

**T.C.**  
**İNÖNÜ ÜNİVERSİTESİ**  
**SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**



**TÜRKİYE’DE E-BELEDİYECİLİK UYGULAMASI:  
GÜNEYDOĞU ANADOLU BÖLGESİ İL  
BELEDİYELERİNDE BİR ARAŞTIRMA**

**YÜKSEK LİSANS TEZİ**

**DANIŞMAN**  
**Prof. Dr. S. Mustafa ÖNEN**

**HAZIRLAYAN**  
**Ozan ÜNSEL**

**MALATYA, 2021**

**T.C.**  
**İNÖNÜ ÜNİVERSİTESİ**  
**SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**

**TÜRKİYE’DE E-BELEDİYECİLİK UYGULAMASI:**  
**GÜNEYDOĞU ANADOLU BÖLGESİ İL BELEDİYELERİNDE BİR**  
**ARAŞTIRMA**

**YÜKSEK LİSANS TEZİ**

**HAZIRLAYAN**  
**Ozan ÜNSEL**

**DANIŞMAN**  
**Prof. Dr. S. Mustafa ÖNEN**

**MALATYA-2021**

## ONUR SÖZÜ

Prof. Dr. S. Mustafa ÖNEN'in danışmanlığında yüksek lisans tezi olarak hazırladığım 'Türkiye'de E-Belediyecilik Uygulaması: Güneydoğu Anadolu Bölgesi İl Belediyelerinde Bir Araştırma ' başlıklı bu çalışmanın, bilimsel ahlak ve geleneklere aykırı düşecek bir yardıma başvurulmaksızın tarafımdan yazıldığını ve yararlandığım tüm yapıtların hem metin içinde hem de kaynakçada yöntemine uygun biçimde gösterilenlerden oluştuğunu belirtir, bunu onurumla doğrularım.

**Ozan ÜNSEL**



## TEŞEKKÜR

Öncelikle tez sürecinde desteklerini ve anlayışını esirgemeyen tez danışmanım Sayın Prof. Dr. S. Mustafa ÖNEN'e, birçok hususta yardımlarına başvurduğum Öğr. Gör. Mert Mahir GÖZ'e, kayıt aşamasından tez savunma aşamasına kadar desteğini hiç esirgemeyen İnönü Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü öğrenci işlerinde görevli memur M. İrfan ÖTER'e, tez sürecinde iletişim kurabildiğim İnönü Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi öğretim üyelerine ve bir ömür boyu yanımda olmalarına ihtiyaç duyduğum sevgili eşime ve canım oğlullarıma teşekkürlerimi sunarım.



## ÖZET

### **TÜRKİYE’DE E-BELEDİYECİLİK UYGULAMASI: GÜNEYDOĞU ANADOLU BÖLGESİ İL BELEDİYELERİNDE BİR ARAŞTIRMA**

Günümüzde yaşanan teknolojik dönüşüm tüm dünyayla birlikte Türkiye’de de kamu yönetimi alanında çok olumlu gelişmeler yaşanmasına, hizmet sunumu noktasında daha işlevsel olan ve pratik çözümler üretebilen “E-Devlet” ve “E-Belediyecilik” gibi uygulamaların yaşantımıza dâhil olmasına sebep olmuştur. Hizmet taleplerinin en hızlı şekilde ve en az maliyetle karşılanmasını sağlayan bu uygulamalar, vatandaş ile devlet arasındaki ilişkiyi geliştirdiği gibi yönetime katılım ve şeffaflık noktasında da Devlete büyük fayda sağlamıştır. E-Devlet ve E-Belediyecilik uygulamaları ile ilgili genel beklentiler, vatandaşın günlük hayatını kolaylaştırması, yerel katılımı arttırması, merkezi ve yerel yönetimlerin bürokratik maliyetlerini ve iş yükünü azaltmasıdır. Bu beklentiler, kamu örgütlerinin ve vatandaşların bu uygulamaları etkili ve verimli şekilde kullanması ve uygulamaların eksik yönlerinin belirlenerek geliştirilmesi yolu ile karşılanabilmektedir.

Bu araştırmanın amacı, Türkiye’de E-Belediyecilik uygulamalarını genel anlamda değerlendirerek Güneydoğu Anadolu Bölgesi il belediyelerinde E-Belediyecilik faaliyetlerinin yapısal ve işlevsel yönlerini incelemektir. Araştırmada esas olarak Güneydoğu Anadolu Bölgesi il belediyelerinin sundukları E-Belediyecilik hizmetlerinin durumu ortaya konulmak ve buna ilişkin birtakım öneri ve değerlendirmelerde bulunmak istenmektedir. Araştırmada dolaylı ve alıntısız bir araştırma yöntemi kullanılmıştır.

**Anahtar Sözcükler:** Yerel Yönetimler, Belediyeler, E-Devlet, E-Belediye, Güneydoğu Anadolu Bölgesi İl Belediyeleri.

## **ABSTRACT**

### **E-MUNICIPALITY APPLICATIONS IN TURKEY: A STUDY IN THE CITY MUNICIPALITIES IN THE SOUTHEASTERN ANATOLIA REGION**

The technological transformation experienced today has caused many positive developments in the field of public administration all over the world and in Turkey and led to the implementation of new practices, such as “e-government” and “e-municipality”, which provide more functional and practical solutions in service delivery. These practices, which ensure that service requests are met in the fastest way with a minimum cost, have improved the relationship between the citizen and the state, as well as have benefited the state in terms of participation and transparency in management. General expectations about e-Government and e-Municipality practices are that they facilitate the daily life of citizens, improve local participation, and reduce the bureaucratic costs and workload of central and local administrations. These expectations can be met by the effective and efficient use of these practices by public organizations and citizens, and by identifying and developing the lacking aspects of these practices.

In this regard, the study aims to investigate the e-Municipality practices and make relevant evaluations and recommendations in order to increase the efficiency and efficacy in services and to ensure extensive participation of city dwellers in administration within the scope of e-Municipality of provincial municipalities in Southeast Anatolia region by analyzing the reasons and characteristics of the legal and institutional infrastructure of the implementation of e-Municipality activities in Turkey in general.

**Key Words:** Local Governments, Municipalities, E-Government, E-Municipal, Southeast Anatolia Provincial Municipalities.

## İÇİNDEKİLER

|                                                      |          |
|------------------------------------------------------|----------|
| ONUR SÖZÜ .....                                      | ii       |
| TEŞEKKÜR .....                                       | iii      |
| ÖZET .....                                           | iv       |
| ABSTRACT .....                                       | v        |
| İÇİNDEKİLER .....                                    | vi       |
| ŞEKİLLER DİZİNİ .....                                | xi       |
| TABLolar DİZİNİ .....                                | xii      |
| KISALTMALAR .....                                    | xiii     |
| <b>1. ARAŞTIRMA HAKKINDA TEMEL AÇIKLAMALAR .....</b> | <b>1</b> |
| 1.1. Araştırmanın Konusu .....                       | 1        |
| 1.2. Araştırmanın Amacı .....                        | 2        |
| 1.3. Araştırmanın Kapsamı .....                      | 2        |
| 1.4. Araştırmanın Soruları .....                     | 3        |
| 1.5. Araştırmanın Yöntemi .....                      | 3        |
| 1.6. Araştırmanın Sunuş Sırası .....                 | 4        |
| <b>2. E-DEVLET KAVRAMI VE ÖZELLİKLERİ .....</b>      | <b>5</b> |
| 2.1. E-Devletin Tanımı .....                         | 5        |
| 2.2. E-Devletin Temel Bileşenleri .....              | 8        |
| 2.2.1. E-Vatandaş .....                              | 8        |
| 2.2.2. E-İşletme .....                               | 8        |
| 2.2.3. E-Kurum .....                                 | 9        |
| 2.2.4. E-Çalışan .....                               | 9        |

|                                                                                                                                                      |           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>2.3. E-Devletin Özellikleri ve Kullanım Alanları .....</b>                                                                                        | <b>9</b>  |
| <b>2.4. E-Devletin Amaçları ve Faydaları .....</b>                                                                                                   | <b>12</b> |
| 2.4.1. E-Devlet Uygulamasının Başlıca Amaçları .....                                                                                                 | 13        |
| 2.4.1.1. Kamu Harcamalarında Tasarrufun Sağlanması .....                                                                                             | 13        |
| 2.4.1.2. Kâğıt Tüketiminin Azalması Yoluyla Doğanın Korunması .....                                                                                  | 13        |
| 2.4.1.3. Saydamlık ve Hesap Verilebilirliğin Arttırılması .....                                                                                      | 14        |
| 2.4.1.4. Kırtasiyeciliğin Azalması ve Etkin Hizmet Ağı .....                                                                                         | 14        |
| 2.4.1.5. Hızlı ve Kolay Erişim .....                                                                                                                 | 14        |
| 2.4.1.6. İşlemlerin Kayıt Altına Alınması .....                                                                                                      | 15        |
| 2.4.2. E-Devlet Uygulamasının Sağladığı Faydalar .....                                                                                               | 15        |
| <b>2.5. E-Devletin Boyutları .....</b>                                                                                                               | <b>16</b> |
| 2.5.1. E-Yönetim .....                                                                                                                               | 16        |
| 2.5.2. E-Hizmet .....                                                                                                                                | 16        |
| 2.5.3. E-Ticaret .....                                                                                                                               | 17        |
| 2.5.4. E-Demokrasi .....                                                                                                                             | 17        |
| <b>2.6. E-Devlet İle İlgili Yasal Düzenlemeler .....</b>                                                                                             | <b>17</b> |
| 2.6.1. 6698 Sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu .....                                                                                          | 18        |
| 2.6.2. 5070 Sayılı Elektronik İmza Kanunu .....                                                                                                      | 18        |
| 2.6.3. 5561 Sayılı İnternet Ortamında Yapılan Yayınların Düzenlenmesi ve Bu Yayınlar Yoluyla İşlenen Suçlarla Mücadele Edilmesi Hakkında Kanun ..... | 18        |
| 2.6.4. 4892 Sayılı Bilgi Edineme Hakkı Kanunu .....                                                                                                  | 19        |
| 2.6.5. 5809 Sayılı Elektronik Haberleşme Kanunu .....                                                                                                | 19        |
| <b>2.7. Türkiye’de Başlıca E-Devlet Uygulamaları .....</b>                                                                                           | <b>19</b> |
| <b>3. E-BELEDİYESİLİK KAVRAMI VE ÖZELLİKLERİ .....</b>                                                                                               | <b>24</b> |

|                                                                 |           |
|-----------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>3.1. E-Belediyeciliğin Tanımı .....</b>                      | <b>24</b> |
| <b>3.2. E-Belediyeciliğin Aşamaları .....</b>                   | <b>26</b> |
| 3.2.1. Tek Yönlü Bilgi Verme .....                              | 26        |
| 3.2.2. Karşılıklı İletişim .....                                | 26        |
| 3.2.3. Çevrimiçi İşlem.....                                     | 27        |
| <b>3.3. E-Belediyeciliğin Araçları .....</b>                    | <b>28</b> |
| 3.3.1. Bilgi Sistemi.....                                       | 28        |
| 3.3.2. Belediye Web Sayfası .....                               | 30        |
| 3.3.3. Belediyenin WAP (Kablosuz Hizmet) Uygulamaları .....     | 30        |
| <b>3.4. E-Belediyeciliğin Faydaları .....</b>                   | <b>31</b> |
| <b>3.5. Türkiye’de E-Belediyecilik Uygulamaları .....</b>       | <b>32</b> |
| <b>4. TÜRKİYE’DE E-BELEDİYESİLİK UYGULAMASI</b>                 |           |
| <b>KAPSAMINDA GÜNEYDOĞU ANADOLU BÖLGESİ</b>                     |           |
| <b>İL BELEDİYELERİNDE BİR ARAŞTIRMA.....</b>                    | <b>39</b> |
| <b>4.1. Araştırma Alanının Sosyo-Ekonomik Özellikleri .....</b> | <b>39</b> |
| 4.1.1. Coğrafi Konumu .....                                     | 39        |
| 4.1.2. Demografik Özellikleri .....                             | 40        |
| 4.1.3. Ekonomik Yapısı .....                                    | 40        |
| 4.1.4. Bölgenin İnternet Kullanma Düzeyi .....                  | 41        |
| 4.1.5. Bölge Halkının İnternet Kullanım Amaçları.....           | 42        |
| <b>4.2. Güneydoğu Anadolu Bölgesi İl Belediyelerinin</b>        |           |
| <b>E-Belediyecilik Uygulamaları .....</b>                       | <b>43</b> |
| 4.2.1. Şanlıurfa Büyükşehir Belediyesi.....                     | 43        |
| 4.2.1.1. Şanlıurfa İli Hakkında Tanıtıcı Bilgiler .....         | 44        |
| 4.2.1.2. Şanlıurfa İlinin Belediyecilik Tarihi .....            | 45        |

|                                                                              |    |
|------------------------------------------------------------------------------|----|
| 4.2.1.3. Şanlıurfa Büyükşehir Belediyesi E-Belediyecilik Uygulamaları.....   | 46 |
| 4.2.2. Gaziantep Büyükşehir Belediyesi .....                                 | 48 |
| 4.2.2.1. Gaziantep İli Hakkında Tanıtıcı Bilgiler.....                       | 48 |
| 4.2.2.2. Gaziantep İlinin Belediyecilik Tarihi.....                          | 50 |
| 4.2.2.3. Gaziantep Büyükşehir Belediyesi E-Belediyecilik Uygulamaları .....  | 51 |
| 4.2.3. Diyarbakır Büyükşehir Belediyesi .....                                | 52 |
| 4.2.3.1. Diyarbakır İli Hakkında Tanıtıcı Bilgiler.....                      | 52 |
| 4.2.3.2. Diyarbakır İlinin Belediyecilik Tarihi .....                        | 53 |
| 4.2.3.3. Diyarbakır Büyükşehir Belediyesi E-Belediyecilik Uygulamaları ..... | 54 |
| 4.2.4. Mardin Büyükşehir Belediyesi.....                                     | 55 |
| 4.2.4.1. Mardin İli Hakkında Tanıtıcı Bilgiler .....                         | 55 |
| 4.2.4.2. Mardin İlinin Belediyecilik Tarihi .....                            | 57 |
| 4.2.4.3. Mardin Büyükşehir Belediyesi E-Belediyecilik Uygulamaları .....     | 57 |
| 4.2.5. Adıyaman Belediyesi .....                                             | 58 |
| 4.2.5.1. Adıyaman İli Hakkında Tanıtıcı Bilgiler .....                       | 58 |
| 4.2.5.2. Adıyaman İlinin Belediyecilik Tarihi .....                          | 60 |
| 4.2.5.3. Adıyaman Belediyesi E-Belediyecilik Uygulamaları .....              | 60 |
| 4.2.6. Batman Belediyesi .....                                               | 62 |
| 4.2.6.1. Batman İli Hakkında Tanıtıcı Bilgiler .....                         | 62 |
| 4.2.6.2. Batman İlinin Belediyecilik Tarihi .....                            | 63 |
| 4.2.6.3. Batman Belediyesi E-Belediyecilik Uygulamaları .....                | 63 |
| 4.2.7. Şırnak Belediyesi .....                                               | 65 |
| 4.2.7.1. Şırnak İli Hakkında Tanıtıcı Bilgiler .....                         | 65 |

|                                                               |           |
|---------------------------------------------------------------|-----------|
| 4.2.7.2. Şırnak İlinin Belediyecilik Tarihi .....             | 66        |
| 4.2.7.3. Şırnak Belediyesi E-Belediyecilik Uygulamaları ..... | 67        |
| 4.2.8. Siirt Belediyesi .....                                 | 67        |
| 4.2.8.1. Siirt İli Hakkında Tanıtıcı Bilgiler .....           | 67        |
| 4.2.8.2. Siirt İlinin Belediyecilik Tarihi .....              | 69        |
| 4.2.8.3. Siirt Belediyesi E-Belediyecilik Uygulamaları .....  | 69        |
| 4.2.9. Kilis Belediyesi .....                                 | 70        |
| 4.2.9.1. Kilis İli Hakkında Tanıtıcı Bilgiler .....           | 70        |
| 4.2.9.2. Kilis İlinin Belediyecilik Tarihi .....              | 72        |
| 4.2.9.3. Kilis Belediyesi E-Belediyecilik Uygulamaları .....  | 72        |
| <b>5. BULGULAR, ÖNERİLER VE GENEL DEĞERLENDİRME .....</b>     | <b>74</b> |
| <b>5.1. Bulgular .....</b>                                    | <b>74</b> |
| <b>5.2. Öneriler .....</b>                                    | <b>78</b> |
| <b>5.3. Genel Değerlendirme .....</b>                         | <b>80</b> |
| <b>KAYNAKÇA .....</b>                                         | <b>83</b> |

## ŞEKİLLER DİZİNİ

|                                                                       |    |
|-----------------------------------------------------------------------|----|
| Şekil 1. Şanlıurfa Büyükşehir Belediyesi Web Sayfası Görüntüsü.....   | 46 |
| Şekil 2. Gaziantep Büyükşehir Belediyesi Web Sayfası Görüntüsü .....  | 51 |
| Şekil 3. Diyarbakır Büyükşehir Belediyesi Web Sayfası Görüntüsü ..... | 54 |
| Şekil 4. Mardin Büyükşehir Belediyesi Web Sayfası Görüntüsü.....      | 58 |
| Şekil 5. Adıyaman Belediyesi Web Sayfası Görüntüsü .....              | 61 |
| Şekil 6. Batman Belediyesi Web Sayfası Görüntüsü .....                | 64 |
| Şekil 7. Şırnak Belediyesi Web Sayfası Görüntüsü .....                | 67 |
| Şekil 8. Siirt Belediyesi Web Sayfası Görüntüsü .....                 | 70 |
| Şekil 9. Kilis Belediyesi Web Sayfası Görüntüsü .....                 | 72 |

## TABLÖLAR DİZİNİ

|                                                                                                         |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| <b>Tablo 1.</b> Geleneksel Devlet – E-Devlet Karşılaştırması .....                                      | 7  |
| <b>Tablo 2.</b> Kamu Bilgi Ağının Sağladığı Hizmetler .....                                             | 12 |
| <b>Tablo 3.</b> Türkiye’de E-Devlet Uygulamaları .....                                                  | 20 |
| <b>Tablo 4.</b> E-Belediye Bilgi Sistemi Uygulamaya Açılan Modüller .....                               | 29 |
| <b>Tablo 5.</b> Beş Büyükşehir Belediyesinin Web Sayfalarındaki<br>E-Belediyecilik Uygulamaları .....   | 35 |
| <b>Tablo 6.</b> Güneydoğu Anadolu Bölgesi Elektronik<br>Haberleşme Sektörüne İlişkin Veriler.....       | 42 |
| <b>Tablo 7.</b> Şanlıurfa İline Ait Elektronik Haberleşme Sektörüne İlişkin Veriler.....                | 45 |
| <b>Tablo 8.</b> Gaziantep İline Ait Elektronik Haberleşme Sektörüne İlişkin Veriler .....               | 50 |
| <b>Tablo 9.</b> Diyarbakır İline Ait Elektronik Haberleşme Sektörüne İlişkin Veriler .....              | 53 |
| <b>Tablo 10.</b> Mardin İline Ait Elektronik Haberleşme Sektörüne İlişkin Veriler .....                 | 56 |
| <b>Tablo 11.</b> Adıyaman İline Ait Elektronik Haberleşme Sektörüne İlişkin Veriler.....                | 60 |
| <b>Tablo 12.</b> Batman İline Ait Elektronik Haberleşme Sektörüne İlişkin Veriler.....                  | 63 |
| <b>Tablo 13.</b> Şırnak İline Ait Elektronik Haberleşme Sektörüne İlişkin Veriler.....                  | 66 |
| <b>Tablo 14.</b> Siirt İline Ait Elektronik Haberleşme Sektörüne İlişkin Veriler .....                  | 69 |
| <b>Tablo 15.</b> Kilis İline Ait Elektronik Haberleşme Sektörüne İlişkin Veriler .....                  | 71 |
| <b>Tablo 16.</b> Güneydoğu Anadolu Bölgesi İl Belediyelerinin<br>Web Sayfalarının Karşılaştırması ..... | 77 |

## KISALTMALAR

|               |                                                                |
|---------------|----------------------------------------------------------------|
| <b>AYKOME</b> | : Altyapı Koordinasyon Merkezi                                 |
| <b>BİT</b>    | : Bilgi ve İletişim Teknolojileri                              |
| <b>CİMER</b>  | : Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi                            |
| <b>EBYS</b>   | : Elektronik Belge Yönetim Sistemi                             |
| <b>GAP</b>    | : Güneydoğu Anadolu Projesi                                    |
| <b>GES</b>    | : Güneş Enerjisi Santrali                                      |
| <b>MAPEG</b>  | : Maden ve Petrol İşleri Genel Müdürlüğü                       |
| <b>PTT</b>    | : Posta ve Telgraf Teşkilatı                                   |
| <b>TAKPAS</b> | : Tapu ve Kadastro Paylaşım Sistemi                            |
| <b>TRT</b>    | : Türkiye Radyo Televizyon Kurumu                              |
| <b>TÜİK</b>   | : Türkiye İstatistik Kurumu                                    |
| <b>UKOME</b>  | : Ulaşım Koordinasyon Merkezi                                  |
| <b>UYAP</b>   | : Ulusal Yargı Ağı Bilişim Sistemi                             |
| <b>Vb.</b>    | : Ve Benzeri                                                   |
| <b>Vd.</b>    | : Ve Diğerleri                                                 |
| <b>WAP</b>    | : Wireless Application Protocol ( Kablosuz Uygulama Protokolü) |
| <b>Web</b>    | : Bilgisayar Ağı                                               |

## 1. ARAŞTIRMA HAKKINDA TEMEL AÇIKLAMALAR

Araştırma hakkında temel açıklamalar başlığı altında araştırmanın konusuna, amacına, kapsamına, araştırmanın sorularına, yöntemine ve araştırmanın sunuş sırasına değinilmiştir.

### 1.1. Araştırmanın Konusu

Vatandaşlarına hizmet vermek kamunun en öncelikli görevlerinden biridir. Verilen hizmetlerin etkin bir şekilde sunulması kamu idaresi ve vatandaş arasındaki bağın güçlenmesi sonucunu doğurmaktadır. Bu sonuç, demokratik toplum yapılarında siyasal iktidarların ileriki süreçlerde tekrar tercih edilme imkânı açısından büyük önem taşımaktadır. Dolayısıyla bu hizmetlerin vatandaşlara zahmetsiz, düşük maliyetli ve verimli olarak sunulabilmesi için büyük bir hassasiyet gösterilmektedir. Teknoloji alanında yaşanan gelişimlerin toplumsal alanda ki değişikliklerle doğru orantılı olduğu yadsınamaz bir gerçektir. Bilgi ve iletişim teknolojilerinde (BİT) meydana gelen gelişim, gündelik yaşantımızı etkilediği gibi, geleneksel yönetim anlayışında ki hizmet sunma şekillerini de fazlasıyla değiştirmiştir. Geleneksel yönetim anlayışında var olan kırtasiyecilik, uzun süren işlemler bütünü ve tozlu raflarda biriken dosyalar veri kopyalama ve internet tabanlı programların kullanılması ile çok kısa zamanda tamamlanabilen, iş yükünü azaltan ve vatandaş memnuniyeti sağlayan bir hale gelmiştir.

Bilgi ve iletişim teknolojilerinin kamu yönetimine etkili olarak kullanılmasıyla beraber merkezden yönetimin yanı sıra yerinden yönetimlerde de E-Devlet uygulaması ile ilgili girişimler artış göstermiştir. Bu girişimler sonucunda E-Belediyecilik uygulamaları ortaya çıkmıştır. Bu uygulamalar hem yerel ölçekte sunulan hizmet kalitesini arttırmış hem de E-Devlet uygulamasının tamamlayıcı parçası olmuştur. E-Devletin uygulanabilirliğinde yol kat eden devletlerde, bu uygulamanın merkezden ve yerinden yönetim birimleriyle eşgüdümlü olarak yürütüldüğü görülmektedir.

Bu bağlamda çalışmanın konusunu Türkiye’de E-Belediyecilik uygulamalarının özelliklerinin genel olarak incelenmesi ile Güneydoğu Anadolu Bölgesi il belediyelerinin E-Belediyecilik uygulamalarının mevcut durumunun araştırılması oluşturmaktadır.

## **1.2. Araştırmanın Amacı**

Teknolojik gelişmelerle birlikte özel sektörde hizmet sunumunda köklü değişiklikler yaşanmıştır. İşletmeler müşterileriyle internet ortamında buluşma fırsatı bulmuş, bu ilişki ürün ve hizmetlerin geliştirilmesi, müşterilere işlem kolaylığı sağlanması ve satış sonrası ilişkilerin devam ettirilmesi gibi noktalarda çok büyük bir fayda sağlamıştır. İnternet ortamında hizmet alabilme fikri vatandaşların kamu alanında da hizmet alınabileceği yönündeki beklentilerini artırmıştır. Tüm bu gelişmeler ışığında kamu yönetimi de birçok alanda teknolojiyi kullanmaya başlamıştır. Bu sayede kamu yönetimi, hem yönetsel işlemleri hem de devlet-vatandaş arasındaki ilişkileri geliştirerek etkin hizmet sunan bir yapı halini almıştır. Yönetim biliminde küresel anlamda yaşanan gelişmeler merkezi yönetimde bulunan bazı yetki ve görevlerin yerel yönetimlere doğru kaymasını sağlamıştır. Böylece teknolojik gelişmeler ve ihtiyaçlar doğrultusunda oluşan E-Devlet portalı yerel yönetimleri de kapsayan bir hal almıştır. Bu süreç ülkemiz yerel yönetim birimlerinden olan belediyelerin birçok hizmeti E-Belediye üzerinden sunmaya başlamasına zemin oluşturmuştur. Bu doğrultuda Türkiye’de E-Belediyecilik uygulamaları gündelik hayatımızın ayrılmaz bir parçası haline gelmiştir.

Bu çalışmanın amacı, Türkiye’de E-Belediyecilik faaliyetlerinin genel anlamda özelliklerini inceleyerek Güneydoğu Anadolu Bölgesi’ndeki il belediyelerinin E-Belediyecilik uygulamaları çerçevesinde sunduğu hizmetlerin yapısal ve işlevsel yönlerini irdelemek ve karşılaştırmak; bu kapsamda E-Belediyecilik hizmetlerinin bölgede yer alan il belediye sınırları içinde yaşayan kent halkına nasıl etkili sunulabileceğine ilişkin birtakım öneri ve değerlendirmelerde bulunmaktır.

## **1.3. Araştırmanın Kapsamı**

Çalışmada öncelikle E-Devlet kavramı tanımlanmış, daha sonra E-Belediyecilik kavramına değinilerek Güneydoğu Anadolu Bölgesi il belediyelerine ait web sayfalarında bulunan E-Belediyecilik uygulamaları incelenmiştir.

Araştırma Şanlıurfa, Gaziantep, Diyarbakır, Mardin, Adıyaman, Batman, Şırnak, Siirt ve Kilis il belediyelerinin web sayfaları üzerinden sunulan E-Belediye hizmetlerini kapsamaktadır. Araştırmaya konu olan inceleme belediye web sayfalarında aşağıda yer verilmiş olan başlıklar çerçevesinde yapılmaktadır.

- Web sayfalarına erişim kolaylığı,
- Web sayfalarını tasarımı,
- Web sayfalarının bilgi paylaşımı konusundaki şeffaflığı,
- Web sayfalarında yer alan projeler,
- Web sayfaları aracılığı ile kent halkına sunulmakta olan E-Belediyecilik uygulamaları.

Belediyelerin web sayfaları üzerinden sundukları E-Belediyecilik Hizmetleri, Mayıs 2020 ve Haziran 2020 tarihlerini kapsayan dönem içinde incelenmektedir. Belediyelerin web sayfaları dışında mobil uygulamalar, sosyal medya vb. araçlar vasıtasıyla sunduğu E-Belediye hizmetleri araştırmanın kapsamı dışındadır.

#### **1.4. Araştırmanın Soruları**

Araştırma kapsamında aşağıdaki sorulara yanıt aranmaktadır.

- (1) Güneydoğu Anadolu Bölgesi'nin sosyo-ekonomik, coğrafik ve demografik yapısı E-Belediyecilik uygulamalarının kullanım oranını nasıl etkilemektedir?
- (2) Güneydoğu Anadolu Bölgesi il belediyelerine ait web sayfaları kullanım açısından yalın ve anlaşılır mı?
- (3) Güneydoğu Anadolu Bölgesi il belediyeleri web sayfalarında engelli ve farklı dil kullanan vatandaşlara hizmet sunabilmekte midir?
- (4) Güneydoğu Anadolu Bölgesi il belediyeleri E-Belediyecilik uygulamaları ile hangi hizmetleri sunmaktadır?
- (5) Güneydoğu Anadolu Bölgesi il belediyelerinden hangileri hesap verebilirliği ve şeffaflığı önemsemektedir?
- (6) Güneydoğu Anadolu Bölgesi il belediyeleri E-Belediyecilik uygulamalarını hangi ölçüde kullanmaktadır?

#### **1.5. Araştırmanın Yöntemi**

Araştırmanın özü literatür taraması ile şekillendirilmiş olup, araştırmada dolaylı ve alıntısız araştırma yöntemi kullanılmıştır. Bu çerçevede; E-Devlet ve E-Belediye ile ilgili yazılmış kitap, dergi, tez, kanun, mevzuat ve internette yayınlanmış birtakım makalelerden faydalanılmıştır.

### **1.6. Araştırmanın Sunuş Sırası**

Araştırma 5 bölümden oluşmaktadır. İlk bölümde araştırmanın konusuna, amacına, kapsamına, araştırmanın sorularına, yöntemine ve araştırmanın sunuş sırasına değinilmektedir.

İkinci bölümde, E-Devletin tanımı üzerinde durulmuş ve sırayla E-Devlet'in temel bileşenlerine, özellikleri ve kullanım alanlarına, amaçları ve faydalarına, boyutlarına, E-Devlet ile ilgili yasal düzenlemelere ve Türkiye'de ki başlıca E-Devlet uygulamalarına yer verilmiştir.

Üçüncü bölümde, E-Belediyeciliğin tanımına, aşamalarına, araçlarına, faydalarına ve Türkiye'de E-Belediyecilik uygulamalarına yer verilmiştir.

Dördüncü bölümde, "Türkiye'de E-Belediyecilik Uygulaması Kapsamında Güneydoğu Anadolu Bölgesi İl Belediyelerinde Bir Araştırma" konusuna değinilmiştir. Konuyla ilgili olarak araştırma alanının sosyo-ekonomik özelliklerine ve Güneydoğu Anadolu Bölgesi'nde bulunan il belediyelerinin web sayfaları üzerinden sundukları E-Belediyecilik uygulamalarına yer verilmiştir.

Beşinci bölümde ise araştırmadan elde edilen bulgular, öneriler ve genel değerlendirme kısmı yer almaktadır.

## 2. E-DEVLET KAVRAMI VE ÖZELLİKLERİ

E-Devlet kavramı ve özellikleri bölümü altında E-Devlet kavramına, E-Devletin temel bileşenlerine, özelliklerine ve kullanım alanlarına, amaç ve faydalarına, boyutlarına, ülkemizdeki yasal çerçevesine ve ülkemizde uygulanan başlıca E-Devlet uygulamalarına yer verilmiştir.

### 2.1. E-Devletin Tanımı

Teknolojide yaşanan gelişmeler ve internet ortamının kullanımının yaygınlaşması, yaşamımızın her alanına tesir etmektedir. Bu durumdan bürokrasideki işleyiş ile birlikte devlet-vatandaş arasındaki ilişki de etkilenmiştir. Vatandaş tarafından talep edilen hizmetlere geleneksel yönetim anlayışı ile cevap veremeyen kamu yönetimleri, teknolojinin sunduğu imkânları kullanarak; vatandaşlara daha verimli, açık, eşitlikçi ve daha az zamanda hizmet sunabilen bir hale gelmiştir. Bütün bu gelişmeler ışığında devletin elektronik ortamda vatandaşlara hizmet verme fikri ortaya çıkmış ve bu fikir E-Devlet olarak tanımlanmıştır. Dünya ülkeleri E-Devlet uygulamasını büyük bir hızla kullanmaya ve kendi yönetim anlayışlarına göre geliştirmeye başlamışlardır. Nihayetinde günümüz dünyası bu uygulama ağı ile çevrilmiş ve E-Devlet kamu yönetiminin ayrılmaz bir parçası haline gelmiştir.

Kamu yönetimi E-Devlet ile birlikte işleyiş olarak yeni bir yaşam formu halini almıştır. E-Devlet, klasik kamu yönetimi anlayışının teknolojik gelişmelerle harmanlanarak günümüz talep ve beklentilerine uyumlu bir hale gelmiş halidir (Yıldırım ve Karakurt, 2004).

21. yüzyılda yaşanan gelişmelerin ürünü olan E-Devlet ile ilgili birçok tanım yapılmıştır. Her disiplin bu tanımlamayı kendi bakış açısına göre yapmış olmakla birlikte bu tanımların aşağıdaki dört unsur çerçevesinde olduğu görülmektedir (Atkinson vd., 2008: 480):

- *Teknolojik araçlar:* Bütün tanımlamaların vurgulamış olduğu ilk öge, E-Devlet uygulamasında bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanılıyor olmasıdır. Bu durum “e” ön ekiyle vurgulanmaktadır.
- *Devletin amaçları ve rolü:* Bir diğer öge ise kamu yönetimi tarafından da bilgi ve iletişim teknolojilerinin benimsenmesi ve kullanılmasıdır. Devletler, varoluş

amaçları ve rolleri gereği gelişen dünya düzenine ve vatandaşların taleplerine uygun hizmetler geliştirerek varlıklarını sürdürmek zorundadırlar. Ancak bu sayede daha etkin, çağdaş, katılımı yüksek bir yönetim oluşturulabilecektir.

- *Vatandaşlar, şirketler ve diğer paydaşlar:* Birçok tanımda E-Devletin en önemli uygulama ortağının vatandaşlar ve şirketler olduğu görülmektedir. Bu durum kamu yönetimi ile vatandaşlar ve şirketler arasındaki bağın güçlenerek yönetimde arzulanan yönetişimin en iyi şekilde oluşmasını sağlamaktadır.
- *Uygulama alanları:* E-Devletin uygulama alanı olarak birçok paydaşı bulunmaktadır. Bunlar; yönetimler, siyasi önderler, politika üretenler, finansal kurumlar, kamu yönetişimi ve siyasal partilerden oluşmaktadır.

Bu bilgiler ışığında E-Devlet 21. yüzyılın yönetsel, ekonomik, siyasal ve sosyal gereklerine uyumlu olarak kamunun yönetme görevini yerine getirmesinde interneti ve web tabanlı uygulamaları kullanarak, vatandaşlara diledikleri yerde ve kesintisiz hizmet sunan devlet biçimi olarak tanımlanabilir (Şahin ve Örselli, 2014: 11).

E-Devletle ilgili farklı tanımlamalar bulunmakla birlikte bazıları şu şekildedir (Şahin ve Örselli, 2014: 10-11):

- Devletin siyasi ve sivil açıdan idaresinde bilgi ve iletişim teknolojisinin kullanılmasıdır.
- Vatandaşların diledikleri zaman herhangi bir yerden hizmet alabilmelerini sağlayan ve kamu örgütlerinin güvenli bilgi alışverişi yapmalarına ortam hazırlayan çevrimiçi devlettir.
- Devlet tarafından sunulan bilgi ve hizmetlerin vatandaşlara ulaştırılması ve vatandaşın da yürütülen bu yönetim süreçlerine katılmasıdır.
- Kamu yönetiminin daha iyi bir hal alması için bilgi ve iletişim teknolojilerinin bilhassa internetin kullanılmasıdır.
- Elektronik teknolojilerin, kamu otoriteleri ve sivil toplum arasındaki ilişkilerde, kamu otoritelerinin tüm demokratik süreçlere ilişkin faaliyetlerinde ve kamu hizmetlerinin sunumunda kullanılmasıdır.
- Yönetsel eylemleri ve siyasi faaliyetleri dönüştürme, kaliteli hale getirme olanağına sahip, vatandaşlara daha iyi hizmet etmeyi sağlayan, hem bugünün gerçeği hem de geleceğe dönük bir vizyondur.

- Hizmet sunumu anlayışına yenilikçi bir tarz ve en düşük maliyetle geliştirilmiş bir yaklaşımdır.
- Elektronik araçların devlet-vatandaş ve devlet-iş dünyası arasında karşılıklı etkileşim ve aynı zamanda devlet içi faaliyetlerin kolaylaştırılması ve demokratikleştirilmesi için kullanılmasıdır.
- Vatandaşların hizmet ile ilgili talep ve beklentilerine, teknolojinin getirmiş olduğu bütün yenilikleri kullanarak daha iyi hizmet veren ve bu şekilde modern anlayışın gereklerine uyum sağlayan devlettir.
- Devletin idare yeteneğini ve hizmetlerini güçlendirmek, etkinliğini artırmak üzere oluşturulan devlet süreçlerinin otomasyon sistemidir.

**Tablo 1. Geleneksel Devlet – E-Devlet Karşılaştırması**

| <i>Geleneksel Devlet</i>         | <i>E-Devlet</i>                   |
|----------------------------------|-----------------------------------|
| Pasif Vatandaş                   | Aktif Müşteri/Vatandaş            |
| Kâğıda Dayalı İşlem              | İnternet Tabanlı İletişim         |
| Dikey/Hiyerarşik Yapı            | Yatay/Koordinasyon                |
| Yönetim Kaynaklı Veri Yükleme    | Vatandaş Kaynaklı Veri Yükleme    |
| Personel Tarafından Karşılama    | Otomatik Sesli Yanıt              |
| Personel Desteği                 | Uzman Desteği                     |
| Personel Temelli Denetim Sistemi | Otomatik Veri Güncelleme Denetimi |
| Nakit/Kıymetli Evraklar          | İnternet Tabanlı Havale/EFT       |
| Tek Tip Hizmet                   | Çok Yönlü Hizmet                  |
| Sürekli Olmayan Hizmet           | Sürekli Hizmet                    |
| Yüksek İşlem Maliyetleri         | Düşük İşlem Maliyetleri           |

Kaynak: (Büke, 2004: 13).

E-Devlet tanımlarının büyük çoğunluğunda iki ortak nokta bulunmaktadır. Birincisi E-Devletin bilişim teknolojilerinin kullanılması ile gerçekleşeceği, ikincisi ise temel amacın kamu yönetiminin geliştirilmesi olduğudur. Dolayısıyla E-Devleti, kamu yönetiminin geliştirilmesi amacıyla devlet, birey ve işletmelere katma değer oluşturacak şekilde bilişim teknolojilerinin kamu sektöründe kullanılması olarak tanımlayabiliriz. E-Devlet ile üretilen katma değer kamu hizmetlerinin maliyetlerinin azaltılması, kullanıcı memnuniyetinin artırılması, demokratik süreçlerin geliştirilmesi, kamuda şeffaflığın

artırılması ile yönetim süreçlerine bireylerin katılımının artırılması gibi devlet, birey ve işletmeler için katma değer ifade eden tüm unsurları kapsamaktadır (Temür, 2011: 10).

## **2.2. E-Devletin Temel Bileşenleri**

E-Devlette, verilerin bir araya getirilmesi, derlenmesi ve paydaşlara dağıtılması bilgi ve iletişim platformu üzerinden yapılacağı için, bu uygulamanın kamu yönetiminin her alanında kullanılması ve hizmet sunma biçiminde gerekli değişikliklerin yapılması kaçınılmaz bir değişimi zorunlu kılmaktadır. Bu sebeple E-Devlet, kamu örgütlerini, personelleri, işletmeleri ve vatandaşları etkilemekte ve köklü değişimler yapmaya zorlamaktadır (Türkiye Bilişim Derneği, 2004).

Bu doğrultuda E-Devletin bazı unsurları bulunmaktadır. Bu unsurlar:

- E-Vatandaş
- E-İşletme
- E-Kurum
- E-Çalışan olarak tanımlanmaktadır. Bunlar hem kendi yapıları içinde hem de birbirleri ile etkileşim içerisindeyler (Büke, 2004: 22).

### **2.2.1. E-Vatandaş**

Vatandaşların devletle olan ilişkileri, sağ bir doğum ile kişiliğini kazanmasıyla başlar ve ölüm yolu ile kişiliğini kaybetmesiyle de sona erer. Devlet-vatandaş arasındaki bu ilişkilerde hizmet sunulan taraf e-vatandaş olarak isimlendirilir. Bu süreçte vatandaş, kimlik ve pasaport, vergi, elektrik, doğalgaz ve su giderleri, askerlik görevi, evlenme ve boşanma, eğitim, sağlık, sosyal güvenlik, adalet, ölüm ve sonrası işlemler gibi daha birçok işlem yapmaktadır. Dolayısı ile e-vatandaş, E-Devlet yolu ile devletle iletişim kuran ve etkileşimde bulunan kişi olarak tanımlanabilir.

### **2.2.2. E-İşletme**

İşletmeler kamu kurumlarına nazaran güncel dünyayı daha iyi takip ve analiz eden, yeniliklere daha çabuk ayak uyduran ve bunlar ışığında ürün, mal ve hizmet üreterek kar etme amacı güden birimlerdir. İşletmelerin pazar paylarını, karlılıklarını ve müşterilerini kaybetmemeleri için ulusal ve uluslararası piyasayı iyi takip etmeleri gerekmektedir. Şüphesiz ki bu takibi yaparken bilgi ve iletişim teknolojilerini yoğun olarak kullanırlar. Bu sayede kamu kurumları ve iş dünyası ile sürekli iletişim halinde bulunurlar. İşletmeler

sürdürülebilir karlılık ve rekabet güçlerini korumak için internet tabanlı e-ticaret gibi projelerde yer almaktadırlar. Bununla birlikte ticari hayatlarını ilgilendiren yasal düzenlemelerle ilgili onay ve denetimlerin yapılması gerektiğinden işletmeler, internet tabanlı platformlara dâhil olmak zorunda kalmışlardır.

### **2.2.3. E-Kurum**

İşletmelerin ve vatandaşların bulunduğu bilgi ve iletişim teknolojisi tabanlı alanların bir diğer aktörü de şüphesiz ki kurumlardır. E-Devlet platformunda kurumlar e-kurum olarak yerlerini alırlar. Gündelik yaşantımızda internet tabanlı ağlardan zahmetsizce gerçekleştirdiğimiz birçok işlem kurumların E-Devlet içerisinde yer almasıyla mümkün olmaktadır. Yerel yönetim birimleri, dernek ve vakıflar, sivil toplum kuruluşları, eğitim kurumları ve benzeri bütün kurumlar E-Devleti tamamlayan unsurlardır (Kırçova, 2002: 22).

### **2.2.4. E-Çalışan**

Vatandaşların ve diğer paydaşların E-Devlet hizmetlerini alabilmelerini sağlayan bir diğer unsur da kamu çalışanlarıdır. E-Devlet her ne kadar internet tabanlı bir uygulama olsa da hizmetlerin sunulması aşamasında çalışanların rolü büyüktür. Kamu hizmeti sunan birimlerin ve buralarda çalışan personellerin sayısı arttıkça, uygulama içerisindeki rolleri ve gereklilikleri de doğru orantılı olarak artmıştır. Dolayısıyla çalışanlar E-Devlet uygulamasının vazgeçilmez birer parçası haline gelmiştir.

## **2.3. E-Devletin Özellikleri ve Kullanım Alanları**

E-Devlet uygulamalarının amacına uygun olarak işleyebilmesi için sahip olması gereken özellikleri şöyle sıralayabiliriz (Ulusoy ve Karakurt, 2002: 120-121):

- *Zahmetsiz Kullanım:* Vatandaşların, talep ettikleri veya ihtiyaç duydukları hizmetlerle ilgili olarak devlet kurumları veya ulus ötesi kuruluşlarla iletişim kurabilmeleridir.
- *Erişilebilirlik:* Kullanıcıların ev, iş ve diğer tüm kamusal alanlarda E-Devlete kolayca ulaşılabilmesi anlamına gelir.
- *Bireysel ve Güvenilir Kullanım:* Kullanıcıların E-Devleti kendi işlemleriyle ilgili, kişisel verileri korunarak güvenilir bir ortamda kullanmalarını ifade eder. Devletin

bu anlamda kendini kanıtlamış bir güvenlik önlemi alması ve kullanıcıları koruması şarttır.

- *Yenilikçilik:* Teknolojik anlamda uygulanan tüm yeniliklere ayak uydurularak bu yeniliklerden en üst düzeyde yararlanılmalıdır.
- *Kolektif Yapı:* Devlet kuruluşları, özel sektör ve sivil toplum kuruluşları, deneyimler ve uzmanlık alanlarına göre bir işbirliği içerisinde olmalıdırlar.
- *Güçlü Ekonomik Yönetim:* Kaynakların verimli ve etkili bir şekilde kullanılması sağlanmalıdır. Kamu hizmetlerinin en düşük maliyet ile en üst düzey vatandaş memnuniyeti sağlanarak sunulması gerekir.
- *Gelişim:* Var olan hizmetlerin sunulması sırasında teknolojik altyapıdan mümkün olduğunca faydalanılıp hizmet kalitesinin artırılması ve kurumsal gelişimin gerçekleştirilmesi gerekmektedir.

E-Devletin özellikleri ışığında iki önemli yönünün bulunduğunu söylenebilir. Bunlardan ilki E-Devletin “veri temelli olması” ikincisi ise “teknik olması”dır:

*Veri Temelli Olma:* E-Devletin en temel işlevi veriye kolay ulaşılmasıdır. Ancak kamusal verilere ulaşma kolaylığı E-Devletin sadece bir yönünü oluşturur. E-Devlet aracılığıyla kullanıcılar kendi bilgilerine kolayca ulaşabilecekleri gibi, kendileriyle ilgili bilgi ve belgeleri de rahatça ilgili kurum ve kuruluşlara ulaştırabilmelidirler. Verilerin üçüncü kişilerce bilinmemesi gereken bilgiler olabileceği göz önünde bulundurularak, gerekli gizlilik önlemlerinin sistem tarafından güvence altına alınması gerekmektedir (İnce, 2001: 23-24).

E-Devlet ilk bakışta internet tabanlı bir bilgi paylaşım ağı olarak gözüксе de, bu uygulama aslında birçok kurum ve kuruluşun eş güdümlü olarak bir araya geldiği karmaşık bir yapıya sahiptir. E-Devlet ile birçok hizmet etkinlik kazanmıştır. Benzer hizmetlerin sunulduğu ayrı birimlerin sisteme dâhil olmasıyla aslında ihtiyaç duyulmayan ve maliyet oluşturan birçok kurumun görevi de sona ermiş ve sunulan hizmetin kalitesi artırılmıştır. Sürekli gelişen teknoloji ve artan taleplere ayak uydurabilmek için devletin veri akışını ve gelişmeleri çok iyi takip edip uygulamayı güncel tutması bir gerekliliktir.

*Teknik Olma:* İnternet ortamını kullanan E-Devlet güncel teknolojik gelişmelere uyum sağladığı için, yapılan işlem kayıtlarından, aşamalarına; işlemlerin sınıflandırılmasından, hacmine ve paydaşlar tarafından yapılan geri bildirimlere kadar

pek çok konuda veri paylaşma ve inceleme imkânı veren yapısı ile teknik anlamda üstünlükleri bulunan bir kamu örgütlenmesidir. Bu uygulamada yapılan pek çok işlemin kişileri ilgilendirmesi ve kamuyu ilgilendiren devlet sırrı niteliğinde olmasından ötürü E-Devlet uygulamasın bu konularla ilgili açıklama yapma ve karar alma gibi işlemler için yetkisi bulunmamaktadır. Bu yetkiye ilgili kamu kurumları sahiptir. Bu kamu yönetiminin en önemli politikalarından biridir (Saygılıoğlu ve Arı, 2003: 62).

Teknik olma, yalnızca teknolojinin çokça kullanılması anlamını taşımamaktadır. E-Devlet uygulaması belli kalıplar içinde belli yazılım ve programlar kullanılarak oluşturulmuş bir platformdur. Önemli olan şey bu uygulamanın ileriye yönelik olarak yaşanacak gelişmelere de uyumlu olarak tasarlanmasıdır. Küresel gelişim her alana tesir etmekte ve E-Devletin de temel prensiplerinden taviz vermeden tüm bu değişimlere uyum sağlayacak şekilde düzenlenmesi uygulamanın sürekliliği için büyük önem taşımaktadır (İnce, 2001: 25-26).

E-Devlet ile sunulan hizmet yelpazesi çok geniş olmakla birlikte, hizmetlerin uygulanma oranları ve kullanıcı sayıları ülkeden ülkeye farklılık göstermektedir. Her ne kadar ülkelerin uygulama oranları farklı olsa da temelde bu uygulama ile üç tür hizmetin sunulması amaçlanmaktadır. Bunlar (Aktan vd., 2004: 246):

- Veri sunma hizmetleri.
- İletişim hizmetleri.
- Online işlem hizmetleridir.

**Tablo 2. Kamu Bilgi Ağının Sağladığı Hizmetler**

| <i>Uygulama Alanları</i> | <i>Veri Sunma Hizmetleri</i>                                                                                                | <i>İletişim Hizmetleri</i>                                                                                                               | <i>Online İşlem Hizmetleri</i>                              |
|--------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|
| Gündelik Hayat           | -İş Hayatı<br>-Konut<br>-Eğitim<br>-Sağlık<br>-Kültür<br>-Ulaşım<br>-Çevre vb. hak. bilgiler                                | -Gündelik hayata ilişkin konularda danışmanlık<br>-İş ya da konut ilanları<br>-Online iletişim<br>-Kamu personelleri ile online iletişim | -Bilet ön alımı<br>-Çeşitli programlara başvuru ve kayıtlar |
| Uzaktan İdare            | -Kamu hizmetleri rehberi<br>-İdari süreçler için kılavuz<br>-Kamu kayıtları ve veri tabanları                               | -Kamu personelleri ile online iletişim                                                                                                   | -Formların internet ortamında düzenlenmesi                  |
| Politik Katılım          | -Yasal düzenlemeler<br>-Meclis kayıtları<br>-Siyasi programlar<br>-Görüş belgeleri Karar alma sürecinde hazırlanan belgeler | -Siyasal gündem ile ilgili tartışmalar<br>-Politikacılarla online iletişim                                                               | -Referandum<br>-Seçimler<br>-Anketler                       |

Kaynak: (Aktan vd., 2004: 247).

Her şeye rağmen E-Devletin sunduğu bilgi paylaşımı doğrudan uygulanabilen bir sistem olmamalıdır. Bilginin paylaşılması için gereken bazı şartların kullanıcılar tarafından yerine getirilmesi gerekir. Söz konusu olan şey paylaşım olduğundan, kullanıcıların bu bilgi alışverişine hazır ve algılama seviyelerinin yeterli olması gerekmektedir.

#### **2.4. E-Devletin Amaçları ve Faydaları**

Vatandaşların dünyanın herhangi bir yerinden istedikleri an arzu ettikleri bilgiye ulaşmalarını ve işlem yapabilmelerini sağlayan E-Devlet uygulaması, vatandaş-devlet arasında köprü kurarak, vatandaşı için var olan devlet anlayışının gelişmesini sağlamaktadır.

E-Devlet uygulaması ile kamu hizmetlerinin etkin bir şekilde sunulması, kullanıcıların istedikleri yerde ve kısa zamanda işlemlerini gerçekleştirebilmesi, kırtasiyeciliğin azaltılması, karar alma sürecinin en aza indirilmesi ve saydam bir devlet yapısının oluşturulması hedeflenmektedir. Bu sayede, hizmetlerin sunulmasında

maliyetlerin düşürülmesi, işlem zamanının ve bürokrasinin azaltılması, vatandaş memnuniyetinin ve güveninin artırılması, daha demokratik bir yönetimin oluşturulması ve insan kaynaklı hataların en aza indirilmesi amaçlanmaktadır (Saraçbaşı, 2010: 24).

#### **2.4.1. E-Devlet Uygulamasının Başlıca Amaçları**

E-Devlet uygulaması ile ulaşılmak istenen amaçlar olarak kamu giderlerinde tasarruf sağlanması, internet veri tabanlı işlemler artırılarak kağıt tüketiminin azaltılması, daha şeffaf bir yönetimin benimsenmesi, kırtasiyecilik azaltılarak etkin ve verimli hizmet sunumuna ulaşılması, hizmet sunumunda ve hizmete erişimde pratik olunması ve verilerin güvenilir bir alt yapı ile kayıt altına alınması öngörülmektedir.

##### **2.4.1.1. Kamu Harcamalarında Tasarrufun Sağlanması**

Kamu bütçesinde külfet yaratan personel ve kırtasiye giderleri, kurum içi iletişim masrafları ve yüz yüze hizmet sunumundan kaynaklanan zaman kaybının yaratmış olduğu maliyetler, E-Devlet sayesinde büyük oranda azaltılmıştır. Kurumlar vatandaşlara sundukları birçok hizmeti E-Devlet kanalıyla gördürerek farklı işlere kanalize olma fırsatı bulabilmektedirler. Bu durum, kurumlara ait birçok giderin azalmasını, daha fazla işin etkin ve verimli bir şekilde yapılmasını ve dolayısı ile birçok harcamadan tasarruf edilmesini sağlamaktadır.

##### **2.4.1.2. Kâğıt Tüketiminin Azalması Yoluyla Doğanın Korunması**

Geleneksel anlamda kamu ve özel sektörde ki her tür işlem kâğıtlarla yapılmaktadır. E-Devlet uygulamasıyla birlikte bu yöntem değişerek yazılı belgelerin elektronik ortama aktarılması yolu ile kâğıdın işlemlerde daha az kullanılması sağlanmıştır. Bu durum kâğıt tüketiminin azaltılarak doğanın korunmasının yanı sıra, vatandaşlara ait bilgilere daha kısa sürede ulaşılabilmesini, elektronik ortamda bulunan bilgilerin analiz edilebilmesinin kolaylaşmasını ve analiz ile elde edilen verilerin bilgiye dönüştürülerek ihtiyaca yönelik hizmetlerin daha etkin sunulmasını sağlamaktadır. Elektronik ortamda veri depolama aynı zamanda etkin bir arşivleme sisteminin oluşturulmasına ve bilgilerin kullanılır bir şekilde muhafaza edilmesine yardımcı olmaktadır. Uygulamanın bir diğer faydası da belge yönetimine sağladığı kolaylıktır. Ülkemize ait eski arşivlerin elektronik ortama taşınarak modern arşiv teknolojisinin kullanılması, bilgi hazinemizin korunması için büyük önem taşımaktadır.

#### **2.4.1.3. Saydamlık ve Hesap Verilebilirliğin Arttırılması**

Saydam bir devlet, yapılan bütün işlemlerle ilgili vatandaşını bilgilendirerek haberdar etmelidir. Örneğin, vatandaşların vergilerinin ne kadarının, ne için kullanıldığını bilmesine olanak sağlanmalıdır. Ayrıca, vatandaşın seçmiş olduğu iktidarın, kamu harcamalarını adil ve etkin bir şekilde yapıp yapmadığını bilme hakkı da vardır (Yıldırım ve Öner, 2004: 50-51).

Hesap verilebilirliğin ve saydamlığın olduğu bir yönetimde her şeyin daha anlaşılır olması ve bilgi sahibi olamamanın vermiş olduğu şüphe ile yapılan suçlamaların kamu örgütlerini ve devleti zedeleyememesi beklenmektedir. Buna bağlı olarak da devlet ve vatandaş arasında ki güven duygusu artmaktadır.

#### **2.4.1.4. Kırtasiyeciliğin Azalması ve Etkin Hizmet Ağı**

Devlet ve vatandaş arasındaki ilişkinin kamu kurumları vasıtasıyla gerçekleştirildiği geleneksel yönetim anlayışı, E-Devletin ortaya çıkmasıyla birlikte bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanarak, hizmeti vatandaşın ayağına götüren yeni bir hal almıştır. Vatandaşlar, kamu personeli olmayan bilgi işlem noktalarından, evde veya iş yerinde bulunan bilgisayarlardan ve interneti bulunan cep telefonlarından hizmet alabilir duruma gelmiştir. Böylece hizmet tüm kullanıcılara eşit mesafede sunulmaya başlanmıştır. Bu durum, kamu örgütlerinde uzun süren işlemler silsilesinin ve dolayısı ile kırtasiyeciliğin azalmasını sağlamıştır. Ayrıca insan temelli hata ve görevi kötüye kullanma gibi durumları da ortadan kaldırarak, adam kayırma ve rüşvet alma gibi olumsuzlukları da önemli ölçüde azaltmıştır (Altınok, 2003: 513). İnsan faktörünü ortadan kaldırmak suretiyle devlet ile vatandaşı aracısız olarak bir araya getiren E-Devlet platformu, sonuç odaklı ve etkin bir hizmet ağı oluşturma konusunda başarılı bir sistem olmuştur.

#### **2.4.1.5. Hızlı ve Kolay Erişim**

E-Devlet ile artık uzun bekleme süresi ve zaman kaybı gibi olumsuzluklar ortadan kalkmış ve çevrimiçi olarak vatandaşlar diledikleri yerden, diledikleri zaman hizmet almanın vermiş olduğu rahatlıkla tanışmışlardır. Böylece en üst düzeyde fayda sağlayan hizmetler, kişileri memnun ederek ve vatandaşa kaliteli ve güvenli hizmet sunarak devlet-vatandaş ilişkilerini pekiştirmektedir.

#### **2.4.1.6. İşlemlerin Kayıt Altına Alınması**

Devlet yapılan tüm işlemleri E-Devlet vasıtasıyla kayıt altına almaktadır. Bu sayede kullanıcılar yapmış oldukları işlemleri uygulamada bulabilecek ve gerektiği zaman bu bilgileri kullanabileceklerdir. Böylece geleneksel yönetim anlayışında var olan arşivleme yönteminin eksikliği bu şekilde giderilerek, devleti zarara uğratabilecek olan veri kayıplarının oluşmasının önüne geçilmektedir.

#### **2.4.2. E-Devlet Uygulamasının Sağladığı Faydalar**

E-Devletin etkin ve verimli olarak kullanılması ile devletlerin kalkınması, yaşam standartlarının yükselmesi, sosyal gelişimin artması, merkezden ve yerelden yönetimlerde yönetişimin güçlenmesi gibi birçok fayda sağlanmaktadır (Kırçova, 2003:23). Kamu hizmetlerinin kalitesinin artırılması, maliyetlerin düşürülmesi, güven duygusunun geliştirilmesi ve demokrasinin yayılması açısından elektronik devlet oldukça önemlidir. Çünkü bu uygulama, sağlamış olduğu faydaları en üst düzeye taşıyacak güce sahiptir. Gelişmekte olan teknoloji ile elektronik devlet; veri paylaşımı ve hizmet sunumunun tek bir yerden yapıldığı, kamu örgütleri arasındaki uyumun sağlandığı, zamandan ve maliyetten tasarrufun edildiği, yaşam standartlarını yükselten ve örgütlerin verimliliğini artıran çok faydalı bir girişimdir (Çelikkol, 2008: 75).

E-Devletin faydalarından bazıları şunlardır (eMunicipality, 2016):

- **Tam Kapsamlı Devlet:** E-Devlet, vatandaşlar ve devlet arasında güven ilişkisi kurmaya yardımcı olur. İyi bir devletin temel amacı, vatandaşlarını internete dayalı stratejiler kullanarak siyasi adımlarına dâhil etmek ve devletin hesap verebilirliğini ve açıklığını göstermektir.
- **Kolay ve Çabuk Uygulama:** E-Devlet tüm vatandaşlara bilgiye kolay ulaşım imkanı sağladığından devlet kararları ve politikaları vatandaşlar tarafından daha kolay anlaşılmaktadır.
- **Yüksek Operasyonel Verimlilik:** E-Devlet aracılığıyla kurulan merkezîleşmiş iletişim noktası sayesinde, devletler daha yüksek verimlilik sağlayabilmektedir.
- **Devlete Duyulan Yüksek Güven:** Şeffaflık, doğruluk ve bilgiye kolay erişimin geliştirilmesi ile vatandaşlar ve devlet arasındaki iletişim daha başarılı olmaktadır.

- Devlet İşleyişinin Maliyetinin Düşmesi: E-Devlet uygulaması sadece kaynakları, çabayı ve parayı biriktirmek değil, aynı zamanda hizmet kalitesini artırmak ve devlet daireleri için zaman tasarrufu sağlamaktadır.

## **2.5. E-Devletin Boyutları**

Vatandaş merkezli yönetim anlayışının ürünü olan E-Devlet E-Yönetim, E-Hizmet, E-Ticaret ve E-Demokrasi olmak üzere dört ana boyut üzerinden şu şekilde açıklanmaktadır (Arslan vd., 2007: 37).

### **2.5.1. E-Yönetim**

E-yönetim, idari aşamaları daha etkin ve hızlı hale getirmek, verileri elektronik ortamda saklamak, birbirinden bağımsız kamu örgütlerinin sahip oldukları verileri birleştirmek ve örgütler arasındaki veri paylaşımını sağlamak amacıyla bilgi ve iletişim teknolojilerinden faydalanılması olarak tanımlanmaktadır. E-yönetim kapsamında bilgi ve iletişim teknolojileri, örgütlerin gündelik çalışma hayatları ve görevleri ile birlikte planlama, örgütlenme, insan kaynakları, yönlendirme ve denetim gibi ana fonksiyonlar da yoğun olarak kullanılmaktadır (Arslan vd., 2007: 38).

### **2.5.2. E-Hizmet**

E-hizmet, vatandaşlar başta olmak üzere bütün paydaşlara kamu hizmetlerinin bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanarak sunulması anlamına gelmektedir. E-hizmet, veri hizmetleri, işlem hizmetleri ve iletişim hizmetleri olmak üzere üç başlıktan oluşmaktadır (Arslan vd., 2007: 39):

- Veri hizmetleri, kamu örgütlerinin ellerinde bulunan ve devlet sırrı niteliğinde olmayan verileri kullanıcılarla paylaşması,
- İletişim hizmetleri, kişi ve gruplarla internet tabanlı ve çevrimiçi paylaşım alanları ile etkileşime geçilmesi,
- İşlem hizmetleri ise, çevrimiçi şekilde ürün ve hizmet üretilmesi, işlemlerle ilgili belge ve formların sunulması, vergi ve çeşitli borç ödemelerinin yapılması ve daha birçok hizmetin sunulması anlamına gelmektedir.

### **2.5.3. E-Ticaret**

E-ticaret, devlet odaklı yönetim anlayışıyla kamu örgütlerinin ihtiyacı olan her türlü girdi ve malzemenin bilgi ve iletişim teknolojileri kullanılarak temin edilmesi anlamına gelmektedir. Elektronik kamu alımı, e-ticaretin en bilindik ögesi olarak değerlendirilmektedir (Arslan vd., 2007: 39).

### **2.5.4. E-Demokrasi**

E-demokrasi, vatandaşların etkin katılımını sağlamak, yer ve zaman şartlarına bağlı kalınmadan politika üretmek ve paydaşlar arasında eşgüdümü sağlamak için bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanılması olarak tanımlanmaktadır. E-demokrasi, vatandaşın katılımını artırarak demokrasi olgusunu geliştiren ve devlet-vatandaş arasındaki bağı kuvvetlendiren önemli bir boyuttur (Arslan vd., 2007: 40).

E-demokrasi devlet-vatandaş-sivil toplum örgütleri arasındaki ilişkilerin ve yönetişimin geliştirilmesinde internet tabanlı online platformların kullanılmasını öngören bir kavramdır. Bu kavram, vatandaşları devlet ve kamu personelleriyle işbirliği yapmaya teşvik ederek daha katılımcı ve şeffaf bir devlet yapılanması oluşmasını sağlamaktadır. Kamu hizmetlerinde etkililik ve verimlilik e-demokrasi kavramı ile artmakta ve yönetim anlayışı yeniliklere daha açık hale gelmektedir. Vatandaş zaman ve mekan sınırlaması olmadan sürece daha aktif katılmakta ve bu sayede siyasi katılımıda yaşanan zorluklar bertaraf edilmektedir (Afşar, 2019: 1105).

## **2.6. E-Devlet İle İlgili Yasal Düzenlemeler**

Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığı'nca 03.09.2016 tarihinde Resmi gazetede yayımlanan E Devlet Hizmetlerinin Yürütülmesine İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik'te, Ülkemizdeki E-Devlet yapılanmasına yönelik açıklamalar yer almıştır (Cumhurbaşkanlığı Mevzuat Bilgi Sistemi, 2016). Bu yönetmelik ile hizmetlerinin E-Devlet ile sunulmasına yönelik usul ve esasların oluşturulması, E-Devlet hizmet sunumunun ilkeleri, kamu kurumlarının ve E-Devlet kapısı işletmecilerinin görev ve sorumlulukları gibi hususlar düzenlenmiştir.

Ülkemizde yürürlüğe giren bazı yasal düzenlemeler, doğrudan E-Devlet ile ilgili olmasalar bile kapsamı dolayısı ile E-Devlet uygulamasını etkileyerek gelişmesine katkıda bulunmaktadır.

### **2.6.1. 6698 Sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu**

Kanun 07.04.2016 tarihinde yayımlanarak yürürlüğe girmiştir. Kanunun amacına göre (md. 1), kişisel verilerin kullanılmasında kişilerin temel hak ve özgürlüklerinin korunması ve verileri işleyen gerçek ve tüzel kişilerin sorumlulukları düzenlenmiş olup, kişisel verilerin işlenmesi ile ilgili her türlü iş ve işlemi kapsamaktadır.

Kamusal ve özel çalışmalarda kişisel bilgiler kullanılmaktadır. Bu bilgilerin yetkisi bulunmayan kişiler tarafından ele geçirilmesi tehdidi, kişisel verilerin korunması zorunluluğunu ortaya çıkarmıştır. Bu doğrultuda oluşturulan ve kişisel hayatın gizliliğinin korunması amacını güden 6698 sayılı Kanun ile E-Devlet uygulaması güç kazanmış ve kullanıcılara ait bilgilerin gizlilik ve güvenliği yasal anlamda güvence altına alınmıştır.

### **2.6.2. 5070 Sayılı Elektronik İmza Kanunu**

İlgili kanunun amacına göre (md. 1), elektronik imza uygulamasının yasal ve teknik altyapısı ile kullanımına ilişkin esasları düzenlenmiş olup, e-imzanın yasal altyapısını, elektronik sertifika hizmeti sunanların faaliyetlerini ve elektronik imzanın kullanımına ilişkin esas ve usulleri kapsamaktadır.

Elektronik imza ile birlikte E-Devlet uygulamalarını kullananlar veya kamu kurumları ile iletişime geçenler, elektronik imzalarını da belgeye eklemek suretiyle veri alışverişini güven içinde sağlayabilmektedir. Elektronik imzanın bir başka özelliği kamudan kamuya belge gönderiminde kendini göstermektedir. Elektronik ortamda gönderilen belgelere usulüne uygun alınmış elektronik imzalar eklenerek anında muhataba gönderilebilmektedir. Bu durumda hem belgenin gerçekte kimden geldiği belirlenmiş olmakta hem de bu yolla belge gönderiminde zaman, emek ve mali tasarruf sağlanabilmektedir.

### **2.6.3. 5561 Sayılı İnternet Ortamında Yapılan Yayınların Düzenlenmesi ve Bu Yayınlar Yoluyla İşlenen Suçlarla Mücadele Edilmesi Hakkında Kanun**

23.05.2007 tarihinde yürürlüğe girmiş olan kanunun amacı ve kapsamına göre (md. 1); içerik, yer, erişim ve toplu kullanım sağlayıcılarının sorumlulukları ve yükümlülükleri ile internet platformunda işlenen birtakım suçlarla bu sağlayıcılar üzerinden mücadeleye ilişkin esas ve usulleri düzenlemek ve internet ortamında işlenen suçların önüne geçilmesi

amaçlanmaktadır. İnternet aracılığı ile kullanılan E-Devlet kapısının güvenli şekilde kullanılması için uygulanan önemli bir yasal düzenlemedir.

#### **2.6.4. 4892 Sayılı Bilgi Edineme Hakkı Kanunu**

İlgili kanunun amacına göre (md. 1); demokratik ve şeffaf yönetim anlayışının getirmiş olduğu şeffaflık, eşitlik ve tarafsızlık ilkeleri doğrultusunda, gerçek ve tüzel kişilerin bilgiye ulaşma haklarını kullanmalarına ilişkin esas ve usuller düzenlenmiştir.

E-Devlet uygulaması üzerinden bilgilerin elektronik ortamda kurumlardan talep edilebilmesi ve alınabilmesi mümkün kılınmaktadır. Bilgilerin doğru şekilde ve yetki sınırlılığı ölçeğinde paylaşılması, kişisel verilerin korunması ve vatandaşın bilgiye ulaşma hakkı açısından önem arz etmektedir. Dolayısıyla bu kanun, şeffaf yönetim anlayışı temelinde oluşan E-Devlet uygulamasını doğrudan ilgilendiren yasal düzenlemeler içerisinde sayılabilmektedir.

#### **2.6.5. 5809 Sayılı Elektronik Haberleşme Kanunu**

Bu kanunun 10.11.2018 tarihinde yürürlüğe girmesiyle, E-Devlet uygulamalarının vatandaşa sunulması ve bu sayede E-Devletin amacına ulaşması için gerekli olan teknolojik altyapıların ve internet ağının geliştirilmesi sağlanmıştır.

İlgili kanunun amacına göre (md. 1), elektronik haberleşme sektöründe yapılacak düzenleme ve denetimler ile rekabette etkinlik sağlanarak tüketici haklarının koruma altına almak, tüm ülke genelinde yaygınlaştırılan hizmetler ve bu hizmetler için kullanılan kaynakların etkinliğini ve verimliliğini arttırmak, hizmet alanındaki teknolojik gelişimi ve yeni yatırımları teşvik etmek ve bunlara ilişkin usul ve esaslar düzenlenmiş olup, kamunun ve özel sektörün sunmakta olduğu hizmetlerin tamamını ilgilendiren işlemleri kapsamaktadır.

#### **2.7. Türkiye’de Başlıca E-Devlet Uygulamaları**

Avrupa Birliği 2000 yılında “dünyadaki en dinamik ve rekabetçi bilgi tabanlı ekonomi” olma ilkesiyle “E-Avrupa” teşebbüsünü başlatmıştır. Daha sonra bu teşebbüs Avrupa Birliği’ne üye ülkeleri de barındıracak şekilde “E-Avrupa+” olarak dönüşmüştür. 2001 yılı şubat ayında Türkiye, Kıbrıs ve Malta ile beraber E-Avrupa Eylem Planı’na davet edilmiştir. Bu gelişmeler “E-Türkiye” projesinin başlatılmasına neden olmuştur. Ülkemizin 58. ve 59. Hükümetleri tarafından bu süreçte bir acil eylem planı hazırlanmış

ve “E-Türkiye” projesi rafa kaldırılarak 2003 yılında “E-Dönüşüm Türkiye Projesi” hayata geçirilmiştir. Bu doğrultuda 2003 ve 2004 yıllarını kapsayan Kısa Dönemli Eylem Planı (KDEP) yürürlüğe konulmuştur. 2006’da ise 2006-2010 yıllarını kapsayan “Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı” hazırlanmıştır. 2008’de E-Dönüşüm Projesi çerçevesinde bütün elektronik uygulamalara tek bir merkezden erişimin sağlanması amacıyla “E-Devlet Kapısı” kullanıma açılmıştır (Akman vd., 2005: 240). E-Devlet Kapısı ile “turkiye.gov.tr.”nin kamu yönetimi sisteminde aktif olarak kullanılması ve işlevsel olması amaçlanmıştır. E-Devlet Kapısı ile kavramsallaştırılan uygulamalarda öncelikle dikkati çeken şey, daha önce ayrı portaller veya web siteleri üzerinden hizmet sunan kamu kurumlarının bütünleşik bir portal üzerinden hizmet vermelerinin sağlanması olmuştur. Ülkemizde resmi kurumların sunduğu E-Devlet uygulamalarının bazılarını aşağıdaki tabloda yer verilmiştir.

**Tablo 3. Türkiye’de E-Devlet Uygulamaları**

| <i>E-Devlet Hizmeti Sunan Kurumlar</i>      | <i>Yapılan İşlemlere Örnekler</i>                                                                                                                  |
|---------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Adalet Bakanlığı                            | Adli Sicil ve İstatistik Genel Müdürlüğü Hizmetleri<br>Personel Genel Müdürlüğü Sınav Başvuruları<br>Bilgi İşlem Genel Müdürlüğü (UYAP) Hizmetleri |
| Anayasa Mahkemesi Başkanlığı                | Bireysel Başvuru Sorgulama                                                                                                                         |
| Yargıtay                                    | İş Başvurusu<br>Siyasi Parti Üyeliği İptal Başvurusu<br>Dava Dosya Sorgulama                                                                       |
| Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı | Asbest Söküm Uzmanlığı Eğitimi Başvuru İşlemleri<br>Sosyal Hizmetler Kanunu Kapsamında İstihdam Hakkı Sorgulama<br>Evlat Edinme Hizmeti            |
| Çay İşletmeleri Genel Müdürlüğü             | Üretici Destekleme Sorgulama<br>Üretici Tanıtım Kartı Bilgileri Sorgulama<br>Budama Desteği Sorgulama<br>Üretici Sorgulama                         |

|                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Çevre ve Şehircilik Bakanlığı                         | Plastik Poşet Beyanı Sorgulama<br>Hizmet Alımı Başvurusu<br>Elektronik Belge Yönetim Sistemi Evrak Doğrulama<br>Enerji Kimlik Belgesi Sorgulama                                                                                                     |
| Eti Maden İşletmeleri Genel Müdürlüğü                 | Numune Analizi                                                                                                                                                                                                                                      |
| Tarım Sigortaları Havuzu                              | Police Sorgulama                                                                                                                                                                                                                                    |
| Tarım ve Orman Bakanlığı                              | Tarım Hizmetleri<br>Tarım Arazileri Değerlendirme Hizmetleri<br>Zarar Zıyan ve Gelir Kaybı Ödemeleri Hizmetleri<br>Hayvancılık Hizmetleri<br>Arazi Toplulaştırma Hizmetleri<br>Destek Hizmetleri<br>Tarım ve Hayvancılık Destekleme/Hibe Hizmetleri |
| Türkiye Elektrik Dağıtım A.Ş. Genel Müdürlüğü         | Aydınlatma Şikâyet Başvurusu ve Takibi •Şerh Terkin Talebi Başvurusu                                                                                                                                                                                |
| Atatürk Kültür, Dil ve Tarih Yüksek Kurumu Başkanlığı | Bursiyer Evrak Yükleme                                                                                                                                                                                                                              |
| Cumhurbaşkanlığı                                      | Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER) Başvuru Sorgulama                                                                                                                                                                                         |
| Devlet Malzeme Ofisi Genel Müdürlüğü                  | İhale Sorgulama<br>Teknik Şartname Sorgulama                                                                                                                                                                                                        |
| İçişleri Bakanlığı                                    | İl Özel İdaresi İşlemleri<br>Sivil Toplumla İlişkiler Genel Müdürlüğü İşlemleri<br>Bilgi Edinme İşlemleri<br>Randevu Hizmetleri<br>İnsan Hakları İhlal Bildirimi İşlemleri                                                                          |
| Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü           | Nüfus Kayıt Örneği Belgesi Sorgulama/Doğrulama<br>Geçici Kimlik Belgesi Sorgulama/Doğrulama<br>Tarihçeli Yerleşim Yeri ve Diğer Adres Belgesi Sorgulama                                                                                             |
| Türk Standartları Enstitüsü                           | Belgeli Firma Sorgulama<br>Helal Belgeli Firma Sorgulama<br>Yetkili Servis Sorgulama                                                                                                                                                                |
| Yüksek Seçim Kurulu Başkanlığı                        | Yurtiçi Seçmen Kaydı Sorgulama                                                                                                                                                                                                                      |

|                                     |                                                                                                                                                                                      |
|-------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                     | Yurt Dışı Seçmen Kaydı Sorgulama                                                                                                                                                     |
| Gençlik ve Spor Bakanlığı           | Burs/Öğrenim Kredisi Başvurusu<br>Kredi Yurtlar Kurumu Burs/Kredi Taahhütnamesi Onay İşlemleri<br>Yurt Başvurusu<br>Yurt Kayıt İşlemleri                                             |
| Kültür ve Turizm Bakanlığı          | Kütüphaneler ve Yayımlar Genel Müdürlüğü Hizmetleri                                                                                                                                  |
| Milli Eğitim Bakanlığı              | Açık Öğretim Ortaokulu/Lisesi İşlemleri                                                                                                                                              |
| Yükseköğretim Kurulu Başkanlığı     | Üniversite E-Kayıt<br>Denklik Başvurusu Sorgulama<br>Öğrenci Belgesi Sorgulama/Doğrulama<br>Yükseköğretim Mezun Belgesi Sorgulama/Doğrulama                                          |
| Emniyet Genel Müdürlüğü             | Toplum Destekli Polislik<br>Trafik İşlemleri<br>Hudut Kapıları İşlemleri<br>Kuruma Ait İnternet Sitesi Üzerinden Sunulan Hizmetler                                                   |
| Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanlığı | Rüzgâr Enerjisi Kaynak Bilgilerinin Noktasal ve Alansal Olarak Veri Satış Başvurusu ve Takibi<br>Daimi Nezaretçi Sorgulama<br>MAPEG Elektronik Belge Yönetim Sistemi Evrak Doğrulama |
| PTT                                 | PTT Kayıtlı Gönderi Takibi<br>Belediye Çek Hesap Numaraları<br>Posta Kodu Sorgulama                                                                                                  |
| Sosyal Güvenlik Kurumu              | Sigortalılık Uygulamaları<br>Emeklilik Uygulamaları<br>Sağlık Uygulamaları<br>Ortak (4A/4B/4C) Hizmetler<br>Diğer Hizmetler                                                          |
| Ticaret Bakanlığı                   | Talep/Öneri ve Şikâyet Başvurusu ve Takibi<br>Ticari İşletme ve Şirket Sorgulama                                                                                                     |
| TRT Genel Müdürlüğü                 | TRT E-Bandrol Sorgulama<br>Arşiv Talep İşlemleri                                                                                                                                     |

|                                        |                                                                                                                                                                                                |
|----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Sağlık Bakanlığı                       | Aile Hekim Bilgisi Sorgulama<br>Organ ve Doku Nakil Listesi Sorgulama<br>Okul Çağında Yapılan Aşı Bilgileri Sorgulama<br>Doğum Raporları Sorgulama<br>Tıbbi Cihaz Yeterlilik Belgesi Başvurusu |
| Gelir İdaresi Başkanlığı               | E-Vergi Levhası Sorgulama<br>Vergi Borcu Sorgulama                                                                                                                                             |
| Diyanet İşleri Başkanlığı              | Dini Soru Sor                                                                                                                                                                                  |
| Türkiye Bankalar Birliği               | Bireysel Müşteri Hakem Heyeti<br>Risk Merkezi Raporu Başvurusu                                                                                                                                 |
| Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu | Mobil/İnternet/Sabit/Kablo TV/Uydu<br>İşletmecilerinden Borç/Alacak Sorgulama ve<br>Ödeme/İade İşlemleri                                                                                       |

Kaynak: (E-Devlet Kapısı, 2020a).

E-Devlet kapısı, 592 kamu kurumu ve özel kurum tarafından, 4.795 farklı uygulama ile 42.537.252 kayıtlı kişiye hizmet vermektedir (E-Devlet Kapısı, 2020a). Bu sayı her geçen gün farklı kurumların E-Devlet uygulamalarına katılımı ile artış göstermektedir.

### 3. E-BELEDİYESİLİK KAVRAMI VE ÖZELLİKLERİ

Bu başlık altında, E-Belediyeciliğin tanımı, aşamaları, araçları, faydaları ve Türkiye’de E-Belediyecilik uygulamaları konularına yer verilmektedir.

#### 3.1. E-Belediyeciliğin Tanımı

Belediyeler, yerel yönetim örgütleri arasında vatandaşa en yakın ve en çok tüketilen hizmetleri sunan birimler olmaktadır. Belediye hizmetlerinin etkinlik, verimlilik ve kalitesinin artması açısından E-Belediyecilik uygulamaları günümüzde oldukça önem kazanmaktadır. Genel olarak dünyadaki E-Devlet çalışmaları öncelikle yerel yönetimlerde başlamıştır. Burada yerel yönetimlerin hizmet götürürken vatandaşa yakınlığı en büyük etken olmaktadır (Subaşı, 2017: 42-43).

Yerel yönetimler, devlet ve vatandaş arasındaki ilişkide güven ortamı sağlanması hususunda büyük bir rol üstlenmektedir. Dolayısıyla yerel yönetimler ne kadar şeffaf, katılımcı, ulaşılabilir olursa birey devlet ilişkileri de o kadar güçlü ve güvenli olacaktır.

E-Dönüşüm proje uygulamalarının en önemli çalışması olan e-hizmetler tüm yerel yönetim birimleri (köy, il özel idaresi, belediye) bakımından önem taşımakla birlikte belediyelerde daha fazla ön plana çıkmaktadır (Örselli, 2010: 439).

E-Hizmet olgusu ile yerel yönetimler, kent halkının talep ve ihtiyaçlarının belirlenmesinde doğru bilgi ve veriye erişerek hız kazanmayı, kişisel ve kamusal verileri korumayı ve toplanan bu veriler ışığında verimli bir hizmet sunumu gerçekleştirmeyi amaçlamaktadır. E-Belediye işleyiş süreci, paydaşlardan gelen verilerin birtakım yönetsel karar alma sürecinden geçerek, E-Belediye portalı aracılığı ile kent halkına aktarılan ve bu etkileşimin bir döngü şeklinde sürekli tekrar ettiği bir süreçtir (Şat, 2008: 209-210).

E-Belediye kavramına ilişkin yapılan tanımlamalardan bazıları şunlardır:

- E-Belediye, belediyelerin sundukları hizmetleri internet teknolojisini kullanarak, kent halkının ayağına götürmesi durumudur (Çoruh, 2008: 4).
- E-Belediye, belediyeler tarafından alınan kararlar ve sunulan hizmetlerin veri işleme ve saklama yolu ile kayıt altında tutulmasında, hedeflere ulaşma yolunda yapılan planlama ve kontrollerin gerçekleştirilmesinde, toplanan verilerin kent halkı ile paylaşılmasında ve kamu örgütleri tarafından denetlemelerin yapılmasında bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanılmasıdır (Çoruh, 2009: 215).

- Elektronik belediye, yerel hizmet sunumu noktasında internet teknolojilerinin kullanılması ile vatandaşa ve işletmelere etkin hizmet sunan, örgüt içindeki birimler ile dış birimler arası eşgüdümü elektronik ortamda sağlayan iletişim ağıdır (Erdal, 2002: 175).
- E-Belediye, yerele ilişkin bilgilerin güncel teknolojiye dayalı bilişim ağı destekli programlarla yönetilerek, bu bilgilerden vatandaşın faydasına çıktı üretilmesi ve vatandaşa yönelik hizmetlerin etkin olarak sunulmasıdır (Henden ve Henden, 2005: 52).
- E-Belediye, belediye hizmetlerinin internet ortamından 7 gün 24 saat sunulmasıdır.

Yapılan tanımlara bakıldığında E-Belediye sisteminin sadece teknik bir altyapı ve hizmetlerin bu altyapı üzerinden sunumu olmadığı, şeffaflık ve denetim unsurlarının sistemin önemli parçaları olduğu anlaşılmaktadır.

E-Belediye uygulaması, sadece belediye birimleri ya da belediye yetkililerince faydalanılması düşünülen bir uygulama değildir. Bu uygulama belediyeye ait birimlerin veya belediye yönetimiyle bilgi paylaşma ihtiyacı duyan bütün kent halkının kullanımına olanak sağlayan, açık bir bilgi iletişim platformudur. Yine E-Belediye hizmet uygulaması sürekli değişen ve ilerleyen bilişim teknolojileri sayesinde, belediyelere daha etkin hizmet sunma noktasında yeni uygulamalar sunarak, sorunlara daha uygun ve hızlı çözümler üretebilme imkânı sağlamaktadır. Böylelikle de kontrolsüz büyüyen kentlerin takibinin ve kontrolünün yapılması sağlanmakta kente ilişkin yatırım ve hizmet çalışmalarının etkin planlan ve politikalar eşliğinde yapılması ve sunulan hizmetin kalitesini artırması yönünde geniş olanaklar sunmaktadır (Şahin, 2007: 166).

E-Belediyecilik uygulaması sayesinde vatandaşlar ulaşmak istedikleri bilgi ve belgelere daha kolay ve daha hızlı ulaşabilmenin yanında zamana, mekâna ve bir belediye çalışanına bağlı kalmadan belediyeye yönelik her türlü işlemlerini gerçekleştirebilme olanağı bulmaktadır. Vatandaşlar E-Belediye uygulaması sayesinde herhangi bir birime gitmeye gerek kalmadan, sadece internet üzerinden çevrimiçi (online) olarak su, doğalgaz, vergi vb. borçlarını öğrenebilmekte aynı zamanda bu fatura ve vergi borçlarını ödeyebilmektedir. Vatandaşların özellikle çevrimiçi olarak gerçekleştirdikleri fatura ve

vergi tahsilâtlarını belediyeye gitmeden yapabilmeleri vatandaşların zamandan tasarruf etmesini sağlarken, belediyelerin de iş yoğunluğunu azaltmaktadır (Bilal vd., 2010: 469).

### **3.2. E-Belediyeciliğin Aşamaları**

E-Belediye uygulamasının geçirdiği aşamalar E-Devlet uygulamasına geçiş aşamalarıyla benzeşmektedir. Yani önceleri sadece bilgi vermeye yönelik çalışmalarla başlayan uygulama sonrasında e-hizmet çalışmaları da vermeye başlamıştır. Ancak belediyelerin bu şekilde hizmet sunmaya doğru gelişimleri bazı süreçlerden sonra olmuştur. E-Belediyeleşme süreci olarak da adlandırılan bu süreçler genelde üç aşamada incelenmiştir. Bu aşamalar sırasıyla, tek yönlü iletişim, karşılıklı iletişim ve en nihayetinde çevrimiçi işlem uygulaması şeklinde olmaktadır (Karakaya Polat, 2006: 11).

#### **3.2.1. Tek Yönlü Bilgi Verme**

Tek yönlü iletişimde belediyeler vatandaşlara yalnızca bilgi hizmeti sunmaktadır. Belediyelerin web sitesi kurarak sunduğu hizmetlerin tanıtımı, duyurular, belediyeye ait basın bültenleri ve belediyelerin yılsonu faaliyet raporları gibi konularda bilgi sunması bu iletişimin örneklerini teşkil etmektedir. Yani belediyeye ait genel bilgilerin elektronik ortamda paylaşılması gibi hizmetler söz konusu olmaktadır. Belediyenin bu türdeki hizmetinde vatandaşın bu yönde herhangi bir kişisel katkısı söz konusu olmadığından iletişim tek yönlü gerçekleşmektedir. E-Belediyecilik uygulamasının ilk aşaması olan tek yönlü iletişim, belediye-vatandaş ilişkisinin kurulduğu, önemsenmesi gereken zor bir aşamadır. Çünkü hangi bilgilerin nasıl paylaşılacağı oldukça önemlidir. Bu nedenle de vatandaşların ihtiyaç ve isteklerini karşılamayan, açıklayıcı olmayan, güncellenmeyen ve çıktıya dönüşemeyen bilgilerin sunulmasının ne belediyeye ne de vatandaşa faydası yoktur. Ayrıca özensiz yapılacak çalışmalar hem zaman hem de kaynak israfına neden olur. Bu yüzden belediyeler bu aşamayı basit olarak ele almamalı gereken hassasiyeti ve özeni göstermelidir. Ancak bu sayede gerçek manada hizmet alıcılarıyla sağlıklı bir iletişim kurulabilir.

#### **3.2.2. Karşılıklı İletişim**

Belediyeler kente ilişkin genel bilgiler sunarken bu bilgileri bireylerin ihtiyaç ve taleplerine göre farklılaştırılmış ve bireyselleştirilmiş olarak sunmaktadırlar. Örneğin, vatandaş belediye web sitesine bağlanarak abone numarası ile su, vergi, doğalgaz borcu

öğrenme, kent içinde gideceği yere ilişkin bilgileri sorgulama, belediyeye ait sosyal tesisleri öğrenme gibi bilgiler edinebilmektedir. Bu aşamada kullanıcı kendi işlemlerini bizzat kendisi yapma imkânına sahiptir. Yine belediyenin sunduğu hizmetler konusunda belediyeye ait web sayfası aracılığı ile anketlere katılma, e-posta gönderme, belediye hizmetlerine yönelik öneri, istek ve şikâyet belirtmek vb. işlemlerde belediye ile karşılıklı iletişime geçilmektedir (Karakaya Polat, 2006: 12). Görüldüğü üzere karşılıklı iletişimde kullanıcılar aktif olarak hizmet sunumuna dâhil edilmektedir. Bu da E-Belediyeciliğin e-hizmet sunma yolunda önemli bir adımını oluşturmaktadır.

### 3.2.3. Çevrimiçi İşlem

Çevrimiçi işlemlerde tek veya çift yönlü iletişimden ziyade belediye tarafından sunulan hizmetlere yönelik işlemlerin belediyenin web sayfası aracılığı ile online olarak yapılabilmesini sağlamaktadır. Örneğin, belediye ihalelerine katılma, banka kartları ile su, doğalgaz ödeme, vergi tahsilatları gibi işlemler çevrimiçi işlemlere örnek gösterilebilir. Vatandaşların bu hizmetleri kullanabilmesi için birçok kişisel bilginin kurumla paylaşılması gerekir. Bu nedenle de belediyelerin vatandaşın hizmet alabilmek için verdiği bilgilerin güvenliğini sağlayacak tüm önlemleri alması ve işlemlerin sürekli ve kesintisiz yapılabilmesi için gereken alt yapıları kurması gerekmektedir (Karakaya Polat, 2006: 12).

Belediye hizmetlerinin internet ortamına taşınması ile E-Belediye hizmetleri sunulabilmektedir. Belediye yönetiminin internete taşınma süreci ise üç temel boyuttan oluşmaktadır. Bu boyutlar şunlardır (Ayman Güler, 2001: 5):

- Belediye yönetim süreçlerinin otomasyonunun sağlanması. Örneğin, mali işler, yazı işleri, personel durumları ve imar planlaması gibi işlemlerde otomasyonun sağlanması.
- Belediye sakinlerinin hizmetlere yönelik şikâyet, istek ve görüş ve önerilerinin alınması. Belediyenin yetki alanındaki hizmetlerinden elektronik ortamda sunulabilen her türlü iş ve işlemler konusunda bilgi alma, alınan hizmetler karşılığında çevrimiçi ödeme yapabilme.
- Belediye yönetime ilişkin paylaşılmasında gizlilik bulunmayan veri ve bilgilerin, diğer kamu kurumları veya vatandaşla internet üzerinden paylaşılmasıdır.

Yukarıda sayılan üç boyut hizmet üretme yönetimi ile ilişkilidir. Bu nedenle internet ortamına taşınan hizmetlere ilişkin sonuçların yönetme etkisi üzerinde doğrudan etkisi olmaktadır. Belediye hizmetlerinin internet ortamına taşınması ile belediye olumlu açıdan etkilenmektedir. Belediye yönetim süreçlerinin hızlandırılması, hizmetlerinin iyileştirilmesi ve maliyetlerin düşürülmesi belediyelerin kazanımlarını oluşturmaktadır.

### **3.3. E-Belediyeciliğin Araçları**

Bu başlık altında E-Belediyecilik uygulamalarının araçları olan; bilgi sistemi, belediye web sayfası ve belediyenin WAP uygulamaları hakkında bilgiler verilmektedir.

#### **3.3.1. Bilgi Sistemi**

E-Belediye Bilgi Sistemi; belediye hizmetlerinin, hizmet merkezli yerel yönetim anlayışı ışığında, güvenli, hızlı ve sürekli olarak sunulması ihtiyacının sonucunda oluşmuştur. Bilgi sistemi, ilerleyen zamanlarda geliştirilmeye devam edecek yazılımlar ile belediyelerin tek bir platform üzerinden faaliyet gösterebilmelerine imkân veren bir sistem halini alacaktır. İçişleri Bakanlığı, Çevre ve Şehircilik Bakanlığı ve Kalkınma Bakanlığı'nın yapmış oldukları ortak toplantılar sonucunda 03.05.2017 tarihinde bir protokol hazırlanmış ve taraflarca imzalanmıştır. Bu protokol ile E-Belediye bilgi sistemine, 63 adet modül katılması karara bağlanmıştır. İçişleri Bakanlığı tarafından, yönetim bilgi sistemi dâhilinde 45 modülün ve Çevre ve Şehircilik Bakanlığı tarafından da coğrafi bilgi sistemleri dâhilinde 18 modülün hazırlanması karara bağlanmıştır (E-Belediye Bilgi Sistemi, 2020). 19.10.2018 tarihinden itibaren uygulamaya açılan modüller Tablo 4'te yer almaktadır.

**Tablo 4. E-Belediye Bilgi Sistemi Uygulamaya Açılan Modüller**

| <i>Modül Adı</i>                                  | <i>Modülün İçeriği</i>                                                                                                                                                                                  |
|---------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS)           | Elektronik belge üretimi ve yönetimi yapılan modül                                                                                                                                                      |
| Ruhsat Bilgi Sistemi (RUBİS)                      | İşyeri açma ve çalışma ruhsatlarının elektronik olarak hazırlanmasının ve takibinin yapıldığı modül                                                                                                     |
| Karar Organları Modülü                            | Encümen ve meclis kararlarının elektronik olarak hazırlanmasının ve takibinin yapıldığı modül                                                                                                           |
| Sosyal Yardım Takip Sistemi Modülü (SYTS)         | Ayni ve nakdi sosyal yardımların elektronik olarak hazırlanmasının ve takibinin yapıldığı modül                                                                                                         |
| Personel Hizmet Alımı Modülü                      | Belediyelerin hizmet alımlarının sayısal ve parasal kaydını sağlamak amacıyla hazırlanan modül                                                                                                          |
| Taşınmaz Mal Modülü                               | Belediyelerin taşınmaz varlıklarının kayıt altına alınması, değerlerinin saptanması, takibi ve kesin hesabının verilmesini sağlayan modül                                                               |
| Taşınır Mal Modülü                                | Belediyelerin dayanıklı/dayanıksız taşınır varlıklarının kayıt ve takibinin yapıldığı, ambarlarının takibinin yapıldığı, demirbaş zimmetlerinin takibinin ve kesin hesabının verilmesini sağlayan modül |
| Tapu ve Kadastro Paylaşım Sistemi (TAKPAS) Modülü | Tapu verilerinin belediyelere paylaşımını sağlayan modül                                                                                                                                                |
| Analitik Bütçe Modülü                             | Belediyelerin bütçe kayıt ve takibinin yapıldığı modül                                                                                                                                                  |
| Analitik Muhasebe Modülü                          | Belediyelerin bütçeden başlayarak kesin hesaba kadar tüm mali işlemlerinin elektronik ortamda hazırlandığı modül                                                                                        |
| Harcama Modülü                                    | İhaleli, ihalesiz kurum harcamalarının kayıt altına alınması ve takibine yönelik işlemlerinin elektronik ortamda hazırlandığı modül                                                                     |
| Varlık Muhasebesi Modülü                          | Amortisman işlemlerinin takip edildiği modül                                                                                                                                                            |
| Araç Hak Mahrumiyeti Modülü                       | Kişiler üzerindeki araçlara hak mahrumiyeti ve muvafakat ekleme/kaldırma işlemlerinin takip edildiği modül                                                                                              |
| Personel Alım İlan Modülü                         | Belediyelerin personel ihtiyaçları ile ilgili işlemlerinin yürütüldüğü ve ilan hazırlanan modül                                                                                                         |
| İstek-Şikayet Modülü                              | Vatandaşların belediyelere yapacakları isteklerin ve şikâyetlerin takip edildiği modül                                                                                                                  |
| Personel Kadro Modülü                             | Belediyelerdeki kadro bilgilerinin tutulduğu modül                                                                                                                                                      |
| Personel Özlük Modülü                             | Belediyelerin personel alımları ile ilgili işlemleri takip etmek için hazırlanan modül                                                                                                                  |

Kaynak: (E-Belediye Bilgi Sistemi, 2020).

### **3.3.2. Belediye Web Sayfası**

E-Dünya'ya geçiş sürecinde en çok ihtiyaç duyulan şey şüphesiz ki bilgi ve iletişim teknolojilerinin sunduğu imkânlar ve bu imkânların biz vatandaşlara somut olarak sunduğu uygulama ve araçlardır. Kamu ve özel sektörün internet aracılığı ile hizmet sunmaya başlaması birçok örgütlenmeyi bu sürece dâhil olmaya itmiştir. Bu örgütlerin bir kısmını da yerelde hizmet veren belediyeler oluşturmaktadır. Belediyeler dâhil olmanın kaçınılmaz olduğu bu bilişim ve teknolojiye ayak uydurmak için köklü bir dönüşüm olan E-Belediyecilik sistemine geçmişlerdir. Bu uygulama üzerinden vatandaşa hizmet sunabilmenin en önemli aracı ise belediyelerin oluşturmuş oldukları web sayfalarıdır. E-Belediyeciliğin başarıya ulaşması için şeffaf, kullanım kolaylığı olan, hizmetlerin başarıyla sunulduğu ve güvenli bir web sayfasına sahip olunması çok büyük önem arz etmektedir. Çünkü E-Belediyecilik ile yapılmak istenen şey, etkin ve katılımcı bir yönetim sağlayabilmektir.

### **3.3.3. Belediyenin WAP (Kablosuz Hizmet) Uygulamaları**

WAP, Wireless Application Protocol (Kablosuz Uygulama Protokolü) kavramının kısaltılmış halidir ve WAP destekli telefonlarla internet içeriklerine ulaşım imkânı veren küresel bir araçtır (Bilişim Terimleri Sözlüğü, 2019).

İnsanlar bilgi edinme, çalışma, eğlence ve alışveriş gibi birçok aktiviteyi internet hizmeti sunan yerlerden (ev, işyeri veya internet kafe) kolayca gerçekleştirebilmektedir. WAP ise hizmet sunum noktasında bunu daha ileriye taşıyarak, bu hizmetlerden hareket halindeyken ve herhangi bir yere bağlı olmadan faydalanılmasına imkân sağlamaktadır. Bir web sitesi oluşturan belediyeler birtakım duyuru ve uygulamaları WAP üzerinden, uyumlu cep telefonları veya tabletlerden online olarak vatandaşa sunabilmektedirler. Vatandaşlar WAP uygulaması ile borç sorgulama, ödeme gibi kişisel bilgilerine ulaşır; otel, eczane, sosyal tesisler gibi kentteki imkân ve olanakları kapsayan bilgilere erişebilmektedirler.

WAP teknolojisine olan gereksinimin artması ile farklı noktalardan hizmet alma durumu gelişmekte ve kullanıcılara zamandan tasarruf etme ve verim konusunda çok önemli avantajlar sağlamaktadır. Belediyeler, bu teknolojik gelişmelere uyum sağlayarak daha etkin ve verimli bir şekilde hizmet sunabileceklerdir.

### 3.4. E-Belediyeciliğin Faydaları

E-yerel yönetim uygulamaları, web sitelerinden yararlanan vatandaşların sayısının artmasıyla daha faydalı bir konuma gelmektedir. Web sitesi kullanımının yaygınlaştırılması ve periyodik araştırmalarla insanların memnuniyetlerinin incelenmesi, sitelerden elde edilecek yararların artırılması için gereklidir. Hazırlanmamış olan web siteleri sürekli değişen ihtiyaçlara bağlı olarak zaman zaman E-Belediye sisteminin amaçlarını gerçekleştirmek için yetersiz kalmakta ve beklenen faydalara ulaşmak güçleşmektedir. Bununla birlikte vatandaşın ihtiyaçlarına uygun hazırlanmış bir web sitesi üzerinden sunulan E-Belediye sisteminin yerel yönetim ve hizmet kullanıcıları açısından önemli faydaları bulunmaktadır. Şu da bir gerçektir ki, E-dönüşüm sürecinin sonucu olarak ortaya çıkan E-Belediye platformu tek başına yeterli bir uygulama değildir. Bu uygulamanın en üst düzeyde fayda sağlayabilmesi için kent halkının, örgütlerin, işletmelerin ve diğer paydaşlarında internet ortamına bağlı olmaları ve gelişen teknolojiyi takip ederek öğrenmeleri gerekmektedir.

Yerel yönetimler, E-Belediye sistemine geçerken belli yararlar sağlama amacıyla hareket etmektedir. Elde edilmesi amaçlanan bu yararlar uygun olarak organize edilmiş bir E-Belediye sisteminin başarıya ulaşabilmesi mümkün olacaktır. Sistemden beklenmesi gereken yararların bazıları aşağıda sıralanmıştır (Küçükergüler, 2013: 63):

- Kent halkına sunulacak hizmetlerin çalışma saatleri dışında da 7/24 sunulmasını sağlamak,
- Küresel iletişimin giderek geliştiği günümüzde, belediye hizmetlerinin yerel halk dışında diğer ülke vatandaşları tarafından da takip edilebileceği algısını geliştirmek,
- Bürokraside yaşanan evrak yoğunluğunu bertaraf edebilmek,
- İnternet ortamından hizmet sunarak, personellerin iş yoğunluğunu azaltmak ve performanslarını daha verimli kullanmalarını sağlamak,
- Gerek personeller gerekse kullanıcılar açısından zaman tasarrufu sağlamak,
- Belediye ile kent halkı arasındaki bağı güçlendirmek,
- Personellerin iş yoğunluklarının azalması sonucunda çalışma memnuniyetini arttırmak,
- Kent ile ilgili gündemin kolayca takip edilmesini sağlamak,
- Kente ait verilerin daha kolay şekilde toplanmasını sağlamak,

- Sanal ortamda yapılacak anketler ile kent halkının beklenti, şikâyet ve taleplerini daha kolay öğrenebilmek.

E-Belediye bilgi sisteminin faydaları ise şu şekilde sıralanabilir (Fındık, 2018):

- Kent halkına yönelik hizmet sunum süreçleri basite indirgenerek belli bir standart sağlanacak.
- Merkezi ve yerel yönetimler ile diğer kurumlar arasında bilgi ve veri paylaşımı anlık olarak gerçekleştirilebilecek. Bu sayede vatandaşlar e-imza veya mobil imza gibi araçlar sayesinde merkezi veri deposuna girip kendileriyle ilgili bilgilere erişebilecek ve hizmet alabilecek.
- Belediyelere ait iş süreçleri azalarak zaman, emek ve mali kayıpların oluşmasının önüne geçilecek.
- Banka, vergi dairesi ve sosyal güvenlik kurumu gibi örgütler ile anlık bağlantılar kurularak borç ve alacak işlemleri online olarak yapılabilir.
- Bu sistem ile uluslararası kuruluşların faaliyetleri kapsamında yapılacak yatırımların ruhsat ve izin gibi bürokratik süreci daha hızlı bir şekilde sonuçlandırılabilir.

### **3.5. Türkiye’de E-Belediyecilik Uygulamaları**

Kamuya ait kurumlarda uygulamaya başlanan E-Devlet uygulamalarıyla birlikte kamu kurumları-vatandaş ilişkilerinin gelişmesi, devletin E-Hizmet anlayışını taşra yapılanmaları olan yerel yönetimlerde de kullanmaya başlamasına sebep olmuştur. Böylece, yerellik kavramında köklü bir değişim yaşanmış ve yerel hizmet sunucuları bu dönüşüme adapte olabilmek adına kentlerde etkin hizmet ağları oluşturmuşlardır. Bu bağlamda yerel yönetimler tarafından vatandaşlara hizmet sunulması noktasında bilgi ve iletişim teknolojileri ile insan kaynaklarının bir arada kullanılması, hizmet sunum şekillerinde köklü bir dönüşüm yaşanmasına ve E-Belediyecilik anlayışının gelişmesine sebep olmuştur. Her ne kadar E-Belediyecilik kavramı olarak yerel ölçekteki hizmetlerin internet aracılığıyla sunulması olarak anlaşılsa da içeriği itibarıyla daha geniş bir kapsama sahiptir. E-Belediyecilik uygulamalarının sunulduğu “internet ortamı” daha büyük bir amaca hizmet eden bir araç niteliğindedir. Büyük resme bakıldığında zaman E-Belediyecilik uygulamalarının daha şeffaf, vatandaş odaklı, katılımcı, etkin ve verimli bir yönetim sistemi oluşturduğu görülmektedir (Karakaya Polat, 2006: 10).

Türkiye’de E-Belediyecilik uygulamalarının gerçek anlamda hayata geçirilmesi 2001 yılı itibariye gerçekleşen gelişmeler ışığında yaşanmıştır. 8. Beş Yıllık Kalkınma Planı Yerel Yönetimler Özel İhtisas Komisyonu Raporunda, yerel yönetim örgütlerinin çalışma şekilleri, kurumsal yapıları ve ulusal-yerel çıkarlarının bütünlük içinde geliştirilmesi amacıyla, merkezi yönetim-yerel yönetim örgütleri arasında ve yerel yönetimler arasında etkin bir bilgi ağı oluşturulması amaçlandığı üzerinde durulmuştur. Bu amaca ulaşmak için bilgi ve iletişim teknolojileri ve özellikle de internetin kullanılmasının, kent halkının katılımını arttıracığı ve bu sayede yerel demokrasinin güç kazanacağı belirtilmektedir. Böylelikle vatandaşın bilgi ve belgelere elektronik ortamda ulaşma bilirliliğinin sağlanması ve katılımcı yerel yönetimlerin geliştirilmesi öngörülmektedir (8. Beş Yıllık Kalkınma Planı).

Belediyelerin kent halkıyla elektronik ortamda buluştuğu, karşılıklı bilgi paylaşımı yapabildiği ve E-belediyecilik anlayışının temellerini oluşturan en önemli çalışmalardan birisi “YerelNET” projesidir. 2000 yılında kullanıma sunulmuş olan bu proje, bir kamu hizmeti olması amaçlanarak TODAİE-YYAEM tarafından geliştirilmiştir. YerelNET projesi oluşturulurken belediyeler için birer web sayfası kurulması, bu web sayfalarından belediyelerle ilgili genel ve güncel bilgilere yer verilmesi, geçmiş yıllara ait yerel seçim sonuçlarının sorgulanabilmesi, Resmi Gazete ve mevzuat takibinin yapılabilmesi ve web sayfasını ziyaret edenlerin belediyelerle ilgili soru sorabilmelerine imkân tanıyarak bu sayede karşılıklı etkileşim oluşturulması amaçlanmıştır (Yıldırım ve Öner, 2004: 55).

Bir diğer proje ise “Yerel Yönetimlerin Güçlendirilmesi Araştırma Projesi”dir. Kısa adıyla (YER-YÖN) olarak bilinen bu proje, daha işlevsel bir yerel yönetim modeli oluşturma gayesiyle uygulamaya konulmuş ve “Yerel Yönetimler Eğitim Malzemesi Geliştirme Projesi” (YEREP) olarak 1999-2001 yılları arasında hayata geçirilmiştir (Parlak ve Sobacı, 2008: 238).

2001 yılında yerel yönetimlerce vatandaşlara elektronik ortamda hizmet sunulması amacıyla “Yerel Bilgi Projesi” hayata geçirilmiştir. İçişleri Bakanlığı’nın tavsiyesi ile Türkiye ve Orta Doğu Amme İdaresi Enstitüsü çatısı altında bulunan, Yerel Yönetimler Araştırma ve Eğitim Merkezi’nce “Yerel Yönetimler Bilgi Tabanı Projesi” (YERELBİLGİ Projesi) hazırlanmıştır. Bu projeye, yerel yönetimler ile alakalı verilerin

elektronik ortamda toplanması ve bu sayede yönetimin karar alma ve politika geliştirme sürecine katkı sağlanması amaçlanmaktadır (Henden ve Henden, 2005: 61- 62).

2011 yılına gelindiğinde Türkiye Belediyeler Birliği, “Belediye Bilgi Sistemi” yani BELBİS Projesini uygulamaya koymuştur. Bu proje, belediyelerin idari ve mali işlemlerinin takibini gerçekleştirmeleri, hızlı, kaliteli, güvenli ve 7/24 hizmet sunabilmeleri amacıyla açık kaynak kodlu ve web tabanlı oluşturulan bir bilişim projesidir (Sayıştay, 2018).

Son olarak İçişleri Bakanlığı tarafından geliştirilen “E-Belediye Bilgi Sistemi” projesi hayata geçirilmiştir. Cumhurbaşkanlığınca 01.08.2018 tarihinde açıklanan 100 günlük ve 180 günlük icraat programlarında yer alan bu proje ile Türkiye’de bulunan bütün belediyelerin tek veri tabanında ve ortak bir altyapıda, iş ve işlemlerini standart yazılımlı bir elektronik ortam aracılığıyla yapabilmeleri ve sunulan yerel hizmetlerin vatandaşlara elektronik ortamdan sunulması hedeflenmektedir. Hem belediyelerin iç işleyişleri, hem belediyeler arası iş ve işlemler, hem de hizmet sunumu noktasında web tabanlı ortamların kullanılması ile ülke genelinde büyük bir tasarrufun sağlanması amaçlanmaktadır. E-Belediye Bilgi Sistemi, 2017 yılı kasım ayında pilot belediyelerde kullanılmaya başlanmış ve 11.07.2021 tarihi itibarıyla E-Belediye Bilgi Sistemi’ne dâhil olan 19 büyükşehir belediyesi, 37 il belediyesi, 639 ilçe belediyesi ve 191 belde belediyesi, 18 su kanalizasyon idaresi müdürlüğü ve 12 birlik bulunmaktadır (E-Belediye Bilgi Sistemi, 2020).

Genel olarak bakıldığında Türkiye’de E-Belediyeciliğe geçiş sürecinin yedi aşamadan oluştuğu görülmektedir. Bu aşamalar sırasıyla şunlardır (Çoruh, 2008: 10-11):

1. Bilgisayarlaşma: Bilgisayar kullanımının belediyelerce ve kent halkınca yaygınlaşması ile paralel olarak elektronik ortamdan sunulmakta olan E-Belediyecilik uygulamalarının kullanım oranı da artmaktadır.
2. Otomasyon: Bilgisayar tabanlı hizmet sunumunda, o işle alakalı yazılım sistemlerinin hazırlanarak, bu sistemlerin standartlara uygun ve anlaşılır bir şekilde kullanımının sağlanması gerekmektedir. E-Belediye Bilgi Sistemi ile ülke genelindeki belediyeler ortak bir otomasyon sistemi çatısı altında hizmet vermektedirler.

3. İnternet Kullanıcılığı: Belediye personellerinin oluşturulan otomasyon sistemine geçişleri yapılmaktadır. Otomasyon sisteminin etkin şekilde kullanılması için çalışanlar hizmet içi eğitimler ve E-Eğitimler aracılığıyla bilgilendirilmektedir.
4. Web Sitesi Kurma: Belediyeler bu aşamada kendi web sayfalarında E-Belediyecilik uygulamalarına erişilebilecek linkleri oluşturmaktadır.
5. Hizmetleri İnternet'e Taşıma: Elektronik ortamda sunulacak hizmetlerin oluşturulan E-Belediyecilik linkine dâhil edildiği aşamadır.
6. Entegrasyon: Oluşturulan otomasyon sistemi ile belediyeler sadece kurum içi değil diğer kurumlarla da organize olarak bilgi paylaşmaktadır.
7. Kent halkının internet kullanım oranlarının artırılması için gerekli çalışmalar yapılmaktadır.

Türkiye’de E-Belediyecilik uygulamaları her ne kadar bu aşamalar ile hayata geçirilse de, sunulan hizmetler belediyenin büyüklüğüne, mali durumuna, teknoloji kullanımına, hizmetin niteliğine ve kent halkının eğitim düzeyi ve beklentilerine göre değişim göstermektedir. Genel olarak E-Belediyecilik hizmetlerinin işlevsellik, etkinlik ve verimlilik bağlamında en iyi uygulandığı belediyelerin, metropol niteliğinde bulunan büyükşehir belediyeleri olduğu görülmektedir. Türkiye’de ki en kalabalık beş büyük kent olan İstanbul, Ankara, İzmir, Bursa ve Antalya’nın E-Belediyecilik uygulamalarına 3 ana başlık altında Tablo 5.’te yer verilmektedir.

**Tablo 5. Beş Büyükşehir Belediyesinin Web Sayfalarındaki E-Belediyecilik Uygulamaları**

| Büyükşehir Belediyeleri | Sorgulama İşlemleri                                               | Bilgi Verme Hizmetleri                                                                                                                                                                                                                  | Online Hizmetler                                                                                         |
|-------------------------|-------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| İstanbul                | -Plan Askı Arşivi<br>-İhale İlanları<br>-Evrak Takibi<br>-Mevzuat | -Balık ve Hal Fiyatları<br>-Ücret Tarifeleri<br>-Faaliyet Raporları<br>-Sosyal Tesisler<br>-Kültür Sanat Etkinlikleri<br>-Şehir Rehberi<br>-Şehir Hatları Sefer Tarifeleri<br>-Elektrik Kesintileri Bilgilendirme Sistemi<br>-Kameralar | -Beyaz Masa<br>-Gelir Mükellef Rehberi<br>-Ödeme İşlemleri<br>-Beyanname İşlemleri<br>-Başvuru İşlemleri |

|         |                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                          |
|---------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ankara  | <ul style="list-style-type: none"> <li>-İhale İlanları</li> <li>-İmar Planları</li> <li>-Nöbetçi Eczaneler</li> <li>-Hal Balık Fiyatları</li> </ul>                                                                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>-Meclis Kararları</li> <li>-Projeler</li> <li>-UKOME Kararları</li> <li>-Kent Bilgi Sistemi</li> <li>-EGO Otobüs Nerede?</li> <li>-EGO Trafik Kameraları</li> <li>-Mezarlık Bilgi Sistemi</li> </ul>                                                                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>-Ödeme İşlemleri</li> <li>-Beyanname İşlemleri</li> <li>-Başvuru İşlemleri</li> </ul>                             |
| İzmir   | <ul style="list-style-type: none"> <li>-Eşrefpaşa Hastanesi Tahlil-Tetkik Sonuçları</li> <li>-E-imzalı Evrak Sorgulama</li> <li>-Evrak Onay Yetkilileri Listesi</li> <li>-Mezarlık Bilgi Sistemi</li> <li>-Hal Balık Fiyatları</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>-Meclis ve Encümen Kararları</li> <li>-Projeler</li> <li>-Körfez Değerleri</li> <li>-Hava Kalitesi Ölçüm Değerleri</li> <li>-İhaleler</li> <li>-Bilgi Edinme</li> <li>-İzsu Mobil Bilgilendirme ve Su Kesintileri</li> <li>-İBB Sorumluluğundaki Yollar ve Meydanlar</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>-Ödeme İşlemleri</li> <li>-Borç Yapılandırma</li> <li>-Beyanname İşlemleri</li> <li>-Başvuru İşlemleri</li> </ul> |
| Bursa   | <ul style="list-style-type: none"> <li>-Hal Fiyatları</li> <li>-Mezarlık Bilgi Sistemi</li> <li>-Nöbetçi Eczaneler</li> <li>-Evrak Doğrulama</li> </ul>                                                                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>-Meclis Kararları</li> <li>-Projeler</li> <li>-Ruhsatlı Hafriyat Alanları</li> <li>-İtfaiye Raporu</li> <li>-Mühendis Mimar ve Sürveyan Kayıtları</li> </ul>                                                                                                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>-Ödeme İşlemleri</li> <li>-Beyanname İşlemleri</li> <li>-Vefat Kaydı Girişi</li> </ul>                            |
| Antalya | <ul style="list-style-type: none"> <li>-Hal Uygulaması</li> <li>-Borç Sorgulama</li> <li>-Başvuru Durum Sorgulama</li> <li>-Nöbetçi Eczaneler</li> </ul>                                                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>-Meclis Kararları</li> <li>-Projeler</li> <li>-İmar Uygulama Duyuruları</li> <li>-Satınalma Talepleri</li> <li>-Tanıtım Videoları</li> <li>-Yol Bakım Duyuruları</li> <li>-Nazım İmar Planı</li> </ul>                                                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>-Ödeme İşlemleri</li> <li>-Beyanname İşlemleri</li> <li>-Evlilik İşlemleri</li> </ul>                             |

Kaynak: İlgili büyükşehir belediyelerinin web sayfalarından (İstanbul Büyükşehir Belediyesi, 2021; Ankara Büyükşehir Belediyesi, 2021; İzmir Büyükşehir Belediyesi, 2021; Bursa Büyükşehir Belediyesi, 2021; Antalya Büyükşehir Belediyesi, 2021) yararlanılarak yazar tarafından oluşturulmuştur.

Türkiye’de belediyeler tarafından vatandaşlara sunulmakta olan başlıca E-Belediyeçilik hizmetleri şu şekilde sıralanmaktadır:

- Evrak takibi.
- Öneri ve şikâyet platformu.
- Bilgi edinme.
- Beyanname sorgulama.
- Kent ulaşım rehberi.
- Trafik durumu, yol ve bakım çalışmaları
- Kent erişim kılavuzu.
- Su ve doğalgaz abonelik ve tarife işlemleri.
- Su ve doğalgaz faturası sorgulama/ödeme.
- Hava kalitesi ve durumu ile ilgili bilgiler.
- Çevre temizlik vergisi sorgulama/ödeme.
- Planlama ve imar bilgileri.
- Zemin ve deprem incelemeleri bilgileri.
- Toplu konut projeleri.
- Emlak vergisi bilgileri.
- Emlak vergisi sorgulama/ödeme.
- İşyeri açma başvurusu yapma.
- Eğitimle ilgili bilgiler.
- Sosyal yardımlar.
- Evlenme işlemleri.
- Aile planlaması hizmetleri, yuva ve kreş hizmetleri, gençlik merkezleri.
- Cenaze, defin ve mezarlık hizmetleri.
- Mezbaha bilgileri.
- Sebze meyve hal bilgileri.
- Semt pazarları bilgileri.
- Sağlıkla ilgili son haberler ve basın bültenleri.
- Kütüphane yerleri.
- Kültür sanat takvimi.
- Belediye tarafından işletilen tiyatro, orkestra, müze ve sanat galerileri.

- Spor tesisi bilgileri.
- Trafik kazası, yangın, deprem, heyelan, sel gibi kaza ve doğal afetlere karşı verilen itfaiye, can kurtarma ve sivil savunma hizmetleri.



#### **4. TÜRKİYE’DE E-BELEDİYESİLİK UYGULAMASI KAPSAMINDA GÜNEYDOĞU ANADOLU BÖLGESİ İL BELEDİYELERİNDE BİR ARAŞTIRMA**

Bu bölümde, araştırma alanı ile ilgili yapılan çalışmanın seyri açısından yardımcı olacak bazı bilgilere yer verilmiş, ardından ise Güneydoğu Anadolu Bölgesi’nde yer alan Şanlıurfa, Gaziantep, Diyarbakır, Mardin, Adıyaman, Batman, Şırnak, Siirt ve Kilis il belediyelerinin Mayıs 2020 ile Haziran 2020 tarihleri arasında web sayfaları üzerinden sundukları E-Belediyecilik Uygulamaları incelenmiştir. Araştırma sonucunda elde edilen bulgulara, önerilere ve genel değerlendirmeye ise çalışmanın beşinci bölümünde yer verilmiştir.

##### **4.1. Araştırma Alanının Sosyo-Ekonomik Özellikleri**

Güneydoğu Anadolu Bölgesi sosyo-ekonomik özelliklerinin incelenmesi bölgede yer alan il belediyelerinin sunmakta oldukları E-Belediyecilik uygulamalarının daha iyi anlaşılmasına yardımcı olacaktır. Bu bağlamda, bölge illerinin genel olarak coğrafi, demografik ve ekonomik yapıları incelenmiştir.

##### **4.1.1. Coğrafi Konumu**

Güneydoğu Anadolu Bölgesi, doğuda ve kuzeyde Doğu Anadolu Bölgesi, Batıda Akdeniz Bölgesi ve güneyde ise Suriye ve Irak ile sınır komşusudur. Bölge, Dicle ve Fırat nehirlerinin beslediği verimli topraklardan oluşmaktadır. 59.176 km<sup>2</sup>’lik yüzölçümü ile Türkiye topraklarının %8’ini oluşturan bölge, yüzölçümü olarak yedi bölgenin en küçüğüdür. İnsanlık tarihinin başlangıcından beri birçok farklı medeniyete ev sahipliği yapmış, tarihsel geçmiş açısından zengin bir bölgedir. Bölgenin güneyinde Suriye ve Irak’ın bulunuyor olması sınır kapıları aracılığıyla ticaretin canlanmasını sağlamaktadır. Bölgenin doğu kesimlerinde sert karasal iklimin hâkim olması vatandaşların yaşam standartlarını olumsuz etkilemektedir. Bölgenin batı kısımlarında bulunan illerde kent yaşamı artarken, doğu kesimlerine doğru gidildikçe kırsal yaşamın artış gösterdiği görülmektedir. Güneydoğu Anadolu Bölgesi 9 il ve bu illere bağlı 80 ilçeden oluşan önemli bir bölgedir (Vikipedi, 2020a).

#### 4.1.2. Demografik Özellikleri

Güneydoğu Anadolu Bölgesi'nin nüfusu, 2020 adrese dayalı nüfus kayıt sistemi sonuçlarına göre 9.118.921 kişidir ve bu sayı Türkiye nüfusunun %10,90'ini oluşturmaktadır. Bölge nüfusunun %50,53'ü erkek, %49,47'si ise kadındır. Bölgede 0-17 yaş aralığı nüfus 3.300.970 kişidir. 80 yaş ve üzeri nüfusun ise en az olduğu bölge, 88.511 kişi ile Güneydoğu Anadolu Bölgesidir. Bölgenin hane halkı ortalaması 6 kişinin üzerindedir (İçişleri Bakanlığı, 2021).

Bölgenin eğitim düzeyi öğretmen sayısı, yatırım eksikliği ve okuryazar olma durumu gibi etkenlerden ötürü Türkiye ortalamasının çok altında kalmaktadır. Bölge nüfusunun %4,68'i okuryazar değildir. Yine nüfusun %13,42'si ise okuryazar olmasına rağmen herhangi bir eğitim kurumu mezunu değildir. Güneydoğu Anadolu Bölgesi'nde yaşayan erkek nüfusun ortalama öğrenim süresi 6,71 yıl iken, bu oran kadın nüfusta 4,49 yıla düşmektedir. Bölgede her 100 öğrenciye düşen öğretmen sayısı ortalama 5, derslik başına düşen öğrenci sayısı ise 25'tir (Türkiye İstatistik Kurumu, 2020a). Bölgenin il ve ilçe merkezlerinde yaşayan nüfus eğitim olanaklarından daha çok faydalanırken, kırsal kesimde yaşayan nüfus aynı fırsatı bulamamaktadır.

Güneydoğu Anadolu Bölgesi'nde hane halkı genel olarak tarım ve hayvancılıkla uğraşmaktadır. Sanayinin bölge geneline homojen olarak yayılmamış olması, sanayiye bağlı gelir elde eden vatandaşların sayısını azaltmaktadır. Bölgede ağalık sisteminin kırsal kesimlerde hala devam ediyor olması ve tarım arazilerinin genelde tek elde toplanması tarımdan elde edilen hane gelirini oldukça düşürmektedir. Tarımla uğraşan ve toprak sahibi olamayan bölge insanı genel olarak mevsimlik işçi olarak Çukurova ve Orta Anadolu bölgesinde çalışmak üzere göç etmektedir. Bu durum bölgenin istihdam sağlama gücünün yeterli olmadığını göstermektedir.

#### 4.1.3. Ekonomik Yapısı

Bölgenin ana geçim kaynağı tarımdır. Tarım arazilerinin sulanabilir hale gelmesi ile tarım ürünleri daha verimli olarak üretilebilecektir. Antep fıstığı, kırmızı mercimek, kırmızıbiber, karpuz gibi ürünler bölgenin katma değeri yüksek ürünleridir. Sınırlı olarak sulamanın yapıldığı yerlerde, buğday, arpa, tütün, mercimek üretimi yapılmaktadır. Yeterli sulama yapılan yerlerde ise genel olarak pamuk yetiştirilmektedir. Tarımsal verimi sınırlandıran en önemli etken, tarım arazilerinin kurak olması ve sulama

yetersizliğidir. Güneydoğu Anadolu Projesi (GAP) hayata geçirilebilirse tarımsal alanda yaşanan olumsuzlukların ortadan kalkması hedeflenmektedir. Bölgenin coğrafi konumu ve iklimi itibariyle bozkır ve platolar çokça bulunmaktadır. Bu durum koyun, keçi gibi küçükbaş hayvancılığın yaygın bir şekilde yapılmasını sağlamaktadır. Bölge için hayvan ticareti ve hayvansal ürünler önemli bir gelir kaynağıdır. Sanayi faaliyetleri bölgede fazla gelişmemiştir. Bölge sanayisinin en gelişmiş olduğu il Gaziantep'tir. Gaziantep sanayi ve ticarete Türkiye'de beşinci sırada bulunmaktadır. Batman ilinde de petrol cevherinin çıkarılıyor olması burada da petrol sanayisini geliştirmiştir. Batman rafinerisi, ülkenin petrol ihtiyacının %15'ini karşılamaktadır. Bölge, Suriye ve Irak ile sınır komşusudur ve bu ülkelerle birden fazla sınır kapısı bulunmaktadır. Orta Asya ve Avrupa arasında bir köprü vazifesi gören bölgede, sınır ticareti de oldukça gelişmiştir. Bölgenin tarihsel geçmişin çok eskilere dayanması ve birçok tarihi ören yerinin bulunması turizmin gelişmesini sağlamıştır. Fakat yeterli tanıtım ve reklamın yapılmıyor olması turizm sektörünün hak ettiği seviyelere ulaşmasının önüne geçmektedir (GAP Bölge Kalkınma İdaresi Başkanlığı, 2021).

#### **4.1.4. Bölgenin İnternet Kullanma Düzeyi**

Küreselleşmenin ve bilgi teknolojilerinin gelişmesi ile birlikte, dünya genelinde internet kullanım oranları bir hayli artmıştır. Bu gelişmelerden ülkemizde fazlasıyla etkilenmiştir. Yapılan araştırmaların sonucunda Türkiye'de bulunan vatandaşların çoğu interneti aktif olarak kullanmaktadır. Kullanım oranları bölgelere göre değişiklik göstermektedir. Güneydoğu Anadolu Bölgesi'ne ait elektronik haberleşme sektörüne ilişkin veriler Tablo 6.'te yer almaktadır.

**Tablo 6. Güneydoğu Anadolu Bölgesi Elektronik Haberleşme Sektörüne İlişkin Veriler**

|                                              | 2014      | 2015      | 2016      | 2017      | 2018      | 2019      |
|----------------------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| <i>Nüfus</i>                                 | 8.250.718 | 8.385.540 | 8.508.887 | 8.665.165 | 8.847.980 | 8.975.618 |
| <i>Sabit Telefon Erişim Hat Sayısı</i>       | 451.931   | 435.304   | 422.917   | 433.360   | 473.347   | 498.028   |
| <i>Mobil Telefon Abone Sayısı</i>            | 5.814.995 | 5.950.440 | 6.099.181 | 6.278.665 | 6.568.781 | 6.505.671 |
| <i>Genişbant İnternet Abone Sayısı</i>       | 3.022.660 | 3.735.392 | 5.107.847 | 5.635.067 | 6.070.209 | 6.159.932 |
| <i>Mobil Genişbant İnternet Abone Sayısı</i> | 2.682.317 | 3.359.989 | 4.682.284 | 5.123.587 | 5.460.555 | 5.475.954 |

Kaynak: (Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu, 2020).

Tabloda Güneydoğu Anadolu Bölgesi'nin 2014-2019 yılları arasındaki haberleşme sektörüne ilişkin istatistikleri bulunmaktadır. Bölgede internet kullanan vatandaşların sayıları, geniş bant internet abone sayısı ile mobil geniş bant internet abone sayısının toplamı ile 11.635.886 olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu sayı bölge nüfusunun üzerindendir. Bunun nedeni mobil internet kullananların aynı zamanda kablolu interneti de kullanıyor olmasıdır. TÜİK 2020 yılsonu verilerine göre Güneydoğu Anadolu Bölgesi'nde yaşayan vatandaşların %81,1'i internete sahip olmakla birlikte, bölge nüfusunun sadece %58,4'ü aktif internet kullanmaktadır (Türkiye İstatistik Kurumu, 2020a). Hane halkı ortalamasının 6'nın üzerinde olduğu bölgede internet kullanım düzeyinin ve internet tabanlı hizmetlere erişim imkânının yüksek olduğu söylenebilmektedir.

#### **4.1.5. Bölge Halkının İnternet Kullanım Amaçları**

Son zamanlarda Çin'in Wuhan kentinde ortaya çıkan ve bütün dünyayı etkisi altına alan Covid-19 salgını sonrasında devletlerce alınan tedbirler kapsamında, insanlar bazı yasaklarla karşılaşmışlardır. Özellikle sokağa çıkma yasakları sonrasında birçok kurum ve işyeri geçici olarak kapanmış ve insanlar mal ve hizmet alımlarını sanal ortamlardan gerçekleştirmeye başlamıştır. Bu süreçte özel sektör kuruluşları gibi kamu kurumları da internet tabanlı ortamlarda hizmet sunumunu arttırmış ve E-Hizmet olgusu hızla

gelişmeye başlamıştır. 2020 yılı internet kullanım amaçlarını gösteren araştırmalar, ülkemizde yaşayan insanların interneti genel olarak mesajlaşma, sosyal medya kullanımı, video görüşmesi, çevrimiçi haber okumak ve en önemlisi de online alışveriş yapmak için kullandığını gözler önüne sermiştir. Bu süreçte merkezi ve yerel yönetimlerin internet tabanlı sunmuş oldukları E-Hizmet uygulamaları da vatandaşlar tarafından kullanılmaktadır. E-Devlet uygulamasını kullanabilmek için 15 yaşını doldurmuş olmak gerektiği göz önünde bulundurulduğunda, uygulamanın hedef kitle nüfusu 63.942.652 kişidir. 2020 yılsonu ile E-Devlet uygulamasına giriş yapanların sayısı ise 45.038.502 kişidir. Bu sayıların birbirine oranı yaklaşık %70 olarak hesaplanmaktadır ki bu sayı ülke geneli E-Devlet uygulaması kullanım oranımızı göstermektedir (E-Devlet Kapısı, 2020a).

Güneydoğu Anadolu Bölgesi'nde yaşayan vatandaşların internet kullanım oranları illere göre değişmektedir. En yüksek kullanım oranları büyükşehirler başta olmak üzere il ve ilçe merkezlerindedir. Kırsal kesimde yaşayan ve bölge nüfusunun yaklaşık %24'ünü oluşturan vatandaşların internet kullanım oranları ise daha düşüktür (Türkiye İstatistik Kurumu, 2020b). Bu bağlamda Güneydoğu Anadolu Bölgesi'nde yaşayan vatandaşların internet kullanım amaçları içerisinde E-Devlet ve E-Belediye uygulamaları, kent nüfusunda daha fazla ve internet kullanım oranı daha düşük olan kırsal nüfusunda ise daha azdır. Oranların değişmesinde eğitim seviyeleri, okuryazarlık durumu ve özellikle belediyelerin sunmakta olduğu E-Belediyecilik uygulamalarının niceliği etkili olmaktadır.

#### **4.2. Güneydoğu Anadolu Bölgesi İl Belediyelerinin E-Belediyecilik Uygulamaları**

Bu başlık altında Güneydoğu Anadolu Bölgesi'nde bulunan 9 ili, adrese dayalı nüfus kayıt sisteminin 2020 sonuçlarına göre sıralayarak illere ait tanıtıcı bilgilere ve illerin belediyecilik tarihlerine değinilmekte ve Mayıs 2020 ile Haziran 2020 tarihleri arasında il belediyelerinin web sayfaları aracılığıyla sundukları “E-Belediyecilik Uygulamaları” incelenmektedir.

##### **4.2.1. Şanlıurfa Büyükşehir Belediyesi**

Bu başlık altında Şanlıurfa iline ait tanıtıcı bilgilere ve belediyecilik tarihine kısaca değinilerek, Şanlıurfa Büyükşehir Belediyesi'nin sunmakta olduğu E-Belediyecilik uygulamaları incelenmektedir.

#### 4.2.1.1. Şanlıurfa İli Hakkında Tanıtıcı Bilgiler

Şanlıurfa, 19.451 km<sup>2</sup> ile Güneydoğu Anadolu Bölgesi'nin yüz ölçümü en büyük birinci, Türkiye'nin ise en büyük yedinci ilidir. İl'in üçü merkez ilçe olmak üzere toplam on üç ilçesi bulunmaktadır. 1924 yılında il olan Şanlıurfa doğuda Mardin, batıda Gaziantep, kuzeyde Adıyaman, kuzeydoğuda Diyarbakır illeri ve güneyde Suriye ile sınır komşusudur. 2020 yılsonu verilerine göre nüfusu 2.115.256 olan şehir, Türkiye'nin en kalabalık sekizinci şehridir. Nüfusun %50.44'ü erkek ve %49.56'sı da kadındır (Türkiye İstatistik Kurumu, 2020b).

Eğitim ve okur-yazarlık durumu bakımından Türkiye'nin en geri kalmış bölgeleri Doğu ve Güneydoğu Anadolu Bölgeleridir. TÜİK tarafından yayınlanan okuma-yazma bilmeyen iller sıralamasında Şanlıurfa ili %10.87'lik oranla 81 ilin en gerisinde yer almaktadır. 15 yaş ve üstünün esas alındığı araştırmada ayrıca okuma-yazma bilen fakat bir ilkokul bitirmeyenler sıralamasında da Şanlıurfa ili %7 ile Türkiye sıralamasında gerilerden gelmektedir (Türkiye İstatistik Kurumu, 2020a).

Şanlıurfa ekonomisi ağırlıklı olarak tarıma, enerjiye, turizm ve hayvancılığa dayanmaktadır. Geniş tarım arazilerine sahip olan şehir, pamuk ve Antep fıstığı üretiminde Türkiye 1.'si, küçükbaş hayvan üreticiliğinde de Türkiye geneli ilk beşe girmektedir. Tekstil ve Gıda sektörünün toplam imalat sanayi içerisindeki payı ise % 71 dolayındadır. Enerji üretiminde de önemli bir yere sahip olan il, Atatürk Barajı hidroelektrik santrallerinde ürettiği 4.391.935.200 kwh enerji miktarı ile Türkiye ekonomisine her yıl ortalama 2,2 milyar Türk Lirası katkı sağlamaktadır. Ülkemizde güneş enerjisi santralleri (GES)'nin yaygınlaşması ile güneşli gün sayısı yüksek olan ilde yatırım teşviki ile kurulmuş birçok santral bulunmaktadır. Santrallerin bölge ekonomisine katkısı da oldukça yüksektir (GAP Bölge Kalkınma İdaresi Başkanlığı, 2021). Şanlıurfa ilinin işgücüne katılma oranı ortalama %48'dir. Bununla birlikte işsizlik oranı %13, istihdam oranı ise %41 dolaylarındadır. İstihdamın sektörel dağılımına bakacak olursak %38'i tarım ve hayvancılık, %17'si sanayi (inşaat sektörü dâhil) ve %45'i de hizmet sektöründe bulunmaktadır (Türkiye İstatistik Kurumu, 2020c).

Şanlıurfa ilinin 2014-2019 yılları arasındaki sabit ve mobil telefon hat sayıları ile internet abonman sayılarını gösteren, elektronik haberleşme sektörüne ilişkin istatistikler Tablo 7.'de yer almaktadır.

**Tablo 7. Şanlıurfa İline Ait Elektronik Haberleşme Sektörüne İlişkin Veriler**

|                                              | 2014      | 2015      | 2016      | 2017      | 2018      | 2019      |
|----------------------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| <i>Nüfus</i>                                 | 1.845.667 | 1.892.320 | 1.940.627 | 1.985.753 | 2.035.809 | 2.073.614 |
| <i>Sabit Telefon Erişim Hat Sayısı</i>       | 69.229    | 68.332    | 68.036    | 66.233    | 71.699    | 76.072    |
| <i>Mobil Telefon Abone Sayısı</i>            | 1.209.891 | 1.268.810 | 1.303.877 | 1.312.026 | 1.358.673 | 1.334.416 |
| <i>Genişbant İnternet Abone Sayısı</i>       | 573.740   | 765.612   | 1.127.552 | 1.231.475 | 1.318.438 | 1.309.928 |
| <i>Mobil Genişbant İnternet Abone Sayısı</i> | 525.209   | 713.007   | 1.068.711 | 1.166.625 | 1.239.613 | 1.220.389 |

Kaynak: (Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu, 2020).

Yukarıdaki tablodan da görüldüğü gibi Şanlıurfa ilinin nüfusunun yarısından fazlası sabit internet ve mobil internet kullanmaktadır. Bu veriler ışığında, TÜİK verilerine göre ortalama hane halkı büyüklüğü 5,6 kişi olan Şanlıurfa’da her evde birden fazla internet kullanıcısı bulunmaktadır. Bu durumda ilin internet tabanlı hizmetlerden faydalanma oranının yüksek olduğu söylenebilmektedir.

#### **4.2.1.2. Şanlıurfa İlinin Belediyecilik Tarihi**

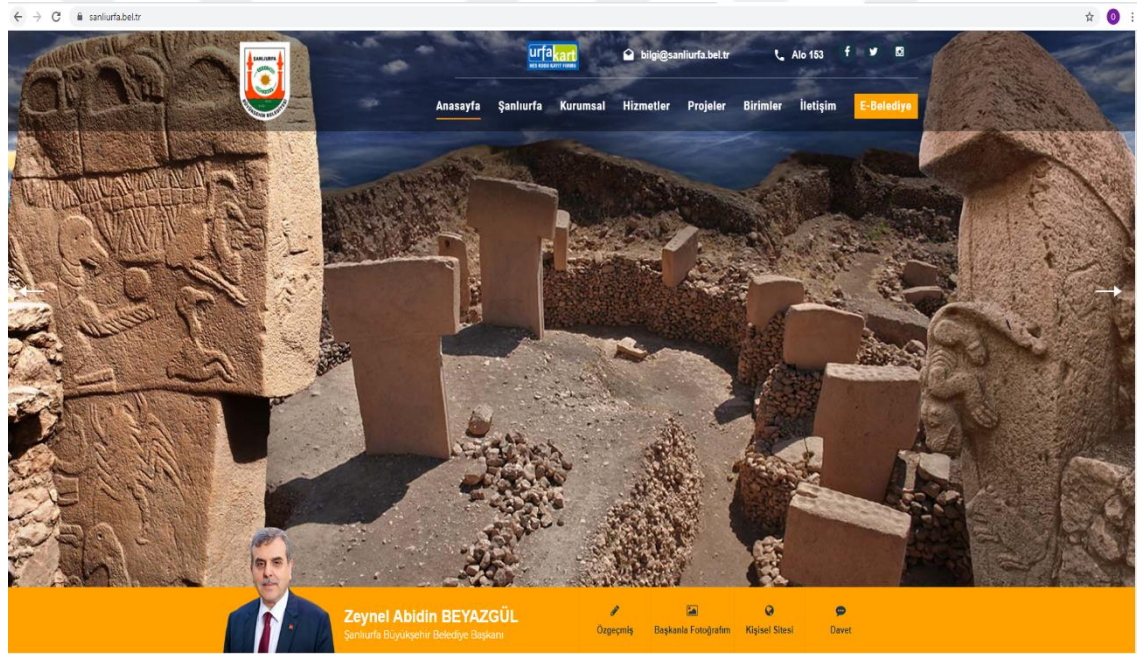
İlk kez İstanbul’da kurulan belediye teşkilatlarını ülke genelinde yaygınlaştırmayı amaçlayan 1869 Nizamnamesi kapsamında, aynı yıl Şanlıurfa’da belediye teşkilatı kurulmuştur. Şanlıurfa’nın ilk belediye başkanı, 1869 tarihli salnameye göre, Sıtkı Efendi’dir. Sıtkı Efendi dönemin yaygın uygulaması sonucu seçimle değil, atamayla gelmiş bir belediye başkanıdır. Cumhuriyetin ilanından sonra 491 sayılı ve 20 Nisan 1924 tarihli Teşkilat-ı Esasiye Kanunu’nun 89. maddesine göre yeniden düzenlenen idari yapı ile sancaklar (livalar) kaldırılmış, idari yapı Vilayet (il), kaza (ilçe), nahiye (bucak) ve köy olarak belirlenmiş ve mevcut vilayetlerin yanında sancaklar da vilayete dönüştürülmüştür. 2005 tarihine kadar 1580 Sayılı Belediye Kanunu’na tabi olan Şanlıurfa Belediyesi, 2005 yılından sonra 5393 sayılı Belediye Kanunu’na tabi olarak hizmet vermiştir. 12.11.2012 tarihinde kabul edilen 6360 sayılı kanun ile büyükşehir belediyesi sıfatını kazanmıştır. Yaşanan bu değişim sonrasında kentteki il özel idaresi ve

30 bucak kaldırılmış, 15 belde belediyesinin ve 1.153 köyün tüzel kişiliğine son verilmiştir. Kentte büyükşehir belediyesi ve üçü yeni kurulan merkez (Karaköprü, Haliliye, Eyyübiye) ilçeler olmak üzere on üç ilçe belediyesinden oluşan bir idari yapı oluşmuştur (Çelik, 2015: 553-554).

#### 4.2.1.3. Şanlıurfa Büyükşehir Belediyesi E-Belediyecilik Uygulamaları

Henüz İçişleri Bakanlığı E-Belediye Bilgi Sistemi'ne dâhil olmayan İl Büyükşehir Belediyesi, E-Devlet kapısı üzerinden “Vefat Bilgisi Sorgulama”, “Beyan Bilgileri Sorgulama”, “Sicil Bilgileri Sorgulama”, “Tahakkuk Bilgileri Sorgulama” ve “Tahsilat Bilgileri Sorgulama” gibi hizmetler sunulmaktadır (E-Devlet Kapısı, 2020b).

#### Şekil 1. Şanlıurfa Büyükşehir Belediyesi Web Sayfası Görüntüsü



Kaynak: (Şanlıurfa Büyükşehir Belediyesi, 2020).

Belediye web sayfasına erişim <https://www.sanliurfa.bel.tr/> adresinden yapılmaktadır. Sayfanın tasarımı karmaşadan uzak ve kolay anlaşılır şekildedir. Belediye meclis kararları ana sayfada hizmet rehberi başlığı altında yer almaktadır. Bu durum şeffaf yönetim anlayışının varlığına işaret etmektedir. Belediyenin yapmış olduğu, yapmakta olduğu ve gelecekte yapmayı planladığı projeler de ana menü içerisinde yer almaktadır. Web sitesinde vatandaşlara sunulan E-Belediyecilik hizmetleri şöyle sıralanmaktadır (Şanlıurfa Büyükşehir Belediyesi, 2020):

**Kent Rehberi:** Bu uygulama ile kullanıcılar Şanlıurfa ilinin haritasına ulaşabilmektedirler. Harita yakınlaştırıldığında ilçe, semt, mahalle ve köy sınırları görülebilmekte ve kent ile ilgili konum bilgilerine ulaşılabilir.

**İmar Bilgi Paylaşımı:** Uygulama, Şanlıurfa ilinde bulunan her türlü arsa, tarla, bina gibi taşınmazın ister konum olarak isterse adres girişi yapılarak mevcut konumunu göstermektedir.

**Numarataj Kayıt Formu:** Uygulama, Adres Bilgi Sistemi altyapısını kullanarak ildeki numaratajların sorgulanmasına ve bununla ilgili belge alınmasına olanak sağlamaktadır.

**E-Mezarlık:** Uygulama ile kentte bulunan mezarlıklar harita olarak görüntülenebilmekte ve satılmış olan veya olmayan mezarların bilgisi alınabilmektedir. Bunların yanısıra kurumların vermiş olduğu defin hizmetlerine de ulaşılabilir.

**Şikâyet Bildirim ve Şikâyet Takip Formu:** İl sınırları içerisinde oluşan ve il belediyesini ilgilendiren konularda, kent halkının istek, şikâyet ve teşekkürlerinin kuruma ulaşmasını sağlayan sanal ortamlı bir dilek şikâyet kutusudur.

**İstek Şikâyet Sorgulama:** Uygulamada bulunan bu link esas itibarıyla şikâyet takip formu ile aynı amaç için kullanılmakta olup, linkin kullanımı aktif değildir.

**İşyeri Ruhsat Başvuru:** Bu uygulama ile işyeri sahipleri veya yeni işyeri açacaklar, işyeri ile ilgili ruhsat başvurusu yapabilmektedirler.

**Borç-Tahakkuk-Tahsilat Bilgileri:** Bu uygulama ile vatandaşın ve işletmelerin belediyeye ait borç, tahakkuk ve tahsilat bilgilerine ulaşılabilir.

**Online Ödeme:** Bu uygulama ile belediyeye ait su, doğalgaz, çevre ve temizlik vergisi, emlak vergisi gibi bütün ödemeler belediyeye gidip sıra beklemeden bulunduğumuz ve internetin olduğu herhangi bir yerden ödenebilir.

**Sicil Kodu İle Tahsilat:** İşyerlerine ait sicil numarası bilgisi girilerek ödeme yapılmasını sağlar.

**Beyan Bilgileri:** Vatandaşa ait olan konut, işyeri ve arsa gibi taşınmazların bilgi güncellemelerinin yapıldığı uygulamadır.

**İnşaat Maliyet Bedelleri:** İçinde bulunulan yıl için geçerli olan ve gelir idaresi başkanlığı ve belediyece belirlenen inşaat maliyet cetveline ulaşmayı sağlayan bir uygulamadır.

**Bina Aşınma Oranları:** İl sınırları içinde bulunan bütün binaların beton ömürlerini ve aşınma oranlarını hesaplayan ve kentsel dönüşüm sürecinde önemli bir yeri olan uygulamadır.

**Kültür Faaliyetleri:** Belediye sınırları içinde gerçekleştirilecek olan festival, konser, dinleti, tiyatro gösterisi, konferans gibi kültürel faaliyetlerin bilgilerini veren bir uygulamadır.

**Randevu Talep ve Randevu Takip:** Belediye yöneticileri ile görüşme yapabilmek için online olarak randevu talep edilen ve bu talebin takibinin yapıldığı linklerdir.

**E-İleti:** İstek, şikâyet ve bildirim yapılan, şikâyet bildirim formu ile aynı içeriğe sahip olan E-Belediyecilik uygulamasıdır.

**E-Tedarik:** Normal koşullarda bu uygulama ile teklif ve ihale süreçlerine katılma ve haberdar olma ile ilgili süreçler sunulmaktadır. Fakat bu uygulama linki aktif değildir ve linke tıklandığında istek, şikâyet ve bildirim yapılan sayfaya yönlendirme yapılmaktadır.

**EBYS:** Elektronik Belge Yönetim Sistemi'nin kısaltması olan bu uygulama, neredeyse bütün kamu kurumlarında var olan, hem kurum içindeki hem de kurumlar arası yazışmaların yapıldığı çok yönlü bir sistemdir. E-Belediyecilik kavramı, sadece belediye-vatandaş arasındaki ilişkiler için değil ayrıca belediyelerin birbirleriyle ve diğer kurumlarla olan ilişkilerini de kolaylaştıran bir platformdur.

#### **4.2.2. Gaziantep Büyükşehir Belediyesi**

Bu başlık altında Gaziantep iline ait tanıtıcı bilgilere ve belediyecilik tarihine kısaca değinilerek, Gaziantep Büyükşehir Belediyesi'nin sunmakta olduğu E-Belediyecilik uygulamaları incelenmektedir.

##### **4.2.2.1. Gaziantep İli Hakkında Tanıtıcı Bilgiler**

Gaziantep, Türkiye'nin en kalabalık dokuzuncu şehridir. TÜİK'in 2020 yılsonu verilerine göre nüfusu 2.101.157 olan şehrin %50,49 erkek, %49,51 ise kadındır. 1924

yılında il statüsü kazanan şehir doğuda Şanlıurfa, kuzeydoğuda Adıyaman, kuzeybatıda Kahramanmaraş, batıda Osmaniye güneybatıda Hatay, güneyde Kilis ve Suriye ile sınır komşusudur. Şehrin yüzölçümü 6.803 km<sup>2</sup>'dir. Akdeniz ile Güneydoğu Anadolu Bölgesi'nin kesişme noktasında bulunan ve Türkiye'nin önemli şehirlerinden biri olan Gaziantep; sanayi, gelişmişlik ve kültürel bakımından Güneydoğu Anadolu Bölgesinde birincidir. Anadolu ile Orta Doğu arasında bir konumda bulunması ve liman kentlerine yakın olması, Türkiye sanayisi ve ticaretinde çok önemli bir yere sahip olmasını sağlamıştır. İlin topraklarının %60'ı tarıma elverişli arazilerden oluşmaktadır. Bu arazilerde; buğday, mısır, zeytin, antep fıstığı, meyve ve sebze üretimi yapılmaktadır (Türkiye İstatistik Kurumu, 2020c).

Güneydoğu Anadolu Bölgesi'nin eğitim seviyesi en yüksek olan ilidir. TÜİK 2020 verilerine göre şehirde yaşayan ve 15 yaş ve üstü nüfusun %97'ye yakını okur-yazardır. Şehirde Gaziantep Üniversitesi, Gaziantep İslam Bilim ve Teknoloji Üniversitesi, Hasan Kalyoncu Üniversitesi ve Sanko Üniversitesi olmak üzere dört üniversite bulunmaktadır. Üniversitelerin toplam öğrenci sayısı 54.000'in üzerindedir. Bu sayı şehir nüfusunun yaklaşık %4'ünü oluşturmaktadır. 3500 yılı aşkın süredir çeşitli medeniyetlere ev sahipliği yapmış olan şehir, çok sayıda kültürel ve tarihi zenginliğe ev sahipliği yapmakta ve yılda ortalama 2 milyon yerli ve yabancı turisti ağırlamaktadır (Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2020).

Gaziantep ulaşım olanakları ve liman kentlerine yakınlığı sebebiyle ekonomik açıdan Türkiye'nin en zengin kentlerindendir. Gaziantep'teki en önemli geçim kaynakları; tarım, hayvancılık, enerji kaynakları, el sanatları, sanayi ve ticarettir. Tarım, şehir ekonomisinde önemli bir yer tutuyor olmasına rağmen özellikle yaz aylarında yağış az olduğu için tarım gerektiği kadar gelişmemiştir. Gaziantep'teki en önemli tarım ürünü antepfıstığıdır. Türkiye'deki antepfıstığı üretimin büyük bölümü buradan sağlanır. Genel olarak küçükbaş hayvan yetiştiriciliği gelişmiştir ve hayvanların çoğu Arap ülkelerine ihraç edilmektedir. Şehir, sanayi ve ticarete çok gelişmiştir. Kentteki bu gelişim büyük ölçüde özel girişimlerin çabaları ile oluşmuştur. Türkiye'nin en büyük sanayi sitesini bulunduran şehir, Türkiye'nin sanayi ve ticaretinde beşinci sıradadır (Vikipedi, 2020b). TÜİK'in 2020 verilerine göre şehirdeki işsizlik oranı %14, işgücüne katılma oranı %47, istihdam oranı ise %40 şeklinde gerçekleşmiştir. Tarım dışı işsizlik oranı ise %17 dolaylarındadır (Türkiye İstatistik Kurumu, 2020c).

Gaziantep ilinin 2014-2019 yılları arasındaki sabit ve mobil telefon hat sayıları ile internet abonman sayılarını gösteren, elektronik haberleşme sektörüne ilişkin istatistikleri aşağıda yer almaktadır.

**Tablo 8. Gaziantep İline Ait Elektronik Haberleşme Sektörüne İlişkin Veriler**

|                                              | 2014      | 2015      | 2016      | 2017      | 2018      | 2019      |
|----------------------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| <i>Nüfus</i>                                 | 1.889.466 | 1.931.836 | 1.974.244 | 2.005.515 | 2.028.563 | 2.069.364 |
| <i>Sabit Telefon Erişim Hat Sayısı</i>       | 163.444   | 155.887   | 151.674   | 158.153   | 165.954   | 167.336   |
| <i>Mobil Telefon Abone Sayısı</i>            | 1.498.378 | 1.517.486 | 1.567.522 | 1.641.642 | 1.725.269 | 1.703.166 |
| <i>Genişbant İnternet Abone Sayısı</i>       | 802.664   | 977.188   | 1.301.379 | 1.459.168 | 1.618.584 | 1.670.873 |
| <i>Mobil Genişbant İnternet Abone Sayısı</i> | 668.468   | 826.352   | 1.130.925 | 1.254.087 | 1.375.598 | 1.403.440 |

Kaynak: (Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu, 2020).

#### **4.2.2.2. Gaziantep İlinin Belediyecilik Tarihi**

Osmanlı İmparatorluğu döneminde Halep sancağına bağlı bir kent olan Gaziantep, 1870 yılında belediye teşkilatı statüsü kazanmıştır. Osmanlı'nın 5'inci belediyesidir. Cumhuriyetin ilanından sonra, 1924 yılında tüm sancaklar kaldırılarak il statüsüne dönüştürülmüştür. 1926 yılında Halfeti ilçesi bucak merkezine dönüştürülerek Şanlıurfa iline, buna karşılık Nizip bucağı ilçe yapılarak Gaziantep'e bağlanmıştır. 1933 yılında Kahramanmaraş ilinden Pazarcık ile Osmaniye ilinin kaldırılması sonucu buraya bağlı İslahiye ilçesi Gaziantep'e, Pazarcık ilçesi ise tekrar Kahramanmaraş iline bağlanmıştır. 1946 yılında Oğuzeli ilçesi, 1957 yılında ise Araban ve Yavuzeli ilçeleri kurularak Gaziantep'e bağlanmıştır. Belediye, 27.06.1987 tarih ve 19500 Sayılı Resmi Gazetede yayınlanan 3398 Sayılı Kanunla "Büyükşehir Belediyesi" statüsüne dönüştürülmüştür ve Şahinbey ve Şehitkâmil ilçeleri merkez ilçe olmuştur. 1991 yılında Nizip İlçesi'nden Karkamış, İslahiye İlçesi'nden Nurdağı ayrılarak ilçe olmuştur. İlk belediye başkanı Mustafa Ağa'dır. Günümüzde Gaziantep'te 9 ilçe ve 1 büyükşehir belediyesi olmak üzere toplam 10 belediye bulunmaktadır (Gaziantep Valiliği, 2020).

#### 4.2.2.3. Gaziantep Büyükşehir Belediyesi E-Belediyecilik Uygulamaları

Belediye, İçişleri Bakanlığı E-Belediye Bilgi Sistemi'ne dâhil olan 19 büyükşehir belediyesi arasında yer almaktadır. E-Devlet kapısı üzerinden “Beyan Bilgileri Sorgulama”, “Sicil Bilgileri Sorgulama”, “Tahakkuk Bilgileri Sorgulama” ve “Tahsilat Bilgileri Sorgulama” olmak üzere 4 adet hizmet sunmaktadır (E-Devlet Kapısı, 2020c).

Şekil 2. Gaziantep Büyükşehir Belediyesi Web Sayfası Görüntüsü



Kaynak: (Gaziantep Büyükşehir Belediyesi, 2020).

Belediye web sayfasına erişim <https://gaziantep.bel.tr/> adresinden yapılmaktadır. Sayfanın tasarımı yeterince yalın değildir. Çok fazla hareketli görselin olması ve menüdeki karışıklık kullanımı zorlaştırmaktadır. Belediyenin yönetsel süreciyle ilgili meclis ve encümen kararları sayfada bulunmamaktadır. Belediyenin yapmakta olduğu projelerle ilgili bilgilere haberler kısmında yer verilmiştir. Web sitesinde sunulan E-Belediyecilik hizmetleri şöyle sıralanmaktadır (Gaziantep Büyükşehir Belediyesi, 2020):

**Bilgi Edinme** başlığı altında “İstek-Şikâyet Oluştur” linki bulunmakta ve kent halkı kişisel bilgilerini girerek talep ve şikâyetlerini dile getirebilmektedirler. “Ceza-Tutanak Belge Sorgula”, “Ödeme Noktaları” ve “Sicil Sorgula” linkleri ile de kent halkının bilgi edinmesi sağlanmaktadır.

**Online İşlemler** başlığı altında “Borç Ödeme”, “Tahsilat ve Tahakkuk Sorgulama”, “Ceza Tebliği Al”, “E-Makbuz Sorgulama”, “İmar Ruhsat Sorgulama”, “Ruhsat

Sorgulama” ve “Satınalma Talepleri” linkleri bulunmaktadır. Bu linklerden, belediyeye ait borç ve tahsilat bilgilerine, belediyeye ait taşınır ve taşınmaz satış ilanlarına ve işyeri-imar ruhsat sorgulama sayfalarına ulaşılabilir.

**E-Beyanname** başlığında ise “Beyanlarım” ve “İlan Reklam Beyanı Oluştur” linkleri yer almaktadır. Bu linkler ile belediyenin alacak beyanları sorgulanmakta ve ilan reklam beyanı yapılmaktadır.

#### **4.2.3. Diyarbakır Büyükşehir Belediyesi**

Bu başlık altında Diyarbakır iline ait tanıtıcı bilgilere ve belediyecilik tarihine kısaca değinilerek Diyarbakır Büyükşehir Belediyesi’nin sunmakta olduğu E-Belediyecilik uygulamaları incelenmektedir.

##### **4.2.3.1. Diyarbakır İli Hakkında Tanıtıcı Bilgiler**

Diyarbakır, 2020 yılsonu verilerine göre 1.783.431 kişilik nüfusu ile Türkiye’nin 12. ve bölgenin ise 3. en kalabalık şehridir. Nüfusun %50,44’ü erkek %49,56’sı ise kadındır (Türkiye İstatistik Kurumu, 2020a). İlin yüzölçümü 15.272 km<sup>2</sup>’dir. Doğusunda Batman ve Muş, batısında Şanlıurfa, Adıyaman ve Malatya, kuzeyinde Elazığ ve Bingöl, güneyinde ise Mardin illeri bulunmaktadır. Diyarbakır, binlerce yıldır pek çok medeniyete ev sahipliği yapmış ve günümüzde de birçok tarihi mirası barındıran eski bir şehirdir. Şehirde geniş tarım arazileri bulunmaktadır ve kent halkı çoğunlukla tarım ile uğraşır. Buğday, arpa, kırmızı mercimek, nohut ve pamuk yetiştirilen ürünlerdir. Ayrıca bahçe ve bostanlarda da üzüm, elma, karpuz, kavun ve çeşitli sebzeler yetiştirilmektedir. Diyarbakır’ın Ergani ilçesinde bakır madeni çıkarılmaktadır. Son dönemlerde yapılan araştırmalar şehrin petrol cevheri açısından zengin olduğunu göstermektedir (Diyarbakır Büyükşehir Belediyesi, 2020).

Diyarbakır’ın eğitim seviyesi bölge seviyesi ile doğru orantılıdır. Okur-yazar olmayanlar il nüfusunun %5,5’i, okur-yazar olup da herhangi bir eğitim almamış olanlar ise %15’i kadardır. Şehrin nüfusunun %80’e yakını bir eğitim kurumundan mezun olmuştur (Türkiye İstatistik Kurumu, 2020b). Şehirde bir devlet üniversitesi olan Dicle Üniversitesi bulunmaktadır. Toplam öğrenci sayısı 35.000’in üzerinde olan üniversitede tıp fakültesi, diş hekimliği fakültesi ve hukuk fakültesi başta olmak üzere pek çok fakülte bulunmaktadır (Dicle Üniversitesi, 2020).

Diyarbakır ilinin 2014-2019 yılları arasındaki sabit ve mobil telefon hat sayıları ile internet abonman sayılarını gösteren, elektronik haberleşme sektörüne ilişkin istatistikleri aşağıda yer almaktadır.

**Tablo 9. Diyarbakır İline Ait Elektronik Haberleşme Sektörüne İlişkin Veriler**

|                                              | 2014      | 2015      | 2016      | 2017      | 2018      | 2019      |
|----------------------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| <i>Nüfus</i>                                 | 1.635.048 | 1.654.196 | 1.673.119 | 1.699.901 | 1.732.396 | 1.756.353 |
| <i>Sabit Telefon Erişim Hat Sayısı</i>       | 78.181    | 74.559    | 71.491    | 71.363    | 76.875    | 80.477    |
| <i>Mobil Telefon Abone Sayısı</i>            | 1.015.433 | 1.012.302 | 1.082.748 | 1.117.152 | 1.240.903 | 1.291.256 |
| <i>Genişbant İnternet Abone Sayısı</i>       | 564.642   | 650.465   | 873.083   | 943.019   | 1.018.082 | 1.046.391 |
| <i>Mobil Genişbant İnternet Abone Sayısı</i> | 504.086   | 585.000   | 797.540   | 851.263   | 909.956   | 925.746   |

Kaynak: (Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu, 2020).

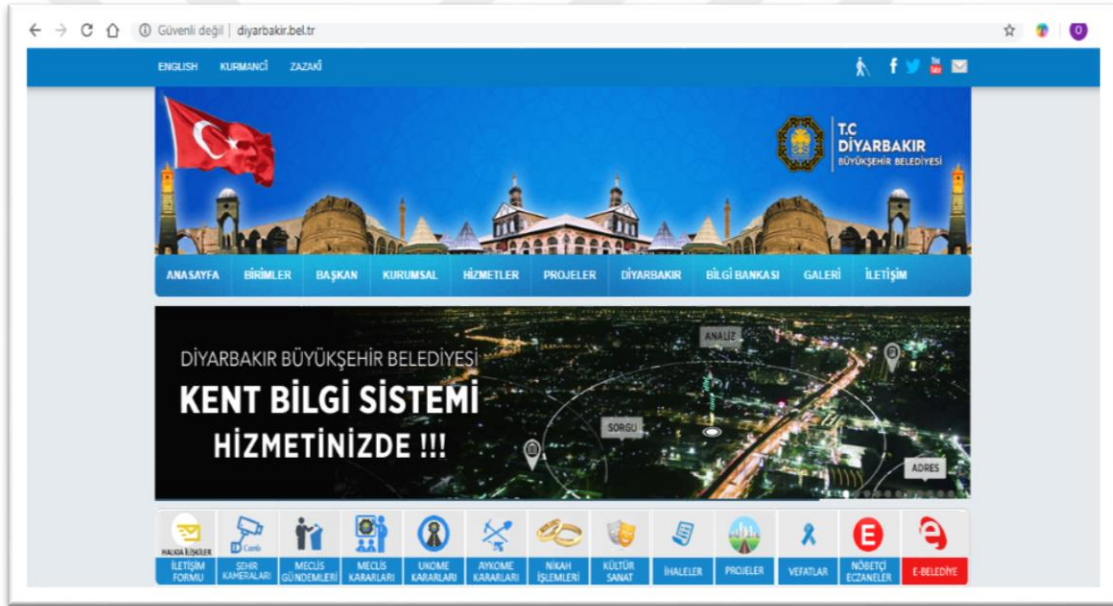
#### 4.2.3.2. Diyarbakır İlinin Belediyecilik Tarihi

Osmanlı'da Diyarbakır Şehremaneti 1865 yılında kurulmuş ve uzunca bir süre beldeler bu şehremanetleri aracılığı ile idare edilmiştir. İlk belediye başkanı şehrin ileri gelenlerinden olan Abdülatif Efendi'dir. 1922 yılında Ankara Hükümetince 278 sayılı "Devairi Belediye Rüesa 'sının Sureti İntihabına Dair Kanun" çıkarılmıştır. Bu kanuna göre; Diyarbakır dâhil diğer tüm yerleşim yerlerinde Cumhuriyet rejiminin belediyeleri de kurulmuştur. Diyarbakır büyük şehir statüsüne 1993 yılında kavuşmuştur. 1994-2004 yılları arasında 26 bin hektar olan yüzölçümü, 2004 yılında yürürlüğe giren 5216 Sayılı Yasa ile genişlemiş ve 12.11.2012 tarihli 6360 sayılı kanun ile hizmet alanı il mülki sınırlarına ulaşmıştır. Diyarbakır'ın dördü merkez ilçe olmak üzere toplam 17 ilçesi bulunmaktadır. Bunlar: "Bağlar, Kayapınar, Yenişehir, Sur (merkez ilçeler)", "Bismil, Çermik, Çınar, Çüngüş, Dicle, Eğil, Ergani, Hani, Hazro, Kocaköy, Kulp, Lice ve Silvan" 'dır (Diyarbakır Büyükşehir Belediyesi, 2020).

#### 4.2.3.3. Diyarbakır Büyükşehir Belediyesi E-Belediyecilik Uygulamaları

Diyarbakır Büyükşehir Belediyesi, İçişleri Bakanlığı E-Belediye Bilgi Sistemi'ne dâhil olan büyükşehir belediyeleri arasında yer almaktadır. E-Devlet platformu üzerinden de hizmet sunan belediye, “Genel Hizmetler” başlığı altında: “Encümen Gündem Sorgulama, Meclis gündem Sorgulama, Mezar Yeri Sorgulama, Nikâh Salonu Durum Sorgulama, Vefat Bilgisi Sorgulama” hizmetlerini, “Kişiye Özgü Hizmetler” başlığı altında da: “Sicil Bilgileri sorgulama, Tahakkuk Bilgileri Sorgulama ve Tahsilat Bilgileri Sorgulama” hizmetlerini vermektedir. Uygulamaya E-Devlet şifresi ile giriş yapılmak suretiyle vatandaşlar bu hizmetlerden faydalanabilmektedirler (E-Devlet Kapısı, 2021d).

Şekil 3. Diyarbakır Büyükşehir Belediyesi Web Sayfası Görüntüsü



Kaynak: (Diyarbakır Büyükşehir Belediyesi, 2020).

Belediye web sayfasına erişim <http://www.diyarbakir.bel.tr/> adresinden yapılmaktadır. Sayfanın tasarımı çok yalın ve anlaşılır şekildedir. Görme engelli vatandaşların kullanabileceği web sayfası sürümü de bulunmaktadır. Belediye meclis kararları ana sayfada yer almaktadır. Bu durum şeffaf yönetim anlayışının varlığına işaret etmektedir. Belediyenin yapmış olduğu, yapmakta olduğu ve gelecekte yapmayı planladığı projeler de ana menü içerisinde yer almaktadır. Web sitesinden sunulan E-Belediyecilik uygulamaları şöyle sıralanmaktadır (Diyarbakır Büyükşehir Belediyesi, 2020):

Sayfanın sol tarafında **“Ödeme İşlemleri”** başlığı altında, “Borç Sorgulama ve Online Ödeme” linkleri bulunmaktadır. Bu linkler aracılığı ile vatandaşlar belediyeye olan çeşitli borçlarını sorgulayabilmekte ve belediye veznelerine gitmeden ödeme yapabilmektedir.

**“Bilgi Edinme & İstek”** başlığı altında, “İstek ve Öneri Başvurusu, Muhtar Bilgi Girişi ve Bilgi Edinme Takibi” linkleri bulunmaktadır. Bu linkler, vatandaşın istek, şikâyet, öneri, bilgi edinme gibi işlemlerini yapabilmelerini ve bu işlemleri takip edebilmelerini sağlamaktadır.

**“Kurumsal”** başlığı altında ise, “Meclis Kararları, Encümen Kararları, UKOME Kararları, Ulaşım Trafik Denetleme Kararları, AYKOME Kazı Girişi, AYKOME Kararları, AYKOME Dokümanları, Mezarlık ve Defin Sorgulama” işlemleri ile ilgili bilgi paylaşımı yapılmakta ve vatandaşın işlem yapabilmesi sağlanmaktadır.

Sayfada ayrıca vatandaşlarca en sık yapılan işlemlerin yer aldığı **“Sık Kullanılanlar”** kısmı yer almaktadır. Bu kısımda da Hızlı Ödeme ve İstek ve Öneri Başvurusu” kısa yolları bulunmaktadır.

#### **4.2.4. Mardin Büyükşehir Belediyesi**

Bu başlık altında Mardin iline ait tanıtıcı bilgilere ve belediyecilik tarihine kısaca değinilerek Mardin Büyükşehir Belediyesi’nin sunmakta olduğu E-Belediyecilik uygulamaları incelenmektedir.

##### **4.2.4.1. Mardin İli Hakkında Tanıtıcı Bilgiler**

TÜİK’in 2020 yılsonu verilerine göre nüfusu 854.716 olan Mardin, Türkiye’nin 26. en kalabalık şehridir. Nüfusun %50,17’si erkek %49,83’ü ise kadındır. Yüzölçümü 8.779 km<sup>2</sup> olan şehrin güneyinde Suriye, batısında Şanlıurfa, kuzeyinde Diyarbakır ve Batman, kuzeydoğusunda Siirt ve doğusunda Şırnak illeri bulunur. Geçmişi çok eskilere dayanan ve farklı dini inanış ve kültürlerin buluştuğu ilde, sanatsal açıdan tarihi değere sahip olan camiler, türbeler, kiliseler, manastır ve benzeri dini eserler bulunmaktadır (Mardin Büyükşehir Belediyesi, 2020)

Mardin eğitim seviyesi olarak ülke ortalamasının altındadır. İl nüfusunun %6,5’i okuma yazma bilmemektedir. Nüfusun %14’e yakını da okuma yazma bilmekle beraber herhangi bir eğitim kurumu mezunu değildir (Türkiye İstatistik Kurumu, 2020a).

Okuryazarlık oranı %91,21 olan şehirde hayata geçirilen okuryazarlık seferberliği projesi ile bu oran %93'lere yükseltilmiştir. Şehirde, 2007 yılında kurulan ve güncel öğrenci sayısı 10.000'in üzerinde olan Mardin Artuklu Üniversitesi bulunmaktadır (Mardin Artuklu Üniversitesi, 2020).

Mardin'in ekonomisi genel olarak tarım ve hayvancılığa dayanır. İşgücü içerisinde bulunan nüfusun % 80'ine yakını tarım sektöründe çalışır. Modern tarım uygulamalarında yeni geçmiş olan ilde bulunan başlıca tarım ürünleri buğday, arpa, pirinç, nohut ve pamuktur. Ayrıca Dicle Nehri kıyısında bulunan şehirde meyve ve sebzecilik de yapılmaktadır. Özellikle üzüm üretiminde Türkiye'de dördüncü sırada olan şehirde senede yaklaşık 150 bin ton üzüm üretilmektedir. Hayvancılık konusunda da faaliyetler görülmekte, devamlı göz eden göçebe aşiretler tarafından büyük baş ve küçükbaş hayvan yetiştiriciliği yapılmaktadır. Sanayisi pek fazla gelişmeyen ilde, devlet destekli kurulan sayılı sanayi tesisi bulunmaktadır. Şehrin tarihi motiflerini taşıyan el sanatları imalatı çok gelişmiştir. Ayrıca şehirde ören yerlerinin fazlalığından ötürü turizm gelişmiştir (GAP Bölge Kalkınma İdaresi Başkanlığı, 2021).

Mardin ilinin 2014-2019 yılları arasındaki sabit ve mobil telefon hat sayıları ile internet abonman sayılarını gösteren, elektronik haberleşme sektörüne ilişkin istatistikleri Tablo 10'da yer almaktadır.

**Tablo 10. Mardin İline Ait Elektronik Haberleşme Sektörüne İlişkin Veriler**

|                                              | 2014    | 2015    | 2016    | 2017    | 2018    | 2019    |
|----------------------------------------------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| <i>Nüfus</i>                                 | 788.996 | 796.591 | 796.237 | 809.719 | 829.195 | 838.778 |
| <i>Sabit Telefon Erişim Hat Sayısı</i>       | 36.061  | 34.240  | 32.771  | 34.807  | 40.456  | 45.323  |
| <i>Mobil Telefon Abone Sayısı</i>            | 566.956 | 577.200 | 565.704 | 571.781 | 571.426 | 557.151 |
| <i>Genişbant İnternet Abone Sayısı</i>       | 297.531 | 365.695 | 484.604 | 527.766 | 552.550 | 558.821 |
| <i>Mobil Genişbant İnternet Abone Sayısı</i> | 272.883 | 338.912 | 454.427 | 489.246 | 505.394 | 502.260 |

Kaynak: (Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu, 2020).

#### **4.2.4.2. Mardin İlinin Belediyecilik Tarihi**

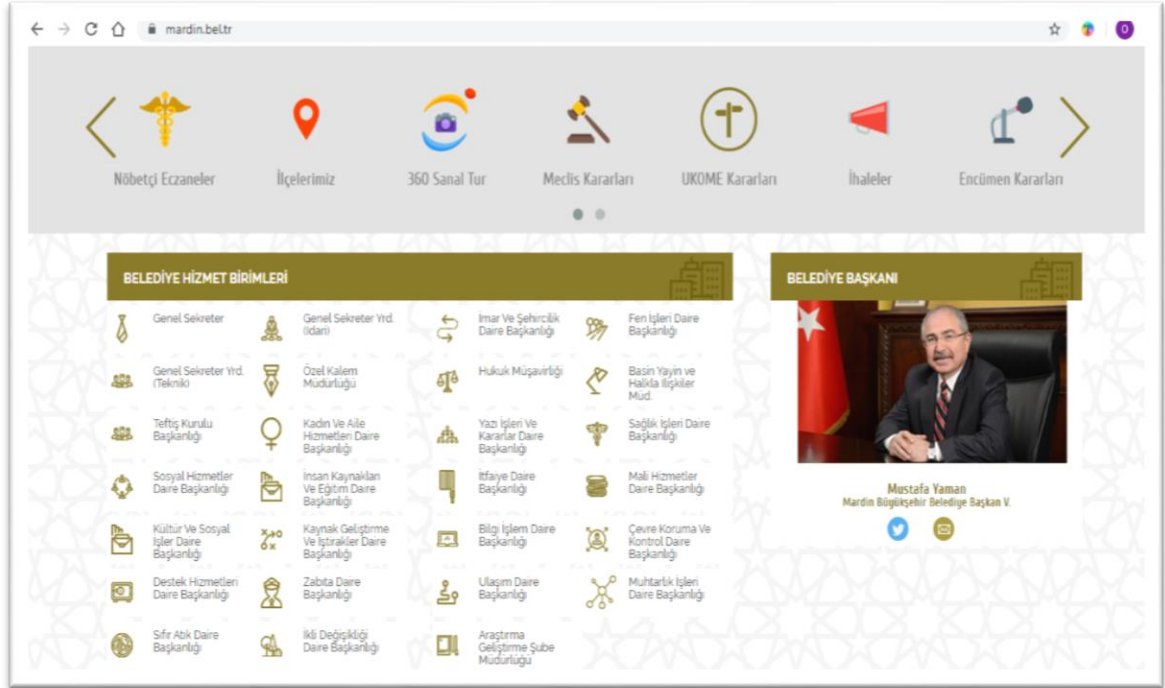
M.Ö. 4000 yılından beri yerleşim yeri olarak kullanılan Mardin toprakları birçok medeniyete ev sahipliği yapmıştır. İpekyolu güzergâhında bulunan şehrin adı hep Diyarbakır ile anılmıştır. “1869 tarihli Diyarbakır Salnamesi”nde, Mardin’de belediye örgütü kurulduğuna ilişkin bilgiler yer almaktadır. Şehirde belediyenin 1867 yılında kurulmuş olduğu bilinmektedir. Kaynaklara göre ilk belediye başkanı Mahmut Derviş Efendi’dir (Mardinlife, 2012). 1923 tarihinde il statüsü kazanan şehir 2012 yılında çıkarılan 6360 sayılı yasa ile büyükşehir statüsü kazanmıştır. 2014 yılı yerel seçimleri ardından da büyükşehir belediyesi olarak hizmet vermeye başlamıştır. Mardin’in biri merkez ilçe olmak üzere 10 ilçesi bulunmaktadır. Bunlar: Artuklu (merkez ilçe), Dargeçit, Derik, Kızıltepe, Mazıdağı, Midyat, Nusaybin, Ömerli, Savur ve Yeşilli’dir (Mardin Büyükşehir Belediyesi, 2020).

#### **4.2.4.3. Mardin Büyükşehir Belediyesi E-Belediyecilik Uygulamaları**

Mardin Büyükşehir Belediyesi, İçişleri Bakanlığı’na bağlı E-Belediye Bilgi Sistemine dâhil olan 19 büyükşehir belediyesi arasında yer almaktadır. Belediye E-Devlet uygulaması üzerinden “Beyan Bilgileri Sorgulama, Sicil Bilgileri Sorgulama, Tahakkuk Bilgileri Sorgulama ve Tahsilat Bilgileri Sorgulama” hizmetlerini sunmaktadır (E-Devlet Kapısı, 2020e).

Belediye web sayfasına erişim <https://www.mardin.bel.tr/> adresinden yapılmaktadır. Sayfanın tasarımı karmaşadan uzak şekildedir. Belediye meclis ve encümen kararları ana sayfada yer almaktadır. Belediyenin sayfasında projeler ile ilgili bir link bulunmasına rağmen henüz hiçbir içerik yüklenmemiştir. Web sitesinde E-Belediyecilik uygulaması yer almamaktadır. Online borç sorgulama ve ödeme gibi işlemler bulunmamaktadır.

**Şekil 4. Mardin Büyükşehir Belediyesi Web Sayfası Görüntüsü**



Kaynak: (Mardin Büyükşehir Belediyesi, 2020).

Belediyenin web sayfasından ulaşılan linkler şunlardır: “Nöbetçi Eczaneler, İlçelerimiz, 360 Sanal Tur, Meclis Kararları, UKOME Kararları, İhaleler, Encümen Kararları, Projelerimiz”.

#### **4.2.5. Adıyaman Belediyesi**

Bu başlık altında Adıyaman iline ait tanıtıcı bilgilere ve belediyecilik tarihine kısaca değinilerek Adıyaman Belediyesi’nin sunmakta olduğu E-Belediyecilik uygulamaları incelenmektedir.

##### **4.2.5.1. Adıyaman İli Hakkında Tanıtıcı Bilgiler**

Nüfusu TÜİK’in 2020 verilerine göre 632.459 olan şehrin %50,46’sı erkek ve %49,54’ü ise kadındır. Türkiye’nin en kalabalık 33. ilidir. Yüzölçümü 7.337 km<sup>2</sup> olan Adıyaman, doğuda Diyarbakır, batıda Kahramanmaraş, kuzeyde Malatya, güneydoğuda Şanlıurfa ve güneybatıda ise Gaziantep illeri ile sınır komşusudur (Adıyaman Belediyesi, 2020). Dünyanın en eski yerleşim yerlerinden biri olan Adıyaman toprakları üzerinde, insanlık tarihinin bütün evrelerine dair bulgular elde edilmiştir. Adıyaman, dünyanın 8.

harikası olarak anılan Nemrut Dağı eserleri ve Kommagene uygarlığının kalıntılarına ev sahipliği etmektedir.

Eğitim seviyesi bölge ortalamasında seyreden şehrin %3'e yakını okuma yazma bilmemekte, %7,4'e yakını ise okuma yazma bilmekle beraber herhangi bir eğitim kurumu mezunu değildir (Türkiye İstatistik Kurumu, 2020b). İlde 2006 yılında kurulmuş olan Adıyaman Üniversitesi bulunmaktadır. Tıp, diş hekimliği, eczacılık gibi fakülteleri bulunan üniversitenin güncel öğrenci sayısı 18.191'dir (Adıyaman Üniversitesi, 2020).

Güneydoğu Anadolu Bölgesinin diğer illeri gibi Adıyaman'da da iç ticaret ağırlıklı olarak tarım ve hayvancılığa dayanmaktadır. Adıyaman'da küçükbaş ve büyükbaş hayvan sayılarına bakıldığında, ilde toplam 369.938 küçükbaş hayvan, 147.606 büyükbaş hayvan olduğu görülmektedir. 2020 yılı verilerine göre, Adıyaman'da toplam işlenen tarım alanı 176.874 hektardır, ilde 910.668 ton tahıl ve diğer bitkisel ürünler ve 2.308 ton örtü altı sebze ve meyve üretimi yapılmıştır. Yetiştirilen başlıca tarım ürünleri buğday, nohut, mercimek, tütün ve üzüm başta olmak üzere sebze ve meyve çeşitleridir (Invest In Adıyaman, 2020).

Adıyaman'ının sanayi ile tanışma tarihi 1955'tir. Tekstil sektörü ile ilgili bütünleşmiş bir tesisin kurulması amacıyla 1955 tarihinde "Adıyaman Pamuklu Dokuma Sanayi Türk Anonim Şirketi kurulmuş ve 1967 yılında üretime geçmiştir. 1973–1975 tarihleri arasında Çimento, Süt ve Yem Fabrikası tesislerinin Adıyaman'da kurulması ile ilgili etüt proje bazında birtakım çalışmalar başlatılmıştır. Mevcut sanayi yapısında tarımsal kaynak potansiyeline bağlı olarak gelişme göstermiştir. Sanayi işletmelerinin sektörel dağılımına bakıldığında %24 tekstil ürünleri ve %21 gıda ürünleri imalatı ilk iki sırada bulunmaktadır (Adıyaman Valiliği, 2020).

Adıyaman ilinin 2014-2019 yılları arasındaki sabit ve mobil telefon hat sayıları ile internet abonman sayılarını gösteren, elektronik haberleşme sektörüne ilişkin istatistikleri Tablo 11'de yer almaktadır.

**Tablo 11. Adıyaman İline Ait Elektronik Haberleşme Sektörüne İlişkin Veriler**

|                                              | 2014    | 2015    | 2016    | 2017    | 2018    | 2019    |
|----------------------------------------------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| <i>Nüfus</i>                                 | 597.835 | 602.774 | 610.484 | 615.076 | 624.513 | 626.465 |
| <i>Sabit Telefon Erişim Hat Sayısı</i>       | 35.661  | 34.727  | 33.851  | 34.838  | 40.062  | 42.216  |
| <i>Mobil Telefon Abone Sayısı</i>            | 519.141 | 547.253 | 548.656 | 581.430 | 602.190 | 554.073 |
| <i>Genişbant İnternet Abone Sayısı</i>       | 255.192 | 324.020 | 434.982 | 497.681 | 531.011 | 514.193 |
| <i>Mobil Genişbant İnternet Abone Sayısı</i> | 233.039 | 299.509 | 406.305 | 462.216 | 488.430 | 467.087 |

Kaynak: (Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu, 2020).

#### 4.2.5.2. Adıyaman İlinin Belediyecilik Tarihi

Adıyaman, tarihin bilinen en eski yerleşim yerlerinden biridir. M.Ö. 4000 yılından bu yana çok farklı medeniyetlere ev sahipliği yapmış olan Adıyaman, Yavuz Sultan Selim'in İran seferi sırasında 1516 yılında Osmanlı topraklarına katılmıştır. Osmanlı topraklarına katıldıktan sonra önce Maraş Beylerbeyliğine bağlanmış ve Tanzimat'tan sonra da bir kaza olarak Malatya'ya bağlanmıştır. Cumhuriyet'in ilanından 1954 yılına kadar Malatya'nın ilçesi ve bir ilçe belediyesi olan şehir, 1 Aralık 1954 tarihinde il statüsü kazanmıştır. Büyükşehir statüsü bulunmayan ilin; “Besni, Çelikhane, Gerger, Gölbaşı, Kahta, Samsat, Sincik ve Tut” olmak üzere 8 ilçesi bulunmaktadır (Adıyaman Belediyesi, 2020).

#### 4.2.5.3. Adıyaman Belediyesi E-Belediyecilik Uygulamaları

Adıyaman Belediyesi 5393 Sayılı Belediye Kanunu hükümlerince faaliyet göstermektedir. E-Belediye Bilgi Sistemi'ne dâhil il belediyelerinden olan Adıyaman Belediyesi, E-Devlet uygulaması üzerinden “Evrak Takibi, Beyan Bilgileri Sorma, Sicil Bilgileri Sorma, Tahakkuk Bilgileri Sorma ve Tahsilat Bilgileri Sorma” hizmetlerini sunmaktadır (E-Devlet Kapısı, 2020f).

Belediye Web sayfasına erişim <http://www.adiyaman.bel.tr/> adresinden yapılmaktadır. Sayfanın tasarımı çok yalın ve anlaşılır şekildedir. Belediye meclis

kararları ve kent konseyi ile ilgili bilgiler E-Belediye uygulamasının içinde yer almaktadır. Bu durum şeffaf yönetim anlayışının varlığına işaret etmektedir. Belediyenin tamamlanan, devam eden ve planlanan projeleri de ana menü içerisinde yer almaktadır. Web sitesinde ilde yaşamakta olan vatandaşlara sunulan hizmetler şöyle sıralanmaktadır (Adıyaman Belediyesi, 2020): “Sosyal Yardım”, “E-Belediye”, “Taziye İlanları”, “Online Su Tahsilatı”, “Kent Rehberi”, “E-İmar, Meclis Kararları”, “Foto Galeri”, “Kent Konseyi”, “E-Rehber”, “Sicil Arama”, “Sicil Kodu İle Tahsilat”, “Video Galeri”, “Arsa Rayiç Sorgulama”, “E-Mezarlık Bilgi Sistemi” ve “Çevre Temizlik Tarifeleri”. Uygulamaların hepsi güncel ve kullanılabilen hizmetlerdir.

### Şekil 5. Adıyaman Belediyesi Web Sayfası Görüntüsü



Kaynak: (Adıyaman Belediyesi, 2020).

Ana menüde bulunan E-Belediye linkinin içerisinde ayrıca bir E-Belediye kısmı daha bulunmaktadır. Bu linke tıklandığı zaman karşımıza kullanıcı şifresiyle giriş yapılabilen asıl E-Belediye Uygulaması çıkmaktadır. Uygulama içinde bulunan hizmet başlıkları ve sunulan hizmetler şunlardır (Adıyaman Belediyesi, 2020):

**Ödeme İşlemleri:** Bu başlık altında “Sicil No ile Ödeme, Su Ödeme ve T.C. No ile Ödeme” linkleri bulunmaktadır. Vatandaşlar buradan belediye bünyesinde bulunan borçlarını sorgulayıp ödeyebilmektedirler.

**Sorgulama İşlemleri:** Bu başlık altında “Sicil Arama, Arsa Rayiç Değerleri, İnşaat Maliyet Bedelleri, Bina Aşınma Oranları, Çevre Temizlik Tarifeleri, Meclis Kararları ve

Nöbetçi Eczaneler” linkleri bulunmaktadır. Vatandaşlar bu linkler aracılığı ile ihtiyaç duydukları bilgileri sorgulayabilmektedir.

**İnteraktif İşlemler:** Bu başlık altında “Şikâyet Bildirim Formu, Şikâyet Takip Formu ve Evrak Takibi” linkleri bulunmaktadır. Bu linkler aracılığı ile istek, şikâyet ve öneriler belediye iletebilmektedir.

**Online İşlemler:** Bu başlık altında ise “Beyan Bilgileri, Ruhsat Sorgulama, Kira Sözleşme Sorgulama, Tahakkuk Bilgileri, Borç Sorgulama, Tahsilat Bilgileri, Online Ödeme ve E-Dekont” hizmetleri bulunmaktadır.

#### **4.2.6. Batman Belediyesi**

Bu başlık altında Batman iline ait tanıtıcı bilgilere ve belediyecilik tarihine kısaca değinilerek ve Batman Belediyesi’nin sunmakta olduğu E-Belediyecilik uygulamaları incelenmektedir.

##### **4.2.6.1. Batman İli Hakkında Tanıtıcı Bilgiler**

TÜİK’in 2020 verilerine göre nüfusu 620.278 olan Batman’ın %50,32’si erkek ve %49,68’i kadındır. Yüzölçümü 4.654 km<sup>2</sup> olan şehrin kuzeyinde Muş, batısında Diyarbakır, doğusunda Bitlis ve Siirt, güneyinde ise Mardin illeri bulunmaktadır. Batman, 1990 yılında il statüsü kazanmış ve Türkiye’nin 72. ili olmuştur (Vikipedi, 2020c).

Batman ‘da okuryazarlık durumu bölge ortalamasının üzerindedir. 2017 yılı itibariyle okuma yazma bilmeyenler nüfusun %5,4’ünü oluştururken, 2018 yılında bölgede başlatılan okuma yazma seferberliği projesi ile 11.000’e yakın kişiye okuma yazma öğretilmiştir. Şehirde 2007 yılında kurulan ve 15.000’in üzerinde öğrencisi bulunan Batman Üniversitesi bulunmaktadır (Milli Eğitim Bakanlığı, 2018).

Batman’ın ekonomisi çoğunlukla petrole dayanmaktadır. Zengin kaynakları ile Türkiye’nin petrol ihtiyacının %20’sini karşılamaktadır. Sanayisi, petrol üzerine kurulu olan şehirde tuğla, yem, mercimek işleme, çırçır fabrikaları gibi küçük işletme girişimleri de mevcuttur. Tarım ve hayvancılığın da yapıldığı şehirde, sulama yapılan tarım arazilerinde pamuk, tütün, baklagiller, meyve ve sebze yetiştirilmektedir. Şehrin dağlık bölgelerinde büyükbaş hayvancılık yapılmaktadır (GAP Bölge Kalkınma İdaresi Başkanlığı, 2021).

Batman ilinin 2014-2019 yılları arasındaki sabit ve mobil telefon hat sayıları ile internet abonman sayılarını gösteren, elektronik haberleşme sektörüne ilişkin istatistikleri aşağıdaki gibidir.

**Tablo 12. Batman İline Ait Elektronik Haberleşme Sektörüne İlişkin Veriler**

|                                              | 2014    | 2015    | 2016    | 2017    | 2018    | 2019    |
|----------------------------------------------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| <i>Nüfus</i>                                 | 557.593 | 566.633 | 576.899 | 585.252 | 599.103 | 608.659 |
| <i>Sabit Telefon Erişim Hat Sayısı</i>       | 26.848  | 26.805  | 26.843  | 27.642  | 32.506  | 35.157  |
| <i>Mobil Telefon Abone Sayısı</i>            | 363.404 | 370.053 | 374.146 | 387.227 | 394.453 | 400.380 |
| <i>Genişbant İnternet Abone Sayısı</i>       | 196.908 | 238.452 | 320.755 | 356.446 | 381.043 | 398.147 |
| <i>Mobil Genişbant İnternet Abone Sayısı</i> | 176.328 | 215.689 | 294.654 | 325.113 | 344.174 | 358.147 |

Kaynak: (Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu, 2020).

#### **4.2.6.2. Batman İlinin Belediyecilik Tarihi**

Batman ilinin belediyecilik tarihi diğer bölge illerine göre çok yenidir. Uzun zaman İluh olarak anılan ve köy olan yerleşim yeri, petrol kaynaklarının keşfedilmesi ve işlenmeye başlanmasıyla göç almış ve nüfusu 1955 tarihinde 4713 olarak tespit edilmiştir. Aynı yıl belediye teşkilatı kurulan İluh beldesi, 1957 tarihinde adı Batman olarak değiştirilerek ilçe haline getirilmiştir. 1957 ve 1990 yılları arasında Siirt'in ilçesi olan şehir, 1990'da il statüsü kazanmış ve il belediyesi halini almıştır. Batman'ın Beşiri, Gercüş, Hasankeyf, Kozluk ve Sason olmak üzere 5 ilçesi bulunmaktadır (Batman Valiliği, 2020).

#### **4.2.6.3. Batman Belediyesi E-Belediyecilik Uygulamaları**

Batman Belediyesi E-Belediye Bilgi Sistemi'ne kayıtlı olan il belediyeleri arasında yer almaktadır. Belediye, E-Devlet üzerinden hizmet sunmamaktadır. Belediye web sayfasına erişim <http://www.batman.bel.tr/> adresinden yapılmaktadır. Sayfanın tasarımı çok yalın ve anlaşılır şekildedir. Sayfada bölge halkının yoğun olarak kullanmış olduğu Kürtçe dil seçeneği de mevcuttur. Belediye meclis kararları ana sayfada bulunmakla

beraber, sayfanın alt tarafında ve küçük punto ile yazılmıştır. Belediyenin tamamlanan projeleri yer almakla beraber, devam eden ve planlanan proje bilgilerine yer verilmemiştir. Web sitesinde ilde yaşamakta olan vatandaşlara sunulan E-Belediyecilik hizmetleri şöyle sıralanmaktadır (Batman Belediyesi, 2020):

**TC No ile Öde:** Bu başlık ile belediyeye ait yapılandırma borçları ve diğer borçlar ödenebilmektedir.

**Su Borcunu Öde:** Bu başlık ile kentte yaşayan gerçek ve tüzel kişiler su borçlarını ödemektedir.

**İstek Şikâyet Bildirim Formu:** Bu başlık ile kent halkı belediyeyi ilgilendiren istek ve bildirimlerde bulunabilmektedir.

#### Şekil 6. Batman Belediyesi Web Sayfası Görüntüsü



Kaynak: (Batman Belediyesi, 2020).

**Doğrudan Teminler:** Bu başlık ile belediye doğrudan temin yöntemi ile açmış olduğu ihale ilanlarını paylaşmaktadır.

**Bilgi Edinme:** Bu başlık tıklandığında Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER) başvuru sayfası açılmaktadır. Kent halkı, belediyeden direkt olarak bilgi edinme hakkını kullanamamaktadır.

**Nöbetçi Eczane:** Batman ve ilçelerindeki nöbetçi eczanelerin listeleri bu başlık altında yer almaktadır.

**WebMIS:** Bu link kurum içi işlemlerde kullanılan yönetim bilgi sistemi sayfasını açmaktadır. Belediye personelleri kullanıcı adı ve şifreleri ile giriş yapıp işlemlerini gerçekleştirmektedir.

**Asri Mezarlık Bilgi Sistemi:** Buradan ise batman ilinde bulunan mezarlıklar listelenmektedir. Defin ve cenaze işleri ile ilgili işlemler yapılabilmektedir.

#### **4.2.7. Şırnak Belediyesi**

Bu başlık altında Şırnak iline ait tanıtıcı bilgilere ve belediyeçilik tarihine kısaca değinilerek ve Şırnak Belediyesi'nin sunmakta olduğu E-Belediyeçilik uygulamaları incelenmektedir.

##### **4.2.7.1. Şırnak İli Hakkında Tanıtıcı Bilgiler**

Şırnak ilinin nüfusu TÜİK'in 2020 verilerine göre 537.762'tir. Nüfusun %52,5'i erkek %47,5'i ise kadındır. Şehrin yüzölçümü 7.172 km<sup>2</sup>'dir. Batısında Mardin, kuzeyinde Siirt, kuzey doğusunda Hakkâri illeri, güneyinde de Irak ve Suriye ile sınır komşusudur. Şırnak ilinin geçmişi Kâtip Çelebi'nin 17. yüzyılda yazdığı 'Seyahatname' ve tarihî rivayetlere göre Nuh Tufanı öncesine dayanmaktadır (Şırnak Belediyesi, 2020).

2020 verilerine göre şehir nüfusunun %4'ü okuryazar değildir. Nüfusun %10,7'si de okuryazar olmasına rağmen herhangi bir eğitim kurumu mezunu değildir. Özellikle ülkemizin okuryazarlık oranını artırmak için sürdürülen projeler etkili olmakta ve okuryazar olmayanların sayısı her geçen gün azalmaktadır (Türkiye İstatistik Kurumu, 2020b). Şehirde 2008 yılında kurulmuş olan Şırnak Üniversitesi bulunmaktadır. Bünyesinde 5 fakülte, 2 yüksekokul ve 4 meslek yüksekokulu barındıran üniversitenin, bölgede yaşanan terör olaylarından ötürü geçtiğimiz yıllarda öğrenci sayısı binlere kadar düşmüş ve 2019 yılı itibarıyla bu sayıyı 3.500'ün üzerine çıkarmayı başarmıştır (Şırnak Üniversitesi, 2020).

Şırnak'ın ekonomisi tarım, hayvancılık ve ticarete dayanmaktadır. İlin kırsal kesimlerinde hayvancılık gelişmiş olup geçim bu sektörden sağlanmaktadır. Şehirde bulunan yüksek yaylalarda çok sayıda küçükbaş hayvan beslenmektedir. Başlıca hayvansal ürünleri tereyağı, peynir, yün, kıl, tiftiktir. Tarım arazileri de geniş olan şehirde

buğday, mercimek, arpa, üzüm ve pamuk yetiştirilmektedir. İlin bir diğer ekonomik değeri ise madenciliktir. İlde, zengin linyit kömürü ve çimento hammaddesi rezervi bulunmaktadır. Linyit kömürü özellikle elektrik üretmek amacıyla kullanılmaktadır. Ayrıca Şırnak ili ilçesi olan Silopi' de yer alan Habur sınır kapısı Türkiye'nin Irak'a ve Ortadoğu'ya açılan tek sınır kapısı olması nedeniyle ilin bir diğer gelir kaynağıdır. Sınır kapısının varlığı ildeki ticari hayatı çok olumlu etkilemiştir. Özellikle yeniden inşa süreci yaşayan Irak'a çimento hammaddesi ve kömür ithalatı yapılmaktadır. Bununla birlikte yine Irak'ta inşaat ve taahhüt işiyle uğraşan Şırnak merkezli firma bulunmaktadır (Şırnak İl Tarım ve Orman Müdürlüğü, 2020).

Şırnak ilinin 2014-2019 yılları arasındaki sabit ve mobil telefon hat sayıları ile internet abonman sayılarını gösteren, elektronik haberleşme sektörüne ilişkin istatistikleri aşağıdaki gibidir.

**Tablo 13. Şırnak İline Ait Elektronik Haberleşme Sektörüne İlişkin Veriler**

|                                              | 2014    | 2015    | 2016    | 2017    | 2018    | 2019    |
|----------------------------------------------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| <i>Nüfus</i>                                 | 488.966 | 490.184 | 483.788 | 503.236 | 524.190 | 529.615 |
| <i>Sabit Telefon Erişim Hat Sayısı</i>       | 17.044  | 16.333  | 14.700  | 14.186  | 16.328  | 19.779  |
| <i>Mobil Telefon Abone Sayısı</i>            | 300.178 | 310.308 | 301.213 | 307.131 | 312.849 | 305.313 |
| <i>Genişbant İnternet Abone Sayısı</i>       | 149.321 | 190.585 | 261.489 | 290.585 | 307.062 | 308.079 |
| <i>Mobil Genişbant İnternet Abone Sayısı</i> | 136.274 | 176.107 | 247.271 | 272.553 | 285.935 | 281.622 |

Kaynak: (Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu, 2020).

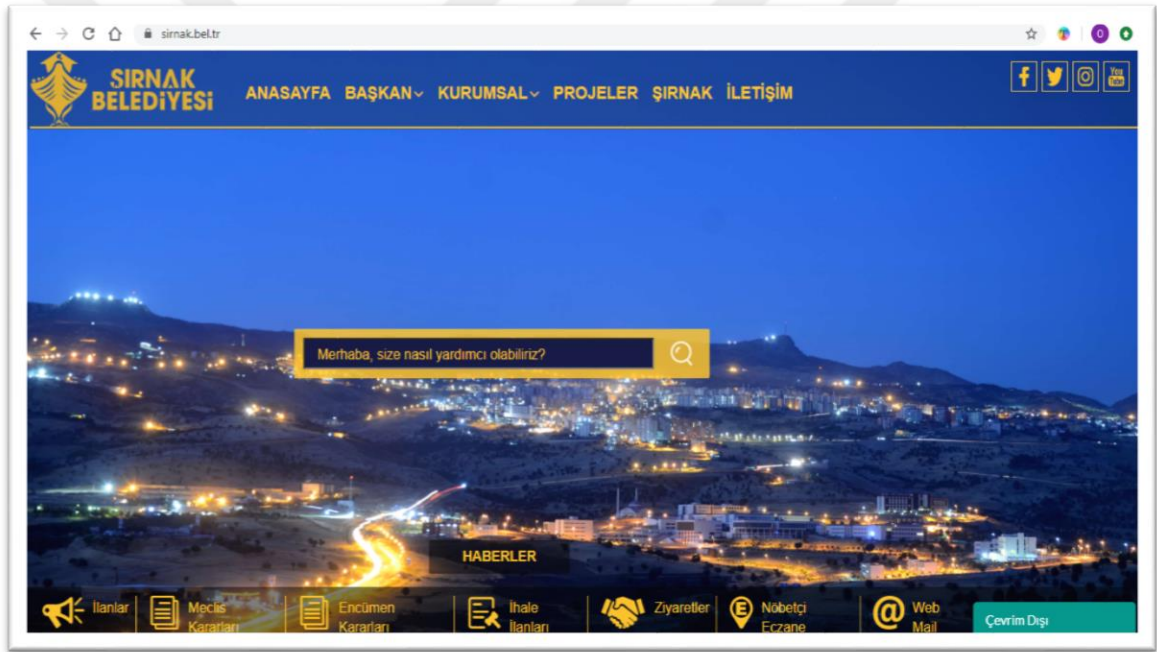
#### **4.2.7.2. Şırnak İlinin Belediyecilik Tarihi**

Şırnak, Selçuklular ve Osmanlılar döneminde Cizre'ye bağlı bir yerleşim yeri idi. 23 Temmuz 1924 tarihinde ilçe statüsü kazanan şehir, Siirt iline bağlanmış ve ilçe belediyesi örgütü kurulmuştur. 1990 yılına kadar ilçe olarak devam eden Şırnak, 1990 yılında il statüsü kazanmış ve il belediyesi halini almıştır. İlin Beytüşşebap, Cizre, Güçlükönak, İdil, Silopi ve Uludere olmak üzere altı ilçesi bulunmaktadır (Şırnak Valiliği, 2020).

#### 4.2.7.3. Şırnak Belediyesi E-Belediyecilik Uygulamaları

Şırnak Belediyesi E-Belediye Bilgi Sistemi'ne dâhil il belediyelerinden biridir. Belediye E-Devlet Uygulaması üzerinden hizmet sunmamaktadır. Belediye web sayfasına erişim <https://www.sirnak.bel.tr/> adresinden yapılmaktadır. Sayfanın tasarımı çok yalın ve anlaşılır şekildedir. Belediye meclis kararları ana sayfada bulunmaktadır. Belediyenin projeleri ile ilgili güncel bilgi bulunmamaktadır. Web sayfasında sınırlı sayıda E-Belediyecilik hizmeti sunan Şırnak Belediyesi, sadece ana sayfasında meclis ve encümen kararları, ihale ilanları, nöbetçi eczane gibi bilgiler sunmaktadır (Şırnak Belediyesi, 2020).

#### Şekil 7. Şırnak Belediyesi Web Sayfası Görüntüsü



Kaynak: (Şırnak Belediyesi, 2020).

#### 4.2.8. Siirt Belediyesi

Bu başlık altında Siirt iline ait tanıtıcı bilgilere ve belediyecilik tarihine kısaca değinilerek ve Siirt Belediyesi'nin sunmakta olduğu E-Belediyecilik uygulamaları incelenmektedir.

##### 4.2.8.1. Siirt İli Hakkında Tanıtıcı Bilgiler

TÜİK'in 2020 yılsonu verilerine göre Siirt ilinin nüfusu 331.070'tir ve nüfusun %51,24'ü erkek %48,76'sı ise kadındır. Yüzölçümü 5.718 km<sup>2</sup> olan ilin güneyinde

Mardin ve Şırnak, doğusunda Van, kuzeyinde Bitlis ve batısında ise Batman illeri bulunmaktadır. İl, Yavuz Sultan Selim'in Çaldıran Seferi ile Osmanlı topraklarına katılmış ve Cumhuriyet dönemine kadar Bitlis sancağına bağlı olarak kalmıştır ve 1923 yılında il statüsü kazanmıştır (Siirt Belediyesi, 2020).

Siirt nüfusunun %3,84'ü okuma yazma bilmemektedir. Nüfusun %10'u ise okuma yazma bilmekle beraber bir eğitim kurumundan mezun değildir. Şehir nüfusunun %70'i il ve ilçe merkezlerinde yaşamaktadır. Okuma yazma bilmeyenler genel olarak kırsal kesimde yaşayan vatandaşlardan oluşmaktadır (Türkiye İstatistik Kurumu, 2020b). İlde 2007 yılında kurulmuş olan Siirt Üniversitesi bulunmaktadır. 17.000'e yakın öğrencisi bulunan üniversitede tıp, veterinerlik ve eğitim fakülteleri başta olmak üzere 10 fakülte, 3 yüksekokul ve 6 meslek yüksekokulu bulunmaktadır (Siirt Üniversitesi, 2020).

Siirt nüfusunun büyük bir kısmı tarım ve hayvancılıkla uğraşır. Yetiştirilen tarım ürünleri buğday, arpa, pirinç, nohut, mercimek, tütün ve soğandır. Meyve ve sebze üreticiliği de çok fazladır. Türkiye'de yetişen narın %20'si burada yetişir. Ayrıca ilde Siirt Fıstığı da denen Antep fıstığının bir türü yetişmektedir. Hayvancılığın da gelişmiş olduğu ilde verimli yaylalar bulunmaktadır. Genel olarak sığır, koyun, kıl keçisi, tiftik keçisi yetiştirilmektedir. İlde arıcılık faaliyetleri de büyük öneme sahiptir. Özellikle Pervari'de yetişen bal ülke çapında meşhurdur. Sanayisi pek gelişmemiş olan ilde yem ve un fabrikaları ile fıstık işleme tesisleri bulunmaktadır. Siirt ilinde bulunan bazı petrol kuyularından ham petrol da çıkarılmaktadır. Çıkarılan petrol Batman tesislerinde işlenmektedir. El sanatları ve dokumacılık da il halkının diğer gelir kaynakları arasındadır (GAP Bölge Kalkınma İdaresi Başkanlığı, 2021).

Siirt ilinin 2014-2019 yılları arasındaki sabit ve mobil telefon hat sayıları ile internet abonman sayılarını gösteren, elektronik haberleşme sektörüne ilişkin istatistikleri Tablo 14'te yer almaktadır.

**Tablo 14. Siirt İline Ait Elektronik Haberleşme Sektörüne İlişkin Veriler**

|                                              | 2014    | 2015    | 2016    | 2017    | 2018    | 2019    |
|----------------------------------------------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| <i>Nüfus</i>                                 | 318.366 | 320.351 | 322.664 | 324.394 | 331.670 | 330.280 |
| <i>Sabit Telefon Erişim Hat Sayısı</i>       | 14.556  | 13.896  | 13.940  | 15.801  | 18.021  | 19.685  |
| <i>Mobil Telefon Abone Sayısı</i>            | 200.298 | 204.199 | 207.571 | 208.928 | 211.984 | 214.481 |
| <i>Genişbant İnternet Abone Sayısı</i>       | 111.705 | 135.901 | 181.684 | 196.712 | 208.209 | 215.781 |
| <i>Mobil Genişbant İnternet Abone Sayısı</i> | 101.841 | 125.506 | 169.242 | 181.441 | 189.513 | 194.950 |

Kaynak: (Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu, 2020).

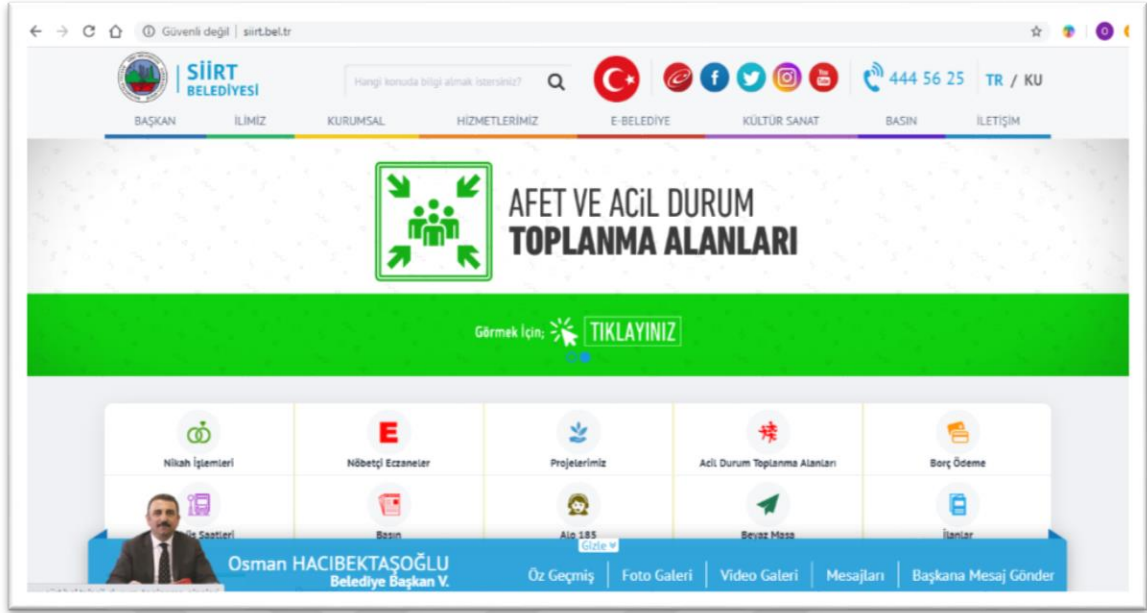
#### **4.2.8.2. Siirt İlinin Belediyecilik Tarihi**

Siirt, 1923 yılına kadar Bitlis vilayetine bağlı bir yerleşim yeri olmuştur. Tanzimat sonrasında yaşanan gelişmeler ışığında 1876 yılında Siirt'te belediyecilik faaliyetleri görülmüştür. Belediyenin ilk başkanı Hacı Ömer Efendi olmuştur. Şehir, 1923'te il olmuş ve il belediyesi statüsü kazanmıştır. 1923 yılından günümüze kadar sınırları ve ilçe sayıları değişmiş olan Siirt'in günümüzde altı ilçesi bulunmaktadır. Bu ilçeler; Baykan, Erüh, Kurtalan, Pervari, Şirvan ve Tillo'dur (Siirt Belediyesi, 2020).

#### **4.2.8.3. Siirt Belediyesi E-Belediyecilik Uygulamaları**

Siirt Belediyesi, E-Belediye Bilgi Sistemi'ne dâhil iller arasında yer almaktadır. E-Devlet üzerinden hizmet vermemektedir. Belediye web sayfasına erişim <http://www.siirt.bel.tr/> adresinden yapılmaktadır. Sayfanın tasarımı karışık ve anlaşılabilirlikten uzaktır. Sayfada bölge halkının yoğun olarak kullanmış olduğu Kürtçe dil seçeneği de mevcuttur. Belediye meclis kararları ana sayfada bulunmaktadır. Belediyenin projeleri ile ilgili link bulunmakla beraber herhangi bir içerik yüklenmemiştir. Web sitesinde ilde yaşamakta olan vatandaşlara sunulan E-Belediyecilik hizmetleri "Nikâh İşlemleri, Taziyeler, İlanlar, Basın, Nöbetçi Eczaneler, Acil Durum Toplanma Alanları, Projeler, Borç Ödeme, Otobüs Saatleri ve Beyaz Masa" olarak sıralanmaktadır (Siirt Belediyesi, 2020).

**Şekil 8. Siirt Belediyesi Web Sayfası Görüntüsü**



Kaynak: (Siirt Belediyesi, 2020).

Hizmet başlıkları tek tek incelendiği zaman, “Taziyeler, Basın ve Projeler” ile ilgili hizmetlere ait herhangi bir içeriğe ulaşılamamaktadır. “Beyaz Masa” linkinde ise sadece iletişim bilgileri bulunmakta ve online başvuruya ilişkin herhangi bir hizmet sunulmamaktadır.

#### **4.2.9. Kilis Belediyesi**

Bu başlık altında Kilis iline ait tanıtıcı bilgilere ve belediyecilik tarihine kısaca değinilerek ve Kilis Belediyesi’nin sunmakta olduğu E-Belediyecilik uygulamaları incelenmektedir.

##### **4.2.9.1. Kilis İli Hakkında Tanıtıcı Bilgiler**

Kilis’in nüfusu TÜİK’in 2020 verilerine göre 142.792’dir. Nüfusun %50,90’ı erkek %49,10’u kadındır. Yüzölçümü 1.521 km<sup>2</sup> olan ilin doğu, batı ve kuzeyinde Gaziantep, güneyinde ise Suriye yer almaktadır. Kilis Araplar, Selçuklular ve Memlûklular gibi birçok devletin egemenliği altına girmiştir. 1526 yılında Mercidabık Savaşı sonucunda Osmanlı topraklarına katılmış ve Halep Vilayetine bağlanmıştır. Birinci Dünya Savaşı’ndan sonra önce İngilizlerin sonra da Fransızların işgaline uğramış, 7 Aralık 1921’de işgalden kurtulmuştur (Kilis Belediyesi, 2020).

Kilis nüfusunun %2'ye yakını okuma yazma bilmemektedir. Nüfusun %7'sinden fazlası da okuma yazma bilmesine rağmen herhangi bir eğitim kurumundan mezun değildir. İldeki okuryazarlık oranı bölge ortalamasının üzerinde seyretmektedir (Türkiye İstatistik Kurumu, 2020b). İlde 2007 tarihinde kurulmuş olan Kilis 7 Aralık Üniversitesi bulunmaktadır. 8 fakülte, 2 yüksekokul ve 4 meslek yüksekokulu ile eğitim-öğretim veren üniversitenin 11.000'in üzerinde öğrencisi bulunmaktadır (Kilis 7 Aralık Üniversitesi, 2020).

Kilis ekonomisi büyük ölçüde tarım ve hayvancılığa dayanmaktadır. İlde toplam ekilen tarım arazilerinin büyüklüğü ortalama 46.000 hektardır. 2019 yılında ilde toplamda 204.664 ton tahıl ve bitkisel üretim ile 78 ton örtü altı sebze ve meyve üretimi yapılmıştır. Hayvancılığında önemli bir yere sahip olduğu ilde, 219.000'in üzerinde küçükbaş ve yaklaşık 13.000 büyükbaş hayvan bulunmaktadır. Sanayileşme, ilde üretilen tarımsal ürünlere dayanmaktadır. Zeytinyağı işleme fabrikaları başta olmak üzere, gıda ve tekstil alanında da üretim gerçekleştirilmektedir (İpekyolu Kalkınma Ajansı, 2020).

Kilis ilinin 2014-2019 yılları arasındaki sabit ve mobil telefon hat sayıları ile internet abonman sayılarını gösteren, elektronik haberleşme sektörüne ilişkin istatistikleri aşağıdaki gibidir.

**Tablo 15. Kilis İline Ait Elektronik Haberleşme Sektörüne İlişkin Veriler**

|                                              | 2014    | 2015    | 2016    | 2017    | 2018    | 2019    |
|----------------------------------------------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| <i>Nüfus</i>                                 | 128.781 | 130.655 | 130.825 | 136.319 | 142.541 | 142.490 |
| <i>Sabit Telefon Erişim Hat Sayısı</i>       | 10.907  | 10.525  | 9.611   | 10.337  | 11.446  | 11.983  |
| <i>Mobil Telefon Abone Sayısı</i>            | 141.316 | 142.829 | 147.744 | 151.348 | 151.034 | 145.435 |
| <i>Genişbant İnternet Abone Sayısı</i>       | 70.957  | 87.474  | 122.319 | 132.215 | 135.230 | 137.719 |
| <i>Mobil Genişbant İnternet Abone Sayısı</i> | 64.189  | 79.907  | 113.209 | 121.043 | 121.942 | 122.313 |

Kaynak: (Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu, 2020).

#### 4.2.9.2. Kilis İlinin Belediyecilik Tarihi

Kilis, 1526 yılında Osmanlı topraklarına katılmış ve 1867 yılında Teşkil-i Vilâyet Nizamnâmesi ile kurulan Halep Vilayeti'ne bağlanmıştır. 1918 yılında Halep Vilayeti'nden ayrılan şehir Antep Vilayetine bağlanmıştır. Cumhuriyet'in ilanından sonra Antep'in 1923 yılında il olmasının ardından, Kilis de ilçe statüsü kazanmıştır. 1995 yılında alınan Bakanlar Kurulu kararı ile il statüsü kazanan Kilis, Gaziantep'ten ayrılmış ve il belediyesi haline gelmiştir. Kilis'in Elbeyli, Musabeyli ve Polateli olmak üzere 3 ilçesi bulunmaktadır (Kilis Belediyesi, 2020).

#### 4.2.9.3. Kilis Belediyesi E-Belediyecilik Uygulamaları

E-Belediye Bilgi Sistemi'ne dâhil olmayan Kilis Belediyesi, E-Devlet üzerinden 9 adet hizmet sunmaktadır. Bu hizmetler şunlardır: “Arsa Rayiç Değeri Sorgulama, Meclis Gündem Sorgulama, Meclis Kararı Sorgulama, Beyan Bilgileri Sorgulama, Sicil Bilgileri Sorgulama, Su Aboneliği Sorgulama, Su Faturası Sorgulama, Tahakkuk Bilgileri Sorgulama ve Tahsilat Bilgileri Sorgulama”dır (E-Devlet Kapısı, 2020g).

#### Şekil 9. Kilis Belediyesi Web Sayfası Görüntüsü



Kaynak: (Kilis Belediyesi, 2020).

Belediye web sayfasına erişim <http://www.kilis.bel.tr/> adresinden yapılmaktadır. Sayfanın tasarımı karmaşadan uzak ve kolay anlaşılır şekildedir. Belediye meclis ve

encümen kararları, meclis gündemi gibi bilgiler ana sayfada yer almaktadır. Bu durum şeffaf yönetim anlayışının varlığına işaret etmektedir. Belediyenin projeleri ile bir linke rastlanmamıştır. Web sitesinde ilde yaşamakta olan vatandaşlara sunulan E-Belediyecilik hizmetleri şöyle sıralanmaktadır (Kilis Belediyesi, 2020):

**Üyelik İşlemleri:** Burada “Üyelik Güncelleme, Yeni Üyelik ve Şifremi Unuttum” alanları bulunmaktadır.

**Ödeme İşlemleri:** Burada “Üyelik Borç Sorgulama, Ödeme ve Hızlı Ödeme” gibi belediyeye ait borçların sorgulanıp ödenmesiyle ilgili hizmetler verilmektedir.

**Beyan Bildirim İşlemleri:** Burada da “Arazi Beyan Bildirimi, Arsa Beyan Bildirimi, Bina Beyan Bildirimi, İlan Reklam Beyan Bildirimi, Eğlence Yeri Beyan Bildirimi” hizmetleri sunulmaktadır. Kent halkı yapacakları işlemlerle ilgili beyanları belediyeye gitmeden bu hizmetler aracılığı ile gerçekleştirebilmektedir.

**Bilgi Edinme ve Talep:** Bu kısımdan “Bilgi Edinme Başvurusu” yapılmaktadır.

**Bütçe ve Kararlar:** “Meclis ve Encümen Kararları”nın bulunduğu kısımdır. Kent halkı karar alma süreci ile ilgili bu hizmetler kullanılarak bilgilendirilmektedir.

**Rayıçlar ve Tarifeler:** Buradan ise “Arsa m<sup>2</sup> Rayıç Değerleri, Bina İnşaat Sınıfı m<sup>2</sup> Değerleri, Bina Aşınma Payları ve İlan Reklam Vergisi Birim Değerleri” hizmetleri sunulmaktadır.

## 5. BULGULAR, ÖNERİLER VE GENEL DEĞERLENDİRME

“Türkiye’de E-Belediyecilik Uygulaması: Güneydoğu Anadolu Bölgesi İl Belediyelerinde Bir Araştırma” adlı çalışmanın bulguları, bu bulgulara dayalı önerileri ve genel değerlendirmesi bu bölüm altında açıklanmıştır.

### 5.1. Bulgular

Güneydoğu Anadolu Bölgesi Türkiye’deki 7 bölge arasında nüfus yoğunluğu en az olan bölgedir. Bölgenin ekonomisinin genel olarak tarım ve hayvancılığa dayanıyor olması, kırsal alanda yaşayan nüfusun yoğun olması ve eğitim durumunun ülke sıralamasında sonlarda bulunması gibi etkenler, bölge halkının ihtiyaçlarını ve yönetimden beklentilerini oldukça sınırlandırmıştır. İnternet kullanım oranları ülke ortalamasının altında olan bölgede, vatandaşların çoğu interneti iletişim, sosyal medya uygulamaları, online haber okuma ve online alışveriş yapma gibi işlemler için kullanmaktadır. Okuryazar olmayanların oranının %10'lara ulaştığı bölgede, bilgi ve iletişim teknolojilerini etkin kullanma ile ilgili bilgi sahibi olunmaması da vatandaşların E-Belediyecilik uygulamalarına yönelimlerini azaltmaktadır.

Çalışmada, Güneydoğu Anadolu Bölgesi’nde bulunan 9 il belediyesinin E-Belediyecilik hizmetleri, belediyelerin web sayfaları aracılığı ile incelenmiştir. Dördü büyükşehir olan dokuz belediyenin web sayfalarını ve sunmuş oldukları E-Belediyecilik uygulamalarını değerlendirmek, yapılacak öneriler açısından önem arz etmektedir.

**Şanlıurfa Büyükşehir Belediyesi:** Belediyeye ait web sayfası oldukça sade ve anlaşılır olarak tasarlanmıştır. Sayfa incelendiğinde, kent halkının bilgi edinme hakkının gözetildiği, meclis ve encümen kararlarının web sayfası aracılığıyla paylaşıldığı görülmektedir. Belediyeye ait tamamlanmış, mevcut ve planlanan projeler de yine kent halkının bilgisine sunulmuştur. Web sayfasında, kent konseyinin faaliyet raporları ve gündem maddeleri de yer almaktadır. Belediye bilgi paylaşımı konusunda şeffaftır. Belediye web sayfasında farklı dil seçenekleri mevcuttur. E-Devlet Kapısı üzerinden hizmet sunmakta olan Şanlıurfa Büyükşehir Belediyesi İçişleri Bakanlığı E-Belediye Bilgi Sistemine dahil değildir.

**Gaziantep Büyükşehir Belediyesi:** Nüfusu 2 milyonun üzerinde olan ve büyükşehir statüsünde bulunan Gaziantep Büyükşehir Belediyesi, web sayfası aracılığı ile sınırlı

sayıda E-Belediyecilik hizmeti sunmaktadır. E-Belediye uygulamalarıyla genellikle belediye alacaklarına yönelik işlemler yapılmakta ve kent halkının ihtiyaçlarına yönelik uygulamalar sayfada yer almamaktadır. Belediye web sayfası sade ve anlaşılabilirlikten uzaktır. Belediye web sayfasında belediye meclis kararları ve belediyeye ait projeler ile ilgili herhangi bir link bulunmamakta olup, kent halkının yönetim sürecinden haberdar olabileceği ve yönetime katılabileceği bir altyapı oluşturulmamıştır. Belediye bilgi paylaşımı konusunda şeffaf değildir. Web sayfasında farklı dil seçenekleri bulunmamaktadır ve engelli vatandaşların kullanımına uygun değildir. Belediye, E-Devlet Kapısı üzerinden hizmet sunmaktadır.

***Diyarbakır Büyükşehir Belediyesi:*** Belediyeye ait web sayfası incelendiğinde, genel olarak kent halkının ihtiyaçlarına yönelik hizmet sunma amacı güden bir yapısı olduğu gözlemlenmektedir. Web sayfası sade ve anlaşılır olarak tasarlanmıştır. Belediye meclisinin gündeminde bulunan konular ve alınmış olan meclis kararları ile belediyeye ait projeler web sayfası aracılığı ile vatandaşla paylaşılmaktadır. Bu durum belediyenin bilgi paylaşma konusunda şeffaf olduğuna işaret etmektedir. Web sayfasında yabancı dil seçeneği mevcuttur. Ayrıca engelli vatandaşların kullanımına da uygundur. E-Belediye Bilgi Sistemine dahil olan belediye, genel olarak E-Belediyecilik uygulamaları ile kent halkının hayatını kolaylaştırmaktadır. Diyarbakır Büyükşehir Belediyesi hem yapısal hem de işlevsel özellikler açısından bölgenin diğer il belediyelerine göre daha etkili hizmet sunmaktadır.

***Mardin Büyükşehir Belediyesi:*** Mardin Büyükşehir Belediyesi web sayfası sade ve anlaşılırdır. Meclis ve encümen kararları ile belediyeye ait projeler belediye web sayfasında yer almaktadır. Bilgi paylaşımı konusunda şeffaftır. Web sayfasında farklı dil seçeneği bulunmamaktadır. Engelli vatandaşların kullanımına uygun değildir. E-Devlet Kapısı üzerinden hizmet sunan belediye, E-Belediye Bilgi Sistemine dahildir. Belediye web sayfasında E-Belediyecilik linki mevcut değildir. E-Belediyecilik uygulamalarına yer vermeyen belediye web sayfası aracılığıyla bilgi sorma, istek, şikâyet ve öneri gibi temel hizmetler sunmaktadır.

***Adıyaman Belediyesi:*** Belediye'ye ait web sayfasının, sade ve anlaşılabilirlik açısından kent halkının ihtiyaçlarını karşılamaya yönelik olarak oluşturulmuş olduğu söylenebilir. Belediyenin meclis ve encümen kararları ile projeleri vatandaşlarla paylaşılmaktadır.

Belediye bilgi paylaşımı konusunda şeffaftır. Belediye personeli ile yüz yüze yapılan işlemlerin çoğu E-Belediyecilik uygulamaları aracılığıyla online olarak vatandaşlara sunulmaktadır. Belediye web sayfası engelli vatandaşların kullanımına uygun değildir. Sayfada farklı dil seçenekleri mevcut değildir. E-Belediye Bilgi Sistemine dahil olan belediye, E-Devlet Kapısı üzerinden hizmet sunmaktadır.

**Batman Belediyesi:** Belediye web sayfası anlaşılır ve sadedir. Web sayfasında belediyeye ait projeler, meclis kararları ve meclis gündemi ile ilgili bilgiler yer almaktadır. Bu durum şeffaflık ve kent halkının yönetim sürecinden haberdar olması noktasında önemlidir. Belediyeye ait projeler ayrı bir link olarak bulunmamaktadır. Web sayfasında farklı dil seçeneği bulunmamaktadır. Engelli vatandaşların kullanımına uygun değildir. E-Devlet Kapısı üzerinden hizmet sunmakta olan belediye, E-Belediye Bilgi Sistemine dahildir. E-Belediyecilik linki mevcut olup, web sayfasında görülebilir bir yerdedir.

**Şırnak Belediyesi:** Belediye web sayfası sade ve anlaşılırdır. Meclis ve encümen kararlarının yer aldığı belediye web sayfasında projelerle ilgili bir link bulunmamaktadır. Farklı dil seçenekleri sunulmamaktadır. Web sayfası engelli vatandaşların kullanımına uygun değildir. Belediye web sayfasında E-Belediyecilik uygulaması bulunmamakla birlikte E-Devlet Kapısı üzerinden de hizmet sunulmamaktadır. Belediye, İçişleri Bakanlığı E-Belediye Bilgi Sistemine dahil belediyeler arasında yer almaktadır.

**Siirt Belediyesi:** Belediyenin web sayfası incelendiğinde E-Belediyecilik uygulamasının olduğu görülmektedir. Web sayfası sade ve anlaşılırlıktan uzaktır. Belediye meclisi ve encümen kararları vatandaşla paylaşılmakta olup, projelerle ilgili linkte herhangi bir bilgi bulunmamaktadır. Farklı dil seçeneği sunan belediye web sayfası engelli vatandaşların kullanımına uygun değildir. E-Devlet üzerinden hizmet sunulmamaktadır. Siirt Belediyesi E-Belediye Bilgi Sistemine dahil belediyeler arasında bulunmaktadır. E-belediyecilik linki bulunan belediye web sayfasındaki uygulamaların çoğu aktif değildir ve sadece belediye alacaklarına ilişkin “borç ödeme” hizmeti kullanılabilmektedir.

**Kilis Belediyesi:** Belediye web sayfası sade ve anlaşılırdır. Meclis ve encümen kararları sayfada yer almaktadır. Belediye projeleri ile ilgili bilgi paylaşılmamaktadır. E-devlet üzerinden hizmet sunulmaktadır. Belediye, E-belediye Bilgi Sistemine dahil

değildir. E-belediyecilik linki mevcuttur. Web sayfasında farklı dil seçeneği bulunmamaktadır. Engelli vatandaşların kullanımına uygun değildir. Genel olarak kent halkının borç ödeme işlemlerinin yer aldığı E-Belediyecilik uygulamaları sunulmaktadır.

Belediyelerin web sayfalarının ve E-Belediyecilik uygulamalarının işlevselliğinin ortaya konması adına 12 sorunun sorulduğu bir tablo hazırlanmış ve 9 il belediyesinden elde edilen veriler ışığında bu sorular cevaplanmıştır.

**Tablo 16. Güneydoğu Anadolu Bölgesi İl Belediyelerinin Web Sayfalarının Karşılaştırması**

|                                                                       | Şanlıurfa<br>B. Bel. | Gaziantep<br>B. Bel. | Diyarbakır<br>B. Bel. | Mardin<br>B. Bel. | Adıyaman<br>Bel. | Batman<br>Bel. | Şırnak<br>Bel. | Siirt<br>Bel. | Kilis<br>Bel. |
|-----------------------------------------------------------------------|----------------------|----------------------|-----------------------|-------------------|------------------|----------------|----------------|---------------|---------------|
| Web sayfası sade ve anlaşılır mı?                                     | Evet                 | Hayır                | Evet                  | Evet              | Evet             | Evet           | Evet           | Hayır         | Evet          |
| Web sayfasında Meclis ve Encümen kararları paylaşılıyor mu?           | Evet                 | Hayır                | Evet                  | Evet              | Evet             | Evet           | Evet           | Evet          | Evet          |
| Web sayfasında Belediye projeleri ayrı bir link olarak yer alıyor mu? | Evet                 | Hayır                | Evet                  | Evet              | Evet             | Hayır          | Hayır          | Hayır         | Hayır         |
| Web sayfası bilgi paylaşımı konusunda şeffaf mı?                      | Evet                 | Hayır                | Evet                  | Evet              | Evet             | Evet           | Evet           | Hayır         | Evet          |
| Belediye web sayfasında farklı dil seçenekleri sunulmuş mu?           | Evet                 | Hayır                | Evet                  | Hayır             | Hayır            | Evet           | Hayır          | Evet          | Hayır         |
| Web sayfası engelli vatandaşların kullanımına uygun mu?               | Hayır                | Hayır                | Evet                  | Hayır             | Hayır            | Hayır          | Hayır          | Hayır         | Hayır         |
| E-Devlet Kapısı üzerinden hizmet sunuyor mu?                          | Evet                 | Evet                 | Evet                  | Evet              | Evet             | Evet           | Hayır          | Hayır         | Evet          |
| E-Belediye Bilgi Sistemine dâhil mi?                                  | Hayır                | Evet                 | Evet                  | Evet              | Evet             | Evet           | Evet           | Evet          | Hayır         |
| E-Belediye linki mevcut mı?                                           | Evet                 | Evet                 | Evet                  | Hayır             | Evet             | Evet           | Hayır          | Evet          | Evet          |
| E-Belediye linki web sayfasında görülebilir bir yerde mi?             | Evet                 | Evet                 | Evet                  | Hayır             | Evet             | Evet           | Hayır          | Evet          | Evet          |
| Kaç adet E-Belediyecilik uygulaması sunulmaktadır?                    | 25                   | 13                   | 13                    | 0                 | 21               | 8              | 0              | 10            | 13            |
| Aktif kullanılan E-Belediyecilik uygulaması sayısı kaçtır?            | 25                   | 13                   | 13                    | 0                 | 21               | 8              | 0              | 7             | 13            |

Kaynak: Güneydoğu Anadolu Bölgesi il belediyelerinden edinilen veriler doğrultusunda yazar tarafından oluşturulmuştur.

Değerlendirmeler sonucunda, il belediyelerinin E-Belediyecilik konusunda genel olarak yetersiz olduğu görülmektedir. Sosyo-ekonomik ve eğitim şartlarındaki olumsuzluklar ile bölge belediyelerinin hizmet sunum noktasında ki eksiklikleri, vatandaşlar açısından yerel yönetimlere katılım ve etkin hizmet alma noktasında olumsuz etkiler yaratmaktadır. Vatandaşları yönetimin birer parçasıymış gibi hissettiren belediye ile iletişim kurma, talepte bulunma ve yönetime katılma gibi olgular genel olarak

belediye web sayfalarında bulunmamaktadır. Bölge il belediyeleri, büyük ölçüde teknolojik olarak çok farklı bir noktada bulunduğumuz yüzyılın gerektirdiği gelişmelerin gerisinde kalmıştır. Bu durum, belediyeciliğin özünde bulunan yerel yönetim-vatandaş ilişkisinin geliştirilmesi noktasında engeller oluşturmuştur. Geleneksel yönetim anlayışına göre tasarlanmış olan ve belediye ile ilgili tek taraflı bilgi veren web sayfaları, işlerliğini yitirmesine rağmen hala günümüz belediyeciliğinde kullanılmaya devam etmektedir. Sosyal belediyecilik anlayışının getirmiş olduğu şeffaflık, katılımcılık, kesintisiz ve etkin hizmet sunma gibi unsurlar belediyecilik sistemine tam olarak dâhil olamamıştır. Bu durum belediye ve kent halkı ilişkisini olumsuz yönde etkilemektedir. Sürecin bu noktaya gelmesinde, bölge halkının E-Belediyecilik uygulamalarına olan ilgisizliğinin de payı çok büyüktür.

## **5.2. Öneriler**

Güneydoğu Anadolu Bölgesi il belediyelerinin E-Belediyecilik uygulamalarının incelenmesi sonucunda elde edilen bulgulara dayalı önerileri şu şekilde açıklamak mümkündür:

1- Merkezi yönetim başta olmak üzere, taşra teşkilatı ve yerel yönetim birimlerinin, internet tabanlı hizmet sunum esasına göre hayata geçirilmiş olan “E-Devlet” ve “E-Belediyecilik” uygulamalarını bütün vatandaşlara tanıtmaları gerekmektedir.

2- Belediyelerin E-Belediyecilik ile ilgili broşür ve reklamlar hazırlatması ve kurumlar başta olmak üzere işletmelere, sivil toplum kuruluşlarına ve vatandaşlara E-Belediyecilik uygulamaları ile ilgili bilgilendirmeler yapılması şarttır.

3- E-Belediyecilik uygulamalarının merkezi otorite tarafından öncülük edilerek belli bir standarda bağlanması ve bu uygulamaların belediyeler tarafından kullanıma sunulması sağlanmalıdır. Bu noktada, İçişleri Bakanlığı E-Belediye Bilgi Sistemi’nin bütün belediyeleri kapsayacak şekilde tam anlamıyla faaliyete geçirilmesi büyük önem arz etmektedir. Sistem dâhilinde oluşturulan modüllerin tüm belediyeler tarafından kullanılmaya başlanması, E-Belediyecilik uygulamalarının etkinliğini artıracaktır.

4- Günümüz yöneticilerinin çoğu geleneksel yönetim anlayışı dâhilinde hareket etmektedir. Yeniliklere kapalı olan yöneticilik anlayışından, yenilikçi yönetim anlayışına

geçilmesi zorunludur. Gerekli eğitimler ile yerel yöneticiler, yeniliklere ayak uydurabilmeleri konusunda bilgilendirilmelidir.

5- E-Belediyecilik ile ilgili olarak, belediye birimlerinin hizmet içi eğitim eksikliklerinin giderilmesi ve konunun uzmanı olan personellerin istihdam edilmesi kent halkının yararınadır. Bu sayede kent halkının ihtiyaçlarının daha iyi anlaşılması sağlanarak, hizmet sunumuyla ilgili verimlilik artırılabilir.

6- E-Belediyecilik uygulamaları ile belediye-vatandaş arasındaki ilişki çift yönlü olmakta ve karşılıklı veri akışı sağlanmaktadır. Bu veri akışı hizmet kalitesinin etkinliğini ve verimliliğini artıracak olan faydalı çıktılara dönüşeceği gibi, vatandaş-belediye arasındaki güven olgusunu da güçlendirecektir. Güven olgusunun güçlenmesi, yönetim ve yönetişim sürecinin güçlenmesi durumunu ortaya çıkaracaktır. Böylelikle yöneticiler hem vatandaşla bağ kurmuş olacak hem de sunulan hizmetlerin kalitesi artacaktır.

7- Vatandaşların güvenli işlem yapabilmelerini sağlayacak güvenlik altyapılarının oluşturulması gerekmektedir. Özellikle tahsilat işlemlerinde e-imza veya mobil imza gibi ileri güvenlik önlemleri almak, uygulamaların kullanım oranını artıracaktır.

8- Türkiye’de bölgesel dil ve kültür farklılıklarının bulunması ortak bir iletişim platformunun kullanılmasını oldukça güçlendirmektedir. Buna ülkede yaşayan işitme veya görme engelli vatandaşlar da eklenince çok farklı iletişim yöntemlerinin kullanılmaya başlanması bir gereklilik haline gelmiştir. Bu bağlamda, özellikle farklı dillerin konuşulduğu yerlerdeki belediyelerin web sayfalarına bu dil seçeneklerini eklemeleri gerekmektedir. Aynı düzenleme engelli vatandaşlar için de hayata geçirilmeli ve vatandaşlar lehine en üst düzey fayda sağlanmalıdır.

9- E-Belediyecilik uygulamalarının kullanımının artırılması adına internet erişimi yaygınlaştırılmalıdır. Bu konuda merkezi ve yerel yönetim birimleri, kamusal alanlarda ücretsiz internet hizmeti sunabilirler.

10- E-Belediyecilik uygulamalarının kullanılması açısından belediyeler vatandaşlara teşvikler sunabilirler. Bankacılık sisteminde görüldüğü gibi alternatif ödeme yöntemlerinin kullanılması ile ödemelerde indirim uygulamaları, belediye tarafından tahsil edilecek alacaklar için de uygulanabilir. Ayrıca online olarak yapılacak ödemelerde taksitlendirme ve yapılandırma fırsatı sunulması, gecikmiş belediye alacaklarının tahsilatına da büyük katkı sağlayacaktır.

11- Sunulmakta olan E-Belediyecilik hizmet yelpazesinin genişletilmesi de uygulamanın tercih edilmesini arttıracaktır. Birçok alanda hizmet sunan belediyeler bu sayede hem sosyal belediyeciliğin gereğini yerine getirmiş hem de hizmet sunum noktasında kaynakların verimli kullanılması, zaman tasarrufu, kırtasiyecilik, personel maliyetleri, kayırmacılık ve suiistimal gibi birçok konuda olumsuzlukların önüne geçmiş olacaktır.

12- E-Belediyecilik uygulaması, vatandaşların ihtiyaçlarının, beklentilerinin ve belediyelerin zayıf noktalarının belirlenmesine yönelik çalışmalar yapılması için çok elverişli platformlardır. Belediyeler, belli aralıklarla anketler yaparak vatandaşın beklenti ve ihtiyaçlarını belirleyebilecekleri gibi vatandaş gözünden belediye hizmet standardını da görme fırsatı bulacaktır. Ayrıca hayata geçirilmesi düşünülen projelerle ilgili de vatandaşların görüşleri alınabilir ve bu sayede kent halkının yönetime katılma olgusu güçlendirilebilir.

13- Güneydoğu Anadolu Bölgesi il belediyelerinde E-Belediyecilik alanında daha iyi hizmet sunan belediyeler, hizmet sunumunda yetersiz kalan diğer belediyelere yol gösterebilir. Bu sayede bölgesel demokrasinin ve belediyelerin işlevselliğinin artırılması sağlanabilir.

14- Kent halkının sosyo-ekonomik ve demografik yapısını E-Belediyecilik uygulamalarının kullanım oranı ile doğrudan ilişkilidir. Bu bağlamda Güneydoğu Anadolu Bölgesi il belediyeleri, kanunların belirlediği sınırlar dahilinde yerel ölçekte istihdam yaratarak vatandaşların ekonomik refah seviyelerini yükseltebileceği gibi belediyelere ait kültür ve gençlik merkezi gibi birimlerde ücretsiz okuma yazma dersleri vererek kent halkının okur-yazarlık oranını da arttırabilir. Böylelikle bölgesel demokrasinin ve belediyelerin işlevselliğinin arttırılabilir.

### **5.3. Genel Değerlendirme**

Bir yerel yönetim birimi olan belediyeler, yerel ölçekte hizmet sunmak için var olan örgütlerdir. Vatandaşlar ile birincil derecede etkileşime giren belediyeler, bu etkileşim sonucunda ihtiyaçları belirler ve bu ihtiyaçlar doğrultusunda çıktılar üretirler. Aynı zamanda halkın yönetime en yakın olduğu ve dolayısı ile de yönetime katılma imkânı tanıyan ve demokrasinin temelini oluşturan kamusal hizmet birimleridir. Merkezi yönetimden en büyük farkı, vatandaş-belediye arasındaki ilişkinin daha rahat

kurulabilmesi, sorun ve ihtiyaçların bürokratik işlemler silsilesinden uzak olarak daha kısa sürede ve etkili bir şekilde çözülüp karşılanabilmesidir. İçinde bulunduğumuz ve teknolojinin hayatımızın her noktasında bulunduğu 21. yüzyıl, yönetim-vatandaş arasındaki etkileşimi oldukça artırmıştır. Artık vatandaşlar teknolojik altyapılar sayesinde, ihtiyaç, beklenti ve önerilerini gerek merkezi, gerekse yerel yönetimlere çok basit şekilde ulaştırabilmekte ve geri bildirimler alabilmektedir. Vatandaşların hiyerarşik olarak yönetimin en tepesinden, en alt kademesine kadar bütün kurum ve birimlerle iletişim kurması, talepte bulunması, yönetim süreçlerinden haberdar olması ve yönetime katılması gibi olgular, bilgi ve iletişim teknolojileri sayesinde neredeyse tek tuşla yapılabilen ve “Elektronik Devlet” olarak da tanımlanan bir hal almıştır. Bu anlayışın, bürokratik işlem yükünü azaltmak, 7/24 kesintisiz, hızlı ve etkili hizmet sunumunu artırmak gibi amaçlarının dışında belki de en önemli varoluş nedeni, vatandaşlarına bir tuş kadar yakın olmak, güvenlerini kazanmak ve demokratik yönetim anlayışı gereği onların aslında yönetim ile aynı masada oturduklarını anlamalarını sağlamaktır. E-Devlet’in vatandaş ile en iç içe olan uzantısı ise hiç şüphesiz ki E-Belediyecilik sistemidir.

Merkezi ve yerel yönetimlerin neredeyse son on yıldır etkin bir şekilde kullandığı “E-Devlet” ve “E-Belediyecilik” uygulamaları hala gelişmeye devam etmektedir. Bu gelişimin önündeki engeller kamu yönetimi açısından, E-Yönetim sürecinin oluşturduğu çeşitli işlem maliyetleri, personel yetersizliği, merkeziyetçi yapının yeni kamu yönetimi yaklaşımına geçiş sürecindeki uyum süreci ve mukavemeti, yeniliklere uyum sağlayamayan yöneticilerin varlığı ve altyapı eksikliğidir. Vatandaş açısından ise, sosyo-ekonomik durum, eğitim seviyesi, bilgi ve iletişim teknolojilerine ulaşmada ve kullanmada yaşanan güçlükler, ihtiyaç ve beklentiler konusunda genellikle sunulanla yetinme ve merkeziyetçi yapının oluşturmuş olduğu yönetime katılmadan çekinme duygusudur. Günümüzde bilgi ve iletişim teknolojileri yoğun bir şekilde hayatımızın her noktasına nüfuz etmiştir. Bu dönüşüm sürecinin genel olarak yaşamımızı kolaylaştıran büyük bir etkisi bulunmaktadır. İletişim, bilgi edinme, haberdar olma, yönetime katılma, zaman ve mekân sınırlarını ortadan kaldırarak her an işlem yapabilme, şeffaf yönetim anlayışı, maliyetlerin azaltılması vb. gibi birçok fayda sağlayan teknolojik gelişmeler, hem kamu yönetiminde hem de vatandaşların yaşamında büyük kolaylıklar sağlamaktadır. Özellikle 2020 yılı itibariyle bütün dünyayı etkisi altına alan Covid-19

salgını sonrasında yaşanan kısıtlamalar, bütün devletleri bilgi ve iletişim teknolojilerini etkin bir şekilde kullanmaya yöneltmiştir. Salgından ötürü vatandaşlar evlerinden çıkamamış ve çalışma, hizmet alımı, ödeme yapma gibi hayati ihtiyaçlarını internet teknolojisini kullanarak karşılamışlardır. Bu süreç, E-Devlet ve E-Belediyecilik uygulamalarının aslında ne kadar gerekli ve önemli olduğunu gözler önüne sermiştir. Dolayısı ile hızla küreselleşen ve ihtiyaçların her geçen gün arttığı günümüzde bu uygulamaların sürekli geliştirilmesi ve hizmet sunum noktasında en üst düzey fayda sağlaması, kamu ve özel sektör ile vatandaşlar için hayati önem taşımaktadır. Belediyecilik anlayışındaki etkinlik, verimlilik ve kalitenin artırılmasının da anahtarı yine teknolojik altyapılar ve E-Belediyecilik sisteminin geliştirilmesi ve uygulanmasıdır. Bu bağlamda E-Belediyecilik uygulamasının gelişmemiş bölgeler başta olmak üzere tüm Türkiye genelinde iyileştirilmesi ve belli bir standarda getirilmesi, hizmetlerin sürekliliği ve yerel yönetim-vatandaş ilişkilerinin gelişimi açısından hayati önem taşımaktadır.

## KAYNAKÇA

- 442 Sayılı Köy Kanunu. (1924). <http://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.3.442.pdf> (Erişim Tarihi: 02.08.2019).
- 4982 Sayılı Bilgi Eninme Hakkı Kanunu. (2003). <http://www.mevzuat.gov.tr/ Metin.aspx?MevzuatKod=1.5.4982& MevzuatIliski=0> (Erişim Tarihi: 26.05.2019).
- 5070 Sayılı Elektronik İmza Kanunu. (2004). <http://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.5070.pdf> (Erişim Tarihi: 25.05.2019).
- 5216 Sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanunu. (2004). <http://www.mevzuat.gov.tr/ MevzuatMetin/1.5.5216.pdf> (Erişim Tarihi: 03.08.2019).
- 5302 Sayılı İl Özel İdaresi Kanunu. (2005). <http://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.5302.pdf> (Erişim Tarihi: 01.08.2019).
- 5393 Sayılı Belediye Kanunu. (2005). <https://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.5393.pdf> (Erişim Tarihi: 03.08.2019).
- 5561 Sayılı İnternet Ortamında Yapılan Yayınların Düzenlenmesi ve Bu Yayınlar Yoluyla İşlenen Suçlarla Mücadele Edilmesi Hakkında Kanun. (2007). <http://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.5651.pdf> (Erişim Tarihi: 25.05.2021).
- 5809 Sayılı Elektronik Haberleşme Kanunu. (2008). <http://www.mevzuat.gov.tr/ MevzuatMetin/1.5.5809.pdf> (Erişim Tarihi: 26.05.2019).
- 6698 Sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu. (2016). <https://www.mevzuat.gov.tr/ MevzuatMetin/1.5.6698.pdf> (Erişim Tarihi: 25.05.2019).
8. Beş Yıllık Kalkınma Planı. (2001). [http://www.sbb.gov.tr/wp-content/uploads/2018/11/08\\_YerelYonetimler.pdf](http://www.sbb.gov.tr/wp-content/uploads/2018/11/08_YerelYonetimler.pdf) (Erişim Tarihi: 09.08.2019).

9. Beş Yıllık Kalkınma Planı. (2006). <http://www3.kalkinma.gov.tr/DocObjects/View/13744/plan9.pdf> (Erişim Tarihi: 09.08.2019).
- Adıyaman Belediyesi. (2020). <http://www.adiyaman.bel.tr/> (Erişim Tarihi: 19.06.2020).
- Adıyaman Üniversitesi. (2020). <https://adiyaman.edu.tr/> (Erişim Tarihi: 19.06.2020).
- Adıyaman Valiliği. (2020). <http://www.adiyaman.gov.tr/ekonomik-durumu> (Erişim Tarihi: 19.06.2020).
- Afşar, Ö. A. (2019). Nitelikli Demokrasi Bağlamında Demokrasi ve E-Demokrasi İlişkisi. Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi. <https://dergipark.org.tr/en/download/article-file/1123569> (Erişim Tarihi: 04.08.2021).
- Akal, Z. (1998). *İşletmelerde Performans Ölçüm ve Denetimi*. Ankara: Milli Prodüktivite Merkezi Yayınları.
- Akçakaya, M. (2017). Yeni Yönetim Anlayışının Yerel Yönetimlere Yansımaları. *Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*(9), 105-130.
- Akın, C. (1997). Türkiye'de Yerel Özerkliğin Anlamı. *Türk İdare Dergisi*(414), 111-125.
- Akman, I., Yazıcı, A., Mishra, A., ve Arifoğlu, A. (2005). E-Government: A global view and an empirical evaluation of some attributes of citizens. *Government Information Quarterly*, 22(2), 239-257.
- Aktan, C., ve Vural, İ. (2004). *Bilgi Yönetimi Nedir?* <http://www.canaktan.org/yeni-trendler/bilgi-yonetimi/bilgi-yon-nedir.htm> (Erişim Tarihi: 07.08.2019).
- Aktan, C., Ağcakaya, S., ve Dileyici, D. (2004). Kamu Maliyesinde Hesap Verme Sorumluluğu ve Mali Saydamlık. *Kamu Yönetiminde Çağdaş Yaklaşımlar*. içinde Ankara: Seçkin Yayıncılık.

- Altındal, H. (2010). *Çatışma Yönetimi ve Denizli Belediyesi'nde Bir Araştırma*. Denizli: Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yönetim ve Organizasyon Bilim Dalı Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi.
- Altınok, A. (2003). Kaliteli Hizmet Sunumunun Bir Aracı Olarak E-Devlet. *Kamu Yönetiminde Kalite 3. Ulusal Kongresi İçinde*. Ankara: TODAİE.
- Ankara Büyükşehir Belediyesi. (2021). <https://www.ankara.bel.tr/eankara-uygulamaları> (Erişim Tarihi: 11.07.2021).
- Antalya Büyükşehir Belediyesi. (2021). <https://www.antalya.bel.tr/> (Erişim Tarihi:11.07.2021).
- Arcagök, M., ve Erüz, E. (2006). *Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Sistemi*. Ankara: Maliye Hesap Uzmanları Derneği Yayınları.
- Arslan, M., Kılıç Akıncı, S., ve Bayhan Karapınar, P. (2007). *e-İş, e-Devlet, e-Etik*. Ankara: Siyasal Kitabevi.
- Atakan, C. (2003). *Etkin Devlet*. Konya: Çizgi Kitabevi.
- Ateş, H., ve Çetin, D. (2004). Kamuda Performans Yönetimi ve Performansa Dayalı Bütçe. *Çağdaş Kamu Yönetimi II* (s. 255-284). içinde Ankara: Nobel Yayınları.
- Atkinson, J., Black, R., ve Curtis, A. (2008). Exploring the Digital Divide in an Australian Regional City: A Case study of Albury. 39(4), 479-493.
- Ayman Güler, B. (2001). Yerel Yönetimler ve İnternet. *Türkiye'yi İnternete Taşımak Konferansı*. İstanbul.
- Balcı, A. (2003). Kamu Yönetiminde Hesap Verebilirlik Anlayışı. *Kamu Yönetiminde Çağdaş Yaklaşımlar* (s. 115-133). içinde Ankara: Seçkin Yayıncılık.

Balcı, A. (2005). Kamu Örgütlerinde Toplam Kalite Yönetimi Uygulanması: Olumlu Perspektifler ve Olası Zorluklar. *Selçuk Üniversitesi Karaman İİBF Dergisi*, 2(5).

Barutçugil, İ. (1989). *Turizm İşletmeciliği*. İstanbul: Beta Basımevi.

Batır, U. (2013). *E-Devlet Uygulamalarından Adalet Bakanlığı Ulusal Yargı Ağı Bilişim Sistemi Portalı (UYAP)'ın Etkinliğini Belirlemeye Yönelik Ankara Barosu Avukatları Üzerine Bir Alan Araştırması*. Ankara: Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Büro Yönetimi Eğitimi Anabilim Dalı.

Batman Belediyesi. (2020). <http://www.batman.bel.tr/> (Erişim Tarihi: 20.06.2020).

Batman Valiliği. (2020). <http://www.batman.gov.tr/sehrimiz> (Erişim Tarihi: 20.06.2020).

Bilal, M., Alodalı, S., ve Güneş, İ. (2010). *Türkiye'de Yerel Yönetimlerde E-Belediyecilik Uygulamaları ve İl Belediyelerinin Karşılaştırmalı Analizi*. Bursa: Dora Yayıncılık.

Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu. (2020). <https://www.btk.gov.tr/uploads/pages/yillik-il-istatistikleri/elektronik-haberlesme-sektorune-iliskin-il-bazinda-yillik-istatistik-bulteni-2020-v1.pdf> (Erişim Tarihi: 13.06.2020).

Bilgiç, V. (2008). *Kamu Yönetiminde Çağdaş Yaklaşımlar*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.

Bilgin, K. (2004). *Kamu Performans Yönetimi*. Ankara: TODAİE.

*Bilişim Terimleri*. (2019). [http://www.bilisimterimleri.com/bilgisayar\\_bilgisi/bilgi/82.html](http://www.bilisimterimleri.com/bilgisayar_bilgisi/bilgi/82.html) (Erişim Tarihi: 08.08.2019).

Bozkurt, Ö., Ergun, T., ve Sezen, S. (1998). *Kamu Yönetimi Sözlüğü*. Ankara :TODAİE

Bursa Büyükşehir Belediyesi. (2021). <https://www.bursa.bel.tr/sayfa/e-belediye-5> (Erişim Tarihi: 11.07.2021).

Büke, A. (2004). *Bilişim Çağında E-Devlet ve E-Türkiye*. İzmir: İzmir Ticaret Odası.

Cumhurbaşkanlığı Mevzuat Bilgi Sistemi. (2016). <https://www.mevzuat.gov.tr/mevzuat?MevzuatNo=22818&MevzuatTur=7&MevzuatTertip=5> (Erişim Tarihi: 08.07.2021).

Çelik, M. (2015). Tarih Perspektifinde Şanlıurfa'da Merkezi Yönetim-Yerel Yönetim İlişkisi. 3. *Milletlerarası Şehir Tarihi Yazarları Kongresi*, (s. 551-562). Ankara. Türk Hukuk Sitesi: [http://www.turkhukuksitesi.com/makale\\_1960.htm](http://www.turkhukuksitesi.com/makale_1960.htm) (Erişim Tarihi: 06.06.2020).

Çelikkol, Ö. (2008). *Kamu Yönetiminde E-Devlet Yapılanması Ve Türkiye İçin E-Devlet Model Önerisi*. Isparta: Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Çoruh, M. (2008). Belediyeler ve İnternet. 13. *Türkiye'de İnternet Konferansı Bildirileri* (s. 1-7). Ankara: Ortadoğu Teknik Üniversitesi. [https://docplayer.biz.tr/4364355 - Inet-tr-08-22-23-aralik-2008-ankara-xiii-turkiye-de-internet-konferansi-bildirileri-orta-dogu-teknik-universitesi-editorler.html](https://docplayer.biz.tr/4364355-Inet-tr-08-22-23-aralik-2008-ankara-xiii-turkiye-de-internet-konferansi-bildirileri-orta-dogu-teknik-universitesi-editorler.html) (Erişim Tarihi: 07.08.2019).

Çoruh, M. (2009). Kent Bilişim Sistemi ve E-Belediye. 11. *Akademik Bilişim Konferansı Bildirileri* (s. 213-219). Şanlıurfa: Harran Üniversitesi. [https://ab.org.tr/ab09/kitap/\\_AkademikBilisim09.pdf](https://ab.org.tr/ab09/kitap/_AkademikBilisim09.pdf) (Erişim Tarihi: 07.08.2019).

Çukurçayır, A. (2003). Çok Boyutlu Bir Kavram Olarak Yönetişim. *Çağdaş Kamu Yönetimi-1*. içinde Ankara: Nobel Yayıncılık.

Demirel, D. (2017). Vatandaşların E-Belediyecilik Hizmetlerinden Yararlanma Düzeyi: İzmit Belediyesi Örneği. *Uluslararası Sosyal Bilimler Dergisi ve Eğitim Araştırmaları*, 3(2).

Devlet Planlama Teşkilatı. (2007). <http://www.etik.gov.tr/dosyagoster.ashx?id=15&sayfaid=4> (Erişim Tarihi: 05.08.2019).

Dicle Üniversitesi. <http://www.dicle.edu.tr/tr> (Erişim Tarihi: 17.06.2021).

Diyarbakır Büyükşehir Belediyesi. (2020). <http://www.diyarbakir.bel.tr/> (Erişim Tarihi: 17.06.2020).

Durna, U., ve Eren, V. (2002). Kamu Yönetiminde Stratejik Yönetim. *Amme İdaresi Dergisi*.

Durna, U., ve Özel, M. (2008). Bilgi Çağında Bir Yönetimsel Dönüşüm Yaklaşımı: E- (Yerel) Yönetim. *Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 1-32.

E-Belediye Bilgi Sistemi. (2019). <https://www.belediye.gov.tr/hakkinda> (Erişim Tarihi: 08.08.2020).

E-Devlet Kapısı. (2020a). *E-Hizmetler*. <https://turkiye.gov.tr/> (Erişim Tarihi: 28.05.2019).

E-Devlet Kapısı. (2020b). <https://www.turkiye.gov.tr/sanliurfa-buyuksehir-belediyesi> (Erişim Tarihi: 06.06.2020).

E-Devlet Kapısı. (2020c). <https://www.turkiye.gov.tr/gaziantep-buyuksehir-belediyesi> (Erişim Tarihi: 14.06.2020).

E-Devlet Kapısı. (2020d). <https://www.turkiye.gov.tr/diyarbakir-buyuksehir-belediyesi> (Erişim Tarihi: 17.06.2020).

E-Devlet Kapısı. (2020e). <https://www.turkiye.gov.tr/mardin-buyuksehir-belediyesi> (Erişim Tarihi: 18.06.2020).

E-Devlet Kapısı. (2020f). <https://www.turkiye.gov.tr/adiyaman-belediyesi> (Erişim Tarihi: 19.06.2020).

E-Devlet Kapısı. (2020g). <https://www.turkiye.gov.tr/kilis-belediyesi> (Erişim Tarihi: 22.06.2020).

Eken, M. (2005). *Yönetimde Şeffaflık*. Adapazarı: Sakarya Kitapevi.

eMunicipality. (2016). *The Benefits Of E-Governance For Municipalities And*.  
<https://www.emunicipality.com/2016/08/15/the-benefits-of-e-government-for-municipalities-and-citizens/> (Erişim Tarihi: 20.05.2019).

Erdal, M. (2002). Elektronik Belediye Kavramı ve İstanbul Büyükşehir Belediyesi Uygulaması. *1. Bilgi ve Ekonomi Kongresi Bildiriler Kitabı* (s. 165-180). İzmit: Kocaeli Üniversitesi.

Ergun, T. (2004). *Kamu Yönetimi Kuram ve Siyasa Oluşturma*. Ankara: TODAİE.

Ertabak, Ü. (1998). *İl Özel İdarelerinin Yeniden Yapılanması, Türkiye'de Yönetim Geleneği, Kurumlar, Sorunlar ve Yeniden Yapılanma Arayışları*. İstanbul: Ülke Yayıncılık.

Eryılmaz, B. (2000). *Kamu Yönetimi*. İstanbul: Erkam Matbaacılık.

Eryılmaz, B. (2017). *Kamu Yönetimi*. Kocaeli: Umuttepe Yayınları.

Eryılmaz, B., ve Biricikoğlu, H. (2011). Kamu Yönetiminde Hesap Verebilirlik ve Etik. *İş Ahlakı Dergisi*, 19-45.

Fındık, H. (2018). *Belediyelerde E-Belediye Bilgi Sistemi Dönemi*. Digitalage:  
<https://digitalage.com.tr/belediyelerde-e-belediye-bilgi-sistemi-donemi/> (Erişim Tarihi: 09.08.2019).

GAP Bölge Kalkınma İdaresi Başkanlığı. (2021). <http://www.gap.gov.tr/il-profilleri-sayfa-137.html> (Erişim Tarihi: 12.02.2021).

Gaziantep Büyükşehir Belediyesi. (2020). <https://ebelediye.gantep.bel.tr/> (Erişim Tarihi: 14.06.2020).

Gaziantep Valiliği. (2020). <http://www.gaziantep.gov.tr/gaziantep-tarihi> (Erişim Tarihi: 14.06.2020).

Görmez, K. (2000). Demokratikleşme Açısından Merkezi Yönetim-Yerel Yönetim İlişkileri. *Gazi Üniversitesi İİBF Dergisi*, 2(4), 81-88. <http://iibfdergisi.gazi.edu.tr/index.php/iibfdergisi/article/view/483/473> (Erişim Tarihi: 01.08.2019).

Gül, S. (2008). Kamu Yönetiminde ve Güvenlik Hizmetlerinde Hesap Verebilirlik. *Polis Bilimleri Dergisi*, 10(4), 71-94.

Güleç, S. (2008). 1945-1980 Yılları Arasında Türkiye'de Refah Devleti. *Yerel Siyaset Dergisi*, 38-62. <http://www.yerelsiyaset.com/v4/sayfalar.php?goster=ayrinti&id=1010> (Erişim Tarihi: 05.08.2019).

Güner, S. (2004). Stratejik Yönetim Anlayışı ve Kamu Yönetimi. *Türk İdare Dergisi*.

Güney, S. (2004). *Açıklamalı Yönetim, Organizasyon ve Örgütsel Davranış Terimleri Sözlüğü*. Ankara: Siyasal Kitabevi.

Güzelsarı, S. (2004). *Kamu Yönetimi Disiplininde Yeni Kamu İşletmeciliği ve Yönetişim Yaklaşımları*. Ankara: Ankara Üniversitesi SBF Matbaası.

Henden, H., ve Henden, R. (2005). Yerel Yönetimlerin Hizmet Sunumlarındaki Değişim ve E-Belediyecilik. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 48-66. <https://dergipark.org.tr/download/article-file/69869> (Erişim Tarihi: 08.08.2019).

Invest In Adıyaman. (2020). *İpekyolu Kalkınma Ajansı*. <http://www.investinadiyaman.gov.tr/Tarim-ve-Hayvancilik-icerik-229.html> (Erişim Tarihi: 13.06.2020).

İçişleri Bakanlığı. (2021). <https://www.icisleri.gov.tr/turkiyenin-nufus-haritasi> (Erişim Tarihi: 16.06.2021).

- İnce, M. (2001). *E-Devlet: Kamu Hizmetlerinin Sunulmasında Yeni İmkanlar*. Ankara: Devlet Planlama Teşkilatı. [http://www.bilgitoplumu.gov.tr/wp-content/uploads/2014/04/Murat\\_Ince\\_E-Devlet.pdf](http://www.bilgitoplumu.gov.tr/wp-content/uploads/2014/04/Murat_Ince_E-Devlet.pdf) (Erişim Tarihi: 05.07.2019).
- İpekyolu Kalkınma Ajansı. (2020). Haziran 22, 2020 tarihinde <https://www.ika.org.tr/Kilis-icerik-53.html> adresinden alındı (Erişim Tarihi: 19.06.2020).
- İstanbul Büyükşehir Belediyesi. (2021). <https://www.ibb.istanbul/icerik/e-belediye-hizmetleri> (Erişim Tarihi: 11.07.2021).
- İzmir Büyükşehir Belediyesi. (2021). <https://eislem.izmir.bel.tr/Giris.aspx> (Erişim Tarihi: 11.07.2021).
- Karakaya Polat, R. (2006). *E-Belediyecilik Kılavuzu Yerel Yönetim Vatandaş Etkileşimi*. İstanbul: Türk Asya Araştırmaları Merkezi (TASAM) Raporu. [https://tasam.org/Files/Icerik/File/e-belediyecilik\\_kilavuzu\\_yerel\\_yonetim\\_vatandas\\_etkilesimi\\_raporu\\_5cafca87-93bc-4116-9ee0-adade61aeca7.pdf](https://tasam.org/Files/Icerik/File/e-belediyecilik_kilavuzu_yerel_yonetim_vatandas_etkilesimi_raporu_5cafca87-93bc-4116-9ee0-adade61aeca7.pdf) (Erişim Tarihi: 08.08.2019).
- Karakılçık, Y. (2016). *Yeni Yerel-Bölgesel Gelişmeler Işığında Yerel Yönetimler*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Keleş, R. (1992). *Yerinden Yönetim ve Siyaset*. İstanbul: Cem Yayınları.
- Keleş, R. (1994). Yerinden Yönetim Sorunumuz. *Türkiye Günlüğü*(26), 8-17. [http://www.turkiyegunlugu.com.tr/static\\_pages.php?page\\_id&login=26](http://www.turkiyegunlugu.com.tr/static_pages.php?page_id&login=26) (Erişim Tarihi: 01.08.2019).
- Ketizmen, Ç., ve Ülküderner, M. (2007). *E-Devlet Uygulamalarında Kişisel Verilerin Korun(ma)ması*. XII. Türkiye'de İnternet Konferansı: [https://www.academia.edu/9996163/EDevlet\\_Uygulamalar%C4%B1nda\\_Ki%C5%9Fisel\\_Verilerin\\_Korun\\_ma\\_mas%C4%B1](https://www.academia.edu/9996163/EDevlet_Uygulamalar%C4%B1nda_Ki%C5%9Fisel_Verilerin_Korun_ma_mas%C4%B1) (Erişim Tarihi: 25.05.2019).

- Kilis 7 Aralık Üniversitesi. (2020). <http://www.kilis.edu.tr/> (Erişim Tarihi: 22.06.2020).
- Kilis Belediyesi. (2020). [http://www.kilis.bel.tr/index.php/2019/04/16 /kilis-tarihce/](http://www.kilis.bel.tr/index.php/2019/04/16/kilis-tarihce/) (Erişim Tarihi: 22.06.2020).
- Kırçova, İ. (2002). *İnternette Pazarlama 2. Baskı*. İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım A.Ş.
- Kırçova, İ. (2003). *E-Devlet Uygulamaları ve Ekonomiye Etkileri*. İstanbul: İstanbul Ticaret Odası Yayınları.
- Köseoğlu, Ö. (2005). Belediyelerde Performans Yönetimi. *Türk İdare Dergisi*.
- Küçükergüler, K. (2013). *Türkiye'de E-Devlet Çalışmaları: Rize ve İlçe Belediyelerinin E-Belediye Hizmetleri Üzerine Bir Araştırma*. Erzurum: Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı.
- Kültür ve Turizm Bakanlığı. (2020). <https://yigm.ktb.gov.tr/TR-201120/konaklama-istatistikleri.html> (Erişim Tarihi: 05.06.2021).
- Mardin Artuklu Üniversitesi. (2020). <https://www.artuklu.edu.tr/> (Erişim Tarihi: 18.06.2020).
- Mardin Büyükşehir Belediyesi. (2020). <https://www.mardin.bel.tr/> (Erişim Tarihi: 18.06.2020).
- Mardinlife. (2012). <https://www.mardinlife.com/iste-tarihte-mardin-belediye-baskanlari-haberi-8669> (Erişim Tarihi: 18.06.2020).
- Milli Eğitim Bakanlığı. (2018). <https://batman.meb.gov.tr/www/ilimizde-okuryazarlik-seferberligi-baslatildi/icerik/2722> (Erişim Tarihi: 18.06.2020).

- Örselli, E. (2010). Yerel Yönetimlerde E-Hizmet Uygulamaları: Konya Örneği. *Yerel Yönetimler, Yerel Siyaset ve Kentsel Politikalar*. içinde Bursa: Dora Yayın Dağıtım.
- Özdemir, S. (2007). Öğretim Süreçlerinde Toplam Kalite İlkelerinin Uygulanmasının Öğrencilerin Tutumlarına ve Başarılarına Etkisi. *Kastamonu Eğitim Dergisi*, 15(2).
- Özer, M. (2012). *Yeni Kamu Yönetimi*. Ankara: Barış Kitabevi.
- Özer, M. (2015). *21. Yüzyılda Yönetim ve Yöneticiler*. Ankara: Adalet Yayınevi.
- Parlak B., ve Sobacı Z. M. (2008). Türkiye'deki Büyükşehir Belediyelerinin Website Temelli Hizmetleri: Karşılaştırmalı Bir İşlevsellik Analizi. *Kamu Yönetiminde Yeni Vizyonlar*. içinde Ankara: Turhan Kitabevi Yayınları.
- Parlak, B. (2011). *Yönetim Bilimi ve Çağdaş Yönetim Teknikleri*. Ankara: Beta Yayıncılık.
- Saraçbaşı, Y. (2010). *Türkiye'de E-Belediyecilik Uygulamalarında Belediye Vatandaş İlişkisi: Malatya Belediyesi Örneği*. Isparta: Süleyman demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi.
- Sayan, Ö. (2013). [https://www.kas.de/c/document\\_library/get\\_file?uuid=a4fd2244-a04a-0eaa-9547-92e52e4fac36& groupId=252038](https://www.kas.de/c/document_library/get_file?uuid=a4fd2244-a04a-0eaa-9547-92e52e4fac36&groupId=252038) (Erişim Tarihi: 04.08.2019).
- Saygılıoğlu, N., ve Arı, S. (2003). *Etkin Devlet: Kurumsal Bir Tasarı ve Politika Önerisi*. İstanbul: Sbancı Üniversitesi Yayınları.
- Sayıştay. (2018). *Türkiye Belediyeler Birliği Belbis Projesi Bilişim Sistemleri Denetimi Özeti*. <https://www2.sayistay.gov.tr/tr/Upload/62643830/files/raporlar/diger/BELB%C4%B0S%20Projesi%20Bilisim%20Sistemleri%20Denetimi%20%C3%96zeti.pdf> (Erişim Tarihi: 13.07.2021).

Sezer, Ö. (2008). Kamu Hizmetlerinde Müşteri (Vatandaş) Odaklılık: Türkiye’de Kamu Hizmeti Anlayışı Açısından Bir Değerlendirme. *ZKÜ Sosyal Bilimler Dergisi*, 4(8).

Siirt Belediyesi. (2020). <http://www.siirt.bel.tr/> (Erişim Tarihi: 21.06.2020).

Siirt Üniversitesi. (2020). <http://www.siirt.edu.tr/> (Erişim Tarihi: 21.06.2020).

Sosyal Bilgiler Ders Notları. (2019). <https://www.sosyalbilgiler.org/guneydogu-anadolu-bolgesinin-ekonomik-faaliyetleri/> (Erişim Tarihi: 23.06.2020).

Subaşı, M. (2017). *Türkiye’de E-Belediye Uygulamaları: Ankara Keçiören Belediyesi Örneği*. Muş: Muş Alparslan Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Anabilim Dalı.

Şahin , A. (2007). Türkiye’de E-Belediye Uygulamaları ve Konya Örneği Belediye Uygulamaları. *Erciyes Üniversitesi İİBF Dergisi*.

Şahin, A., ve Örselli, E. (2014). *Teoriden Uygulamaya E-Devlet*. Ankara: Nobel Yayıncılık.

Şanlıurfa Büyükşehir Belediyesi. (2020). <https://www.sanlıurfa.bel.tr/> (Erişim Tarihi: 11.06.2020).

Şat, N. (2008). *Demokrasi İçin Bir Araç: E-Belediye*. İstanbul: Yayımlanmış Doktora Tezi.

Şimşek, M., Akgemici, T., ve Çelik, A. (2003). *Davranış Bilimlerine Giriş ve Örgütlerde Davranış*. Konya: Adım Matbaacılık.

Şırnak Belediyesi. (2020). <https://www.sirnak.bel.tr/> (Erişim Tarihi: 21.06.2020).

Şırnak İl Tarım ve Orman Müdürlüğü. (2020). <https://sirnak.tarimorman.gov.tr/Menu/49/Ekonomik-Ve-Sosyal->

Yapi#:~:text=%C5%9E%C4%B1rnak%20ekonomisi%20tar%C4%B1m%20ve%20ticarete,%2C%20arpa%2C%20%C3%BCz%C3%BCm%20ve%20pamuktur (Erişim Tarihi: 21.06.2020).

şırnak Üniversitesi. (2020). <https://www.sirnak.edu.tr/> (Erişim Tarihi: 25.06.2020).

şırnak Valiliği. (2020). e <http://www.sirnak.gov.tr/tarihce> (Erişim Tarihi: 25.06.2020).

Temür, N. (2011). *E-Devlet: Kamu Hizmetlerinde Vatandaş Memnuniyeti*. Ankara: Türkiye Noterler Birliği.

Tortop, N., Aykaç, B., Özer, H., ve Özer, A. (2006). *Mahalli İdareler*. Ankara: Nobel Yayınevi.

Türk Dil Kurumu. (2005). *Türkçe Sözlük*. Ankara: Türk Dil Kurumu Yayınevi.

Türkiye Bilişim Derneği. (2004). *E-Devlet: Kamuda Ortak Bilgi-Veri Paylaşımı*. Ankara. [http://www.bilisimsurasi.org.tr/eturkiye/docs/eDevlet\\_Kurumlararasi\\_Bilgi\\_Paylasimi12042004.doc](http://www.bilisimsurasi.org.tr/eturkiye/docs/eDevlet_Kurumlararasi_Bilgi_Paylasimi12042004.doc) (Erişim Tarihi: 08.05.2019).

*Türkiye Cumhuriyeti 1982 Anayasası*. <https://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.2709.pdf> (Erişim Tarihi: 01.08.2019).

Türkiye İstatistik Kurumu. (2020a). <https://data.tuik.gov.tr/Bulten/Index?p=Adrese-Dayali-Nufus-Kayit-Sistemi-Sonuclari-2020-37210> (Erişim Tarihi: 07.07.2020).

Türkiye İstatistik Kurumu. (2020b). <http://www.tuik.gov.tr/UstMenu.do?metod=temelist> (Erişim Tarihi: 05.07.2020).

Türkiye İstatistik Kurumu. (2020c). [http://tuik.gov.tr/PreTablo.do?alt\\_id=1018](http://tuik.gov.tr/PreTablo.do?alt_id=1018) (Erişim Tarihi: 07.07.2020).

Ukusoy, A., ve Akdemir, T. (2010). *Mahalli İdareler: Teori-Uygulama-Maliye*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.

- Ulusoy , A., ve Akdemir, T. (2001). *Mahalli İdareler*. Ankara: Seçkin Yayınları.
- Ulusoy, A., ve Çobanoğulları, G. (2013). Trabzon Belediyesi Örneğinde E-Belediyecilik Uygulamaları. *Türk İdare Dergisi*(477), 269-284.
- Ulusoy, A., ve Karakurt, B. (2002). Türkiye'nin E-Devlete Geçiş Zorunluluğu. 1. *Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi*. İzmit: Kocaeli Üniversitesi İİBF Yayını.
- Ülgen, H., ve Mirza, S. (2004). *İşletmelerde Stratejik Yönetim*. İstanbul: Literatür Yayıncılık.
- Vikipedi. (2020a). *Vikipedi Özgür Ansiklopedi*. <https://tr.wikipedia.org/wiki/> (Erişim Tarihi: 22.06.2020).
- Vikipedi. (2020b). *Vikipedi Özgür Ansiklopedi*. <https://tr.wikipedia.org/wiki/Gaziantep> (Erişim Tarihi: 13.06.2020).
- Vikipedi. (2020c). *Vikipedi Özgür Ansiklopedi*. <https://tr.wikipedia.org/wiki/Batman> (Erişim Tarihi: 18.06.2020).
- Vurcan, N. (2009). *Yerel Yönetimler*. Eskişehir: Eskişehir Üniversitesi Yayınları.
- Washington State digital government plan*. (2003). [www.wa.gov/dis/role/plan2/Finalplan2.pdf](http://www.wa.gov/dis/role/plan2/Finalplan2.pdf) (Erişim Tarihi: 22.04.2019).
- Yıldırım, S. (1993). *Yerel Yönetimler ve Demokrasi: Kavramlar, Yaklaşımlar*. İstanbul: T.C Başbakanlık Toplu Konut İdaresi Başkanlığı ile Uluslararası Yerel Yönetimler Birliği ve Dünya Birleşmiş Kentler Federasyonu (IULAEMME) Yayını.
- Yıldırım, U., ve Öner, Ş. (2004). Bilgi Toplumu Sürecinde Yerel Yönetimlerde Eğitim-Bilişim Teknolojisinden Yararlanma : Türkiye’de E-Belediye Uygulamaları. *The Turkish Online Journal of Educational Technology*, 3(1), 49-60. <http://www.tojet.net/articles/v3i1/318.pdf> (Erişim Tarihi: 13.05.2019).

Yıldırır, H., ve Karakurt, E. (2004). *İş, Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*. <https://www.isguc.org/?p=makale&id=205&cilt=6&sayi=1&yil=2004> (Erişim Tarihi: 27.04.2019).

Zibel, E. (2004). Küreselleşme ve Yerel Yönetimler. *Yerel Yönetimler Kongresi: Düünden Bugüne Yerel Yönetimlerde Yeniden Yapılanma-Bildiriler Kitabı*. içinde Çanakkale: 18 Mart Üniversitesi Biga İİBF Yayını.

