

Bölüm 1

KAMU HİZMETLERİNİN SUNUMUNDA E-BELEDİYE UYGULAMALARI: EGE BÖLGESİ BÜYÜKŞEHİR BELEDİYELERİ KARŞILAŞTIRMASI

Ayşe ATILGAN YAŞA¹

1. GİRİŞ

Küreselleşme ile birlikte merkezi ve yerel yönetimlerin yapısında ve uygulamalarında bir takım dönüşümler meydana gelmiştir. Özellikle bilgi ve teknolojinin hızla gelişmesi, ‘bilgi toplumu’ kavramını ön plana çıkarmıştır. Bu kavram, geçmişten günümüze toplumların yaşadığı değişimi açıklamak amacıyla da kullanılmaktadır. Küresel ölçekte temel üretim faktörlerine bağlı olarak daha önce-leri tarım toplumu, sonrasında sanayi toplumu ve günümüzde de bilgi toplumu doğmuştur.

Bilgi toplumunda gerek merkezi gerekse yerel yönetimde yöneticilerin optimal karar alabilmeleri için maliyet ve zamandan tasarruf etmeleri oldukça önemlidir. Dolayısıyla yöneticilerin bilgiye ulaşma ve bilgiyi kullanma süreçleri ne kadar etkin olursa alınan kararlar da o derece etkin olacaktır. Son yıllarda pek çok ülkenin bu doğrultuda kullanmaya başladığı e-devlet ile toplumdaki bireylerin bilgiye ulaşması sağlanmış, alınan kararlara katılımı ve kurumların ve kurumsal hizmetlerin verimliliği artmıştır. Nitekim kurumların amaçlarını doğru belirleyebilmesi ve yürüttükleri süreçlerin gerçekleştirilmesi için, bilgilerin detaylandırılarak bir araya toplanabilmesi ve kullanılabilir olması oldukça önemlidir (Yüksel, 2005: 250).

Belediyelerde de bilgi çağının gerektirdiği doğrultuda hizmet sunmak ve bu hizmetleri yürütmek önemli hale gelmiştir. Bu yönüyle kentlerde yaşam koşullarını kolaylaştıran hizmetlerin sunumunda yararlanılan kavramlardan biri de e-belediyecilik olmuştur. E-belediyecilik anlayışı ile belediyeler daha geniş kitlelere ulaşabilmekte ve hizmet sunumlarında zaman ve maliyet tasarrufu elde edebilmektedir. Bu çalışmanın amacı da, kamu hizmetlerinin sunumunda Ege Bölgesi büyükşehir belediyelerinin e-belediye uygulamalarından ne ölçüde yararlandığı-

¹ Dr. Öğr. Üyesi. Manisa Celal Bayar Üniversitesi Salihli İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Maliye Bölümü, Manisa/Türkiye, ayse.yasa@cbu.edu.tr, ORCID: 0000-0001-8890-0553.

Vatandaşların belirli konulardaki görüşlerini ölçmeyi sağlayan anketi uygulayan belediyeler İzmir ve Muğla büyükşehir belediyeleri iken, diğer büyükşehir belediyelerinin bu araçtan yararlanmadıkları görülmektedir. Tüm büyükşehir belediyeleri web sitelerinde telefon ve e-mail bilgilerine sahip iken başkana direkt mesaj, ziyaretçiler için sayaç gibi özelliklere sahip değildir. İlgili belediyelerden bilgi edinmeye yönelik butonu web sayfasına ekleyenler İzmir, Denizli ve Aydın büyükşehir belediyeleridir. Web sayfasında sık sorulan sorulara yönelik buton seçeneği sunan belediye ise yalnızca İzmir büyükşehir belediyesidir. Ayrıca tüm büyükşehir belediyelerinin web sayfalarında hizmetleri sorgulama işlemleri, elektronik ödeme hizmetleri, sosyal etkinlik sorgulaması, hızlı ödeme sistemi, nöbetçi eczane sorgulaması, borç sorgulaması yer almaktadır. Buna karşın, evrak takip hizmeti ve nikah hizmetleri yalnızca Denizli Büyükşehir Belediyesi web sayfasında yer almaktadır. Diğer hizmetlerden online randevu rezervasyonu ise yalnızca İzmir Büyükşehir Belediyesi web sayfasında bulunmaktadır.

Sonuç olarak, günümüzde kamu hizmetlerinin sunumunda oldukça önemli hale gelen e-belediye uygulamasının kurumsal yapıya uyarlanması konusunda Ege Bölgesi belediyelerinin gerekli adımları attığı ve web sitelerini geliştirmeye çalıştıkları görülmektedir. Ancak tüm bu girişimlerin yanında belediye mevzuatının teknolojik gelişmelere göre yenilenmesi, tüm belediyelerin e-belediye uygulamalarının bir standarda kavuşturulması, belediyelerin e-belediye hizmetlerini yürütürken birlikte hareket ettikleri dış paydaşlarının da teknolojik altyapısını geliştirmesi ve e-belediye hizmetini sunan ve bu hizmetten yararlanacak olanlara gerekli eğitimlerin verilmesi gerekmektedir.

KAYNAKÇA

- Altınok, R. & Bensghir T. K. (2005) Türk kamu yönetiminde e-dönüşümün yerel boyutu. *Yerel yönetimler üzerine güncel yazılar-I: reform*. (Ed., Hüseyin Özgür ve Muhammet Kösecik), Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.
- Arifoğlu, A. & Körnes, A. & Yazıcı, A. & Akgül, K. & Ayvalı, A. (2002) *e-devlet yolunda Türkiye*. Türkiye Bilişim Derneği, İstanbul.
- Baştan, S. & Gökbnar, R. (2004) Kamu hizmetlerinin sunumunda e-devletle ilgili yeni gelişmeler: Tümleşik e-devlet sistemlerine doğru. *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 19(1), 71-89.
- Delibaş, K. & Akgül, A. E. (2010) Dünyada ve Türkiye’de e-devlet uygulamaları: Türkiye’de e-demokrasi ve e-katılım potansiyellerinin harekete geçirilmesi. *Sosyoloji Araştırmaları Dergisi*, 13(1), 100-144.
- Durna, U. & Özel, M. (2008) Bilgi çağında bir yönetsel dönüşüm yaklaşımı: e-yerel yönetim, *Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 5(10).
- European Commission (2019) Digital government factsheets - Turkey, <https://joinup.ec.europa.eu/>, Erişim Tarihi: 10.01.2020.
- Geymen, A. & Karas, İ. R. (2006) Yerel yönetimlere yönelik e-belediye uygulamaları. *Coğrafya Bilgi Sistemleri Bilişim Günleri*. İstanbul: Fatih U.

- Gürler Hazman, G. (2005) Afyonkarahisar belediyesinde e-belediye uygulamaları ve yerel farkındalık, *Afyon Kocatepe Üniversitesi, İİBF Dergisi* 7(2), 65-84.
- Henden, H. B. & Henden, R. (2005) Yerel yönetimlerin hizmet sunumlarındaki değişim ve e-belediyecilik, *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 4(14), 48-66.
- Marquardt, K. & Gökçe, O. (2008) E-devlet: kavramın anlamı ve kapsamı. *e-devlet: gerçek ya da hayal*, (Ed.: Marquardt, K ve Gökçe, O.), Konya: Çizgi Kitabevi.
- Önen, M. & Karatepe, S. & Ozan, M. S. (2018) E-belediyecilik çalışmaları kapsamında web sitesi uygulamaları: iki farklı ülke belediyesi üzerinden bir karşılaştırma, ss.1125-1236, *Kent Yönetiminde Yeni Yaklaşımlar ve Etkin Belediyecilik Uygulamaları*, Editörler: Mehmet MECEK, Bekir PARLAK, Emin ATASOY, Nobel Akademik Yayıncılık, Ankara.
- T.C.Cumhurbaşkanlığı Strateji ve Bütçe Başkanlığı, On Birinci Kalkınma Planı (2019-2023), <http://www.sbb.gov.tr/wp-content/uploads/2019/07/OnbirinciKalkinmaPlani.pdf>, Erişim Tarihi: 10.02.2020.
- T.C. İçişleri Bakanlığı, E-Belediye Bilgi Sistemi Projesi, www.belediye.gov.tr, Erişim Tarihi: 10.02.2020.
- Türkiye Stratejik Araştırma Merkezi (TASAM), (2006), E-belediyecilik kılavuzu yerel yönetim vatandaş etkileşimi, Tasam Yayınları.
- Ünlü, U. (2017), Sosyal belediyecilik anlayışının e-belediyecilik uygulamalarına entegre edilmesi, *Sayıştay Dergisi*, Sayı:102, 63-89.
- Yerelnet, <http://yerelnet.org.tr>, Erişim Tarihi: 05.01.2020.
- Yıldırım, U. & Şerif, Ö. (2004) Bilgi toplumu sürecinde yerel yönetimlerde eğitim-bilişim teknolojilerinden yararlanma: Türkiye’de e-belediye uygulamaları. *TOJET: The Turkish Online Journal of Educational Technology*, 3(1), 49-60.
- Yüksel, F. (2005). Bilgi teknolojileri ve yerel yönetimler. *Sosyal Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 5(10), 246-259.