmet sunduğu bir ortamın varlığı için anketler, önemli bir e-demokrasi girişimidir. Büyükşehir belediye web sayfaları aracılığıyla gerçekleştirilen e-demokrasi uygulamalarına ilişkin başvuru sorumlu kişi görüşleri neticesinde de her büyükşehir belediyesinin, başta web sayfaları ve devamında sosyal medya kanalları üzerinden anket yoluyla vatandaş görüşlerine başvurduğu

anlaşılmaktadır. Fakat bu noktada anket içerikleri, ayrı bir parantez açılması gereken konuların başında gelmektedir. Günümüzde belediyeler daha çok otobüs, metro, vapur, tramvay ya da istasyonların renk ve tasarım konularını içeren basit içeriklere sahip anketler ile vatandaş görüşüne başvurmaktadır. Ordu, Samsun ve Trabzon Büyükşehir Belediye web sayfalarında da bu tarz basit içeriklere sahip anket uygulamalarına rastlanmıştır.

Büyükşehir Belediye web sayfaları aracılığıyla gerçekleştirilen e-demokrasi uygulamalarına ilişkin sorumlu kişi görüşleri neticesinde elde edilen bulgular ile ulaşılan diğer sonuçlar, aşağıdaki gibi özetlenerek açıklanmaktadır. Bu bağlamda e-demokrasi uygulamalarını gerçekleştirme noktasında birey ve kurumların güçlendirilmesine yönelik kapasite geliştirme çalışmalarının altı çizilmektedir. Bu kapsamda Ordu Büyükşehir Belediyesi, diğer kurumlar ile iletişime geçmeye özen gösterirken; Trabzon Büyükşehir Belediyesi, süreçleri teknoloji ile uyarlama girişimi ile ön plana çıkmaktadır. Samsun ve Trabzon Büyükşehir Belediyeleri ise güçlü ekip oluşturma ve daha özelde personeller üzerinde çeşitli eğitim uygulamaları ile personel kapasitesini güçlendirme noktasında etkili olarak, e-demokrasi sürecine katkıda bulunmaktadır. Ayrıca büyükşehir belediyelerinin her biri, gelişen teknolojiye ayak uydurma, yeniliklere hızlı adapte olma ve internet ve teknolojik araç desteği sunma noktasında sürekli bir gayret içerisinde.

Diğer taraftan web sayfaları üzerinden e-demokrasi uygulamalarını gerçekleştirmeye yönelik bir takım destekleyen unsurlar dile getirilmiştir. Bu bağlamda Samsun Büyükşehir Belediyesi nezdinde uygulamaların sürekli güncellendiği ve geliştirildiği belirtilmektedir. Ayrıca Samsun ve Trabzon Büyükşehir Belediyeleri'nde kurumsal süreçlerde teknolojinin son derece etkin kullanılması ile elde edilen veriler üzerinden karar verme mekanizmasının işlediği vurgulanmaktadır. Ordu ve Samsun Büyükşehir Belediye web sayfaları içerisinde ise tasarım ve kullanım kolaylığının altı özellikle çizilmektedir. Diğer taraftan Ordu, Samsun ve Trabzon Büyükşehir Belediyeleri bünyesindeki sorumlu kişiler, teknolojik alt yapının yeterliliğini vurgulamışlardır. Vatandaş görüşleri, ihtiyaçları veya geri bildirimleri ise büyükşehir belediyeleri üzerinde son derece etkili olmaktadır. Aynı zamanda her üç büyükşehir belediyesi de teknolojik uygulamalar konusunda kurumsal bir bakış açısına sahip

olduklarını belirterek, süreç içerisinde belirlenen plan ve hedefler doğrultusunda hareket ettiklerinin altını çizmektedir.

Diğer bir nokta olarak web sayfaları aracılığıyla gerçekleştirilen e-demokrasi uygulama süreçlerine yönelik geliştirilmesi gereken alanlar ortaya konmuştur. Ordu Büyükşehir Belediyesi nezdinde web Tv uygulamasının daha etkin kullanılabileceğine dikkat çekilirken; Trabzon Büyükşehir Belediyesi'nde ise geliştirilen uygulama ya da projelerin mümkün mertebe açık kaynak kodlu/şeffaf olabileceğinin altı çizilmiştir. Ayrıca Ordu ve Trabzon Büyükşehir Belediyeleri'nin her ikisinde de etkileşim kanallarının artırılabilmesi ya da güçlendirilebileceği vurgulanmaktadır. Samsun ve Trabzon Büyükşehir Belediyeleri'nde ise gelişen bilgi ve iletişim teknolojilerine bağlı olarak teknolojik alt yapının daha da güçlendirilebileceği belirtilmektedir. Diğer taraftan Ordu, Samsun ve Trabzon Büyükşehir Belediyeleri'nin her birinde, web sayfaları özelinde kullanılabilirlik ve güvenilirlik noktasında daha fazla çalışmaların yapılabilmesi düşüncesi, geliştirilmesi gereken diğer bir alan olarak ortaya konulmaktadır.

Son olarak Ordu Samsun ve Trabzon Büyükşehir Belediye web sayfaları aracılığıyla gerçekleştirilen e-demokrasi uygulamalarının etkin, verimli, hızlı ve daha demokratik temeller üzerinde inşa edilmesi amacıyla birkaç öneri sunulmuştur. Bu hususta Ordu ve Samsun Büyükşehir Belediyeleri, vatandaşların tüm süreçlere dâhil olduğu bir platformun oluşturulabileceği düşüncesini vurgularken; Trabzon Büyükşehir Belediyesi ise açık veri portalının oluşturularak, verilerin bu portal üzerinden sunulması düşüncesini bir öneri olarak dile getirmektedir.

Sonuç olarak e-demokrasi çatısı altında elde edilen tüm veriler bütüncül bir bakış açısı ile değerlendirildiğinde; ilgili büyükşehir belediye web sayfalarının daha çok bilgilendirme ana ölçütü üzerinden işlerlik kazandığı görülmektedir. Çoğunlukla tanıtıcı bilgilerden oluşan bir web sayfası, gelişen bilgi ve iletişim teknolojilerine bağlı olarak, günümüz bilgi çağında çağdaş hizmet anlayışını ne yazık ki karşılamamaktadır. Dolayısıyla e-demokrasi uygulamaları kapsamında belediye web sayfalarında etkileşim ve e-katılım temelinde birçok girişimin kendisini göstermesi gerekmektedir. Etkileşim ve e-katılım noktasında Ordu, Samsun ve Trabzon Büyükşehir Belediyeleri, web sayfaları üzerinden belli başlı hizmetleri vatandaşlarına sunma gayreti içerisinde olsa da üç büyükşehir belediye web sayfalarının, birçok eksik ve zayıf yönlerinin olduğu

saptanmıştır. Bu haliyle basit içerikler ile hazırlanmış anketler ve benzeri uygulamalar ile Ordu, Samsun ve Trabzon Büyükşehir Belediyeleri nezdinde e-demokrasi olgusu, henüz başlangıç seviyelerinde seyreden bir görüntü içerisinde. Bu bağlamda değerlendirildiğinde; sözü edilen büyükşehir belediye web sayfaları içerisinde e-demokrasinin, daha çok e-bilgilendirme işlevi ön plandadır. Ayrıca geline son noktada, e-demokrasi uygulamaları ile büyükşehir belediye web sayfaları; demokrasinin, doğrudan ve daha katılımcı bir temelde yeniden yapılandırılmasından daha çok temsili sistemin varlığına katkı/katkılar sağlayarak temsili sistemin güçlenmesi sonucunu doğurmaktadır. Ancak büyükşehir belediye sorumlularıyla gerçekleştirilen görüşmelerden elde edilen bulgular, web sayfaları üzerinden e-demokrasi uygulamalarının gelişim potansiyelini ortaya koymaktadır. Yürütülen araştırmanın bulguları, Engin ve Gürses'in 2015 yılında Türkiye'deki büyükşehir belediyelerinin web sitelerini ve kullandıkları web 2.0 araçlarını, e-demokrasi açısından analize tabi tuttuğu çalışmayla benzerlik göstermektedir. Bu doğrultuda büyükşehir belediyelerinde e-demokrasi uygulamalarının henüz daha başlangıç düzeyinde olduğu görülmektedir. Ayrıca Ölmez'in 2020 yılında bilgi ve iletişim teknolojileri ile büyükşehir belediyelerinin web sayfaları arasındaki ilişkiye odaklanarak, belediye web sayfalarını; bilgi sunumu, etkileşim ve e-katılım üzerinden analiz ettiği çalışmasının sonuçları da bu çalışmayı destekler niteliktedir. Ölmez, çalışma sonucunda; büyükşehir belediye web sayfalarının tanıtıcı bilgilerin içerisinde çokça mevcut olduğu yerler haline geldiğini belirterek, e-demokrasi uygulamaları açısından yetersiz kaldığını ifade etmektedir.

Dolayısıyla gelişen teknolojiyle birlikte büyükşehir belediye web sayfaları üzerinden, e-demokrasi çatısı altında bilgilendirme, etkileşim ve e-katılım noktasında hizmet sağlayacak pek çok uygulama vatandaşlara sunulmalıdır. Özellikle de bilgilendirme işlevine ek olarak belediye web sayfaları, stratejik bir yönetsel araç olarak idrak edilmeli; açıklık, şeffaflık ve hesap verilebilirlik vb. gibi katma değerleri ile iş üretme ve etkileşiminde bulunma zemini olarak kullanılmalıdır. Etkileşim ve e-katılım noktasında hizmet sunumu sağlanırken; basit içeriklerle hazırlanmış anket ve benzeri uygulamalara nazaran daha yenilikçi adımlar atılmalı ve kullanılan e-katılım araçları çeşitlendirilmelidir.

E-Belediye ve özellikle de e-demokrasi süreçleri; usul, yasa ve politikalar dikkate alınarak, karar alıcılar ve uygulayıcılar tarafından daha çok önemsenmeli ve

desteklenmelidir. Gerektiği takdirde ekstra sorumluluk alınarak ve var olan standartların dışarısına çıkılarak, öncü girişimlerde bulunulmalıdır. Bu nokta da uygulayıcılara da gereken imtiyazlar sağlanabilmelidir.

E-Demokrasi kavramının sağlam temellere oturtulup başarılı olabilmesi adına, dayatmacı düşünce ve davranış izlerinin bulunmadığı bir ortamın varlığı çok önemlidir. Bu bağlamda süreç içerisinde vatandaşların, belediyelerin, sivil toplum kuruluşlarının, üniversitelerin ve diğer kamu kurum ve kuruluşlarının; iş birliği ve dayanışma içerisinde hareket edebileceğı bir yapılanmaya gidilebilir.

E-belediye ve e-demokrasi sürecini iyileştirecek, geliştirecek alt yapılar oluşturulmalı ve yasal düzenlemeler yapılmalıdır. Ayrıca süreç içerisinde e-belediye ve e-demokrasi olgusuna doğrudan ya da dolaylı olarak etki edebilecek kişilere gereken eğitimler verilerek nitelikli personel sayısı artırılabilir.

KAYNAKÇA

- Acılar, A. (2015). Küçük Şehir Belediyelerinde Web Sitesi ve E-Belediye Kullanımı: Bilecik Belediyesi Örneği. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 1 (32), 125-142. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/dpusbe/issue/4774/65732>
- Afşar, Ö. A. (2019). Nitelikli Demokrasi Bağlamında Demokrasi ve E-Demokrasi İlişkisi. *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, 15 (4), 1101-1118. doi: 10.17130/ijmeb.2019456400
- Ağcakaya, S. (2009). Yerel Yönetimlerde Performans Ölçümü ve Benzer Tip Belediyelerde Mali Performans Uygulamaları. *Sosyoekonomi*, 9 (9), 27-46. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/sosyoekonomi/issue/21069/226843>
- Akkuş, E. (2018). Ordu Efsaneleri. (Yüksek Lisans Tezi). Ordu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ordu.
- Aktel, M. (2009). İl Belediye Web Sitelerinin İşlevselliği Üzerine Bir Araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 14 (2), 223-240. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/sduiibfd/issue/20830/223116>
- Alat, B. (2018). Türkiye’de İl Belediye Web Sitelerinin İşlevselliği Üzerine Bir Araştırma. *Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 28 (1), 93-114. doi: 10.18069/firatsbed.387819
- Arma Digital. Intranet Nedir?, 12 Mart 2020 tarihinde <https://www.armadigital.com.tr/internet-bilgi-bankasi/intranet-nedir> adresinden erişildi.
- Aström, J. (2001). Should Democracy Online be Quick, Strong or Thin?. *Communications of the ACM*, 44 (1), 49-51. <https://doi.org/10.1145/357489.357505>
- Ateş, H. ve Banazılı, A. M. (2020). Kamu Hizmetlerinin Sunumunda E-Belediyecilik Uygulamaları: Dört Farklı Büyükşehir Belediyesinin Karşılaştırmalı Analizi. *Uluslararası Yönetim Akademisi Dergisi*, 3 (2), 298-309. doi: 10.33712/mana.765388
- Aydın, E. (2019). E-Belediye ve Belediye Mali Yönetimine Etkisi: Canik Belediyesi. (Yüksek Lisans Tezi). Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

- Bakır, Ö. B. (2019). Türkiye’de Çevre Hizmetleri ve E-Belediye İlişkisi Elazığ Belediyesi Örneği. (Yüksek Lisans Tezi). Fırat Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, Elazığ.
- Bensghir, T. K. (2000). Web'deki Belediyelerimiz: Ankara Büyükşehir Belediyesi. Çağdaş Yerel Yönetimler, 9 (2), 76-90.
- Bensghir, T. K. ve Akay, A. (2006). Bir Kamu Politika Aracı Olarak Coğrafi Bilgi Sistemleri (CBS): Türkiye’de Belediyelerin CBS Uygulamalarının Değerlendirilmesi. Çağdaş Yerel Yönetimler, 15 (1), s.33.
- Bıyık, M. V. (2019). Ordu İlinde Tehlikeli Atık Yönetiminin İncelenmesi. (Yüksek Lisans Tezi). Ondokuz Mayıs Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, Samsun.
- Bilge, S. (2007). Belediyelerde Performans Ölçümü (BEPER) Projesi. e-akademi Hukuk, Ekonomi ve Siyasal Bilimler Aylık İnternet Dergisi, (59). 6 Ocak 2021 tarihinde http://www.e-akademi.org/makaleler/sbilge-3.htm#_ftn13 adresinden erişildi.
- Bilgin, K. U., Akay, A., Koyuncu, E. ve Haşar, Ç. (2007). Yerel Yönetimlerde Hizmet İçi Eğitim, Ankara: TEPAV Yayını.
- Caldow, J. (2004). e-Democracy: Putting Down Global Roots. IBM Software.
- Chadwick, A. and May, C. (2003). Interaction between States and Citizens in the Age of the Internet: “e-Government” in the United States, Britain, and the European Union. Governance: An International Journal of Policy, Administration, and Institutions, 16 (2), 271-300.
- Clift, S. (2004). E-Government And Democracy: Representation and Citizen Engagement in The Information Age.
- Çabuk, U. C., Çavdar, A. ve Demir, E. (2016). E-Demokrasi: Yeni Nesil Doğrudan Demokrasi ve Türkiye’deki Uygulanabilirliği. 21. Türkiye’de İnternet Konferansı (INET), Ankara.
- Çakır, C. (2010). Hemşehrilerin E-Belediye Uygulamalarına Bakış Açısı ve Farkındalığı: İzmir Büyükşehir Belediyesi Örneği. (Yüksek Lisans Tezi). Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Isparta.
- Çakır, C. (2015). E-Belediye: Sorunlar ve Çözüm Önerileri. Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi, 7 (1), 1-15. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/sobiadsbd/issue/35983/403698>

- Çakır, C., Doğan, K. C. ve Kalkışım, H. M. (2018). Yönetişimden E-Yönetişime: Kamu Yönetiminde Dijital Dönüşüm Perspektifinde Kavramsal/Kuramsal Bir Çerçeve. E. Akman, N. Negiz, Ç. Akman, H. M. Kiriş (Der.) Dijital Çağın Etkisinde Yönetim-Siyaset-Kent içinde (s. 121-122). Ankara: Detay Yayıncılık.
- Çarıkçı, O. (2010). Türkiye’de E-Devlet Uygulamaları Üzerine Bir Araştırma. Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, (12) , 95-122. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/sbe/issue/23190/247699>
- Çepni, S. (2018). Araştırma ve Proje Çalışmalarına Giriş. Trabzon, 8. Baskı.
- Çetin, S. (2010). Kamusal Karar Alma Sürecinde E-Demokrasi Uygulamaları ve Türkiye. (Yüksek Lisans Tezi). Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Çobanoğulları, G. (2013). Türkiye’deki E-Belediye Uygulamalarının Etkileri: Trabzon Örneği. (Yüksek Lisans Tezi). Karadeniz Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Trabzon.
- Çoruh, M. (2009). Kent Bilişim Sistemi ve E-Belediye. 11. Akademik Bilişim Konferansı Bildirileri (Akademik Bilişim’09), Harran Üniversitesi, Şanlıurfa, 213-219.
- Dağkılıç, M. B. (2018). E-Demokrasi Bağlamında Siyasal Parti Web Sitelerinin İçerik Analizi. (Yüksek Lisans Tezi). Uludağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Bursa.
- Demir, O. (2018). Vatandaşların E-Devlet Kullanımını Etkileyen Faktörler Üzerine Bir Araştırma. (Yüksek Lisans Tezi). Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya.
- Demirel, D. (2017). Vatandaşların E-Belediyecilik Hizmetlerinden Yararlanma Düzeyi: İzmit Belediyesi Örneği. International Journal of Social Sciences and Education Research, 3 (2), 411-424. doi: 10.24289/ijsser.284463
- Demirhan, Y. ve Türkoğlu, İ. (2014). Türkiye’de e-Devlet Uygulamalarının Bazı Yönetim Süreçlerine Etkisinin Örnek Projeler Bağlamında Değerlendirilmesi. Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi, 10 (22), 235-256. doi: 10.11122/ijmeh.2013.9.19.459
- Devlet Planlama Teşkilatı Müsteşarlığı Bilgi Toplumu Dairesi. (2005). E-Devlet Proje ve Uygulamaları.

- Devlet Planlama Teşkilatı Müsteşarlığı. (2004). E-Dönüşüm Türkiye Projesi Kısa Dönem Eylem Planı 2003-2004.
- Devlet Planlama Teşkilatı. (2001). Sekizinci Beş Yıllık Kalkınma Planı: Yerel Yönetimler Özel İhtisas Komisyonu Raporu, Ankara.
- Dinçer, S. (2020). E-Demokrasi Aracı Olarak E-Oylamanın Gelişimi ve Türkiye’de Uygulanabilirliği Üzerine Bir Alan Araştırması. (Yüksek Lisans Tezi). Necmettin Erbakan Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.
- Doğu Karadeniz Kalkınma Ajansı. Ordu. 6 Şubat 2021 tarihinde https://www.doka.org.tr/bolgemiz_Ordu-TR.html adresinden erişildi.
- Dokuzuncu Kalkınma Planı (2007-2013) (Sayı:26215). (2006).
- Dolgun, U. (2004). Gözetim Toplumunun Yükselişi: Enformasyon Toplumundan Gözetim Topluma. Yönetim Bilimleri Dergisi, 2 (1), 55-74. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/comuybd/issue/4120/54196>
- Engin, M. ve Gürses, F. (2014). Türkiye’de Büyükşehir Belediyelerinin E-Demokrasi Gelişim Modelleri Açısından İncelenmesi. 12. Kamu Yönetimi Forumu Bildiriler Kitabı (ss.550-569). Kuşadası, Aydın, Türkiye.
- Erdoğan, O. (2019). Yerel Yönetimlerde E-Belediye Uygulamaları: İçişleri Bakanlığı E-Belediye Bilgi Sistemi. Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 24 (3), 551-566. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/sduibfd/issue/53005/704581>
- Fıstıkçıoğlu, R. (2007). E-Devlet Uygulamaları ve E-Belediye: Gaziantep Büyükşehir Belediyesi Örneği. (Doktora Tezi). Gaziantep Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Gaziantep.
- Gözler, K. (2014). Anayasa Hukukunun Genel Esasları. Bursa: Ekin Basım Yayın Dağıtım.
- Güler, T. ve Şahnagil, S. (2017). Dijital Demokrasi ve Yönetim İlişkisi Çerçevesinde E-Demokrasi/E-Devlet Uygulamaları. Journal of Emerging Economies and Policy, 2 (2), 16-29.
- Gündoğdu, H. (2018). Yerel Yönetimlerde Çalışanların E-Demokrasi ve E-Katılım Algısına İlişkin Bir Araştırma: Konya Büyükşehir Belediyesi Örneği. Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, (55), 1-16. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/dpusbe/issue/35683/397262>

- Gündoğdu, H. G. (2014). Yönetime Katılmada Etkinlik İçin Bilgi ve İletişim Teknolojilerinin Kullanılması: E-Katılım ve E-Demokrasi Bağlamında Konya Büyükşehir Belediyesi Örneği. (Yüksek Lisans Tezi). Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.
- Gürses, F. (2012). Yerel Demokrasi Platformu Olarak Kent Konseyleri: Marmara Bölgesindeki Kent Konseyi Üyelerinin Katılım Algısı. (Yüksek Lisans Tezi). Uludağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Bursa.
- Henden, H. B. (2005). Katılımcı Yerel Yönetim Anlayışında E-Belediyeciliğin Yeri ve Önemi. Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi, 1 (1), 1-13.
- İstanbul Büyükşehir Belediyesi. 11 Ocak 2021 tarihinde <https://www.ibb.istanbul/SitePage/Index/122> adresinden erişildi.
- İstanbul Büyükşehir Belediyesi. 2019 Faaliyet Raporu.
- Kargaloğlu, E. İ. Ö. (2018). Türkiye’de Belediyelerin E-Devlet Anlayışının Analizi: Büyükşehir Belediyeleri Web Sayfaları Örneği. (Yüksek Lisans Tezi). Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Kearns, I., Bend, J. and Stern, B. (2002). E-Participation in Local Government. Institute for Public Policy Research.
- Kerman, U., Altan, Y., Aktel, M. ve Özaltın, O. (2012). Türkiye’de e-Devlet: İl Düzeyinde Bir Analiz. Sosyoekonomi, 18 (18), <https://dergipark.org.tr/tr/pub/sosyoekonomi/issue/21078/226935>
- Kırçova, İ. (2003). E-Devlet Uygulamaları ve Ekonomiye Etkileri. İstanbul: İstanbul Ticaret Odası Yayınları.
- Kneuer, M. (2016). E-Democracy: A New Challenge for Measuring Democracy, International Political Science Review, 37 (5), 666-678. <https://doi.org/10.1177/0192512116657677>
- Koçdemir, K. (2000). Atatürk Dönemi Kültür Politikası ve Küreselleşme, Türk İdare Dergisi, (429), 147-169.
- Kubicek, H. and Westholm, H. (2007). Scenarios for Future Use of E-Democracy Tools in Europe. In D. Norris (Ed.), Current Issues and Trends in E-Government Research (pp. 203-223). IGI Global. <http://doi:10.4018/978-1-59904-283-1.ch010>

- Küçükergüler, K. (2013). Türkiye’de E-Devlet Çalışmaları: Rize ve İlçe Belediyelerinin E-Belediye Hizmetleri Üzerine Bir Araştırma. (Yüksek Lisans Tezi). Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Erzurum.
- Layne, K. and Lee, J. (2001). Developing Fully Functional E-Government: A Four Stage Model, Government Information Quarterly, 18 (2), 122-136. [https://doi.org/10.1016/S0740-624X\(01\)00066-1](https://doi.org/10.1016/S0740-624X(01)00066-1).
- Maraş, G. (2011). Kamu Yönetimlerinde E-Devlet Ve E-Demokrasi İlişkisi. Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, (37), 121-144. <https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/66575>
- Mecek, M. (2017). E-Devlet ve E-Belediye: Kavramsal Çerçeve ve Türkiye’de Belediye Web Sitelerine Yönelik Yapılan Çalışmaların İncelenmesi. Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Kayfor 15 Özel Sayısı, 1815-1851. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/sduibfd/issue/53208/710183>
- Meier, A. (2019). E-Democracy. A. Meier (Ed.) in eDemocracy & eGovernment, Berlin: Springer.
- Nair, P. (2007). E-Governance: A Step Towards Digital Democracy. 5th International Conference on E-Governance: Foundations of E-Government, 147-154.
- Naralan, A. (2008). E-Devlet ve Algılanışı Üzerine Bir Araştırma. Ankara: İmaj Yayınevi.
- Nohutçu, A. ve Demirel, D. (2005). Türkiye’deki E-Devlet Uygulamaları. Türk İdare Dergisi, (447), 35-58.
- Ordu Büyükşehir Belediyesi, 8 Şubat 2021 tarihinde <https://www.ordu.bel.tr/> adresinden erişildi.
- Ordu Büyükşehir Belediyesi. (2019). 2020 Mali Yılı Performans Programı. Ordu.
- Ordu Büyükşehir Belediyesi. (2020). Faaliyet Raporu 2019. Ordu.
- Ordu Büyükşehir Belediyesi. Stratejik Plan 2020-2024. Ordu.
- Ordu Nüfusu. 6 Şubat 2021 tarihinde <https://www.nufusu.com/il/ordu-nufusu> adresinden erişildi.
- Ölmez, F. (2020). Yerel Yönetişimde Etkili Bir Araç Olarak E-Katılım: Büyükşehir Belediyeleri Web Siteleri İçerik Analizi. (Yüksek Lisans Tezi). Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Nevşehir.

- Önal, M. F. (2020, 4 Mart). e-Devlet Kapısı İstatistikleri ve Değerlendirmeler. 1 Ocak 2021 tarihinde <http://www.egovturkey.com/e-devlet-kapisi-istatistikleri-ve-degerlendirmeler-04032020#:~:text=Ancak%20T%C3%9C%C4%B0K'in%202019%20y%C4%B1l%C4%B1,oran%C4%B1%20~%51%20olarak%20g%C3%B6sterilmektedir> adresinden erişildi.
- Özdemir, N. (2006). E-Ticaret Çerçevesinde Mobil Ticaret'in İşletmelerin Rekabet Gücü Üzerine Etkileri: Türk Finans Sektörü Uygulamaları. (Yüksek Lisans Tezi). Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.
- Özkara, N. (2010). E-Belediye: Tarsus Örneği. (Yüksek Lisans Tezi). Mersin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Mersin.
- Öztürk, İ. Y. (2006). E-Devlet Bağlamında E-Demokrasi: Türkiye'de ve Dünyada Öne Çıkan Uygulamaları. (Yüksek Lisans Tezi). Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.
- Pektaş, E. K. (2011). Belediye Hizmetlerinde Bilgi-İletişim Teknolojilerinin Kullanımı ve E-Belediye Uygulamalarındaki Son Gelişmeler: Bir Literatür Taraması. Sosyal Bilimler Dergisi, 13 (1), 65-88.
- Peña-López, I. (2011). The disempowering Goverati: e-Aristocrats or the Delusion of e-Democracy. JeDEM - EJournal of EDemocracy and Open Government, 3(1), 1-21. <https://doi.org/10.29379/jedem.v3i1.50>
- Polat, R. K. (2006). E-Belediyecilik Kılavuzu Yerel Yönetim Vatandaş Etkileşimi. İstanbul: Tasam Yayınları.
- Lindner R. and Aichholzer G. (2020). E-Democracy: Conceptual Foundations and Recent Trends. In: Hennen L., van Keulen I., Korthagen I., Aichholzer G., Lindner R., Nielsen R. (eds) European E-Democracy in Practice. Studies in Digital Politics and Governance. Springer, Cham. https://doi.org/10.1007/978-3-030-27184-8_2
- Samsun Büyükşehir Belediyesi, 8 Şubat 2021 tarihinde <https://samsun.bel.tr/> adresinden erişildi.
- Samsun Büyükşehir Belediyesi. (2021). 2020-2024 Stratejik Planı. Samsun.
- Samsun Büyükşehir Belediyesi. 2019 Faaliyet Raporu. Samsun.
- Samsun Büyükşehir Belediyesi. 2021 Yılı Performans Programı. Samsun.

- Samsun Nüfusu. 6 Şubat 2021 tarihinde <https://www.nufusu.com/il/samsun-nufusu> adresinden erişildi.
- Samsun Ticaret ve Sanayi Odası. (2019). İktisadi Rapor 2019. Samsun.
- Samsun Yatırım Destek Ofisi. (2019). Samsun İli Mevcut Durum Raporu. Samsun.
- Samsun: Ekonomik Faaliyetler. 7 Şubat 2021 tarihinde <http://www.cografya.gen.tr/tr/samsun/ekonomi.html> adresinden erişildi.
- Saxena, K. B. C. (2005). Towards Excellence in e-Governance, *International Journal of Public Sector Managament*, 18 (6), 498-513. doi: 10.1108/09513550510616733
- Sayımer, İ., Dondurucu, Z. ve Küçüksaraç, B. (2019). Dijitalleşen Kentlerde Yönetişim: Marmara Bölgesi Büyükşehir Belediyeleri'nin Karşılaştırmalı E-Belediyecilik Uygulamaları. *IBAD Sosyal Bilimler Dergisi*, (5), 420-443. doi: 10.21733/ibad.624340
- Saylan, İ. (2009). İnternet: Demokrasiye Açılan Kapı? Türkiye ve İtalya Örnekleri Çerçevesinde E-Devlet Uygulamaları. *Amme İdaresi Dergisi*, 42 (3), 141-162.
- Sobacı, M. Z. (2012). E-Devlet: Kuramsal Bir Bakış. M. Z. Sobacı ve M. Yıldız (Der.) E-Devlet Kamu Yönetimi ve Teknoloji İlişkisinde Güncel Gelişmeler içinde (ss.3-37). Ankara: Nobel Yayıncılık.
- Subaşı, M. (2017). Türkiye’de E-Belediye Uygulamaları: Ankara Keçiören Belediyesi Örneği. (Yüksek Lisans Tezi). Muş Alparslan Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Muş.
- Subay, Ö. Ö. (2016). Türkiye’de 2014 Yerel Seçimlerinde E-Demokrasi Uygulamaları. (Yüksek Lisans Tezi). Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Denizli.
- Subay, Ö. Ö. (2019). “Katılımcı Demokrasinin Gelişiminde E-Demokrasi Uygulamaları”, *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (34), 219-241. doi: 10.30794/pausbed.397891
- Şahin, A. (2008). Türk Kamu Yönetiminde Yapısal Dönüşüm ve E-Devlet. Konya: Çizgi Kitapevi.
- Şahin, A., Temizel H. ve Temizel, M. (2004). Türkiye’de Demokrasiden E-Demokrasiye Geçiş Süreci ve Karşılaşılan Sorunlar. 3. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi: Bildiriler Kitabı, Eskişehir.

- Şahnagil, S. (2017). Kamu Politikası Oluşturma Sürecinde Bilgi ve İletişim Teknolojileri: E-Devlet Uygulamaları. Mersin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 1 (1), 77-89.
<https://dergipark.org.tr/tr/pub/meusbd/issue/33259/370263>
- Şanal, G. F. (2019). E-Devlet Uygulamalarının Kamu Yönetimi Şeffaflığına Etkileri: Mülki İdare Amirleri Üzerinden Bir İnceleme. (Yüksek Lisans Tezi). Hatay Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Hatay.
- Şat, N. (2008). Demokrasi için Bir Araç: E-Belediye. (Doktora Tezi). Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Şat, N. (2016). Türkiye’de Büyükşehir Belediyelerinin Genel Ağ (Web) Sitelerinin Analizi. Türk İdare Dergisi, 88 (482), 183-236.
- Şimşek, R. (1993). Trabzon Belediye Tarihi. Trabzon: Trabzon Belediyesi Kültür Yayınları.
- T.C. Ankara Büyükşehir Belediyesi. (2020). 2019 Yılı Faaliyet Raporu. Ankara.
- T.C. Ankara Büyükşehir Belediyesi. Ankara e-Belediye Uygulamaları. 9 Ocak 2021 tarihinde <https://www.ankara.bel.tr/eankara-uygulamaları> adresinden erişildi.
- T.C. Başbakanlık Personel ve Prensipler Genel Müdürlüğü. (2003). 2003/12 sayılı Başbakanlık Genelgesi.
- T.C. Cumhurbaşkanlığı Dijital Dönüşüm Ofisi Başkanlığı. Hakkımızda. 31 Aralık 2020 tarihinde <https://www.turkiye.gov.tr/bilgilendirme?konu=siteHakkında> adresinden erişildi.
- T.C. Cumhurbaşkanlığı Dijital Dönüşüm Ofisi Başkanlığı. Sıkça Sorulan Sorular. 12 Ocak 2020 tarihinde <https://www.turkiye.gov.tr/bilgilendirme?konu=sikcaSorulanlar> adresinden erişildi.
- T.C. Cumhurbaşkanlığı Strateji ve Bütçe Başkanlığı. (2019). On Birinci Kalkınma Planı (2019-2023).
- T.C. Cumhurbaşkanlığı Strateji ve Bütçe Başkanlığı. Ülkemizde Bilgi Topluma Dönüşüm. 26 Aralık 2020 tarihinde <http://www.bilgitoplumu.gov.tr/bilgi-toplumu/ulkemizde-bilgi-toplumuna-donusum/> adresinden erişildi.
- T.C. Çevre ve Şehircilik Bakanlığı Yerel Yönetimler Genel Müdürlüğü. (2020). 2019 Yılı Mahalli İdareler Genel Faaliyet Raporu. Ankara.

- T.C. İçişleri Bakanlığı Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı. 9 Ocak 2021 tarihinde <https://www.belediye.gov.tr/> adresinden erişildi.
- T.C. İçişleri Bakanlığı Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı. e-Belediye. 7 Ocak 2021 tarihinde <https://www.icisleri.gov.tr/bilgiislem/e-belediye-projesi> adresinden erişildi.
- T.C. İçişleri Bakanlığı Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı. Hakkımızda. 9 Ocak 2021 tarihinde <https://www.belediye.gov.tr/hakkimizda> adresinden erişildi.
- T.C. Kalkınma Bakanlığı. (2014). 2015-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı, Ankara.
- T.C. Ordu Valiliği. Ordu'nun Tarihçesi. 25 Ocak 2021 tarihinde <http://ordu.gov.tr/ordunun-tarihcesi> adresinden erişildi.
- T.C. Sağlık Bakanlığı Sağlık Bilgi Sistemleri Genel Müdürlüğü. Elektronik Belge Yönetim Sistemi. 24 Şubat 2020 tarihinde <https://ebysportal.saglik.gov.tr/TR,2006/elektronik-belge-yonetim-sistemi-nedir.html#:~:text=Kurumumuzdaki%20belge%20ve%20bilgi%20al%C4%B1%C5%9F,ait%20s%C3%BCre%C3%A7lerinizi%20standart%20haline%20getirir> adresinden erişildi.
- T.C. Samsun Valiliği İl Tarım ve Orman Müdürlüğü. (2019). Samsun Tarımı ve Tarımsal Yatırım Potansiyeli. Samsun.
- T.C. Ulaştırma Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı. (2016). 2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı.
- Taşçı, K. (2007). Bilgi Ekonomisinin Kuramsal Çerçevesi. XII. "Türkiye'de İnternet" Konferansı, Ankara.
- Tosun, E. K. (2008). Türkiye'de E-Belediyecilik Uygulamaları: Bursa Nilüfer-Osmangazi-Yıldırım Belediyelerinin Web Sitelerinin Analizi. Çağdaş Yerel Yönetimler, 17 (2), 71-94.
- Trabzon Büyükşehir Belediyesi, 8 Şubat 2021 tarihinde <https://www.trabzon.bel.tr/default.aspx#> adresinden erişildi.
- Trabzon Büyükşehir Belediyesi. (2020). 2020 Yılı Performans Programı. Trabzon.
- Trabzon Büyükşehir Belediyesi. 2020-2024 Stratejik Planı. Trabzon.
- Trabzon Büyükşehir Belediyesi. 2021 Performans Programı. Trabzon.

- Trabzon Büyükşehir Belediyesi. Dolmuşların Rengini Trabzonlular Seçiyor. 16 Ocak 2021 tarihinde <https://www.trabzon.bel.tr/haber-detay.aspx?id=32450> adresinden erişildi.
- Trabzon Büyükşehir Belediyesi. Sosyo Ekonomik Yapı. 7 Şubat 2021 tarihinde <https://www.trabzon.bel.tr/fck-sayfalar.aspx?id=4224> adresinden erişildi.
- Trabzon Nüfusu. 7 Şubat 2021 tarihinde <https://www.nufusu.com/il/trabzon-nufusu> adresinden erişildi.
- Trabzon Ticaret ve Sanayi Odası. (2016). 2016 Yılı Ekonomik Rapor. Trabzon.
- Türkiye Bilişim Şûrası. (2004). Türkiye 2. Bilişim Şûrası-Taslak Rapor. Ankara.
- Uçkan, Ö. (2003). E-Devlet, E-Demokrasi ve Türkiye: Kamu Yönetiminin Yeniden Yapılanması için Strateji ve Politikalar – 1. İstanbul: Literatür Yayınları.
- Yanmaz, H. K. (2018). Ordu İli ve Ünye İlçesi Kaya Mezarlar. Avrasya Sosyal ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi, 5 (5), 106-129. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/asead/issue/40925/494179>
- Yavuzoğlu, S. (2017). Dünyada E-Demokrasi Uygulamaları ve Türkiye. (Yüksek Lisans Tezi). Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Yeniyıldız, S. (2020). Yerel Yönetimlerde E-Belediye Uygulamaları: Tekirdağ Büyükşehir Belediyesi Örneği. (Yüksek Lisans Tezi). Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Bolu.
- YerelNET Kültür ve Turizm Derneği. YerelNET Derneği Hakkında. 2 Ocak 2021 tarihinde <https://www.yerelnet.org.tr/hakkimizda/> adresinden erişildi.
- Yeşilorman, M., Koç, F. (2016). Bilgi Toplumunun Teknolojik Temelleri Üzerine Eleştirel Bir Bakış. Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 24 (1), 117-133. doi: 10.18069/fusbed.72486
- Yıldırım, M. (2015). E-Devlet ve Yurttaş Odaklı Kamu Yönetimi. Nobel Akademik Yayıncılık.
- Yılmaz, A. (2013). Digital Kent Uygulamalarının Kent Yönetimine Etkileri: “Trabzon İli E-Belediye Örneği”. (Yüksek Lisans Tezi). Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.



EKLER

EK 1. E-Demokrasi Kriterleri

Ana Ölçüt: Bilgilendirme	Büyükşehir Belediyeleri		
Alt Ölçütler	Ordu	Samsun	Trabzon
Büyükşehir Belediye Tarihçesi			
Büyükşehir Belediye Vizyon ve Misyonu			
Büyükşehir Belediye Görev, Yetki veya Sorumluluklarına Dair Genel Bilgi			
Büyükşehir Belediye Yönetim Şeması			
Büyükşehir Belediye Başkanı Hakkında Bilgi (Özgeçmiş ve Görevleri)			
Büyükşehir Belediye Meclisi Hakkında Bilgi (Üyeleri ve Görevleri)			
Meclis Üyelerinin Bağlı Oldukları Partiye İlişkin Bilgi			
Meclis Toplantı Tarihi ve Yerleri			
Meclis Toplantı Gündemi/Kararları/Sonuçları			
Büyükşehir Belediye Encümen Bilgisi (Üyeleri ve Görevleri)			
Büyükşehir Belediye Encümen Kararlarına Ulaşım Olanağı			
Büyükşehir Belediye Bünyesindeki Birimler ve Yetkilileri Hakkında Bilgi (Görev ve Özgeçmiş)			
Büyükşehir Belediye Bünyesinde Yürütülen Hizmetler, Planlar ve Projelere İlişkin Genel Bilgi			
Büyükşehir Belediye Bünyesinde Yürütülen Hizmetler, Planlar ve Projelerin Teknik ve Finansal Detaylarına Yönelik Bilgi			
Büyükşehir Belediye Programları, Planları ve Raporlarına Erişim İmkânı (Bütçe ve Stratejik Plan, Performans Programı, Faaliyet Raporu Vb. Gibi)			

EK 1 (Devamı)

Büyükşehir Belediyesi'nin Üyesi Olduğu Birlikler veya Uluslararası İş Birliklerine Yönelik Bilgi			
Büyükşehir Belediye Bağlı Kuruluş ve İştirakleri			
E-Bülten, E-Gazete, E-Broşür, E-Dergi Vb.			
Yerele İlişkin Haberleri Vatandaşlara Aktarma Amacını İçeren Özel Alan			
Haber Arşivi			
Duyurular ve Etkinlikler			
Kamu İhale İlanlarına Ulaşım İmkânı			
Web Tv Uygulaması			
Meclis Toplantılarının Canlı Yayını			
Meclis Toplantılarının Canlı Yayını Arşivi			
İhale Canlı Yayını			
Son Yerel Seçimlerin Sonuçları			
Büyükşehir Belediye Hizmetlerinin Yürütüldüğü Kent Hakkında Genel Bilgi			
Turistlere Yönelik Hizmetler Hakkında Bilgi ve Kent Tanıtımı			
Resmi İşlemler Kılavuzu (Resmi işlemleri gerçekleştirmeye yönelik yönlendirici bilgiler mevcut mu?)			
Gizlilik/Güvenlik Politikasına İlişkin Bilgi			
Ana Ölçüt: Etkileşim ve E-katılım	Büyükşehir Belediyeleri		
Alt Ölçütler	Ordu	Samsun	Trabzon
Büyükşehir Belediye ile İletişim Olanakları			
Büyükşehir Belediye Başkanına Doğrudan Mesaj Gönderebilme İmkânı			
Büyükşehir Belediye Başkanı ile Çevrimiçi Mesajlaşma İmkânı			

EK 1 (Devamı)

Büyükşehir Belediye Meclis Üyeleri ile İletişim Olanağı			
Büyükşehir Belediye Meclis Üyeleri ile Çevrimiçi Mesajlaşma İmkânı			
Büyükşehir Belediye Bünyesindeki Her Birimin Yetkilileri ile İletişim Olanağı			
Öneri, Şikâyet, Dilek, İstek veya Talep Amacını İçeren Özel Alan			
Anonim Öneri, Şikâyet, Dilek, İstek veya Talep Amacını İçeren Özel Alan			
E-Bilgi Edinme (Bilgi edinme hakkı yasası çerçevesinde elektronik başvuru olanağı için özel alan mevcut mu?)			
Ziyaretçi Defteri			
Mobil Cihaz ile Uyumluluk			
Mobil Uygulamalar Üzerinden Katılım Olanağı			
Sosyal Medya Hesaplarını İçeren Link (Whatsapp, Facebook, Twitter, ve Instagram Vb. Gibi)			
Yenilik veya Gelişmelerden Haberdar Edici E-Mail Sistemi			
Yurttaş Panelleri (O bölgedeki nüfusu istatistiksel olarak temsil edecek bir grup vatandaşa düzenli olarak e-posta ile belli konularda fikri soruluyor mu?)			
Paydaşlarla Etkileşim (Özel düzenleme alanı ile ilgili ulusal ya da uluslararası kuruluşlara köprü var mı?)			
Rss /Gerçek Basit Dağıtım (Yeni eklenen içeriğin kolaylıkla takip edilmesini sağlayan bir web sayfası bildirimsi var mı?)			
Wiki Uygulaması (Kullanıcıların ihtiyaçlarına bağlı olarak ana sayfanın özelleştirilmesine imkân tanınıyor mu?)			

EK 1 (Devamı)

Eş Anlı Video-Konferans Gerçekleştirebilme Olanağı			
Eş Anlı Görüşme-Tartışma Gerçekleştirebilme Olanağı			
Chat (Sohbet) Odaları			
Tartışma Forumu (Online Tartışma Forumu)			
Sıkça Sorulan Sorular ve Cevaplarını İçeren Özel Alan			
Yabancı Dil Seçim Olanağı			
Engelli Vatandaşlar İçin Erişim ve Kullanım Desteği			
Online Anket Sistemi			
Elektronik Oylama (E-Oylama)			
Online Referandum			
Çevrimiçi Bağış Toplama			
Gönüllü Ol Alanı (Belediye Hizmetlerine Web Sayfası Üzerinden Gönüllü Katılım Amacını İçeren Özel Alan Var Mı?)			
Çevrimiçi Ödeme Sistemi (Web sayfası üzerinden harç, tahakkuk, ceza ve vergi vb. gibi ödemelerin gerçekleştirilebildiği özel alan mevcut mu?)			

EK 2. Mülakat Soruları

1. Belediyenizin e-demokrasiye yönelik çalışmaları nelerdir? Bu çalışmalar vatandaşları bilgilendirme ve vatandaşla etkileşim noktasında yeterli midir?

2. Belediyenizin e-belediye uygulamalarını, e-demokrasi özelinde değerlendiriniz. Bu noktada belediyenizin web sayfasını, diğer belediye web sayfalarından ayıran özellikler var mıdır? Varsa bunları kısaca açıklayınız.

Alternatif: Belediyenizin klasik belediyecilik anlayışından sıyrılarak bilgi ve iletişim teknolojilerine yönelmesini, demokratik katılım bağlamında değerlendirir misiniz?

3. Belediyeniz web sayfası üzerinden vatandaşlar ile etkileşimde bulunmaya ne derece önem vermektedir? Kısaca açıklayınız.

Alternatif: Belediyenizin web sayfası üzerinden karar verme süreçlerine yönelik vatandaş katılımının artırılmasını içeren çalışmaları var mıdır? Varsa nelerdir, kısaca açıklayınız.

Alternatif: Belediyenizin web sayfası özelinde, belediye ve vatandaş arasındaki engellerin ortadan kalkmasına ve etkileşimin artmasına yönelik çalışmaları nelerdir? Kısaca açıklayınız.

4. Kentinizi ilgilendiren konularda bir sonraki yılın bütçesi hazırlanırken "semtinizde gördüğünüz en önemli aksaklık nedir? Belediyenin nereye para harcamasını istersiniz?" vb. gibi vatandaşları yönetim süreçlerine dâhil eden sorular veya bu soruları içeren anketler, e-belediye uygulamaları kapsamında vatandaş görüşüne sunuluyor mu? Bu konuya bakış açınız nedir?

Alternatif: Bir e-demokrasi bileşeni olarak e-katılım bağlamında vatandaş tercihleri, belediyeniz üzerinde ne derece etkilidir? Kısaca açıklayınız.

5. Belediye web sayfası üzerinden politika oluşturma, karar verme, hizmet sunumu, bilgi sağlama, danışma veya müzakere vb. gibi siyasal süreçlere katılmaya karşı olumsuz bir tutum içinde olan vatandaşlar için bir belediye kurumu olarak herhangi bir çalışmanız var mı? Varsa bu çalışmaları kısaca açıklayınız.

6. Nüfus çoğunluğunun köylerde yaşadığı ilçelerinizi de göz önünde bulundurarak vatandaşların belediye faaliyetlerine ve demokratik süreçlere aktif katılımı, size göre belediyenizin e-belediye uygulamaları ile mümkün müdür? Belediyenizin alt yapısı bu hususta yeterli midir? Kısaca açıklayınız.

7. Pandemi sürecinin yaşandığı şu günlerde eğitim ve öğretim faaliyetleri dâhil olmak üzere birçok faaliyet, bilindiği üzere online olarak yerine getirilmektedir. Katkısı tartışılrsa da süreç, imkânlar dâhilinde bir şekilde yürütüldü ve yürütülmeye de devam etmektedir. Nitekim ilerleyen zamanlarda bu tarz tehlikelerin yaşanabileceğinin olası olduğu bir dünyada demokrasinin en büyük tecellisi olan seçimlerin(belediye), ülkemizde belediye web sayfaları üzerinden online olarak yapılma olasılığına bir belediye kurumu olarak bakış açınız nedir? Kısaca değerlendiriniz.

8. Bir belediye kurumu olarak e-belediye noktasındaki gelişmeleri yakından takip ediyor musunuz? Ediyorsanız bu gelişmelere karşı tepkiniz ne kadar süre içerisinde ve ne şekilde olmaktadır?

9. Belediyenizin web sayfasındaki teknoloji tabanlı uygulamaları neye göre karar verip oluşturuyorsunuz? Bu noktada vatandaş görüşleri dikkate alınıyor mu? Bu sürecin nasıl işlediğini kısaca açıkla mısınız?

10. Belediyenizin web sayfasını göz önünde bulundurarak, vatandaşların demokratik süreçlere aktif katılımına yönelik ses getirecek bir plan, proje veya bir çalışma yapmanız istenseydi, bunlar neler olurdu kısaca açıklayınız.

11. Tüm bu konuşulanlar dışında belediyenizin web sayfası ve daha özelde e-demokrasi çalışmalarına yönelik iletmek istediğiniz başka hususlar var mıdır?

EK 3. Etik Kurul Onayı

T.C. GÜMÜŞHANE ÜNİVERSİTESİ Rektörlüğü			GÜMÜŞHANE UNIVERSITY Rector's Office
GÜMÜŞHANE ÜNİVERSİTESİ BİLİMSEL ARAŞTIRMA VE YAYIN ETİĞİ KURULU (Proje Onay Formu)			
TARİH			
YER			
ÜYELER	Prof.Dr. GÜNAY ÇAKIR (Başkan) Prof.Dr. HASAN AYAYDIN (Üye) Prof.Dr. MÜGE YILMAZ (Üye) Prof.Dr. BAYRAM NAZIR (Üye) Prof.Dr. EKREM CENGİZ (Üye) Prof.Dr. HURİ İLYASOĞLU (Üye) Prof.Dr. FERKAN SİPAHİ (Üye)		
BİLİMSEL ARAŞTIRMA VE YAYIN ETİĞİ KURULU PROJE ONAY FORMU			
Projenin Adı:	E-BELEDİYE VE E-DEMOKRASI: ORDU SAMSUN TRABZON BÜYÜKŞEHİR BELEDİYELERİ WEB SAYFALARININ KARŞILAŞTIRMALI OLARAK İNCELENMESİ		
Projenin Niteliği:	Yüksek Lisans Çalışması		
Proje Araştırmacıları:	1)Dr. Öğr. Üyesi Emre CENGİZ 2)Taha Tuğrul BAHÇEKAPILI		

Gümüşhane Üniversitesi İİBF Fakültesi öğretim üyelerinden Sayın Dr. Öğr. Üyesi Emre CENGİZ'in "E-BELEDİYE VE E-DEMOKRASI: ORDU SAMSUN TRABZON BÜYÜKŞEHİR BELEDİYELERİ WEB SAYFALARININ KARŞILAŞTIRMALI OLARAK İNCELENMESİ" adlı projesi değerlendirilmiştir. Proje etik açısından uygun bulunmuştur. ✓
Projenin etik açısından geliştirilmesi gerekmektedir.
Proje etik açısından uygun bulunmamıştır.

ÖZGEÇMİŞ

Kişisel Bilgiler

Adı Soyadı : Taha Tuğrul Bahçekapılı

Eğitim Durumu

Lise Öğrenimi : Trabzon Gazi Anadolu Lisesi

Lisans Öğrenimi : Karadeniz Teknik Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler
Fakültesi Kamu Yönetimi

Tarih : 27.07.2021