

TÜRKİYE'DE E-BELEDİYE UYGULAMALARI VE KONYA ÖRNEĞİ

Ali ŞAHİN*

ÖZ

İnternet teknolojisinin kamu yönetiminde yaygın bir şekilde kullanılmaya başlamasıyla birlikte merkezi yönetim dışında yerel yönetimlerde de e-devlet uygulamalarına yönelik çabalar artmıştır. E-devletin önemli ve tamamlayıcı bir parçası e-belediye uygulamalarıdır. E-devlet çabaları alanında gözle görülür bir gelişme kaydeden ülkelerde e-devlet uygulamalarının yerel yönetimlerle uyumlu olduğu ve birlikte yürütüldüğü görülmektedir. Bu bağlamda çalışmada, e-devlet kavramı, e-belediye, dünyada ve Türkiye’de e-belediye uygulamaları konularına yer verilmektedir. Diğer taraftan Türkiye’deki e-belediye uygulamalarına ışık tutması açısından Konya’daki tüm ilçe ve belde belediyelerinin e-belediye uygulamalarını tespit etmeye yönelik araştırma sonuçları ele alınmaktadır. Bu doğrultuda Türkiye’de e-belediye konusunda yapılmış diğer çalışmalarla bu araştırmada elde edilen bulgular birlikte değerlendirilerek Türkiye’deki e-belediye uygulamalarına yönelik sonuçlar ortaya konulmaya çalışılmaktadır.

Anahtar Kelimeler: E- Devlet, E- Belediye, Dünyada ve Türkiye’de E- Belediye Uygulamaları, E- Belediye Konya Örneği

E-MUNICIPALITY APPLICATIONS IN TURKEY AND THE CASE OF KONYA

ABSTRACT

With the spread of using internet based applications in the public administration for providing high quality public services to citizens, attempts to develop e-government capacities in local governments have also increased. E- municipality services have now come to be one of the fastest growing applications of e-government applications at the local level. The experiences of the countries which considerably improved their e-government capacities reveal that e-government applications are to be implemented in harmonious with the local governments. In the light of advanced countries’ experiences, this study firstly deals with the concept of e-government, e-municipality and the spread of e-municipality applications in the world and Turkey. Then, the paper presents and discusses the findings of an empirical research about the e-municipality applications in Konya city and its districts. Finally, the results of the current research and findings of other similar studies in Turkey have been compared and evaluated in order to provide further insights to interested public.

Key words: E-Government, E-Municipality, E-Municipality Applications In The World And Turkey, E-Municipality In Konya

GİRİŞ

Kamu yönetiminde modernleşme ve yeniden yapılanma çalışmalarının kilit kavramlarından olan e-devlet, kamu yönetimlerinin bilgi toplumunun olanaklarını kullanmasında en önemli kilometre taşı oluşturmaktadır. Son yıllarda internetteki gelişmeler; yerel, bölgesel, ulusal ve uluslararası boyutta bireylerin ve kurumların kamu hizmetine yönelik beklentilerini artırmıştır. İnternet kullanımındaki şaşırtıcı gelişme ve e-ticaretin özel sektördeki başarısı, kamu hizmetlerinin vatandaşlara elektronik ortamda sunulması noktasında kamu yönetimi üzerinde bir baskı oluşturmuştur ve oluşturmaya devam etmektedir. Bu nedenle ülkeler, e-devlet girişimleri kapsamında interneti yaygınlaştırmak ve bilgisayar okur-yazarlığını artırmak için çeşitli politikalar geliştirmek ve projeler üretmek için çaba sarf etmektedirler. Ergun’un da vurguladığı gibi e-devlet çalışmalarıyla devlet, artık özel sektör gibi internet olanaklarından yararlanarak hem kamu kurum ve kuruluşlarının kendi aralarındaki ilişkilerini basitleştirmeye çalışmakta; hem de vatandaşlara sunulan kamu hizmetlerinin daha kapsamlı, daha hızlı yapılması için çaba göstermektedir (Ergun, 2004: 138).

E-devlet, daha demokratik bir yönetime ulaşabilme imkanına vurgu yapmaktadır. Bununla beraber başta internet olmak üzere diğer elektronik unsurlar ve hizmetler; yerel yönetimlerde devlet düzeyine göre daha yavaş gelişmekte ve yerleşmektedir. Yerel yönetimler bütün ülkelerde olduğu gibi Türkiye’de de kamu yönetiminin önemli ve vazgeçilmez unsuru olarak, vatandaşla en yakın ilişki içerisinde olan ve yerel halkın istek ve ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla oluşturulan birimlerdir. Ülke nüfusunun büyük bir kısmının kentlerde yaşamaya başlamasıyla kentsel ihtiyaçlar hızla artmakta ve çeşitlenmektedir. Bu bağlamda “yerel yönetimlerin kamu bütünü içindeki payının 1980’li yıllardan bu yana giderek arttığı görülmektedir. Artık hükümet politikalarının yerel yönetimlere daha fazla kaynak ve yetki aktarma eğiliminde olduğu görülmektedir” (Güler, 2006).

Küreselleşme ile birlikte Türkiye’de merkezi yönetime ilişkin pek çok yetkinin ve görevin yasal değişikliklerle yerel yönetimlere aktarılması gündeme gelmiştir. Bu noktada yerel yönetimlerin e-devlet dönüşümünü gerçekleştirebilmeleri için bilgi teknolojileri ile tanıştırılmaları ve bu teknolojileri kullanabilme yeteneklerinin geliştirilmesi gerekmektedir (Ergun, 2004: 140).

Yerel yönetim sistemi içinde en ağırlıklı ve vatandaşa en yakın yerel yönetim birimi belediyelerdir. E-dönüşüm projelerinde en önemli unsur olan internet, tüm yerel yönetim birimleri bakımından önem taşımakla birlikte köy ve il özel idarelerinden çok belediyelerde daha fazla ön plana çıkmaktadır (Güler, 2006). Çünkü belediyeler, kentte yaşayan vatandaşların öncelik taşıyan ihtiyaçlarını karşılayan ve yerel kamu hizmetlerinin vatandaşlara sunumunda önemli roller üstlenen birimlerdir. Hollanda, Fransa, İngiltere, ABD vb. ülkelerde e-devlet uygu-

* Yrd. Doç. Dr., Selçuk Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi
Makalenin geliş tarihi: Aralık 2006, kabul tarihi: Aralık 2007

lamalarının yerel yönetimlerle birlikte yürütüldüğü görülmektedir. Türkiye’de anayasal olarak merkezden ve yerinden yönetim ilkelerine göre bir yapılanma söz konusudur. Bu noktada merkezi yönetim ile yerel yönetimlerin “e” yapılanmaya yönelik girişimleri birbirinden bağımsız düşünülmemelidir. Dolayısıyla merkezi yönetim dışında yerel yönetimlerde de e-devlet uygulamalarının yaygınlaştırılması gerekmektedir.

I. E-DEVLET KAVRAMI

E-devlet, 1990’lardan beri kamu yönetimi alanında en ilgi çekici kavram haline gelse de kamu yönetimi alanındaki araştırmacı ve uygulamacılar arasında açıkça tanımlanamadığı ve bir tanım birliğine varılamadığı görüşü hakimdir. E-devlet düşüncesi, kamu yönetimindeki birçok yönetsel ve pratik kavram (toplam kalite yönetimi, stratejik yönetim, katılımcı yönetim vb.) gibi özel sektörde “e-iş” ve “e-ticaret” olarak kabul gören uygulamaların kamu yönetimine transferi şeklinde algılanmaktadır (Moon, 2002: 425). Ancak daha kapsamlı bir bakış açısıyla e-devletin sadece “e-iş” anlamında tanımlanması ya da kullanılması mümkün değildir. Zira özel işletmeler müşterilerine daha geniş seçenek ve satın alma imkanı verebilirken, kamu hizmetlerinin sunumunda devlet, kamu hizmetlerinin niteliği gereği vatandaşlarına böyle bir tercih imkanı sunabilmekten yoksundur (Symonds, 2000: 1).

E-devlet, devlet – vatandaş, devlet – özel sektör ve devlet – sivil toplum kuruluşları başta olmak üzere diğer kurum ve kuruluşlarla olan ilişkilerde daha az sorun yaşanmasını hedeflemektedir. Çünkü e-dönüşüm yeniliğe, örgütsel öğrenmeye ve girişimciliğe vurgu yaparak devletin sürekli olarak kendisini yenilemesini öngörmektedir. Geleneksel bürokratik yönetim modeli yukarıdan aşağıya doğru yönetim ve hiyerarşik iletişimi ön plana çıkartırken; e-devlet, takım çalışması, çok yönlü ağlar, direk iletişim ve hızlı geri bildirim üzerinde durmaktadır (Kei Ho, 2002: 437).

Tablo 1: Bürokratik Yapı ile E-Devlet Anlayışının Karşılaştırılması

	Bürokratik Yapı	E-Devlet
Oryantasyon	Üretimde verimlilik	Tüketici memnuniyeti ve kontrolü, esneklik
Örgütsel Süreçler	İşlevsel rasyonelite, kontrol, bölümlenme, dikey hiyerarşi	Yatay hiyerarşi, bilgilerin paylaşımı
Yönetim İlkeleri	Emir ve kurullarla yönetim	Esnek yönetim, merkezi koordinasyon eşliğinde bölüm içi takım çalışması
Liderlik Tarzı	Emir ve kontrol	Kolaylaştırma ve koordinasyon, yenilikçi girişim
İçsel İletişim	Yukarıdan aşağıya doğru, hiyerarşik	Merkezi koordinasyonla çok yönlü ağ, direk iletişim
Dışsal İletişim	Merkezileşmiş, resmi ve sınırlı kanallar	Resmi ve resmi olmayan, direk ve hızlı geri bildirim, çok kanallılık
Hizmet Sunum Şekli	Belgelere dayalı tarz, kişiler arası etkileşim	Elektronik değişim, yüz yüze olmayan (sanal) etkileşim
Hizmet Sunum İlkeleri	Standartlaştırma, tarafsızlık, eşitlik	Vatandaşı ya da müşteriyi özgünleştirme, kişiselleştirme

Kaynak: Alfred Tat – Kei Ho; (2002), “Reinventing Local Governments and the E-Government Initiative”, **Public Administration Review**, July / August, 62(4), s. 437

E-devlet basit ve dar anlamda kamu hizmetlerinin üretimi ve vatandaşlara sunumunda bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanılmasını ifade etmektedir. Bilgi ve iletişim teknolojileri aslında sadece hizmetlerin üretim ve sunumunda değil, devlet ile kurumlar, işletmeler ve diğer kamu birimleri arasındaki işlemleri geliştirmek ve basitleştirmek için de kullanılmaktadır. Bu bağlamda web teknolojileri fonksiyonellik ve kullanılabilirlik açısından içsel ve dışsal olarak ikiye ayrılmaktadır. İçsel olarak web ve diğer teknolojiler, geniş kapsamlı bilgi ve veriyi toplama, depolama, organize etme ve yönetmek için etkili ve etkin yönetsel araçları elinde tutmaktadır. Web teknolojilerinin yükleme (upload) ve indirme (download) fonksiyonu kullanarak güncel bilgi ve veriler gerçek zamanlı olarak internete aktarabilmektedir. Ayrıca hükümetler sermaye ya da fonları elektronik olarak diğer kamu birimlerine transfer edebilir ya da internet/iç ağ üzerinden kamu çalışanlarına bilgi sağlayabilirler. Bunlara ilave olarak hükümet, birçok günlük ve rutin görevleri web teknolojileri sayesinde daha kolay ve hızlı bir şekilde yerine getirebilir.

Dışsal olarak ise web teknolojileri, kamu hizmetleri ve politik faaliyetler bağlamında vatandaşlar, diğer kamu kurumları ve iş dünyası arasındaki hükümetin bağlantılarını kolaylaştırmaktadır. Bu amaçla hükümet web siteleri, iletişim ve halkla ilişkiler araçlarını vatandaşlar için sunmaktadır. Bu sayede kamu yönetimine ait bilgi ve veriler, işletmeler, sivil toplum kuruluşları, çıkar grupları ya da vatandaşlar tarafından daha kolay paylaşabilmekte ya da daha rahat transfer edilebilmektedir. Ayrıca bazı web teknolojileri (interaktif ilan tahtası) politik karar alma sürecine vatandaşların katılmasına olanak vermektedir (Moon, 2002: 425-426).

Kamu yönetimindeki yeniden yapılanma ve modernleşme çabalarını besleyerek e-dönüşüm noktasında önemli bir rol oynayan bilgi ve iletişim teknolojileri, devletin dijitalleşmesinde gerçek anlamda birer araç niteliğindedirler. Temel hedef ise, bilgi işleme kapasitesi artırılmış, acil kararlar alabilen ve ihtiyaçlara hızla cevap verebilen bir devlet – yönetim yapısının oluşturulmasıdır (Henden ve Henden, 2005: 5). Bu bağlamda e-devlete geçiş, yönetimde reform strateji ve politikalarının bir parçası olmalıdır. Başka bir ifadeyle, e-devlet çalışmaları, basitçe tedbirli bir otomasyona değil stratejik yeniliğe yoğunlaşmalıdır. Departmanların nasıl değişeceği, e-devlet amaçlarının neler olacağı, e-devlet amaçlarını gerçekleştirmek için hangi politikaların takip edileceği ya da uygulanacağı ve bunların işleme nasıl konacağına yönelik e-devlet stratejisi bilinçli bir planla telaffuz edilmelidir. Bu plana bağlı olarak birimler aynı zamanda kendi bilgi teknolojilerini geliştirmeli ve e-devlet stratejisinin işleyeceği konusunda güvence vermelidir.

E-devlet stratejileri ve bunları uygulayacak olan bireylerin esnek bir yapıda olması da e-devlet çalışmalarının başarısı için önemli bir unsurdur. Buna göre, stratejiler, geçmiş dönem tehdit ya da fırsatlarına reaksiyon göstermekten daha fazla bir anlam içermeli ve e-dönüşüm stratejisi konusunda ivedilik duygusu olmalıdır (Clark, 2003: 382). Çünkü e-devlet, kamusal bilgilerin elektronik ortamda yayınlanması şeklinde yalın aşamadan on-line işlemlerin yapılması ile devlet – vatandaş arasındaki her türlü aktarımın etkileşimli olarak yapılması aşamasına doğru bir geçişi ifade etmektedir.

Ülkeler, yeniden organize olup çalışma süreçlerini bilgisayar ağlarından yararlanacak şekilde modernize ederken (Altınok ve Bengshir, 2005: 678) bu yenilikçi gelişmelerin temel eğilimi tek duraklı hükümet (one-stop government) modelidir. Bu model, farklı kamu kurumlarının sunulan elektronik bilgi ve hizmetlere tek noktadan erişimi ifade etmektedir. On-line tek duraklı hükümet, bu bakımdan tüm kamu kurum ve kuruluşlarının birbirleri ile bağlantılı olmasını ve bu hizmetler farklı kamu kuruluşları veya özel hizmet birimleri tarafından sağlansa bile tüm vatandaşların, özel girişimcilerin veya diğer kamu kurumlarının bu hizmetlere tek bir noktadan erişimini öngörmektedir (Wimmer, 2002: 94).

II. E-BELEDİYE KAVRAMI VE KAPSAMI

Bilgi çağının gerektirdiği kent yaşamını kolaylaştıran planlı ve programlı faaliyetlerin yürütülmesinde yerel yönetimlere; bunlar içinde özellikle de belediyelere büyük görev ve sorumluluklar düşmektedir. Birey ve kurumların bilgi ve iletişim teknolojilerindeki gelişmelerle birlikte yerel yönetimlerden beklentileri sürekli artmakta ve değişmektedir. Belediye hizmetlerinde etkinlik, verimlilik, şeffaflık, hesap verebilirlik, vatandaş odaklılık daha düzenli ve sağlıklı bir çevre temel talepler olarak ön plana çıkmaktadır (Erdal, 2002: 168). Sürekli gelişen bilgi ve iletişim teknolojileri, yerel yönetimlerin çok yönlü hizmet verme gereksinimleri doğrultusunda yeni ufuklar açmakta ve problemlere uygun çözümler sunabilmektedir (Henden ve Henden, 2005: 52). Her şeyden önce hızla gelişen bu teknolojiler, kontrolsüz olarak büyüyen kentlerin takibini ve kontrolünü sağlamak, yatırım ve hizmet çalışmalarını akılcı planlamalar eşliğinde yapmak ve hizmet kalitesini artırmak için geniş olanaklar da sunmaktadır (Karaduman ve Karaduman, 2004: 373).

E-devlete doğru sürekli bir hareketliliğin söz konusu olduğu bu dönemde, e-devletin gelişim, uygulama ve etkinliğinin yerel düzeyde tam olarak anlaşılması ve gelişmediği görülmektedir. E-yerel yönetim ya da e – belediye, belediye tarafından başarılı ve faydalı bir internet sunumu mu? Yoksa bilgi ve iletişim teknolojilerinin gelişimiyle birlikte kamu yönetiminin modernleştirilmesine yönelik bir atılım mıdır? Genel olarak bakıldığında e-belediye uygulaması internet üzerinden form sağlanması, belediye web sitelerine katılım imkanları, elektronik işlem ve etkileşimin elverişliliği gibi on-line hizmetlere indirgenmiştir. On-line uygulamalar ve bunların faydaları, başarılı e-belediyeciliğin sadece bir yönünü oluşturmaktadır. Aslında e-devlet için geçerli olan tüm tanımlamalar, ilkeler ve beklentiler e-devletin yerelde uzantısı olan tüm yerel yönetim kurumları için de geçerlidir. Çünkü e-dönüşümün nihai hedefi, farklı kamu kurum ve kuruluşları tarafından sunulan bilgi ve hizmetlere tek bir portal üzerinden erişimi öngörmektedir. Bu amaca ulaşabilmek için merkezi yönetim ile yerel yönetim arasında işbirliği ve koordinasyon şarttır. Başka bir ifadeyle e-yapılanma noktasında birlikte hareket edilmesi gerekmektedir.

Nitekim 8. Beş Yıllık Kalkınma Planı Yerel Yönetimler Özel İhtisas Komisyonu Raporu'nda da bu konuya değinilmektedir. Raporda yerel yönetimlerin kurumsal yapılarının ve çalışma biçimlerinin yerel ve ulusal çıkarları birlikte sağlayacak şekilde geliştirilmesi ve güçlendirilmesi için (DPT, 2001):

1. Yerel yönetimler arasında ve yerel – merkezi yönetim kuruluşları arasında etkili bir bilgi ağının kurulması,
2. Yerel yönetimlerde halkı bilgilendirme süreçlerinin ve ortamın geliştirilmesi, kamu belge ve bilgilerine özgürce erişebilirliğin sağlanması konularına vurgu yapılmaktadır.

Bu bağlamda e-yerel yönetimlerden şunlar beklenmektedir (Altınok ve Bengshir, 2005: 680): Merkezi hükümet birimleriyle eşgüdüm içinde hizmet üretme ve sunma; yerel halkın yönetime katılımını sağlama ve yerel düzeyde e-yönetişimi gerçekleştirme; yerel yönetim birimlerinin etkili ve verimli hizmet sunmalarına olanak kılma.

E-devletin önemli ve tamamlayıcı bir parçası olan e-belediye projesi çağımızın vazgeçilmez teknolojisi olan internetin yerel halkın kullanımına sunulmasını öngörmekte ve bu yolla belediye – yerel halk arasında karşılıklı iletişim ve bilgi alışverişi yolu ile kaliteli hizmet sunumu ve yerel demokrasinin geliştirilmesini hedeflemektedir (Yıldırım ve Öner, 2006). Yerel yönetimler, halka en yakın yönetim birimleri olmaları nedeniyle hem yönetsel (vatandaşlara bilgi sağlama ve hizmet götürme) hem de siyasi (bir demokrasi okulu olma) bir takım işlevleri yerine getirmek durumundadırlar (Yıldız, 2006). Bu bağlamda internetin yerel yönetimlerde kullanılmasının da yönetsel ve siyasi boyutunun olduğu söylenebilir.

Siyasi alanda amaç, internet yardımı ile katılım, şeffaflık, hesap verebilirlik gibi alanlarda daha iyi bir performans sergilemektir. Yerel yönetimlerde internet kullanımının yönetsel boyutu ise, daha çok belediyelerde web sayfası oluşturma faaliyeti olarak karşımıza çıkmaktadır (Yıldız, 2001: 239). Ancak daha öncede ifade edildiği gibi bilgi ve iletişim teknolojilerinin web sayfası oluşturmakla sınırlı tutulması e-belediye uygulamasının sadece bir yönünü ortaya koymaktadır. Diğer “e” yapılanma içerisindeki örgütlerde olduğu gibi, e-belediye uygulamasına geçiş süreci de beş aşamalı (bilgisayarlaşma, otomasyon, internet, web sitesi kurma, yönetimi internete taşıma) olarak gerçekleşmektedir.

E-devlet anlayışına hakim olan şeffaf, katılımcı, hesap verebilir, vatandaş odaklı, etkin ve etkili yönetim yapısı; e-belediye uygulamalarında da aynı şekilde yerini almaktadır. Bu bağlamda yerel yönetimlerde “e” yapılanmanın gerekliliği, birey ve kurumların e-belediye uygulamasından beklentileri şu şekilde özetlenebilmektedir (Türkiye II. Bilişim Şurası Sonuç Raporu, 2004: 195–197): Belediye hizmetlerinde etkinlik ve verimlilik; daha düzenli ve sağlıklı bir çevre; düzenli bir trafik ve yollarda yönlendirme; abone işlemlerinde ve ödemelerinde hız; afet halinde hızlı, etkin ve yararlı müdahale; imar işlemlerinde hız; yetkili kişilere sorununu anlatabilme, ulaşabilme.

Belediye düzleminde internete taşınma (e-belediye yapılanma) süreci ise üç temel boyuttan oluşmaktadır (Güler, 2006):

1. Belediye içi mali, personel, yazı işleri, imar planlaması vb. yönetim süreçlerinin otomasyonu,
2. Kentte yaşayanların şikâyet, istek ve görüş bildirimlerinin; belediye yetki alanındaki iş ve işlemler konusunda bilgi alma istemlerinin, belediye-

diyeden iş yeri açma, proje onaylatma gibi ruhsat – izin alma – onay başvurularının; belediye tarafından tahsil edilen yasal ödemelerin internet üzerinden yapılması,

3. Yerel yönetime ilişkin temel veri ve bilgilerin, diğer kamu kurum ve kuruluşları ile bağlantılandırılarak paylaşılması.

Burada sıralanan her üç boyut, hizmetin kendisine değil; hizmet üretme sürecinin yönetimine aittir. Bu açıdan bakıldığında e-belediye uygulaması asıl olarak yönetim süreçlerinin iyileştirilmesi, hızlandırılması ve maliyetlerin düşürülmesine yöneliktir. Söz konusu bu boyutlar dikkate alındığında e-devletin önemli bir unsuru olan e-belediyeden beklenen faydalar şu şekilde özetlenebilir:

1. Yerel hizmetlerin yerel halkın gereksinimlerine göre düzenlenmesi ve sunulması,
2. Yerel hizmetlerde maliyetlerin düşürülmesi,
3. İnternete aktarılabilen yerel hizmetlere 7/24 saatte ulaşabilme,
4. Belediye hizmet ve eylemleri ile belediye yönetiminin kararlarının denetlenmesi,
5. Belediye faaliyetlerinin ve gündemlerinin her yerden izlenebilmesi,
6. Farklı semt ve mahallelerde yaşayan yerel halka eşit mesafede olma ve eşit düzeyde hizmet götürme,
7. Yerel halkın belediye faaliyetlerine ve demokratik süreçlere daha aktif bir biçimde katılabilmesi,
8. İmar, parsel, ihale vb. faaliyetlerde rüşvet ve yolsuzlukların önüne geçilmesi,
9. Daha fazla yerel hizmetin internete aktarılmasıyla bürokratik işlemlerin azaltılması,
10. Hesap verebilir ve daha şeffaf bir belediye yönetimi,
11. Yerel halkın talep ve şikâyetlerine kısa sürede yanıt verebilen bir belediye yönetimi oluşturma,
12. Vatandaşla yerel yönetim arasındaki engellerin ortadan kalkması ve etkileşimin artması,
13. Merkezi yönetimle yerel yönetimler arasında etkili bir ağ yapısının oluşturulması ve bilgilerin karşılıklı olarak paylaşılması,

E-belediyecilikten beklenen bu faydaların gerçekleşebilmesi için bir takım faktörlerin yerine getirilmesi gerekmektedir. Genelde e-devlet yerelde e-belediye konusunda, yönetim biliminin temel anlayışlarından birisi, teknoloji veya uygulamalarının tek başına başarılı bir e-devlet için anahtar faktör olmadığıdır.

Gerçekte örgütsel önlemler, stratejik süreçler, nitelikler, iletişim, kaynak sağlama vb. geniş bir faktör yelpazesi e-belediye uygulamalarının başarısını etkilemektedir. Media@Komm eşliğinde yapılan bir araştırmada başarılı e-belediye için 10 genel faktör ve bunlara bağlı 50 alt faktör tespit edilmiştir. Genel faktörler şunlardır (Siegfriede vd, 2003: 452- 454):

1. Gerekli vizyon ve stratejilerin oluşturulması: Bu konudaki strateji ve tedbirler, e-belediyenin önemini vurgulamak için belediye başkanının siyasi danışmanı/yardımcısı ya da kent konseyi tarafından yönlendirilmelidir.
2. Kullanıcılara / yerel halka yönelik uyum çalışmaları için yönetimde geniş kapsamlı bir modernizasyona gidilmelidir. Sanal bir belediye binası yaratmak için idari yapılar kökten değiştirilmelidir. E-devlet, proje yönetimi becerisi ve değişim yönetimi süreci tecrübesini gerektirmektedir.
3. Uygulamalar, e-belediyenin özüdür. Uygulamaların dört boyutu vardır. Bunlar bilgi, iletişim, işlem ve katılımdır. Başarılı e-devlet sadece mevcut hizmetlerin internet aracılığı ile elektronik olarak sunulması anlamına gelmez. İşin asıl zorluğu, değişik türdeki uygulamaları bütünlüştürmek ve bilgiyi, iletişim unsurlarını ve işlemleri birleştirmektir.
4. Maliyetler ve faydalar hesaplanmalıdır.
5. Doğru teknoloji kullanmak ve kullanılan teknik donanımların organizasyonu e-belediyenin ana öğeleridir.
6. Personel yönetiminin, bölüm şeflerinin ve meclis üyelerinin nitelikli olması önem taşımaktadır. Bu grupların e-belediye için eğitilmesi ve yetiştirilmesi gerekmektedir. Hatta vatandaşlar ile küçük ve orta büyüklükteki işletmelerin sahipleri ve yöneticileri de benzer uygulamaya tabi tutulabilir.
7. E-belediyenin kabul görmesi sağlanmalıdır.
8. Kamu – özel sektör ortaklıkları arasında işbirliği sağlanmalıdır.
9. E-devlet kısa vadeli bir proje değildir. Sürdürülebilir bir e-devlet projesi için personel giderlerini ve yatırımları karşılayacak yeterli bir bütçe sağlanmalıdır.
10. E-belediye özel yasal bilgi gerektirmektedir. Yasal danışman ya da özellikle eğitilmiş çalışanlara ulaşılabilecek yeterli bütçe bulunmalıdır.

Tablo 2: E-Belediye Başarı Faktörleri

	Başarı Faktörleri	Alt Faktörler
1	Rehber ilkeler ve strateji	E-devlet için yol gösterici ilkeler; sanal belediye binası genel strateji; yol gösterici ilke ve stratejinin daha geniş yol gösterici ilkeler ve stratejilere uyumu; üst düzey liderin çabası / ilgisi; siyasi destek; sanal belediye binası (e-belediye) için öncelikler ve uzun dönem planlama.
2	Organizasyon, proje ve değişim yönetimi	Proje organizasyonu; idari reformlar ile işbirliği / uyum; organizasyonda değişim mühendisliği, işlem süreçlerinin analizi ve optimizasyonu; yapısal organizasyonlarda değişim mühendisliği; işbirliğinin organizasyonu; sonuçların değerlendirilmesi ve izlenmesi.
3	Uygulamalar	Bilgi, iletişim, işlemler, entegrasyon, katılım.
4	Fayda ve maliyetler	Vatandaşlar, şirketler, misafirler, yönetim, politikacılar.
5	Doğru teknoloji ve teknoloji kullanımının örgütlenmesi	İşsel veri tasarımı; bt ağı – yazılımı; temel hizmetler ve alt yapı; elektronik imza; erişim; standartlar; güvenlik.
6	Yetenek, motivasyon ve nitelikler	Personel; yönetim; konsey / kıdemli idari personel; kullanıcılar.
7	E-belediye uygulamalarının benimsenmesi	Belediye içi iletişim; belediye dışına yönelik iletişim.
8	İşbirliği ve Ortaklıklar	Diğer kamu kurumları ile işbirliği; ticari şirketlerle ortaklıklar; kurumlar ve girişimcilerle işbirliği; bilim ve araştırma arasında değişim.
9	Sürdürülebilir Kaynaklar	Finansman, personel, bilgi.
10	Yasalılık	Yasal yeterlilik; portalın kullanım yapısı; portal hizmetleri için izin verilebilirlik; özel sektöre ait uzmanların entegrasyonu; portal kullanım için genel yükümlülükler ile uygunluk; bilgi hizmetlerinin yasal koşulları; iletişim hizmetlerinin yasal koşulları; kopyalama işlemlerinin yasal koşulları; yasalardaki değişiklikler.

Kaynak: Siegfriede vd. (2003), “Ten Factors for Success for Local Community E – Government”, R. Traunmüller (Ed.), **E GOV 2003**, LNCS 2739, ss. 454 – 455

III. DÜNYADA E-YEREL YÖNETİM UYGULAMALARINDAN ÖRNEKLER

E-devlet çabaları alanında gözle görülür bir gelişme kaydeden ülkelerde e-devlet uygulamalarının yerel yönetimlerle uyumlu olduğu ve birlikte yürütüldüğü görülmektedir. Gerek “e-devlet” ve gerekse “e-yerel yönetimler” konusunda Türkiye’nin bulunduğu yeri ya da geldiği noktayı doğru tespit edebilmek için “e-devlet” alanında başarı sağlamış ülkelerden örnekler vermek daha doğru ve yerinde olacaktır. Bu noktada Türkiye’nin e-devlet çabaları konusunda dünyadaki konumunun anlaşılması da mümkün olacaktır.

West’in 2005 yaz dönemi boyunca 198 farklı ülkede toplam 1797 hükümet web sayfası üzerinde yaptığı araştırmada (West, 2005: 3–11), hükümet web sayfalarının sadece %19’nun tam olarak çevrimiçi çalışabildiği görülmektedir. Yine aynı araştırmaya göre e-devlet performansı açısından bölgesel olarak temel farklılıklar söz konusudur. Bölgesel gelişmişlik noktasında en üst seviyede Kuzey Amerika yer almaktadır. Daha sonra sırasıyla Asya, Batı Avrupa, Pasifik Okyanus Adaları, Orta Doğu, Doğu Avrupa, Güney Amerika, Rusya, Orta Asya, Orta Amerika ve Afrika gelmektedir.

West’in araştırmasında en yüksek seviyeden en düşük seviyeye göre ülkelerin e-devlet konusundaki derecelendirmesinde ise Türkiye 27,7 puanla 70. sırada yer almaktadır. Dünya Ekonomik Formu’nun, Küresel Bilgi Teknolojisi Raporunda (2003–2004) ülkeler “bilgi toplumuna geçişe hazır olma” noktasında bir değerlendirmeye tabi tutulmuştur. 102 ülke arasında ilk üçe ABD, Singapur ve Finlandiya yerleşirken Türkiye 56. sırada yer almıştır. Aynı raporda Türkiye Avrupa Birliği’ne aday ülkeler ve AB ülkeleri ile karşılaştırılmaktadır. Örneğin 2003 verilerine göre abone yaygınlık oranı aday ülkelerde %32,8, Birlik üyesi ülkelerde %55,8 ve Türkiye’de ise bu oran %26,3’tür (OECD, 2004: 3).

A. ABD’DE E-YEREL YÖNETİM

Bu ülkede e-yerel yönetimler konusunda farklı zaman dilimlerinde çeşitli araştırmaların yapıldığı görülmektedir. Çalışmanın bu kısmında bu araştırmaların sonuçları kronolojik olarak ele alınmaktadır. Böylece ABD’de yerel yönetimlerin gelişim aşamaları da ortaya konmuş olacaktır.

2001 yılında yapılan bir araştırma, e-yerel yönetimlerin önündeki engellere dikkat çekmektedir. Bunlar bilgi teknolojisi konusunda yetenekli personelin eksikliği, sınırlı finansal kaynaklar, yetersiz bilgi teknolojileri altyapısı, geçersiz iş süreç ve kuralları (Chen ve Gant, 2001: 344) şeklinde sıralanmaktadır.

Moon (2002) 2899 şehiri kapsayan araştırmasında 1471 şehirden araştırmaya katılım olduğunu belirtmektedir. E-devlet araştırmasına katılan belediye yönetimlerinin %85,3’nün (1.260 belediye) kendine ait web sayfası bulunmaktadır. Ayrıca araştırmaya yanıt veren belediyelerin %57,4’ünde (766 belediye)

(intranet) iç ağ bulunmaktadır. Söz konusu belediyelerin yarısından fazlası (723) internet üzerinden ürün satın aldıklarını belirtmektedir. Aynı araştırmada e-yerel yönetim uygulamalarının önündeki engeller teknolojiyle ilgili personel eksikliği, finansal kaynak eksikliği, uzman personel eksikliği, güvenlik ve gizlilik konuları olarak sıralanmaktadır. Çalışmada, belediye örgütlerinin büyüklüğü ile yeniliklere uyum sağlama arasındaki ilişki de ele alınmaktadır. Daha büyük örgütsel yapıya sahip belediyelerin, küçük belediye örgütlerine göre, yeni teknolojilere ve yeniliklere daha fazla uyum sağlama ve onları kabul etme eğiliminde olduğu vurgulanmaktadır. Bu araştırmaya göre belediyeler, e-devlet uygulamasının henüz birinci aşamasında (bilgi) ya da ikinci (iletişim) aşamasındadırlar. Ama genel olarak bakıldığında belediyelerin çoğunluğu e-devlet girişimlerinin daha başlangıç (birinci aşama) aşamasındadır (Moon, 2002: 427–431). Ancak işlem aşamasına (ikinci aşama) yakın bir konumdadır (Reddick, 2004: 2).

Uluslararası Kent Yönetim Birliği (International Country Management Association) tarafından yapılan araştırma sonucuna göre yerel yönetimlerin %83,3’ü internete sahiptir. Ulusal Kent Birlikleri (National Association of Countries) araştırmasına göre ise bu oran %60,8’dir. Her iki araştırmada yerel yönetimlerin %1,5’den daha azı online olarak para cezası ve bilet ödemelerine imkan verirken, %1,5 ile %2,2 oranında da on-line vergi ödemeleri yapılabilir. Edmiston söz konusu bu iki araştırmayı dikkate alarak yaptığı çalışmada e-yerel yönetim uygulamalarının ABD’de öncelikle bilgilendirmeye yönelik olduğunu ancak on-line işlemler için bazı girişimlerin de mevcut olduğunu belirtmektedir. Uluslararası Kent Yönetim Birliği verilerine göre e-yerel yönetimlerin önündeki en büyük engeller sırasıyla; personel (%66,6), bütçe (%54,3), güvenlik konuları (%42,1), alt yapı (%33,9), gizlilik konuları (%27,7) ve seçilmişlerin destek eksikliği (%12,4) dir. Ulusal Kent Birlikleri (NACo) araştırması verilerine göre ise e-yerel yönetimlerin uygulamasında karşılaşılan engeller bütçe (%70,2), personel (%45,8), güvenlik konuları (%43,4), alt yapı (%26,8) ve gizlilik (%24,4) (Edmiston, 2003: 22–29).

E-devlet girişimleri için yeterli kaynağı olan büyük örgütlenmeye sahip yerel yönetimler üzerinde yapılan bir araştırma ise, öncekilerden farklı olarak e-yerel yönetim uygulamalarının başlangıç aşamasını geçtiğini hatta bazı kentlerin yatay ve dikey bütünleşme aşamalarında gelişme kaydettiklerini ortaya koymaktadır (Reddick, 2005: 40–41). Hammerman (2004) Michigan’daki 55 yerel yönetim birimleri (ilçe, kasaba, şehir ve köy) üzerinde yaptığı bir araştırmada, söz konusu yerel yönetimlerin 1999/2000 yılında sadece %5’inde resmi web sayfası olduğunu; ancak Mayıs 2004 yılı itibarıyla bunların yaklaşık %30’un vatandaşlar ve iş dünyası ile bağlantı kurmak için interneti kullandığını belirtmektedir (Hammerman, 2005: 17).

B. İNGİLTERE’DE E-YEREL YÖNETİM

İngiltere e-dönüşüm sürecini en hızlı yaşayan ülkelerden bir tanesidir. 1995 yılında sadece 40 tane yerel yönetim biriminin web sayfası varken, 1998’de bu sayı 300’e ulaşmıştır. 2002 sonu itibariyle kamu hizmetlerinin %25’inin internet üzerinden sağlanması öngörülmüş ve 2005 yılı sonuna kadar yerel hizmetlerin %100’ünün internet üzerinden sağlanması hedeflenmiştir. İngiltere’de ilk dönem web sayfaları bilgi aktarımı ve istatistiki veriler üzerine odaklanırken, politik yarışta önde olmak isteyen siyasi iktidar tüm kamu hizmetlerinin 2008 yılı sonunda internet üzerinden sunulması konusunda vaatte bulunmuştur (İrani vd, 2005: 62).

C. İSVEÇ’DE E-YEREL YÖNETİM

İsveç bilgi ve iletişim teknolojilerinde dünyanın önde gelen ülkelerinden biridir. İletişim alt yapısı tamamlanmış durumdadır. Bütün kurum ve kuruluşlar kendi intranetlerine sahiptirler. İsveç’teki tüm belediyelerin kendi e-belediye stratejileri vardır. 2004 ve 2005 yılları için tüm belediyelerin hedefi 7 gün 24 saat hizmet veren bir yapı oluşturmaktır. Belediye faaliyetleri tümüyle şeffaftır. Belediye meclisinde alınan kararlar, sunulan öneriler web üzerinden yayımlanmaktadır (Türkiye II. Bilişim Şurası Sonuç Raporu, 2004: 198–199)

E-devletin yerel yönetimlerde politik alanda kullanımına olanak sağlayan projelerden birisi İsveç’te ortaya konmuştur. DALI (Delivery and Access to Local Information and Services) olarak isimlendiren proje çerçevesinde, Göteburg şehri çevresindeki 15.000 nüfuslu üç yerleşim merkezi pilot bölge seçilmiş ve gerekli alt yapı hazırlanarak vatandaşların politikacılarla sanal ortamda iletişime geçmeleri amaçlanmıştır (Parlak ve Sobacı, 2005: 237).

D. HOLLANDA’DA E-YEREL YÖNETİM

Hollanda, bilgi çağının önde gelen modern ülkelerinden birisi haline gelebilmek için çok fazla çaba harcamaktadır. İlk bakışta Hollanda elektronik hizmetlerin gelişimi için mükemmel koşullar sağlamaktadır. Çünkü bu ülkede, nüfus eğitilidir, vatandaşın hükümete güveni fazladır, iyi bir teknik alt yapı, vatandaşlar arasında yüksek düzeyde internet kullanımı alışkanlığı ve iyi örgütlenmiş merkezi kayıtlar mevcuttur. Bu yüzden kamu hizmetlerinin elektronik ortamda dağıtımında Hollanda’nın önde gelen ülkelerden birisi olması şaşırtıcı değildir. Buna rağmen Hollanda son zamanlarda kamu hizmeti dağıtımındaki öncü pozisyonunu yitirmektedir (Leenes ve Svensson, 2004: 496). Bunun başlıca sebebi kamu hizmetlerinin %70’inden fazlasının yerel yönetimler tarafından karşılanıyor olmasıdır. Büyük ulusal organizasyonlar elektronik hizmet sunumunu başarılı bir şekilde uygularken, belediyeler bu konuda yavaş uyum göstermektedir.

Hollanda’da çoğu yetkiler yerel düzeyde dağıtılmıştır. Bu yüzden yerel yönetimler kamu sektörünün temelini oluşturmaktadır. Başka bir ifadeyle Hollanda’da kamu yönetiminin ana unsuru belediyelerdir. Çünkü Hollanda ademi merkezîyetçi üniter bir devlettir (Leenes ve Svensson, 2002: 150–153). Bazı belediyeler vatandaşlar için elektronik hizmet sağlamaya yönelik gerçekten ciddi yatırımlar yaparken, belediyelerin büyük bir çoğunluğu bu alanda yok denecek kadar az yatırım yapmaktadır. Belediyelerin çoğu kendi web sayfalarında bazı temel bilgileri sağlamaktan biraz öteye giderken, çok az bir kısmı da belediye mal ve hizmetlerine yönelik formların / belgelerin indirilebilmesine olanak sağlamaktadır. İşleme yönelik hizmetler hala eksiktir. Bu nedenle de vatandaşların belediye e-hizmetlerine yönelik tatmin düzeyi düşüktür (Leenes ve Svensson, 2004: 497).

E. DANİMARKA’DA E-YEREL YÖNETİM

Diğer gelişmiş ülkeler gibi Danimarka da geniş kapsamlı bir e-devlet projesi yürütmektedir. Danimarka hükümetinin yapısal reformu, Ocak 2007’ye kadar tüm ilçe ve belediyeleri yeniden yapılandırmayı hedeflemektedir. 2003 yılında e-devlet ve örgütsel değişimi içeren yapısal reformu gerçekleştirecek bir pilot çalışma yapılmıştır. Bu bağlamda, Bornholm adasındaki 5 belediye ve bir ilçe birleştirilmiştir. İlçe ve belediyelerin yeniden yapılanmasına olanak sağlayan yasa tasarısı Danimarka Parlamentosundan geçmiştir. Amaç merkezin fazla olan yetkilerini yerel birimlere dağıtmaktır. 1 Ocak 2007 itibariyle mevcut 271 belediyenin birleştirilerek 100 adet daha büyük belediyeye ve 14 ilçenin birleştirilerek 5 bölgeye ayrılması beklenmektedir. Bornholm uygulaması, 1 Ocak 2007’den itibaren Danimarka’da uygulanacak 100 kadar benzer projenin pilot uygulaması olarak seçilmiştir. Ancak Bornholm da yaygın bir e-devlet ve bilgi iletişim teknolojisi vizyonu tam olarak gerçekleşmemiştir (Heje, 2005: 124–135).

IV. TÜRKİYE’DE E-YEREL YÖNETİM UYGULAMALARI

Son zamanlarda bilgi toplumu ve e-devlet kavramları oldukça sık kullanılmaktadır. Bunlarla bağlantılı olarak e-oy, e-demokrasi, e-sağlık, e-vatandaş, e-eğitim, e-belediye, e-hizmet vb. kavramlar da kullanılmaktadır. Söz konusu bu kavramlar, e-devletin alt sistemlerini oluşturan kurum ve kuruluşlar için kullanılmaktadır. Aktaş’ın da ifade ettiği gibi her şeye ve herkese uyan bir e-devlet uygulaması yoktur. Her ülkenin, hatta aynı ülkedeki farklı kamu kurum ve kuruluşlarının içinde buldukları koşullar, öncelikler ve kaynaklar farklı olabilir (Aktaş, 2006).

E-devletle ilgili çalışmalarda ülkenin idari yapısı içerisinde belediyelerin konumları, koşulları, öncelikleri ve mali kaynakları buldukları bölgeler ve örgütsel büyüklükleri dikkate alınmalıdır. Genel olarak hem dünya ülkelerinde ve hem de Türkiye’de belli bir örgütsel büyüklüğe sahip, yeterli mali kaynağı,

uzman personeli olan ve yeterli teknik alt yapıya sahip belediyelerin e-devlet uygulamalarında belli bir mesafe kat ettikleri ifade edilmektedir.

Türkiye’de 3225 belediye bulunmaktadır. Bunların büyükşehir, il, ilçe ve beldelere göre dağılımı (www.mahalli-idareler.gov.tr, 2008); 16 büyükşehir belediyesi; 101 büyükşehir bağılı ilçe belediyesi; 283 büyükşehir bağılı ilk kademe belediyesi; 65 il belediyesi; 749 ilçe belediyesi (büyükşehir sınırlarına girenler hariç); 2011 belde belediyesi şeklindedir.

İnternet teknolojisinin kamu yönetiminde yaygın bir şekilde kullanılmaya başlamasıyla birlikte merkezi yönetim dışında yerel yönetimlerde de e-devlet uygulamalarına yönelik çabalar artmıştır. E-yerel yönetimler üzerine yapılan teorik ve uygulamalı bilimsel çalışmalar, Türkiye’de yerel yönetimler alanındaki e-devlet uygulamalarının sadece belediyelerle sınırlı kaldığını göstermektedir. Henüz internet kullanımının başlangıç aşamasında olan belediyeler, diğer yerel yönetim birimleriyle eşgüdüm olarak web sayfası oluşturma aşamasındadırlar. Bu nedenle 2005 E-Dönüşüm Eylem Planında İçişleri Bakanlığı Mahalli İdareler Genel Müdürlüğü’nün sorumluluğunda yerel yönetimlerce verilecek elektronik hizmet standartlarının belirlenmesi istenmektedir. Eylem planında yerel yönetimlerin, iş dünyası ve vatandaşlara sunacağı elektronik kamu hizmetlerinde, kendi aralarında ve merkezi hükümetle elektronik veri iletişiminin sağlanmasında birlikte çalışılabilirlik için gerekli usul ve esasların belirlenmesine yönelik çalışmaların yapılması amaçlanmaktadır (DPT, 2005: 12). Bu amaçla yerel yönetimler arasında eşgüdüm ve bilgi paylaşımını kolaylaştıracak devlet destekli projelerin kısmen hayata geçirildiği görülmektedir. Bunlar “Yerel Net” ve “Yerel Bilgi” projeleridir.

Yerel Net Projesi, Devlet Planlama Teşkilatı ile Türkiye ve Ortadoğu Amme İdaresi Enstitüsü – Yerel Yönetimler Araştırma ve Eğitim Merkezi işbirliğinde yürütülmektedir. Bu proje 2001 yılı itibariyle “Türkiye’nin Yerel Yönetimler Portalı” olarak faaliyet göstermektedir (Nohutçu ve Demirel, 2005: 47). Yerel Net, yerel yönetimler konusunda çalışanların, ulaşmak ve kullanılabilir hale getirmek için çok zaman harcadıkları rakamsal verilerden yine serbestçe yararlanmalarını sağlamak ilkesine göre kurulmuştur (Altınok ve Bengşir, 2005: 699)

Yerel Bilgi (Yerel Yönetimler Bilgi Tabanı) Projesi ise, yerel yönetimlerle ilgili verileri elektronik ortamda toplayan, bu verileri politika geliştirme ve karar alma sürecine yardımcı olacak şekilde derleyen ve bunları analitik sorgulamaya tabi tutan bir veri tabanı oluşturmak için İçişleri Bakanlığı ile TODAİE arasında imzalanan bir protokol ile 4 Nisan 2001’den başlayarak yürürlüğe girmiştir. Proje Ekim 2003’te İçişleri Bakanlığına devredilmiştir. Proje ile merkezi yönetimin veri gereksinimini karşılamak, karşılaştırılabilir, ölçülebilir, yorumlanabilir, güvenilir, doğru, şeffaf, güncel, standartlara uygun veri elde etmek, veri top-

lamayı hızlı ve sürekli yapmak için veri tabanı oluşturmak hedeflenmiştir (Türkiye II. Bilişim Şurası Sonuç Raporu, 2004: 194–195).

Türkiye’de merkezi yönetim, yerel yönetimler ve diğer kurum ve kuruluşlar düzeyindeki tüm e-devlet çabalarının birbirleriyle uyumlu çalışabilmesi için Bakanlar Kurulunca 24 Mart 2006 tarihinde e-devlet kapısının kurulması kararlaştırılmış ve 20 Nisan 2006 tarihinde Resmi Gazete’de yayımlanarak yürürlüğe girmiştir. 2006/10316 sayılı Bakanlar Kurulu Kararı ile kamu hizmetlerinin ortak platformda, tek kapıdan (portal) sunumunu ve vatandaşın devlet hizmetlerine elektronik ortamda güvenli ve etkin bir şekilde erişimini sağlayacak olan e-devlet kapısının kurulması ve yönetilmesi görev ve sorumluluğu Başbakanlık adına Ulaştırma Bakanlığına verilmiştir.

Türkiye’de de kamu hizmetlerinin dünyada da örnekleri görüldüğü gibi tek portal üzerinden sunulması konusu, bugüne kadar birçok bilim adamı ve araştırmacı tarafından da çeşitli çalışmalarda vurgulanmış ve ifade edilmiştir. Bu açıdan değerlendirildiğinde e-devlet kapısının kurulması ve hayata geçirilmesi Türkiye’deki e-devlet çalışmaları için yararlı olacaktır. Dolayısıyla alınan karar yerinde ve olumlu bir karardır. Tek kapının kurulmasıyla kamu hizmetlerine dijital ortamda ulaşmak isteyen vatandaşlar bir tek adres-portal üzerinden istedikleri kamu hizmetlerine rahatlıkla ve kolaylıkla ulaşabileceklerdir. Bu bağlamda kamu hizmetlerine rahatlıkla ve tek portal üzerinden ulaşabilen vatandaşların e-devlet uygulamalarına böylelikle daha fazla güven duymaları da sağlanabilecektir.

A. TÜRKİYE’DE E-BELEDİYE UYGULAMALARINA YÖNELİK BAZI ARAŞTIRMALAR VE SONUÇLARI

Sivil toplum kuruluşları ve akademik çevrelerce e-belediye uygulamalarına yönelik olarak yapılan çalışmalar, genelde teorik bilgi, web sayfası analizi ve anket uygulamalarına dayanmaktadır. Bazen de araştırma kapsamına alınan belediyenin konuyla ilgili olarak hazırladıkları broşür ve kitapçıklar ile ilgili belediyenin bilişim teknolojilerinden sorumlu kimselerle yapılan görüşmelerin araştırmalarda veri olarak kullanıldığı görülmektedir.

Türkiye Bilişim Derneğince yapılan ve İkinci Bilişim Şurası sonuç raporunda yer alan Türkiye’deki belediyelerin bilişim düzeylerine ilişkin veriler şunlardır (Türkiye II. Bilişim Şurası Sonuç Raporu, s. 193–194):

Türkiye’deki belediyelerin %86’sı bilgisayara sahiptir. Ülke genelinde belediyelerin %75’i internet erişimine sahiptir. Belediyelerin %38’i otomasyon (mali işler, vergi tahsilatı, su ücreti gibi işlerin belli yazılımlar temelinde bilgisayar ortamına geçirilmesi) amaçlı yazılım paketi kullanmaktadır. Bilgi işlem birimi olan belediye oranı %15’dir. Yerel bilgisayar ağı bulunan belediye oranı %45’dir. Belediyelerin %63’ü, bilgisayarı olan belediyelerin ise %73’ü bir özel

şirketten hizmet desteği almaktadır. Belediyelerin iş ve işlemlerde bilgisayar kullanım alanları ise, muhasebe (%70), bütçe sistemi (%67), personel (%54), hizmet yönetimi (su, katı atık vb.) (%43) ve imar yönetimi (%12) dir.

Bensghir, 2000 – 2001’de yaptığı “Web’deki Belediyelerimiz” başlıklı araştırmalarında başta İstanbul, Ankara, İzmir, Antalya ve Kayseri olmak üzere büyükşehir belediyelerinin web sitelerini incelemiştir. Bensghir söz konusu çalışmalarında şu bulgulara ulaşmıştır (Bensghir, 2001a: 113–131; 2001b: 62–72; 2001c: 114–126; 2000: 76–90):

1. Web siteleri, e-hizmet sunmaktan çok tek yönlü basit bilgi aktarımı görünümündedir. Başka bir ifadeyle, belediye hizmetleri tek yönlü broşür mantığı ile halka tanıtılmaktadır.
2. Yöneticilerin istediği doğrultuda bir web sayfası oluşturulmaya çalışılmaktadır.
3. Web sitelerinde halkın yönetime katılımını sağlayan ya da teşvik eden uygulamalar mevcut değildir.
4. Belediye web sitelerinde elektronik ticaret uygulaması mevcut değildir.
5. Web siteleri ağırlıklı olarak halkla ilişkiler odaklı uygulamalar vermektedir.

Bensghir’in büyükşehir belediyeleri web sayfaları üzerine yaptığı araştırmalardan üç yıl sonra İzmir ve Antalya Büyükşehir Belediyeleri web siteleri, Bensghir’in yöntemi kullanılarak tekrar analiz edilmiştir. Bu analiz söz konusu belediyelerdeki e-devlet uygulamaların hangi aşamaya geldiğini göstermesi açısından önem arz etmektedir. Analiz sonucu elde edilen bulgular şu şekilde özetlenmektedir (Karaduman ve Karaduman, 2004: 380)

1. İzmir Büyükşehir Belediyesi sitesinde bazı e-belediyecilik uygulamaları yer almaktadır. Bunlar İzsu e-ödeme, evrak takip, mezarlık bilgi sistemi, kent haritası, ulaşım bilgileri, hemşehri iletişim merkezi ve bilgi edinme uygulamalarıdır. Emlak, arsa, bina ve çevre temizlik bildirimleri internet üzerinden yapılabilmektedir.
2. Antalya Büyükşehir Belediyesi web sitesinde e-belediyecilik uygulaması bulunmamaktadır. Site temel işlevlerini de yerine getiremez durumdadır.

Kösecik ve Karkın Belediye Yöneticilerin ve Meclis Üyelerinin e-devlete bakış açısını belirlemeye yönelik Denizli Belediyesi’nde yaptığı araştırmada şu bulgulara ulaşmıştır (Kösecik ve Karkın, 2004: 129–134):

1. E-devlet uygulamalarının önündeki engeller bürokratik direnç, personelin eğitim ve uyum sorunu, mali kaynak ve teknolojik alt yapı yetersizliğidir.

2. E-devletten beklentiler, vatandaşla yönetim arasındaki engellerin kaldırılması, kamu bilgilerinin vatandaşlara açık olması, kamu hizmetlerinde hızlilik ve süreklilik, kamu kurumları arasında elektronik iletişime olanak sağlama, insan kaynakları kullanımında tasarruf sağlanması, kâğıda bağlı hizmetlerin azaltılması olarak sıralanmaktadır.
3. E-devlet uygulamalarını tamamen olumlu bulan yöneticilerin oranı düşüktür. Ancak olumsuz sonuçları ile olumlu sonuçları olduğuna inananların oranı ise yüksektir.
4. Denizli Belediyesi’nin e-belediye uygulamalarına hazır olduğunu vurgulayan yönetici ve meclis üyelerinin oranı %41’de kalmaktadır.

V. E-BELEDİYE UYGULAMALARI KONYA ÖRNEĞİ ARAŞTIRMASI

Türkiye’deki mevcut belediyelerin (3225) %6,1’i (198) Konya’da bulunmaktadır. Konya’daki toplam 198 belediyenin büyükşehir, ilçe ve belde belediyelerine göre dağılım oranı Tablo 3’de gösterilmiştir.

Tablo 3: Belediye Dağılımı

Belediye Sayısı	Türkiye	Konya	Türkiye’deki Yüzde Dağılımı (%)
Toplam Belediye	3225	198	6,1
Büyükşehir’e Bağlı İlçe Belediyesi	101	3	2,9
İlçe Belediyesi (Büyükşehir sınırlarına girenler hariç)	749	28	3,7
Belde Belediyesi ve Büyükşehir İlk Kademe Belediyesi	2294	165	7,2

A. ARAŞTIRMANIN AMACI VE YÖNTEMİ

Bu çalışmanın amaçları şöyle özetlenebilir: a) Konya genelinde e-belediye uygulamalarının teknik alt yapısını, sorunlarını, web üzerinden sağlanan hizmetleri ve bunların yeterlilik düzeylerini tespit etmek, b) E-belediye uygulamasından beklentilerin neler olduğunu belde ve ilçe belediyeleri bağlamında değerlendirmek, c) Web sayfası olan ve olmayan belediyeleri çeşitli açılardan karşılaştırmak, d) Elde edilen bulgular ile Türkiye’deki diğer e-belediye uygulamalarını bir bütün olarak ele almak ve Türkiye’deki e-belediye uygulamalarına yönelik bir değerlendirme yapmak.

Çalışmada anket yöntemi uygulanmıştır. Anket formları Konya Valiliği İl Planlama ve Koordinasyon Müdürlüğü aracılığı ile başta belediyeler olmak üzere tüm kamu kurum ve kuruluşlarına gönderilmiştir. Formlar kamu kurumlarının

yetkili amirleri tarafından doldurularak İl Planlama ve Koordinasyon Müdürlüğü’ne gönderilmiştir. Belediye başkanları tarafından eksiksiz olarak doldurulan 198 anket formu bu çalışmada değerlendirilmeye alınmıştır. Anket formundaki veriler 2005 yılının ilk dönemine aittir. Verilerin değerlendirilmesinde SPSS 11,0 programı kullanılmıştır.

B. ARAŞTIRMANIN BULGULARI

Konya’daki belediyelerin bilgisayarlaşma oranı %98,5’tir. “Kurumunuzda kaç tane bilgisayar internete bağlıdır?” sorusuna 9 belde belediyesi cevap vermemiş olup, 189 belediyede internete bağlı bilgisayar bulunmaktadır. Bu durumda belediyelerin %95,5’i internete bağlanabilmektedir. Büyükşehir belediyesi ve ilçe belediyelerinin tamamı internete bağlı iken belde belediyelerinin %94,5’i internete bağlıdır.

198 belediyenin 60 tanesi (%30,5) bilgisayarların teknoloji seviyesini yeterli bulurken; bu oran belde belediyelerinde %28,2, ilçe ve büyükşehir belediyelerinde %41,2’dir. Bu sonuçlar Konya’da başarılı bir e-belediye uygulaması için bilgisayarların teknoloji düzeylerinin yeterli olmadığını göstermektedir. “Bilgisayarların teknoloji düzeylerini yükseltmek için yeterli ödenek ayrılıyor mu?” sorusuna belediyelerin %38,7’si “evet” cevabını vermiştir. Bu oran belde belediyelerinde %37,5, diğer belediyelerde (ilçe ve büyükşehir) ise %44,1’dir. Belde belediyelerin %62,5’i, diğer belediyelerin %55,9’u bilgisayar için yeterli ödenek ayrıldığını belirtmektedir.

“Bilgisayarları hangi alanda kullanıyorsunuz?” sorusuna en çok kullanılan alanlardan en az kullanılan alana doğru belde belediyeleri ile diğer belediyeler arasında anlamlı bir fark olmadığı ortaya çıkmıştır. Her iki farklı belediye grubunda bilgisayarlar sırasıyla şu alanlarda kullanılmaktadır: Yazışmalar, internete bağlanma, paket programlar, tablolama ve grafik hazırlama, veri saklama ve sunu hazırlama.

Belde belediyelerinin %19,1’i bilgisayar kullanma konusunda uzman (eğitimli) elemanları olduğunu belirtirken diğer belediyelerde bu oran %32,4’tür. Bu verilerden anlaşılacağı üzere belediyelerin büyük bir çoğunluğu bilgisayar konusunda eğitimli elemandan yoksundur. Konya’daki 198 belediyeden sadece 5 tanesi (%2,5’i) bilgisayar ve internet kullanımı konusunda personeline yönelik hizmet içi eğitim kursları verdiklerini ve bu kurslarında yeterli olduğunu belirtmektedir. E-belediye uygulamaları sadece internete bağlanmak ya da web sayfası oluşturmaktan ibaret değildir. Başarılı bir e-belediye uygulaması için personelin de bu konuda yeterince bilinçlendirilmesi ve eğitilmesi gerekmektedir. Bu konuda Konya’daki belediyelerin çok yetersiz olduğu söylenebilir.

Araştırma kapsamındaki 198 belediyeden sadece 33 tanesinin (%17,5’inin) resmi web sayfası bulunmaktadır. Belde belediyelerinde bu oran %12,8 iken;

diğer belediyelerde %35,3’tür. Büyükşehir ve ilçe belediyelerinden web sayfası olmadığını belirtenlerden (20 belediye) sadece %40’ı (8 belediye) web sayfası oluşturma yönünde çabaları olduğunu ifade etmektedir. Genel olarak bakıldığında ise web sayfası olmayan belediyelerin %34’ü web sayfası oluşturmak için bir çaba gösterirken %66’sında böyle bir çaba mevcut değildir.

“Kurumunuzun web sayfasını ne kadar sıklıkla güncelleştiriyorsunuz?” sorusuna web sayfası olan belde belediyelerinin (21 belediye) sadece %15,8’i günlük olarak web sayfasını güncelleştirdiklerini belirtirken, web sayfası olan diğer belediyelerin (12 belediye) %50’si günlük olarak web sayfalarını güncelleştirmektedir. Bunların dışında kalanlar ise haftada, bir ayda ya da yılda bir defa web sayfalarını güncelleştirdiklerini belirtmektedirler. Web sayfası olan belde belediyelerinin %47,4’ü, diğer belediyelerin de %30’u güncelleme esnasında kurum dışından (profesyonel) yardım almaktadır.

Belde belediyelerinin %40,9’unda, diğer belediyelerinde %78,1’inde e-posta adresi bulunmaktadır. Belediyelerin %64,7’si dial-up, %18,6’sı ADSL, %13,8’i kablolu TV üzerinden ve %3’ü de uydu aracılığı ile internete bağlanmaktadır. Web sayfası olan belde belediyelerinin %47,6’sı ve diğer belediyelerin %58,3’ü diğer sitelere bağlantı (link) imkanına sahiptir. E-belediye uygulaması kamu kurum ve kuruluşları ile diğer yerel yönetim birimlerine ve özel sektör kuruluşlarına eşgüdüm bir bağlantının olmasını zorunlu kılmaktadır. Bu açıdan bakıldığında araştırma kapsamına alınan belediyelerde web sayfası olanların sayısı çok az olmasının yanı sıra web sayfası olanlar içerisinde de diğer sitelere bağlantı imkanı çok yetersizdir. Diğer taraftan e-belediye uygulamaları yerel hizmetlere 7/24 saat ulaşabilmeyi öngörmektedir. Ancak araştırma kapsamındaki 198 belediyeden sadece 1 tanesinde 24 saat internet bağlantısı bulunmaktadır. 1–2 saat internet bağlantısı bulunan belediyelerin oranı %61,5’tir. E-belediye uygulamaları açısından bu sonuç tatmin edici değildir.

Web sayfası olan belde belediyelerin %81’i ve web sayfası olan diğer belediyelerin %75’i internet kullanıcılarının ya da vatandaşların belediye ile ilgili bilgilere rahatlıkla ulaşabildiklerini belirtmektedir. Buna karşılık web sayfasına sahip olup olmama hususu dikkate alınmadan “Vatandaşlar kurumunuzla ilgili dilek, şikayet ve sorunlarını internet üzerinden kurumunuza rahatlıkla ulaştırabiliyor mu?” sorusuna belde belediyelerinin %87’i hayır yanıtı verirken, büyükşehir ve ilçe belediyelerinin %70’i de hayır yanıtı vermektedir. Başka bir ifadeyle araştırma kapsamına alınan belediyelere vatandaşların internet üzerinden ulaşabilme imkanı çok kısıtlı hatta yok denecek kadar azdır. Ancak web sayfası olan belediyelerde durum değişmektedir. Web sayfası olan belde belediyelerinin %50’si ve web sayfası olan diğer belediyelerin ise %75’i vatandaşların kurumlarıyla ilgili dilek, şikayet ve sorunlarını internet üzerinden kendilerine rahatlıkla ulaştırdıklarını belirtmektedir.

“Kurumunuza internet yoluyla ulaşan dilek, şikayet vb. isteklere ne kadar sürede cevap verilmektedir?” sorusuna cevap vermeyen belediyelerin oranı %50’dir. Bu soruyu cevaplayan belediyelerin %64,6’sı internet yoluyla kuruma ulaşan istek ve şikayetlere kurum tarafından herhangi bir cevap verilmediğini belirtmektedir. Bu soruya cevap veren belediyelerden belde belediyelerinin %70,4’ü, diğer belediyelerden de %38,9’u dilek ve şikayetlere cevap vermektedirler.

Web sayfası olan belediyeler açısından bakıldığında ise belde belediyelerinin %43,8’i internet yoluyla belediyeye ulaşan dilek ve şikayetlere yanıt vermemektedirler. Web sayfası olan diğer belediyeler ise söz konusu dilek ve şikayetlere bir gün ile bir ay içerisindeki zaman dilimlerinde yanıt vermektedirler. Web sayfası olan belde belediyelerinde tek yönlü ve halkla ilişkiler ağırlıklı geri bildirim olmayan e-belediye uygulamasının ilk aşaması (bilgi aşaması) mevcut iken, web sayfası olan diğer belediyeler (büyükşehir ve ilçe belediyeleri) e-belediye uygulamasının birinci aşamasından ikinci aşamaya geçiş yapmış gibi görünmektedir. Ama genel olarak değerlendirildiğinde e-belediye konusunda yapılan araştırma sonuçlarını destekler bulgular burada da mevcuttur. Başka bir ifadeyle araştırma kapsamındaki belediyelerin web sayfaları ve e-belediye uygulamaları tanıtıcı birer broşür ya da halkla ilişkiler ağırlıklı bir görünüm sergilemektedirler.

E-belediye süreci beş aşamalı olarak gerçekleşmektedir. Bu aşamalardan ilki bilgisayarlaşmadır. İkinci aşama otomasyona geçiş; üçüncü aşama internete bağlanma; dördüncü aşama kurum web sitesinin kurulması; beşinci aşama ise, yönetimi internete taşımaktır. Araştırma kapsamındaki belediyelerin hemen hemen tamamı ilk aşamayı gerçekleştirmiş gözükmektedir. Bilgisayarlaşma sürecini tamamlayan belediyeler daha çok paket programlardan yararlanarak hizmet vermeye çalışmaktadırlar. Belediyelerin %59,7’sinde kullanılan paket programlar yeterli düzeydedir.

“İnternet üzerinden yapılan müracaatlar daha sonra yazılı olarak isteniyor mu?” sorusuna belde belediyelerinden 9, diğer belediyelerden de 1 tanesi evet isteniyor yanıtı vermişlerdir. Yazılı olarak istenme sebepleri de şu şekilde sıralanmaktadır. Alt yapı yetersizliği, müracaatların ciddi olup olmadığını tespit etme, vatandaşlardaki bilgi eksikliği, kayıt altına alma ve hukuki boşluk. Bu bulgulardan hareketle Türkiye’deki belediyelere yönelik bir genel yorum yapmak çok zordur. Ancak söz konusu belediyelerde özellikle de belde belediyelerinde geleneksel Weberyan bürokrasinin hala işler durumda olduğu ve vatandaşlar ile bu belediyeler arasında bir güven eksikliğinin de söz konusu olduğu şeklinde bir değerlendirmede bulunmak çok abartılı olmayabilir.

“Kurumunuzun internet kullanıcılarına (vatandaşlar ve diğer kurumlara) internet üzerinden sağladığı hizmetler nelerdir?” sorusunun yanıtı, sadece web

sayfası olan belediyeler dikkate alarak değerlendirilmeye tabi tutulmuştur. İnternet üzerinden sağlanan hizmetler belde ve diğer belediyeler açısından sıralama noktasında anlamlı bir fark oluşturmaktadır. Belde belediyelerinde internet üzerinden vatandaşlara sunulan hizmetler, kurumla ilgili dokümanlar, raporlar, kamu bilgileri, resmi gazete ihale teyidi, mevzuat ve kanunlar, istatistiksel bilgiler, sanatsal ve kültürel etkinlikler ile ilgili bilgiler, sigorta işlemleri ile ilgili bilgiler, yargı işlemleri ve sağlık işlemleri ile ilgili bilgilerden ibarettir. Diğer belediyelerde (ilçe ve büyükşehir) ise bu hizmetler kurumla ilgili dökümanlar, raporlar, sanatsal ve kültürel etkinlikler, istatistiki bilgiler, resmi gazete ihale teyidi, mevzuat ve kanunlar, meteoroloji hizmetleri ve yargı işlemleri ile ilgili bilgiler şeklinde sıralanmaktadır.

“Kurumunuzun sunduğu hizmetleri internet ortamında aktarmakla kurum için ne gibi yararlar hedeflenmiştir” sorusuna verilen yanıtlar web sayfası olan belediyeler bağlamında değerlendirilmiştir. Bu soruyu yanıtlarken birden fazla seçenek işaretleme imkanı verilmiştir. Web sayfası olan belediyelerinin bu konudaki beklentileri önem derecesine göre: hizmetin şeffaflaştırılması; zamandan tasarruf; vatandaş ile belediye arasındaki güven ortamının sağlanması; doğru bilgiye ulaşma; hizmetten faydalananların memnuniyetlerinin artması; hizmetlerin daha hızlı sunulması; hayat kalitesinin artırılması; kağıt kullanımının azaltılması; maliyetlerin düşürülmesi, verimliliğin artırılması ve karar almada kolaylık ve hız sağlama şeklinde sıralanmaktadır. Belediye hizmetlerinin internet ortamına aktarılmasıyla ilgili olarak beklenen faydalar noktasında belde belediyeleri ile diğer belediyeler (büyükşehir ve ilçe) arasında anlamlı bir fark yoktur. Web sayfası olan her iki grup belediyenin beklentileri yukarıda sıralandığı gibi aynı doğrultudadır.

“Kurumunuzun dijitalleşmesi konusunda ne gibi eksikliklerin olduğunu düşünüyorsunuz” sorusuna yönelik değerlendirme web sayfası olan ve olmayan belediyelerden gelen veriler dikkate alınarak yapılmıştır. Belediyelere bu soruda birden fazla şık işaretleme imkanı verilmiştir. Dolayısıyla değerlendirme neticesinde elde edilen eksiklikler en fazla puan alandan en az puan alana doğru sıralanmaktadır.

Tablo 4: Dijitalleşme Konusundaki Eksiklikler

Eksiklikler	Puan	Sıralama
Uzman eleman eksikliği	108	1
Maliyet	95	2
Hem kurum çalışanlarının ve hem de vatandaşların e-devlet konusundaki bilgisizliği	76	3
Teknoloji yetersizliği	63	4
Yerel ağ yetersizliği	47	5
Portal yetersizliği	29	6
Hukuki alt yapı yetersizliği	18	7
Gizlilik ve güven eksikliği	7	8

Tablo 4’deki sonuçlar “e” yapılanma sürecinde karşılaşılan engelleri ifade etmektedir. Ancak iki eksiklik dikkat çekmektedir. Birincisi maliyet, ikincisi ise gizlilik ve güven eksikliğidir. E-belediye uygulamalarında beklenen en önemli yararlarından bir tanesi belediye hizmetlerinde maliyetlerin düşürülmesidir. Ancak e-belediye süreci maliyetleri düşürmek bir tarafa belli bir dönem belediye hizmetlerinin maliyetini artıracaktır. Çünkü e-belediye uygulaması ciddi bir mali yatırımı gerektirmektedir. Başka bir ifadeyle “e” yapılanma masraflı bir süreçtir. Bu bağlamda belediyelerin dijitalleşme konusunda en önemli ikinci eksiklikleri olarak maliyet konusuna vurgu yapmaları doğaldır.

E-devlet ve e-belediye uygulamalarına yönelik olarak yapılan teorik ve uygulamalı çalışmalarda gizlilik ve güven eksikliği en önemli sorunlar arasında yer almasına rağmen; araştırma kapsamına alınan belediyeler bağlamındaki eksiklikler içerisinde en önemsiz sorun olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu durum çelişkili değil midir? Elbette ki sorunun cevabı “hayır” olacaktır. Çünkü e-belediye süreci bilgisayarlaşma, otomasyon, internet, web sitesi oluşturma ve yönetimi internete taşıma aşamalarından oluşmaktadır. Araştırma kapsamındaki belediyelerin hemen hemen hepsi ilk üç aşamayı tamamlamıştır. Ancak araştırma kapsamındaki belediyelerin sadece %17,5’in web sayfası olduğunu ve web sayfası olmayan belediyelerin de %66’sının web sayfası oluşturma yönünde çabaları olmadığı gerçeği dikkate alınırsa ortada bir e-belediye uygulaması olmadığı için gizlilik ve güven eksikliği sorunu da olmayacaktır.

SONUÇ

E-yerel yönetimler üzerine yapılan teorik ve uygulamalı bilimsel çalışmalar, Türkiye’de yerel yönetimler alanındaki e-devlet uygulamalarının sadece belediyelerle sınırlı kaldığını göstermektedir. Sivil toplum kuruluşları ve akademik çevrelerce e-belediye uygulamalarına yönelik olarak yapılan bu çalışma-

lar, genelde teorik bilgi, web sayfası analizi ve anket uygulamalarına dayanmaktadır. Bazen de araştırma kapsamına alınan belediyenin konuyla ilgili olarak hazırladıkları broşür ve kitapçıklar ile ilgili belediyenin bilişim teknolojilerinden sorumlu olan kişilerle yapılan görüşmelerin araştırmalarda veri olarak kullanıldığı görülmektedir.

İnternet teknolojisinin kamu yönetiminde yaygın bir şekilde kullanılmaya başlamasıyla birlikte merkezi yönetim dışında yerel yönetimlerde de e-devlet uygulamalarına yönelik çabalar artmıştır. E-devletin önemli ve tamamlayıcı bir parçası olan e-belediye projesi kamu yönetimindeki yeninden yapılanma ve modernleşme çabalarını besleyerek e-dönüşüm noktasında önemli bir rol oynayan bilgi ve iletişim teknolojilerinin özellikle de internetin yerel halkın kullanımına sunulmasını öngörmekte ve bu yolla belediye – yerel halk arasında karşılıklı iletişim ve bilgi alışverişi yolu ile kaliteli hizmet sunumu ve yerel demokrasinin geliştirilmesi hedeflemektedir.

Aslında e-devlet için geçerli olan tüm tanımlamalar, ilkeler ve beklentiler e-devletin yerelde uzantısı olan tüm yerel yönetim kurumları için de geçerlidir. Genelde e-devlet yerelde e-belediye konusunda, yönetim biliminin temel anlayışlarından birisi, teknoloji veya uygulamalarının tek başına başarılı bir e-devlet için anahtar faktör olmadığıdır. E-belediye, değişim yönetimi ve proje yönetimi becerisi ve tecrübesini gerektirmektedir. Bu bağlamda örgütsel önlemler, stratejik süreçler, nitelikler, iletişim, kaynak sağlama vb. geniş bir faktör yelpazesinin e-belediye uygulamasını etkilediği söylenebilir. Diğer taraftan e-devletle ilgili çalışmalarda ülkenin idari yapısı içerisinde belediyelerin konumları, koşulları, öncelikleri ve mali kaynakları buldukları bölgeler ve örgütsel büyüklükleri dikkate alınmalıdır.

Dünyada ve Türkiye’de e-belediye uygulamaları ile ilgili olarak yapılan çalışmalar, hem dünya ülkelerinde ve hem de Türkiye’de belli bir örgütsel büyüklüğe sahip, yeterli mali kaynağı, uzman personeli olan ve yeterli teknik alt yapıya sahip belediyelerin e-devlet uygulamalarında belli bir mesafe kat ettiklerini ortaya koymaktadır. Türkiye’de e-belediye konusunda yapılan araştırma sonuçları ile bu çalışmada elde edilen bulgular birbirini destekler niteliktedir. E-belediye süreci beş aşamalı olarak gerçekleşmektedir. Bu aşamalardan ilki bilgisayarlaşmadır. İkinci aşama otomasyona geçiş; üçüncü aşama internete bağlanma; dördüncü aşama kurum web sitesinin kurulması; beşinci aşama ise, yönetimi internete taşımaktır. Araştırma kapsamındaki belediyelerin hemen hemen tamamı ilk aşamayı gerçekleştirmiş gözükmektedir. Bilgisayarlaşma sürecini tamamlayan belediyeler daha çok paket programlardan yararlanarak hizmet vermeye çalışmaktadırlar

E-belediye uygulaması, kamu kurum ve kuruluşları ile diğer yerel yönetim birimlerine ve özel sektör kuruluşlarına eşgüdümsüz bir bağlantının olmasını

zorunlu kılmaktadır. Bu açıdan bakıldığında araştırma kapsamına alınan belediyelerde web sayfası olanların sayısının çok az olmasının yanı sıra web sayfası olanlar içerisinde de diğer sitelere bağlantı imkanı çok yetersizdir. Diğer taraftan Konya’daki belediyelerde başarılı bir e-belediye uygulaması için belediyelere ait bilgisayarların teknoloji düzeylerinin yeterli olmadığı görülmektedir. Ayrıca araştırma kapsamındaki belediyelerin büyük bir çoğunluğunun bilgisayar konusunda eğitilmiş yeterli elemanları da yoktur. Türk kamu yönetiminde genel olarak bilgi ve iletişim teknolojileri konusunda uzman olan nitelikli personel sıkıntısı yaşanmaktadır. Bu durum bilinmesine rağmen insan kaynaklarına yapılan yatırımlar yetersiz kalmaktadır. Başta bilgi ve iletişim teknolojileri olmak üzere nitelikli personel yetiştirmek için yapılacak yatırımlar, ülkenin ve vatandaşların geleceğine yönelik yatırımlardır. Bu yatırımların en önemli amaçlarından birisi de kamu çalışanlarının ve vatandaşların bilgisayar okur-yazarlığını sistemli bir şekilde yaygınlaştırabilmek olmalıdır.

E-belediye uygulamaları yerel hizmetlere 7/24 saatte ulaşabilmeyi öngörmektedir. Ancak araştırma kapsamındaki 198 belediyeden sadece 1 tanesinde 24 saat internet bağlantısı bulunmaktadır. 1–2 saat internet bağlantısı bulunan belediyelerin oranı %61,5’tir. E-belediye uygulamaları açısından bu sonuç tatmin edici değildir. Belediyelere vatandaşların internet üzerinden ulaşabilme imkanı çok kısıtlı hatta yok denecek kadar azdır. Web sayfası olan belediyeler açısından bakıldığında ise belde belediyelerinin %43,8’i internet yoluyla belediyeye ulaşan dilek ve şikayetlere yanıt vermemektedirler. Web sayfası olan belde belediyelerinde tek yönlü ve halkla ilişkiler ağırlıklı geri bildirim olmayan e-belediye uygulamasının ilk aşaması (bilgi aşaması) mevcut iken, web sayfası olan diğer belediyeler (büyükşehir ve ilçe belediyeleri) e-belediye uygulamasının birinci aşamasından ikinci aşamaya geçiş yapmış gibi görünmektedir. Ama genel olarak değerlendirildiğinde e-belediye konusunda daha önce Türkiye’de yapılan araştırma sonuçlarını destekler bulgular bu çalışmada da mevcuttur. Başka bir ifadeyle araştırma kapsamındaki belediyelerin web sayfaları ve e-belediye uygulamaları Türkiye genelinde olduğu gibi tanıtıcı birer broşür ya da halkla ilişkiler ağırlıklı bir görünüm sergilemektedirler.

İnternet üzerinden yapılan müracaatlar daha sonra bazı belde belediyelerince tekrar yazılı olarak istenmektedir. Yazılı olarak istenme sebepleri de şu şekilde sıralanmaktadır. Alt yapı yetersizliği, müracaatların ciddi olup olmadığını tespit etme, vatandaşlardaki bilgi eksikliği, kayıt altına alma ve hukuki boşluk. Bu bulgulardan hareketle Türkiye’deki belediyelere yönelik bir genel yorum yapmak çok zordur. Ancak söz konusu belediyelerde özellikle de belde belediyelerinde geleneksel Weberyen bürokrasinin hala işler durumda olduğu ve vatandaşlar ile bu belediyeler arasında bir güven eksikliğinin de söz konusu olduğu söylenebilir.

Başarılı bir e-belediye uygulamasında; belediye hizmetlerinin şeffaflaştırılması, zamandan tasarruf, vatandaş ile belediye arasındaki güven ortamının sağlanması, yerel hizmetlerle ilgili doğru bilgiye ulaşma, hizmet memnuniyetinin artması, hizmetlerin hızlı ve etkin sunulması, hayat kalitesinin artırılması, maliyetlerin düşürülmesi, karar almada kolaylık ve tek portaldan tüm kamu hizmetlerine rahat erişime katkı sağlayacağı yönünde pozitif bir beklenti söz konusudur. Söz konusu bu beklentilerin gerçekleşebilmesi için araştırma kapsamına alınan belediyelerin e-dönüşüm konusunda öncelikli olarak dikkate alınması ve çözüm üretmesi gereken hususlar şunlardır:

Araştırma kapsamına alınan belediyelerin web sayfaları e-hizmet sunmaktan çok tek yönlü bilgi aktarımı görünümündedir. E-belediye uygulamaları tanıtıcı birer broşür ya da halkla ilişkiler ağırlıklı olmaktan kurtarılmalı ve bu konuda gerekli vizyon ve stratejiler yasal düzenlemelere uygun bir şekilde ivedilikle oluşturulmalıdır.

Belediyelerin e-dönüşüm sürecinde teknolojik altyapılarının yetersiz olduğu, teknoloji seviyelerini artırmak için yeterli bütçe ayırmadıkları ya da ayırmadıkları görülmektedir. Belediyeler doğru ve yeterli teknolojik alt yapı için gerekli bütçeyi ayırmaya teşvik edilmeli; yeterli bütçe ayırma imkanı olmayan belediyelere mali destek verilmelidir.

Türkiye’de yerel yönetimler başta olmak üzere diğer kamu kurum ve kuruluşları tarafından sunulan bilgi ve hizmetlere tek portal (e-devlet kapısı) üzerinden erişim sağlanamadığı gibi araştırma kapsamına alınan belediyelerde de yerel halkın yerel hizmetlere tek portal üzerinden erişemediği anlaşılmaktadır. Tek portal üzerinden hizmetlere erişimin sağlanabilmesi için merkezi yönetim ve yerel yönetimler arasında işbirliği ve koordinasyonu sağlayacak etkin bir bilgi ağı kurulmalıdır. Bu bağlamda da belediyelerin ve diğer kamu kurum ve kuruluşlarının web sayfaları, e-devlet kapısına uyumlu olacak şekilde yapılandırılmalı ya da mevcut web sayfaları buna göre yeniden güncelleştirilmelidir.

E-dönüşüm sürecinin başarısı, sadece hizmeti veren kurum ve kuruluşların değil hizmet alan vatandaşların da bu konudaki bilinç düzeyinin yeterli olmasına bağlıdır. Araştırma kapsamına alınan belediyelerde e-belediye uygulamasına katkı sağlayacak personelin eğitim ve uyum sorunu mevcuttur. Başka bir ifadeyle, elde edilen bulgular belediye çalışanlarının e-belediye uygulamaları için bilinçlendirilmesi gerektiğini ortaya koymaktadır. Söz konusu belediyelerde e-dönüşüm ile ilgili hizmet içi eğitim kursları ya yetersiz ya da bu konuda hiç kurs düzenlenmemektedir. Yapılması gereken hem belediye çalışanlarına hem de vatandaşlara yönelik bilinçlendirme çabalarına ağırlık verilmesidir. Kısaca, hem yerel yönetim çalışanları hem de vatandaşlar e-dönüşümü algılayacak ve uygulayabilecek niteliklere sahip olmalıdır. Bu bağlamda da vatandaşların taleplerine zamanında ve hızlı cevap verebilecek bir alt yapı ve “e-kültür” anlayışı yaygınlaştırılmalıdır.

KAYNAKÇA

- AKTAŞ, Ziya; (2006), “Bilgi Toplumu ve E-Devlet derken, şimdi de e-Kurum mu?”, İnternet Adresi: <http://www.digitaldevlet.net.>, Erişim Tarihi: 09.06.2006.
- ALTINOK A. Ramazan ve Türksel Kaya BENGŞİR; (2005), “Türk Kamu Yönetiminde E-Dönüşümün Yerel Boyutu”, **Yerel Yönetimler Üzerine Güncel Yazılar – I: Reform**, Ed. Hüseyin Özgür ve Muhammed Köse-cik, Nobel Yayınları Dağıtım, Ankara, ss. 675–715.
- BENGŞİR, Türksel Kaya; (2001b), “Web’deki Belediyelerimiz: Antalya Büyükşehir Belediyesi”, **Çağdaş Yerel Yönetimler**, 10(2), ss. 62–72.
- BENGŞİR, Türksel Kaya; (2001c), “Web’deki Belediyelerimiz: Kayseri Büyükşehir Belediyesi”, **Çağdaş Yerel Yönetimler**, 10(3), ss. 114–126.
- BENSGHİR, Türksel Kaya; (2000), “Web’deki Belediyelerimiz: Ankara Büyükşehir Belediyesi”, **Çağdaş Yerel Yönetimler**, 9(2), ss. 76–90.
- BENSGHİR, Türksel Kaya; (2001a), “Web’deki Belediyelerimiz: İzmir Büyükşehir Belediyesi”, **Çağdaş Yerel Yönetimler**, 10(2), ss. 113–131.
- CHEN Yu-Che ve Jon GANT; (2001), “Transforming Local e-Government Services: the use of application service providers”, **Government Information Quarterly**, 18(4) ss. 343–355.
- CLARK, Eugene; (2003), “Managing the Transformation to E-Government: An Australian Perspective”, **Thunderbird International Business Review**, 45(4), July – August, ss. 377–378.
- DEVLET PLANLAMA TEŞKİLATI MÜSTEŞARLIĞI, Bilgi Toplumu Dairesi Başkanlığı; (2005), **E-Dönüşüm Türkiye Projesi 2005 Eylem Planı**, Mart., 17s.
- E-Devlet Kapısının Kurulması, İşletilmesi ve Yönetilmesine İlişkin Bakanlar Kurulu Kararı, **Resmi Gazete**, 20 Nisan 2006.
- EDMISTON, Kelly D.;(2003), “State and Local E-Government Prospects and Challenges”, **American Review of Public Administration**, 33(1), March, ss. 20–45.
- ERDAL, Murat; (2002), “Elektronik Bilgi Çağında Kamu Yönetimi ve Bir Yerel Yönetim Uygulaması: İstanbul Büyükşehir Belediyesi”, **I. Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi Bildiriler Kitabı**, 10–11 Mayıs, Ko-caeli Üniversitesi, İnternet Adresi: <http://www.umut.org/pdf/ebelediye.pdf>, Erişim Tarihi: 10.11.2002.
- ERGUN, Turgay; (2004), **Kamu Yönetimi Kuram ve Siyasa Oluşturma**, TODAİE, Yayın No: 322, Ankara., 490s. İnternet Adresi: <http://www.mahalli-idareler.gov.tr/Mahalli/Istatistik.aspx.>, Erişim Tarihi: 03.01.2008

- OECD; (2004), **E-Transformation Turkey Project: Turkish Case for e-Government**, October 7–8, 2004, Istanbul, Turkey, 15s.
- GÜLER, Birgül Ayman; (2006), “Yerel Yönetimler ve İnternet”, İnternet Adresi: <http://inet-tr.org.tr/inetcont7/sunum/yerelyonetim.doc.>, Erişim Tarihi: 06.06.2006.
- HAMMERMAN, Carrie; (2005), “E-Government II Lesson Learned in Michigan: Best Practices for Local E-Government”, **Bulletin of the American Society for Information Science and Technology**, February/March, ss. 17–19.
- HEJE, Jan Pries; (2005), “e-Government and Structural Reform on Bornholm: A Case Study”, M.A. Wimmer et al. (Ed.): **EGOV**, LNCS 3591, ss. 124–136.
- HENDEN H. Burçin ve Rıfki HENDEN; (2005), “Yerel Yönetimlerin Hizmet Sunumundaki Değişim ve e-Belediyecilik”, **Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi**, Güz, 4(14), ss. 48–66.
- HO, Alfred Tat – Kei; (2002), “Reinventing Local Government and the E-Government Initiative”, **Public Administration Review**, July / August, 62(4) s. 437.
- İRANİ Zahir et al; (2005), “Evaluating e-Government: Learning from the Experiences of two UK Local Authorities”, **Information Systems Journal** 15, ss. 61–82.
- KARADUMAN Murat ve Sibel KARADUMAN; (2004), “Yerel Yönetimlerde E-Belediyecilik Uygulamaları: İzmir ve Antalya Büyükşehir Belediyesi Web Sitesi Analizi”, **Yerel Yönetimler Kongresi Düünden Bugüne Yerel Yönetimlerde Yeniden Yapılanma Bildiriler Kitabı**, 3–4 Aralık, Biga, Çanakkale, ss. 371–381.
- KÖSECİK Muhammet ve Naci KARKIN; (2004), “Belediye Yöneticilerinin ve Meclis Üyelerinin E-Devlete Bakışı Denizli Belediyesi Örneği”, **Türk İdare Dergisi**, 443, Haziran, ss. 119–139.
- LEENES Ronald ve Jörgen SVENSSON; (2004), “Electronic Services in a Decentralized State”, R. Traunmüller (Ed.), **EGOV**, LNCS 3183, ss. 496–502.
- LEENES Ronald ve Jörgen SVENSSON; (2002), “Size Matters – Electronic Services Delivery by Municipalities?”, R. Traunmüller and K. Lenk (Ed.), **EGOV**, LNCS 2456, ss. 150–156.
- MOON, M. Jae; (2002), “The Evolution of E-Government among Municipalities: Rhetoric or Reality?”, **Public Administration Review**, July / August, 62(4), ss. 424–433.

- NOHUTÇU Ahmet ve Demokan DEMİREL; (2005), “Türkiye’de E-Devlet Uygulamaları”, **Türk İdare Dergisi**, Yıl: 77, 447, Haziran, ss. 35–58.
- PARLAK Bekir ve Zahid SOBACI; (2005), **Kuram ve Uygulamalarda Kamu Yönetimi Ulusal ve Global Perspektifler**, Alfa Aktüel Yayınları, Bursa, ss. 362.
- REDDICK, Christopher G.; (2005), “Citizen Interaction with e-Government: From the streets to servers?”, **Government Information Quarterly**, 22(1), ss. 38–57.
- REDDICK, Ghristopher G.; (2004), “Empirical Models of e-Government in Local Governments”, **E-Service Journal**, Winter 2004, 3(2), ss. 1–18.
- SEKİZİNCİ BEŞ YILLIK KALKINMA PLANI; (2001), **Yerel Yönetimler Özel İhtisas Komisyonu Raporu**, DPT Yayını, Ankara, ss. 55.
- SIEGFRIEDE, Tina, Bussa GRABOW ve Helmut DRÜKE; (2003), “Ten Factors for Succes for Local Community E-Government”, R. Traunmüller (Ed.), **EGOV**, LNCS 2739, ss. 452–455.
- SYMONDS, Matthew; (2000), “Government and Internet: Haves and have-nots”, **The Economist**, Jun 24, 355, London, s. 1. **Türkiye 2. Bilişim Şurası Sonuç Raporu**, 10–11 Mayıs 2004, Ankara.
- WEST, Darell M.; (2005), **Global E-Government 2005**, Princeton University Press, September, ss. 3–11.
- WIMMER, Maria A.; (2002), “A European Perspective Towards Online One-Stop Government: The eGov Project”, **Electronic Commerce Research and Applications**, 1(1), Spring, s. 94.
- YILDIRIM Uğur ve Şerif ÖNER; (2004), “Bilgi Toplumu Sürecinde Yerel Yönetimlerde Eğitim – Bilişim Teknolojisinden Yararlanma: Türkiye’de E-Belediye Uygulamaları”, **The Turkish Online Journal of Educational Technology – TOJET**, January 2004, ISSN: 1303–6521, (3), Article8, İnternet Adresi: <http://www.nvi.gov.tr/attached/NVI/makale/16.pdf>, Erişim Tarihi: 13.05.2006.
- YILDIZ, Mete; (2001), “Yerel Yönetimlerde İnternet Uygulamaları ve E-Devlet”, **Avrupa Birliği ile Bütünleşme Sürecinde Yerel Yönetimler**, Ed. Bekir Parlak ve Hüseyin Özgür, Alfa Yayınları, İstanbul, ss.233–252.
- YILDIZ, Mete; (2006), “Yerel Yönetimlerde İnternet Uygulamaları ve E-Devlet”, İnternet Adresi: <http://www.bilgiyonetimi.org>, Erişim Tarihi: 16.05.2006.