

## BELEDİYE HİZMETLERİNİN ELEKTRONİK ORTAMDA SUNUMU: İSTANBUL BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ E-BELEDİYE UYGULAMALARININ ANALİZİ

### MUNICIPAL SERVICE DELIVERY ELECTRONICALLY: AN ANALYSIS OF E-MUNICIPALITY APPLICATIONS IN ISTANBUL METROPOLITAN MUNICIPALITY

Ülkü ARIKBOĞA\*

\* Yrd. Doç. Dr., Marmara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi, Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Bölümü,  
[ulku.arikboga@marmara.edu.tr](mailto:ulku.arikboga@marmara.edu.tr)

#### ÖZ

*Vatandaşlara devlet tarafından sunulan bilgi ve hizmetlerin elektronik ortamda sunulması anlamında kullanılan e-devlet anlayışı, Türkiye’de 2000’li yıllardan itibaren devlet politikaları arasında yer almaya başlamış ve daha sonraki yıllarda bu konudaki dönüşüm süreci giderek hız kazanmıştır. Ülkemizde yerel yönetim kuruluşları da bu dönüşüm sürecinin dışında kalmamış, e-devlet anlayışının belediyelerdeki yansımaları e-belediye şeklinde ortaya çıkmıştır. Belediyeler özellikle web sayfaları aracılığıyla e-belediye çalışmalarını yürütmeye başlamışlar, belediye hizmetlerini elektronik ortamda sunma yolunda her geçen gün yeni uygulamalar geliştirmiş ve birbirleri ile rekabet eder hale gelmişlerdir. Bu çalışmada, e-belediyecilik konusu ele alınarak, İstanbul Büyükşehir Belediyesi’nin e-belediye uygulamaları analiz edilmiştir. Çalışma kapsamında, öncelikle e-devlet ve e-belediye kavramları tartışılmış, Türkiye’de e-devlet ve e-belediye anlayışlarının gelişim süreci, bu konuda geliştirilen projeler ve uygulamalar hakkında genel bir bilgi sunulmuştur. Daha sonra, örnek olarak seçilen İstanbul Büyükşehir Belediyesi’nin e-belediye uygulamaları ayrıntılı olarak analiz edilmiştir.*

**Anahtar Kelimeler:** e-devlet, e-belediye, elektronik belediye hizmetleri.

**Jel Kodları:** H79, O38, O39, R00.

#### ABSTRACT

*The concept of e-government, which is used by citizens in the sense of presenting information and services produced in the electronic platform, has become a part of state politics since 2000 in Turkey, and in the following years the transformation process in this area has become increasingly pervasive. Local governments in Turkey have not been outside of this transformation period, and e-municipality has emerged as a reflection in municipalities. The municipalities started e-municipality service through their web pages. They have developed new applications and have started to compete with each other. In this study, the concept of e-municipality is discussed and the e-municipality applications of Istanbul Metropolitan Municipality is analysed. Within the scope of this paper, firstly, the concepts of e-municipality and e-government and their development processes are discussed. Then, the projects and applications developed in this subject are presented. Lastly, e-municipality applications of Istanbul Metropolitan Municipality is analysed as an example in detail.*

**Keywords:** e-government, e-municipality, electronic municipal services

**Jel Codes:** H79, O38, O39, R00.

## 1. GİRİŞ

Bilgi ve iletişim teknolojilerindeki gelişmeler ve internet kullanımının yaygınlaşması her alanda olduğu gibi kamu yönetimi alanında da etkili olmuştur. Çeşitli alanlarda kullanılan ve verimlilik artışı sağlayan teknolojiler zamanla gelişime ayak uydurmaya çalışan kamu kurumları tarafından da kullanılmaya başlanmıştır. Kamu kurumları vatandaşın giderek artan ve çeşitlenen ihtiyaçlarına daha etkin ve hızlı bir şekilde cevap verebilmek, hizmet maliyetlerini düşürebilmek ve yönetimde etkinliği sağlamak gibi amaçlarla bilgi teknolojilerinden yoğun bir şekilde yararlanarak yeni bir dönüşüm sürecinin içine girmiş ve e-devlet uygulamaları önem kazanmıştır.

Bu gelişmelere paralel olarak, Türkiye’de de 2000’li yıllarda e-devlet uygulamaları devlet politikaları arasında yer almış, küreselleşme, AB’ye uyum politikaları, E-Avrupa+ girişimleri Türkiye’nin bu yöndeki dönüşüm sürecini hızlandırmıştır. Ülkemizde merkezi yönetim kuruluşlarının yanı sıra halka yoğun olarak hizmet sunan yerel yönetim kuruluşları da bu dönüşüm sürecinin bir parçası olmuş, birçok belediye birer web sayfası açarak e-belediye çalışmalarını başlatmıştır. Belediyelerin elektronik ortamda sundukları hizmetler halkın talep ve beklentileri, diğer belediyelerin iyi uygulamalarından öğrenmeler ve belediyeler arası rekabetin etkisiyle zaman içinde giderek çeşitlenmiş ve gelişmiştir.

Bu çalışmada belediye hizmetlerinin elektronik ortamda sunumu konusu ele alınacaktır. Bu çerçevede, öncelikle e-devlet ve e-belediye kavramları ele alınarak bu konuda teorik açıklamalara yer verilecek, e-devlet ve e-belediye anlayışlarının ülkemizdeki gelişim süreci, bu konuda geliştirilen projeler ve uygulamalar hakkında genel bir bilgi sunulacaktır. Daha sonra, örnek olarak seçilen İstanbul Büyükşehir Belediyesi’nin e-belediye uygulamaları ayrıntılı olarak analiz edilecektir.

İstanbul Büyükşehir Belediyesi örneği üzerinde yapılan bu analiz ile farklı e-belediyecilik uygulamalarının incelenmesi ve e-belediye uygulamalarının belediye hizmetlerinin sunumunda vatandaş ve belediye yönetimi açısından sağladığı avantajların ortaya konulması hedeflenmiştir. E-belediye uygulamaları konusunda yapılacak böyle bir analiz ile belediye hizmetlerinin elektronik ortamda sunulmasının sağlayacağı avantajlar, bu konuda yaşanan zorluklar ve zorlukların nasıl aşılabileceği konusunda akademik ve idari çevrelerde yapılan tartışmalara bir ölçüde de olsa katkı sağlanabileceği umulmaktadır. Ayrıca, bu konudaki deneyimlerin paylaşılmasının iyi uygulamaların yayılımı açısından da faydalı olabileceği düşünülmektedir.

## 2. E-DEVLET VE E-BELEDİYE KAVRAMLARI

E-devlet olarak isimlendirilen elektronik devlet, 21. Yüzyılda tüm dünyada yaygınlaşan ve önem kazanan bir yaklaşım olarak kamu kesiminin gündeminde yer almış, kamu hizmetlerinin daha etkin, verimli ve kaliteli bir şekilde sunulması ve vatandaş ve yönetim ilişkilerinin daha iyi sağlanması noktasında önemli bir etkiye sahip olmuştur. E-devletin ne olduğu konusunda akademik çevreler ve uluslararası kuruluşlar tarafından çeşitli tanımlamalar yapılmıştır.

Birleşmiş Milletler; e-devleti “*Bilgi ve iletişim teknolojilerinin kamu kurumları tarafından kullanılması*” (Almarabeh ve AbuAli, 2010: 30); OECD; “*Bilgi ve iletişim teknolojilerinin, özellikle internetin, daha iyi yönetime ulaşmak için bir araç olarak kullanılması*”(OECD, 2003: 63) şeklinde tanımlamıştır.

Avrupa Birliği tarafından yayınlanan bir raporda e-devlet; “*Kamu hizmetlerinin ve demokratik süreçlerin geliştirilmesi ve kamu politikalarının güçlendirilmesi amacıyla bilgi ve iletişim teknolojilerinin örgütsel değişme ve yeni yöntemlerle*

*birlikte kamu kurumlarında kullanılması” şeklinde tanımlanmıştır (Comission of European Communities, 2003: 7).*

Fang e-devletin; *“yönetimin vatandaşlara ve işletmelere en uygun bilgi ve hizmetleri sunmak, hizmetlerin kalitesini geliştirmek ve daha iyi katılım imkanı sağlamak amacıyla, en yenilikçi bilgi ve iletişim teknolojilerini, özellikle web tabanlı internet uygulamalarını kullanması”* şeklinde tanımlanabileceğini belirtmiştir (Fang, 2002: 2).

Bu konuda yapılan kapsayıcı bir tanım ise şöyledir: *“E-devlet, sorumlu ve maliyet açısından etkin bir yönetimi desteklemek amacıyla (idari ve yönetsel fonksiyonların kolaylaştırılması, vatandaşlara ve paydaşlara bilgi ve hizmetlerin uygun bir şekilde sunulması, paydaşlarla iletişimin kolaylaştırılması ve paydaşlara demokratik kurum ve süreçlere daha etkin katılım fırsatı sağlanması yoluyla) bilgi ve iletişim teknolojilerinin özellikle web tabanlı uygulamaların kullanılmasıdır.”* (Anntiroiko, 2008: xiii).

Elektronik devlet ya da kısaca e-devlet hakkında yapılan bu tanımlamaları artırmak mümkündür. Ancak, e-devlet konusunda yapılan çeşitli tanımlamalar dikkate alındığında e-devlete ilişkin ortak özellikleri şöyle sıralayabiliriz:

- E-devlet, devlet tarafından bilgi ve iletişim teknolojileri ve web tabanlı uygulamaların vatandaşlara bilgi ve hizmet sunumunda kullanılmasını ifade eder.
- E-devlet bilgi ve iletişim teknolojileri ile birlikte örgütsel bir değişimi ve yeni yöntemlerin kullanılmasını da sağlar.
- E-devlet ile hizmetlerin daha etkin, verimli ve kaliteli bir şekilde sunulması ve devletin vatandaşlara karşı sorumluluk anlayışının geliştirilmesi hedeflenir.
- E-devlet devlet-vatandaş ilişkilerinin geliştirilmesi ve vatandaşla daha iyi iletişim sağlanması hususunda etkilidir.

- E-devlet ile vatandaşlara demokratik kurum ve süreçlere daha etkin katılım fırsatı sunulmaktadır.

- E-devlet yönetsel fonksiyonların yerine getirilmesini kolaylaştırmaktadır.

E-devlet uygulamalarının gelişim aşamaları konusunda literatürde çeşitli sınıflandırmalar yapılmıştır. Örneğin, West, e-devletin gelişim aşamalarını billboard aşaması, kısmi hizmet sunum aşaması, portal aşaması ve etkileşimli demokrasi aşaması şeklinde sınıflandırırken (West, 2004:17); Layne ve Lee bu aşamaları katalog, işlem, dikey entegrasyon ve yatay entegrasyon şeklinde sınıflandırmıştır (Layne ve Lee, 2001: 123-125).

Belanger ve Hiller ise daha kapsamlı bir sınıflandırma yaparak beş aşamalı bir gelişim modelinden bahsetmiştir. Buna göre; elektronik devletin gelişim aşamaları bilgi, iki yönlü etkileşim, işlem, entegrasyon ve katılım olmak üzere beş aşamadan oluşmaktadır. Bilgi aşamasında; web sitesi üzerinden vatandaşlara yönetim tarafından bilgi sunulmaktadır. İki yönlü etkileşim aşamasında; vatandaşlara bazı basit istekleri ve değişiklik talepleri için yönetim ile elektronik olarak mail gibi araçlarla etkileşim kurma imkanı sağlanmaktadır. İşlem aşamasında; vatandaşlara bireysel işlemleri için web sayfası üzerinden online olarak işlem yapma şansı tanınmaktadır. Entegrasyon aşamasında; bütün kurumların hizmetleri entegre edilmiştir. Vatandaşlar, tek bir portal üzerinden farklı kurumların ve bölümlerin hizmetlerine ulaşabilmektedir. Katılım aşamasında ise; vatandaşlar elektronik ortamda oylama yapabilmekte ve yorumlarını sunabilmektedir (Belanger ve Hiller, 2006: 51-52).

E-devlet aşamaları konusunda yapılan tüm sınıflandırmaların detaylarına çalışmanın sınırlılıkları nedeniyle burada yer verilmeyecektir.<sup>1</sup> Ancak yapılan

<sup>1</sup> E-devletin gelişim aşamaları konusunda iki, üç, dört, beş ya da altı aşamadan oluşan sınıflandırmalar yapılmaktadır. E-devletin gelişim aşamaları konusunda yapılan bilgi değişik sınıflandırmalar hakkında ayrıntılı bilgi için bkz.

sınıflandırmalar incelendiğinde, isimler ve aşamaların sayısı çeşitlenmekle birlikte genel olarak e-devlet çalışmalarının web sayfası oluşturma ve bu yolla web sayfası üzerinden bilgi verme şeklinde tek yönlü olarak başladığı, daha sonra iki yönlü etkileşime dönüştüğü görülmektedir (Yıldırım, 2015:24).

E-devlet, kamu hizmetlerinin sunulduğu konusunda ortaya koyduğu yeni metotlar, yeni algılar ve ilişki biçimleri nedeniyle kamu yönetimi üzerinde önemli etkilerde bulunmaktadır. Bu etkilerden birincisi, yer ve zaman sınırı olmaksızın vatandaşların 7/24 hizmetlere ulaşabildiği ve sorumluluklarını yerine getirebildikleri vatandaş odaklı hizmet anlayışının benimsenmesidir. İkincisi, bilginin de tıpkı mali kaynak ve insan kaynağı gibi bir kamu kaynağı olarak önem kazanmasıdır. Üçüncü etki, kamu hizmetlerinin sunumunda yeni teknolojileri kullanmak durumunda olan kamu yönetici ve çalışanlarının yeni yeteneklere ve ilişki biçimlerine ihtiyaç duyması, diğer taraftan e-devletin teknik ve disiplinler arası niteliği nedeniyle politika yapıcılar, yöneticiler, teknik personel arasında karşılıklı bağımlılığın artması ve yeni ilişki biçimlerinin ortaya çıkmasıdır. Dördüncü etki ise kamu yönetiminin sorumluluk anlayışı ve yönetim modelinin değişime uğraması, klasik yönetim biçimi yerine yeni kamu yönetimi anlayışının benimsenmesi ve hizmet sunan kamu görevlilerinin geleneksel rollerinin değişime uğramasıdır (Brown, 2005: 247-251).

E-devlete geçiş sürecinin ve e-devletin kamu yönetimi üzerindeki bu etkilerinin iyi yönetilmesi, hem vatandaş, hem de yönetim açısından elde edilmesi umulan faydalara ulaşılabilmesi açısından önem taşımaktadır. Çalışanların eğitim ve kalitesinin yetersizliği, değişim yönetimi konusundaki çabaların yetersizliği, vatandaşların e-devletin sağladığı fayda ve değerler konusunda bilgi yetersizliği, bilgi işlem alanında çalışan personel devir oranının

yüksekliği, kamu sektörünün e-devlet projelerini hayata geçirme konusunda yetersiz kalması ve bu konuda sık sık özel sektöre müracaat etmesi, e-devlet uygulamaları için uygun altyapıların bulunmaması, kamu yöneticilerinin e-devlet teknolojilerini uygulayabilecek yetenekte olmamaları ve planlama yetersizlikleri özellikle gelişmekte olan ülkelerde e-devletin başarısızlık nedenleri arasında sayılmaktadır (Almarabeh ve AbuAli, 2010: 34).

E-devlete geçiş aşamasında karşılaşılabilecek bazı zorlukların aşılması ve e-devlet sürecinin başarıyla yönetilebilmesi için dikkat edilmesi gereken hususlar ise şöyle sıralanabilir (Almarabeh ve AbuAli, 2010: 32-34; Schedler vd., 2004: 17; Siegfriede vd., 2003: 452-455):

- E-devlet sürecinin gerektirdiği değişimin yönetilebilmesi için liderlik ve kararlılık sağlanmalı ve bu konuda amaçlar belirlenerek, gerekli planlamalar yapılmalı,
- Birlikte çalışılan tüm kurum ve gruplarla işbirliği ve uyum sağlanmalı,
- E-devlet projelerinin sürdürülebilirliğinin sağlanması için gerekli finansman programları hazırlanmalı
- Yeni teknolojilerin ve iletişim araçlarının sağladığı avantajlara ulaşabilmek için gerekli altyapı sağlanmalı,
- Maliyet ve faydalar hesaplanmalı,
- Elektronik dökümanların ve işlemlerin uygulanmasına imkan tanıyacak yasal düzenlemeler yapılmalı,
- Vatandaşların e-devlet teknolojilerine uyum sağlayabilmeleri için gerekli eğitim çalışmaları yapılmalı ve uygulamaların kullanımı için kolaylaştırıcı diğer önlemler alınmalı,
- E-yönetim projeleri diğer yönetim birimleri, işletmeler, sivil toplum kuruluşları ve vatandaşlar için güven verici olmalı,

Yıldırım, 2015:24:29; Şahin, 2014: 45-68; Tarhan, 2011: 66-74; Fath-Allah vd., 2014: 71-89.

- Bilgi güvenliği sağlanmalı ve bunun için gerekli sorumluluklar belirlenmeli ve eğitimler yapılmalı,
- Online işlemler ve sunulan hizmetlere ilişkin gerekli şeffaflık sağlanmalı,
- İyi bir bilgi yönetim sistemi kurulmalı,
- Vatandaşların kişisel bilgilerinin gizliliği sağlanmalı ve bu konuda ilgili personel eğitilmeli,
- Vatandaşların e-devlet uygulamalarını tanınması için gerekli eğitim ve tanıtım programları hazırlanmalı,
- Vatandaşların geri bildirimini sağlayıcı mekanizmalar geliştirilmeli,
- Farklı uygulamaların entegrasyonu sağlanmalı,
- E-devlet sürecinin ilerlemesi ve etkinliğinin artırılması için uygulanan sistemler sürekli olarak gözden geçirilmeli ve iyileştirilmelidir.

Sonuç olarak, kamu yönetimi için bir dönüşüm ve değişim süreci olan e-devlet sürecinin başarısı için güçlü bir liderlik, iyi bir organizasyon ve etkili bir planlama anlayışının hakim olması ve yönetimin mali, teknik ve insan kaynakları açısından desteklenmesi gerektiği belirtilmelidir. Diğer taraftan uygulamaları geliştiren ve kullanan kurum çalışanları ile vatandaşların eğitimi de ihmal edilmemesi gereken önemli bir faktör olarak karşımıza çıkmaktadır.

E-devlet uygulamalarının belediyelerdeki yansımaları e-belediye şeklinde ortaya çıkmaktadır. İnternet teknolojisinin yaygın olarak kullanılması merkezi yönetim kuruluşlarının yanı sıra, halka yoğun olarak hizmet veren yerel yönetimlerde de e-devlet çalışmalarını artırmıştır. Bu çerçevede, bilgi ve iletişim teknolojilerinin belediye hizmetlerinde kullanılmasıyla e-belediye kavramı ortaya çıkmıştır. Ancak, e-belediye kavramı belediye hizmetlerinin elektronik ortamda sunulmasından ibaret olmayıp, belediye yönetiminin ve bürokrasisinin daha vatandaş odaklı bir yönde değişimini de içermektedir. Bu bağlamda e-belediye; *“Bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanılması yoluyla daha şeffaf, daha etkin*

*ve verimli, vatandaşa daha yakın ve onun katılımına daha açık bir yapılanmayı ifade etmektedir.”* Dolayısıyla e-belediye anlayışı bir kurumda web sayfasında görünen yüzün yanı sıra, arka planda yönetimin vatandaşa bakış açısından, yönetim yapısı ve insan kaynaklarındaki dönüşüme kadar birçok alandaki değişimi de içine almaktadır (TASAM, 2006: 10).

Diğer taraftan, belediyelerin yürüttükleri işlemlerin dijitalleşmesi belediye organizasyonun ön ve arka plandaki yapılanmasında ortaya çıkardığı değişim ihtiyacının yanı sıra, çeşitli gruplar arasındaki ilişkilere yönelik üstlenilen roller konusunda da bir değişim gerektirmektedir. Belediye organizasyonu vatandaşlar, seçilmiş politikacılar ve yönetim olmak üzere üç grup ile bağlantılı olarak faaliyetlerini yürütmektedir. İyi yapılanmış bir web sitesi bu üç grup arasındaki etkileşim modelinde de değişimi içerir. Web sayfaları yerel halkın politikacılarla sürekli olarak diyalog kurmasını sağlayan iyi bir iletişim aracı olmasının yanı sıra, gerekli bilgileri içermesi halinde yerel halka politikacıları “gözetleyen bir göz” olarak sürekli olarak takip etme imkanı da sağlamaktadır. Politikacılar yönünden ise web sayfaları yerel halk ile daha iyi bir diyalog imkanı sunmaktadır. Web sayfaları aracılığıyla politikacılar ile vatandaşlar arasındaki diyalogun gelişmesi ve daha güçlü ve etkili hale gelen vatandaşın oluşturduğu politik baskı, politikacıları daha sıkı çalışma ve daha dikkatli olma yönünde bir çaba içine sokmaktadır. Ayrıca, iletişim teknolojilerinin kullanılması bu konuda duyarlı olan yönetim birimleri için, hizmet sunumunda daha vatandaş odaklı ve vatandaşların tercihlerine değer veren bir yaklaşımı benimseme konusunda da itici bir güç oluşturmaktadır (Baldersheim ve Øgard, 2008: 126).

E-belediyenin işlev ve özellikleri ve başarısı için uyulması gereken ilkeler e-devlet ile benzerlik göstermektedir. Bu noktada, e-belediye, e-devletin yereldeki uzantısı olarak düşünülecek olursa ve “tek duraklı yönetim”e geçiş hedeflenirse, e-

belediye uygulamalarını gerçekleştiren belediyelerin merkezi yönetim ile işbirliği içinde hareket etmesi gerektiği söylenebilir (Şahin, 2014: 224).

Diğer taraftan, yerel yönetimlerin e-belediye dönüşüm sürecinin yapılandırılmasında ve bu süreçte karşılaştıkları zorlukların aşılmasında gerek merkezi yönetimin, gerekse bu konuda başarılı uygulamaları bulunan belediyelerin tecrübelerinden faydalanmaları da etkili olabilecektir. Avrupa Birliği'nin 2003 yılında "Avrupa'nın Geleceği İçin E-Devletin Rolü" isimli raporunda da e-devlet alanındaki iyi uygulamaların paylaşılmasının öneminden bahsedilmiş; e-devlet alanındaki iyi uygulama paylaşımlarının örgütsel, teknolojik, yasal ve eğitim boyutlarını kapsaması gerektiği ve bu tür paylaşımların maliyet tasarrufu ve birlikte çalışma kültürünün yerleşmesi açısından faydalar sağladığı belirtilmiştir (Comission of European Communities, 2003: 21). Dolayısıyla, belediyelerin e-belediye uygulamaları konusundaki iyi uygulamalardan yararlanma girişimi yalnızca ulusal düzeyde kalmamalı, uluslararası tecrübelerden de faydalanılarak yerel halka bu alanda sunulan hizmetlerin kalitesi geliştirilmelidir.

### 3.TÜRKİYE'DE E-DEVLET VE E-BELEDİYE ANLAYIŞLARININ GELİŞMESİ

Türkiye'de e-devlet anlayışının başlangıcını oluşturan gelişmeler 1980'li yıllara kadar dayandırılabilir. 1983 yılında bilim ve teknoloji konusunda politika geliştirmek ve çalışmalar yapmak üzere kurulan Bilim ve Teknoloji Yüksek Kurulu'nun oluşturulması ve bu kurulun aldığı kararlar e-devlet anlayışının başlangıcına giden yolda önemli bir adım olarak kabul edilmektedir (Tarhan, 2011: 174-175). Bu konuda önemli başka bir gelişme 1998 yılında Başbakanlığa bağlı olarak kurulan Kamu-Net Üst Kuruludur. Kamu-Net Üst Kurulu'nun öncülüğünde gerçekleştirilen "Kamu-Net Projesi" ile kamu hizmetlerinin kalite ve hızının iyileştirilmesi amacıyla,

merkezi yönetim kurumları arasında bir bilgisayar ağı oluşturulmuş ve bu ağ üzerinden kamu kurumlarının veri tabanına ulaşmaları sağlanmıştır (Bensghir, 2000:48).

Diğer taraftan Avrupa Komisyonu'nun 1999 yılında kabul ettiği "e-Avrupa Girişimi"nin de Türkiye'nin e-devlete geçiş çalışmalarını etkilediği söylenebilir. Avrupa Komisyonu'nun 2001 yılında "e-Avrupa+ Eylem Planı"nın Türkiye'ye uyarlanmasına yönelik çağrısı üzerine "e-Türkiye Girişimi" başlamış ve bunun ardından 2002 yılında Kamu-Net Teknik Kurulu tarafından "e-Türkiye Girişimi Eylem Planı Taslağı" hazırlanmıştır (Tarhan, 2011: 175; Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı, 2016:2).

2003 yılında, daha önce yaşanan tecrübelerin etkisiyle değişik kurumlar tarafından uygulanan bilgi işlem teknolojilerinin bütünleştirilmesine ve tüm toplumun bilgi toplumuna dönüşümünün uyum içinde yürütülmesine yönelik olarak "e-Dönüşüm Türkiye Projesi" geliştirilmiş ve bu proje kapsamında 2003-2004 yıllarını kapsamak üzere "e-Dönüşüm Türkiye Kısa Dönem Eylem Planı" ve 2005 yılı "e-Dönüşüm Türkiye Projesi Eylem Planı" hazırlanarak uygulamaya konulmuştur (Devlet Planlama Teşkilatı, 2006: 1; Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı, 2016:2).

2006 yılından itibaren ise e-dönüşüm süreci stratejiler çerçevesinde yönetilmeye başlanmıştır. 2006-2010 yıllarını kapsayan dönem için hazırlanan "Bilgi Toplumu Stratejisi" ve bu stratejiye dayanan eylem planı 2006 yılında yürürlüğe girmiştir. "Bilgi Toplumu Strateji" belgesinde bilgi toplumuna dönüşüm sürecinin yedi stratejik önceliğe göre yönetileceği belirtilmiştir. Bu öncelikler; *"sosyal dönüşüm, bilgi ve iletişim teknolojilerinin iş dünyasına nüfuzu, vatandaş odaklı hizmet dönüşümü, kamu yönetiminde modernizasyon, küresel rekabetçi bilgi teknolojileri sektörü, rekabetçi, yaygın ve ucuz iletişim altyapı ve hizmetleri, ar-ge ve yenilikçiliğin geliştirilmesi"* şeklinde ifade edilmiştir

(Devlet Planlama Teşkilatı, 2006: 20-21). 2006-2010 “Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı”nda, bu stratejik önceliklerden “vatandaş odaklı hizmet dönüşümü” ve “kamu yönetiminde modernizasyon” başlıkları altında e-devlete ilişkin eylemler yer almıştır.

2006 yılındaki başka bir gelişme ise, tüm kamu kurumları tarafından yürütülen e-devlet çalışmalarının bütünleştirilmesi ve uyum içinde yürütülebilmesi amacıyla Bakanlar Kurulu Kararı ile kurulan “e-devlet kapısı” uygulamasıdır. “E-devlet kapısı” sayesinde çeşitli kuruluşlar tarafından yürütülen kamu hizmetlerinin tek bir portal üzerinden vatandaşa güvenli bir şekilde sunulması hedeflenmiştir (Şahin, 2014: 118).

2011 yılında e-devlet politikalarına ilişkin görev ve sorumluluk 655 sayılı KHK ile Ulaştırma Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı'na verilmiş ve Bakanlık bünyesinde e-Devlet Hizmetleri Daire Başkanlığı kurulmuştur. 2014 yılında 2015-2018 yılları için ikinci “Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı”, hazırlanmış ve uygulamaya alınmıştır. 2016 yılında ise 2015-2018 “Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı” çerçevesinde “2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı” hazırlanmıştır. Bu plan “Türkiye'nin ilk kapsamlı ve bütüncül ulusal e-devlet stratejisi ve eylem planı” olarak nitelendirilmektedir. Bu plan çerçevesinde dört stratejik amaç belirlenmiştir. Bunlar; *“e-devlet ekosisteminin etkinliğinin ve sürdürülebilirliğinin sağlanması, altyapı ve idari hizmetlere yönelik ortak sistemlerin hayata geçirilmesi, kamu hizmetlerinde e-dönüşümün sağlanması, kullanım, katılım ve şeffaflığın artırılmasıdır”* (Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı, 2016).

Türkiye’de e-devlet uygulamaları yaygın olarak kuruluşların web sayfaları üzerinden tanıtıcı bilgiler sunarak ya da çeşitli işlemleri gerçekleştirme imkanı vererek vatandaşlara hizmet sunmaları şeklinde gerçekleşmektedir. Bunun yanı sıra, e-devlet uygulamalarının geliştirilmesine yönelik olarak gerek merkezi yönetim,

gerekse yerel yönetim kuruluşları bünyesinde çeşitli projeler yürütülmüştür. Merkezi ve yerel düzeyde uygulanan bu projelerden bazıları aşağıda belirtilmiştir (Şahin, 2014: 128-147; Tarhan, 2011: 186-196; Söylemez, 2016: 153-170):

- Merkezi İdare Nüfus İdaresi Sistemi (MERNİS)
- Tapu Kadastro Bilgi Sistemi (TAKBİS)
- Vergi Dairesi Otomasyon Projesi (VEDOP)
- POLNET (Emniyet Genel Müdürlüğü uygulaması)
- Ulusal Yargı Ağı Projesi (UYAP)
- Say 2000i (Maliye Bakanlığı Muhasebat Genel Müdürlüğü Projesi)
- Milli Emlak Otomasyon Projesi (MEOP)
- Bilgisayarlı Gümrük Etkinlikleri (BILGE) Projesi
- Milli Eğitim Bakanlığı Bilişim Sistemleri (MEBBİS)
- Gümrük ve Veri Ambar Sistemi (GÜVAS)
- Yerel Net Projesi
- Yerel Bilgi Projesi

Çeşitli kuruluşlar tarafından uygulanan bu projeler,<sup>2</sup> kamu hizmetlerinin sunulmasında otomasyonu ve çeşitli kuruluşlar arasında bilgi akışını ve entegrasyonu sağlayarak hem hizmeti veren kamu kuruluşları açısından, hem de hizmet alan vatandaşlar açısından önemli faydaların elde edilmesini sağlamıştır. Saydamlık, kaynak israfının azaltılması, vatandaşların talep ve beklentilerinin daha etkin bir şekilde alınması ve alınan kararların ve yapılan uygulamaların daha etkin bir şekilde duyurulması, yönetimin kurumsal imajının geliştirilmesi hizmeti veren kamu kuruluşları açısından; yönetime başvurunun kolaylaşması, hizmetlere daha kolay ve hızlı bir biçimde ulaşma, önemli kararlarda

<sup>2</sup> Çalışmanın kapsamı içinde bu projelerin tek tek ayrıntılarına girememekle birlikte, bu projeler hakkında ayrıntılı bilgi için bkz. Şahin, 2014:128-147; Tarhan, 2011: 186-196; Söylemez, 2016: 153-170.

yönetime katılma imkanı, hizmetten eşit bir şekilde yararlanma, hesap sorabilme hizmeti alan vatandaşlar açısından sağlanan faydalara örnek verilebilir (Tarhan, 2011: 196-212).

Yukarıda sayılan projelerden “Yerel Net” ve “Yerel Bilgi” projeleri doğrudan yerel yönetimleri ilgilendiren projelerdir. “Yerel Net Projesi” DPT ile Türkiye ve Ortadoğu Amme İdaresi Enstitüsü işbirliği ile geliştirilen bir projedir. Bu proje ile, bir web sitesi paylaşım ağı kurularak bu ağ sayesinde, Türkiye’de faaliyette bulunan çok sayıda belediye, il özel idaresi ve köylerin kendi alanlarında gerekli olan bilgi ve mevzuata kolayca erişebilecekleri ve deneyimlerini paylaşabilecekleri bir ortam sağlanması hedeflenmiştir. “Yerel Net Projesi” kapsamında 2000 yılında kurulan “YerelNET Yerel Yönetimler Portalı” günümüzde halen [www.yerelnet.org.tr](http://www.yerelnet.org.tr) adresinden hizmet vermeye devam etmektedir. Hem yerel yönetimlerin, hem de vatandaşların kullanımına açık olan site, yerel yönetimlere sunduğu hizmetlerin yanı sıra, yerel yönetimler ile vatandaşlar arasında iletişim aracı olarak da kullanılabilir (yerelnet.org.tr, 07.10.2017).

“Yerel Bilgi (Yerel Yönetimler Bilgi Tabanı) Projesi”, 2001 yılında İçişleri Bakanlığı ile Türkiye ve Ortadoğu Amme İdaresi Enstitüsü arasında imzalanan bir protokol ile başlamış ve 2003 yılında İçişleri Bakanlığı’na devredilmiştir. “Yerel Bilgi Projesi” ile “yerel yönetimler ile ilgili tüm verilerin elektronik ortamda toplanması ve bu verilerin politika geliştirme ve karar alma sürecine yardımcı olacak şekilde derlenmesi ve bunların analitik sorgulamaya tutulması” hedeflenmiştir (Şahin, 2007: 175-176; [yerelnet.org.tr](http://yerelnet.org.tr), 07.10.2017).

Yerel yönetimlere ilişkin geliştirilen bu projelerin yanı sıra, yukarıda bahsi geçen strateji ve eylem planı belgelerinde de yerel yönetimlere ilişkin düzenlemelerin yer aldığı görülmektedir. Strateji belgeleri ve eylem planlarında yer alan bazı hedefler merkezi yönetim kuruluşları ile birlikte

yerel yönetimleri de kapsamaktadır. Örneğin; bu konudaki son ve kapsayıcı strateji belgesi niteliğinde olan “2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı”nda yerel yönetimlerin e-devlet çalışmalarının merkezi yönetim ile işbirliği ve koordinasyon içinde ve merkezi yönetimin e-devlet politikalarıyla uyumlu olarak yürütülmesine, yerel yönetimlerin bu alandaki yenilikçi yatırımlarının desteklenmesine ve yerel yönetimlerin mükerrer yatırımlarını azaltabilmek için ortak sistemlerin oluşturulmasına yönelik hedefler yer almaktadır (Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı, 2016). Bunun yanı sıra, “2015-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı”nda “Kamu Hizmetlerinde Kullanıcı Odaklılık ve Etkinlik” eksenini çerçevesinde “*yerel yönetim hizmetlerinin elektronik ortamda, ortak norm ve standartlarda sunulmasının sağlanması ve e-devlet kapısına entegre edilen yerel yönetim hizmetlerinin sayısının artırılması*” ve “*81 il için kent yönetimi bilgi sisteminin temel esaslarının belirlenmesi*” hedeflenmiştir (Kalkınma Bakanlığı, 2015: 74-75). Dolayısıyla, bu belgelerde yer alan hedeflerin, e-devlet politikalarının yerel yönetimlere de yaygınlaştırılması ve yerel yönetimlerin bu yöndeki çabalarının desteklenmesi yönünde olduğu söylenebilir.

Uygulamaya bakıldığında ise, Türkiye’de merkezi yönetim kuruluşlarının yanı sıra, belediyelerin de özellikle web sayfaları aracılığıyla e-devlet çalışmalarını yürütmeye başladıkları, belediye hizmetlerini elektronik ortamda sunma yolunda her geçen gün yeni uygulamalar geliştirdikleri ve birbirleri ile rekabet içinde oldukları söylenebilir.

Son yıllarda belediyeler kendi web sayfalarının yanı sıra, e-devlet portalı ([turkiye.gov.tr](http://turkiye.gov.tr)) üzerinden de hizmet vermeye başlamıştır. Böylece, vatandaşlara tek bir noktadan belediye hizmetlerine de elektronik olarak ulaşma imkanı sağlama yolunda bir adım atılmıştır. Ancak, e-devlet portalının belediye hizmetleri açısından etkinliği belediyelerin e-devlet portalında aktif olarak yer alması ve portal ortamında



sunulan hizmetlerin çeşitliliği ile doğru orantılı olacaktır.

Mevcut durumda e-devlet portalı üzerinde 61 ilden 231 adet belediye yer almaktadır. Bunun yanı sıra, belediyelerin e-devlet portalı üzerinden sundukları hizmetlerin de oldukça sınırlı sayıda ve genellikle bazı bilgilerin sorgulanması niteliğinde olduğu görülmektedir. Sunulan hizmet türleri incelendiğinde; genel olarak yoğunlaşılan hizmet türleri; beyan, tahakkuk, tahsilat, arsa rayiç değeri, sicil bilgileri, su aboneliği ve su faturası, nöbetçi eczane, mezar yeri, vefat yeri, imar durum bilgisi, encümen kararı sorgulama gibi bilgi edinme hizmetleridir. Bazı belediyeler için, vatandaşların talep, şikayet ve önerilerini iletebildikleri ve cevaplarını takip edebildikleri alanlar da bulunmaktadır. Vergi, harç, ücret ödeme gibi vatandaşların belediyeye olan yükümlülüklerini yerine getirmelerine ilişkin verilen hizmetler ise sorgulama boyutunda kalmış olup, genellikle e-devlet portalında aktif olarak işlem yapma, beyan verme ve borç ödeme imkanlarının sağlanamadığı görülmektedir. Belediyeler bu tür hizmetleri kendi web sayfalarından vermeyi tercih etmektedir. Ancak, bu konuda farklı uygulamalara da rastlanabilmektedir. Örneğin; genel uygulamadan farklı olarak Bağcılar Belediyesi için e-devlet portalı üzerinden borç ödeme imkanı da sağlanmaktadır (turkiye.gov.tr, 09.10.2017).

#### **4.İSTANBUL BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ E-BELEDİYE UYGULAMALARININ ANALİZİ**

##### **4.1. Araştırmanın Amacı, Kapsamı ve Yöntemi**

Çalışmanın bu bölümünde İstanbul Büyükşehir Belediyesi'nin (İBB) e-belediye uygulamaları analiz edilecektir. Çalışma kapsamında, İBB'nin elektronik ortamda sunduğu hizmetlerin ve bu konuda kullanılan yöntemlerin incelenmesi ve e-belediye uygulamalarının belediye hizmetlerinin sunumunda vatandaş ve belediye yönetimi açısından sağladığı

avantajların ortaya konulması hedeflenmiştir.

İBB'nin e-belediye uygulamalarının analizi, İBB'nin web sayfası, belediyenin basılı yayınları, belediyenin e-belediye uygulamalarını yöneten ve e-belediye uygulamaları kapsamında hizmet sunan ilgili birim temsilcileri ile yapılan görüşmeler ve belediyeden elde edilen diğer verilerden yararlanılarak gerçekleştirilmiştir. Elde edilen veriler belirli bir sistematikte analiz edilerek değerlendirilmeye tabi tutulmuştur.

Çalışma İBB'nin web sayfası üzerinden sunduğu e-belediye hizmetlerini kapsamaktadır. Çalışma kapsamında e-belediye uygulamaları İBB'nin kendi web sayfası üzerinde "e-belediye hizmetleri" başlığı altında sunduğu hizmetler ile sınırlandırılmıştır. E-belediye hizmetleri başlığı altında yer almamakla birlikte, web sayfası üzerinden sunulan diğer hizmetlere ise web sayfası başlığı altında genel olarak değinilmiş bu konuda ayrıntılı incelemelere yer verilmemiştir.

İBB'nin "e-belediye hizmetleri" olarak tanımladığı hizmetler web sayfası üzerinde yedi başlık altında gruplandırılmıştır. Bunlar; Beyazmasa-Alo 153, Gelirler Mükellef Rehberi, e-Sorgulama, e-Ödeme, e-Beyanname, e-Bilgi ve e-Başvuru'dur. Çalışma sırasında öncelikle web sayfası üzerinden elektronik olarak sunulan bu hizmet grupları ayrıntılı olarak incelenmiş, daha sonra başta Bilgi İşlem Müdürlüğü olmak üzere söz konusu hizmetleri yürüten ilgili birim yönetici ve çalışanları ile görüşülerek sunulan hizmetlere ilişkin detay bilgi alınmaya çalışılmıştır.

Bu çerçevede, İBB'nin geliştirdiği e-belediye uygulamaları, bu uygulamaların nasıl yönetildiği, e-belediye uygulamaları kapsamında ne tür hizmetler sunulduğu, sunulan e-belediye hizmetlerinden halkın yararlanma derecesi, e-belediye uygulamaları ile diğer kurumların entegrasyonunun nasıl sağlandığı, e-belediye uygulamalarının sağladığı avantajlar ile uygulamada karşılaşılan zorlukların neler olduğu ve bu zorlukların

nasıl aşıldığı gibi sorulara cevaplar aranmaya çalışılmıştır.

## 4.2. Araştırmanın Sonuçları

### 4.2.1. İstanbul Büyükşehir Belediyesi'nin Web Sayfası

İBB web sayfasına daha önce <http://www.ibb.gov.tr> adresinden ulaşılmakta iken, 2017 yılı başında web sayfası genel olarak yeniden yapılandırılmış ve web sayfasının adresi <http://www.ibb.istanbul> olarak değiştirilmiştir.

İBB'nin web sayfasının yönetimi genel olarak İBB Bilgi İşlem Daire Başkanlığı'na bağlı olarak faaliyette bulunan Bilgi İşlem Müdürlüğü'nün sorumluluğundadır. Bilgi İşlem Müdürlüğü sayfanın yönetimini doğrudan Başkana bağlı olan Basın Danışmanlığı ile koordineli olarak sağlamaktadır. Web sayfasında yer alan bilgiler düzenli olarak güncellenmekte, haberlerin güncellenmesi Basın Danışmanlığı tarafından, diğer alanların güncelleme takibi ise Bilgi İşlem Müdürlüğü bünyesindeki içerik ekibi tarafından gerçekleştirilmektedir (İBB Bilgi İşlem Müdürlüğü, 2017). İBB'nin web sayfasının genel görünümü ve web sayfasında yer alan alanlar ise şöyledir:<sup>3</sup>

İBB'nin web sayfası tıklanığında ana sayfada en üst kısımda başkan, meclis, kurumsal, hizmetler, yatırımlar ve iletişim ana başlıkları ile bir arama butonu yer almaktadır. İletişim başlığı altında İBB'nin hizmet binalarının adres ve telefonları yer almaktadır. Başkan, meclis, kurumsal, hizmetler ve yatırım başlıkları altında yer alan alanlar ise Tablo 1'de gösterilmiştir.

---

<sup>3</sup> Bu bölümde yer alan bilgiler aksi belirtilmedikçe İstanbul Büyükşehir Belediyesi web sayfasından yararlanılarak yazılmıştır (ibb.istanbul, 13.10.2017).

Tablo 1: İstanbul Büyükşehir Belediyesi Web Sayfasında Yer Alan Ana Başlıklar

Başkan	Meclis	Kurumsal		Hizmetler	Yatırımlar
		Belediye	Basın Merkezi		
Özgeçmiş	Meclis Başkanı ve Vekiller	Yetki Alanı	Haber Arşivi	Acil Hizmetler	İstanbul Genel Yatırım ve Hizmet Kataloğu
Galeri	Meclis Üyeleri	Yönetim Şeması	Basın Bültenleri	Bilgi Hizmetleri	39 İlçe Hizmet ve Yatırım Broşürleri
Başkanın Görevleri	Meclis Komisyonları	Etik Komisyonu	Yayınlar	Çevre Hizmetleri	Kronolojik Panolar
	Belediye Birlikleri	Encümen	İBB Tube	E-Belediye Hizmetleri	
	Parti Grup Başkanlıkları	Bütçe ve Yatırımlar	İBB Sosyal Medya	İmar Hizmetleri	
	Meclis Gündemi ve Komisyon Raporları	Basın Materyalleri	İBB TV	Kültür Hizmetleri	
	Meclis Kararları ve Karar Özetleri	Kardeş Şehirler	Mobil Uygulamalar	Sağlık Hizmetleri	
		Şirketler		Sosyal Hizmetler	
		Projeler		Spor Hizmetleri	
				Ulaşım Hizmetleri	

**Kaynak:** (ibb.istanbul, 13.10.2017)

Tablo 1’de yer alan alanlar incelendiğinde; başkan, meclis, kurumsal sekmelerinin altında belediyenin kurumsal yapısı, görev ve yetkileri, bütçe ve yatırımları, meclis kararları ve projeleri gibi konular hakkında vatandaşların genel olarak bilgilendirilmesinin amaçlandığı görülmektedir. Ayrıca, kurumsal başlığı altında yer alan basın merkezi alanından

Hizmetler başlığı altında da genel olarak belediye hizmetleri hakkında vatandaşlara bilgi sunulmakla birlikte, bu başlık altında diğer alanlardan farklı olarak vatandaşların belediye ile etkileşim içinde bulunabildiği, işlem yapabildiği alanların da yer aldığı görülmektedir. Özellikle e-belediye hizmetleri başlığı altında ve diğer bazı başlıkların altında vatandaşların doğrudan başvuruda bulunabildikleri, borçlarını sorgulayabildikleri, beyan, ödeme, sicil kaydı gibi işlemlerini gerçekleştirebildikleri alanlar bulunmaktadır. Ayrıca, hizmetler başlığı altındaki ilgili alanlardan yalnızca İBB organizasyon yapısı içindeki birimlerin değil, belediye şirketleri ve bağlı

vatandaşlar belediye faaliyetlerine ilişkin güncel duyuru ve haberlere ve haber linklerine ulaşabilmektedir. Yatırımlar başlığı altında, hem İBB’nin, hem de ilçe belediyelerinin yatırımlarına ilişkin katalog ve broşürler yer almakta ve vatandaşların siteden bu broşür ve katalogları indirebilme imkanı bulunmaktadır.

kuruluşlarının da sundukları hizmetlere ilişkin linklere bağlanılabilmektedir.

Yukarıda sayılan ve web sayfasından ulaşılan ana alanların yanı sıra, alt kısımda belediye faaliyetlerine ilişkin haber ve duyurular ile şehir haritası, hava durumu, trafik, sosyal tesisler ve beyaz masaya kısa yoldan ulaşabilmeyi sağlayan ve vatandaşların sayfaya ilk girişte bir bakışta ulaşabilecekleri alanlar yer almaktadır. Burada dikkati çeken bir husus, vatandaşları ana sayfa üzerinden doğrudan hizmetler ve e-belediye uygulamalarına yönlendiren e-belediye uygulamalarını keşfet butonudur. Bu buton sayesinde vatandaşlar kolayca belediye hizmetleri sayfasına

ulaşabilmektedir. Ayrıca, sağ altta yer alan canlı destek butonu da vatandaşlarla web sayfası üzerinden doğrudan ve kısa yoldan etkileşime geçmenin bir aracı olarak kabul edilebilir.

#### 4.2.2. İstanbul Büyükşehir Belediyesi'nin E-Belediye Hizmetleri

##### 4.2.2.1. E-Belediye Hizmetleri Hakkında Kısa Bilgiler

Bu başlık altında İBB'nin web sayfasında "hizmetler" bölümünün altında yer alan "e-belediye hizmetleri" başlığı çerçevesinde sunulan hizmetler incelenecektir.<sup>4</sup> E-belediye hizmetleri başlığı altında Beyaz Masa, Gelirler Mükellef Rehberi, e-Sorgulama, e-Ödeme, e-Beyanname, e-Bilgi ve e-Başvuru alanları bulunmaktadır. E-belediye hizmetleri alanı web sayfasında yer alan diğer alanlardan farklı olarak vatandaşların başvuru, sorgulama, beyan, ödeme, evrak takibi gibi işlemlerini gerçekleştirdikleri ve sonuçlarını takip edebildikleri bir alandır. Ayrıca, bu bölüm yine vatandaşların borç ödeme, beyan verme, ücret tarifesi öğrenme gibi bizzat belediyeye olan yükümlülüklerine ilişkin bilgileri edinebilecekleri bir alan niteliği taşımaktadır. E-Belediye hizmetleri sekmesi altında yer alan bölümler Tablo 2'de gösterilmiştir. Bu bölümlere ilişkin detaylı bilgiler ise şöyledir:

**Beyaz Masa:** Beyaz Masa bölümü vatandaşların web sayfası üzerinden başvuruda bulunarak talep, şikayet ve önerilerini iletebildikleri ve belediye hizmetleri hakkında bilgi talep edebildikleri bir alandır. Bu alanda ilgili kişi ad, soyad ve iletişim bilgileri ile başvuru konusunun yer aldığı bir formu elektronik olarak doldurabilmekte ve gerektiğinde dosya ekleyerek başvuruda bulunabilmektedir. Başvurularda güvenlik kodu uygulaması da bulunmaktadır. Ayrıca, başvuru sorgulama bölümünden

başvuru numarası ve güvenlik numarası ile daha önce yapılan başvuruların sorgulaması yapılarak, başvurular takip edilebilmektedir. Bu noktada Beyaz Masa linkinin vatandaşların belediye ile etkileşime geçebildiği bir alan niteliği taşıdığı söylenebilir.

**Gelirler Mükellef Rehberi:** Gelirler Mükellef Rehberi altında ilan reklam mükellefleri, diğer mükellefler, ödeme noktası rehberleri, haciz kaldırma, ilan tebliğ, ilçe belediye payları ve sıkça sorulan sorular alt bölümleri yer almaktadır. Bu bölümlerden ilçe belediye payları bölümü, büyükşehir belediyesinin çeşitli gelirlerinden ilçe belediyelerine ayrılan payların ilan edildiği bir bölümdür. Diğer alanlar ise genel olarak vatandaşların İBB'ye olan vergi ya da diğer borç yükümlülüklerine ilişkin bilgilerin yer aldığı alanlardır. Vatandaşlar, bu alanlardan e-beyan işlemleri, ödeme noktaları, haciz kaldırma gibi konularda kullanacakları yöntemler, araçlar ve yerine getirmeleri gereken yükümlülükler hakkında bilgi edinebilmektedir. Ayrıca, bu alanlar üzerinde vatandaşlar ilgili linklere bağlanarak borç sorgulama ve ödeme işlemlerini de gerçekleştirebilmekte, ilgili dosyaları indirebilmektedir.

Bu bölümde ilgi çeken bir uygulama ise ilan reklam mükellefleri başlığı altında yer alan dilekçematik uygulamasıdır. Vatandaşlar, dilekçematik uygulaması sayesinde vergi borçlarına ilişkin ceza indirimi, düzeltme, itiraz, mal bildirim, para iadesi gibi konularda formatları daha önceden belirlenmiş çeşitli dilekçeleri gerekli bilgileri doldurarak belediyeye ulaştırabilmektedir. Dolayısıyla, Gelirler Mükellef Rehberi bölümünün mükellefiyete ilişkin bilgilerin yer aldığı bölümlerin yanı sıra, işlem yapmayı sağlayan alanları da içerdiği söylenebilir.

<sup>4</sup> Bu bölümde yer alan bilgiler aksi belirtilmedikçe İstanbul Büyükşehir Belediyesi web sayfasından yararlanılarak yazılmıştır (ibb.istanbul, 13.10.2017).

Tablo 2: İstanbul Büyükşehir Belediyesi E-Belediye Hizmetleri

Beyaz Masa	Gelirler Mükellef Rehberi	e-Sorgulama	e-Ödeme	e-Beyanname	e-Bilgi	e-Başvuru
Beyaz Masa Başvuru Formu	İlan Reklam Mükellefleri	İmar Planları	İBB Borç Ödeme	İlan ve Reklam Vergisi Beyanı	Balık Hal Fiyatları	İtfaiye Gönüllüleri Başvuru Formu
Beyaz Masa Başvuru Takibi	Diğer Mükellefler	İhale İlanları	İGDAŞ Borç Ödeme	Yangın Sigorta Vergisi Beyanı	Ücret Tarifeleri	Evde Sağlık Hizmetleri Başvuru Formu
Beyaz Masa Memnuniyet Anketi	Ödeme Noktası Rehberleri	Evrak Takibi	İSKİ Borç Ödeme		Faaliyet Raporları	İstanbul Kart Başvuruları
	Haciz Kaldırma	Fenni Sicil Mükellef Kaydı			Sosyal Tesisler	Kamulaştırma Başvuru Formu
	İlanen Tebliğ	Mevzuat			Kültür ve Sanat Etkinlikleri	Etik Komisyonu Başvuru Formu
	İlçe Belediye Payları				Şehir Rehberi	İETT Kayıp Eşya Bildirme Formu
	İstek Öneri ve Şikayetler				Şehir Hatları Sefer Tarifeleri	Toplu Ulaşım Başvuruları ve Ruhsatları
	Sıkça Sorulan Sorular				Kameralar	İşyeri Açma ve Çalışma Ruhsatı
						İBB CV Girişi

**Kaynak:** (ibb.istanbul, 13.10.2017)

**e-Sorgulama:** Bu bölüm, tıklandığında imar planları, ihale ilanları, evrak takibi, fenni sicil müellif kaydı, mevzuat ve T.C. Başbakanlık İhalesi alt bölümleri karşımıza çıkmaktadır. İmar planları ve ihale ilanları bölümleri vasıtasıyla vatandaşlar imar planlarını ve ilgili olduğu müdürlük, konu ve tarih bazında ihaleleri sorgulayabilmektedir. Evrak takibi bölümü vatandaşların İBB nezdinde yürüttükleri işlemleri İBB Takip No, TC Kimlik No ve Evrak Kayıt Yılı bilgileri ile sorgulayabildikleri bir alandır. Fenni Sicil Müellif Kaydı bölümü ile mimar ve mühendislerin fenni sicil kayıtları sorgulanabilmektedir.

Mevzuat ve TC Başbakanlık İhalesi bölümleri merkezi yönetim kuruluşları ile entegrasyon sağlaması anlamında diğer alanlardan farklıdır. Mevzuat linki ile Başbakanlık mevzuat sitesine bağlanılarak mevzuat sorgulaması yapılabilmekte; T.C.

Başbakanlık İhalesi bölümleri ile Başbakanlık Özelleştirme İdaresi Başkanlığı sitesine bağlanılarak, Özelleştirme İdaresi Başkanlığı tarafından il bazında satışa çıkarılan taşınmazların ihalelerine ilişkin bilgiler görülebilmektedir.

**e-Ödeme:** e-Ödeme bölümü İBB borç ödeme, İGDAŞ borç ödeme ve İSKİ borç ödeme alt bölümlerinden oluşmaktadır. İBB borç ödeme linki ile vatandaşlar TC/vergi kimlik numarası ile büyükşehir belediyesine olan vergi ve diğer borçlarını sorgulayabilmekte ve borcunu ödeyebilmektedir. İGDAŞ ve İSKİ borç ödeme bölümleri tıklandığında ise İGDAŞ ve İSKİ'nin ilgili sitelerine bağlanılarak fatura borçları ödenebilmektedir. Bu bölüm doğalgaz ve su faturası borçları için ilgili kurumlarla entegrasyonun sağlandığı bir alan olarak görülebilir.

**e-Beyanname:** e-Beyanname bölümü İBB'nin tahsil ettiği ilan ve reklam vergisi ile yangın sigorta vergisi için elektronik ortamda beyanname formlarının doldurularak beyan verilebildiği alanlardır. Bu alanda vatandaşlar öncelikle kullanıcı adı ve şifre ile sisteme bağlanmakta ve beyanmelerini vermektedir. Dolayısıyla bu alandan beyan verebilmek için öncelikle kayıt işlemi yapılarak bir kullanıcı adı ve şifre alınması gerekmektedir. Ayrıca ilan reklam uygulaması bölümünde “9 adımda elektronik beyan kılavuzu”, “e-beyanname ile ilgili sıkça sorulan sorular”, “ilan-reklam vergisi ile ilgili sıkça sorulan sorular” gibi alanlar ile vatandaşların işlemlerini doğru ve kolay bir şekilde gerçekleştirebilmeleri için bilgilendirmelerin yer aldığı görülmektedir.

**e-Bilgi:** e-Bilgi bölümünde yer alan balık hal fiyatları, ücret tarifeleri, sosyal tesisler, kültür ve sanat etkinlikleri linkleri sayesinde vatandaşlar belediyenin sunduğu çeşitli hizmetlere ilişkin ücret tarifelerini öğrenebilmekte, yararlanabilecekleri etkinlikler hakkında detaylı bilgilere ulaşabilmektedir. Faaliyet raporları bölümünden İBB'nin 2011 yılından itibaren yıllar itibariyle faaliyet raporlarını indirebilme imkanı bulunmaktadır. Şehir Hatları sefer tarifeleri linki sayesinde Şehir Hatları'nın sitesine bağlanılarak şehir hatları seferleri hakkında detay bilgi alınabilmektedir. Şehir rehberi ve kameralar uygulaması ise ilgililerin şehri tanımalarını ve şehir hakkında bilgi sahibi olmalarını sağlayan alanlardır.

**e-Başvuru:** Bu bölümde yer alan linkler sayesinde vatandaşlara İBB bünyesindeki çeşitli birimler nezdinde farklı konularda oluşturulan formları doldurarak elektronik ortamda başvuru yapabilme imkanı sağlanmıştır. Evde sağlık hizmeti başvuru formu, kamulaştırma başvuru formu, toplu ulaşım başvuruları ve ruhsatları, işyeri açma ve çalışma ruhsatı, İstanbul Kart başvuruları alanları bazı belediye hizmetlerinden yararlanabilmek ya da yapılacak faaliyetler için ruhsat alabilmek için başvuru alanlarıdır. Bunun yanı sıra, itfaiye gönüllüleri başvuru formu ile itfaiye

gönüllüsü olmak için, İETT kayıp eşya bildirme formu ile kayıp eşya bildiriminde bulunmak için başvuruda bulunulabilmekte, İBB CV girişi alanı ile iş başvurusu yapılabilmektedir. Ayrıca, Etik Komisyonu Başvuru Formu ile ad soyad ve iletişim bilgileri girilmek suretiyle Etik Komisyonuna elektronik ortamda başvuru imkanı sağlanmaktadır.

#### 4.2.2.2. E-Belediye Hizmetlerinin Yönetimi

Web sayfası üzerinde yer alan e-belediye hizmetlerinin genel olarak yönetim sorumluluğu Bilgi İşlem Müdürlüğü'ndedir. Bilgi İşlem Müdürlüğü bu alanların yönetimini e-belediye hizmetlerinin ilgili olduğu Müdürlükler ile koordineli olarak yürütmektedir.

İBB bünyesinde yeni bir e-belediye uygulamasının geliştirilmesi şu şekilde olmaktadır: Öncelikle yeni bir e-belediye uygulamasına üst yönetim tarafından ya da hizmeti sunacak ilgili Müdürlüğün teklifi ve bağlı olduğu Genel Sekreter Yardımcısı'nın onayı üzerine karar verilmektedir. Bilgi İşlem Müdürlüğü hizmeti sunacak olan Müdürlük ile birlikte gerekli analiz çalışmalarını gerçekleştirmekte ve yazılım ve altyapı çalışmalarını tamamladıktan sonra, web sayfası üzerindeki ön tasarım belediyenin bu konuda hizmet satın aldığı şirket tarafından yapılmaktadır. Geliştirilen uygulama kullanıcıların hizmetine sunulmadan önce gerekli test işlemleri yapılmakta, geri bildirimler sonrası gerekirse iyileştirmeler yapılarak hizmeti sunan ilgili Müdürlüğün onayı üzerine uygulamaya girmektedir.

Mevcut e-belediye uygulamalarının güncellenmesi ise; mevzuat değişikliği, ilgili birimin ya da yönetimin talebi ya da yazılımsal bir değişiklik sebebiyle yapılmakta, bu durumda da yeni e-belediye uygulamalarının geliştirilmesinde olduğu gibi gerekli analiz çalışmaları ve test işlemleri ilgili Müdürlük ile işbirliği içinde Bilgi İşlem Müdürlüğü tarafından yapılmaktadır.

Web sayfasından sunulan e-belediye hizmetlerinin ve diğer tüm sistemlerin güvenliği Bilgi İşlem Müdürlüğü bünyesinde kurulmuş olan güvenlik grubu tarafından yönetilmekte, güvenlik grubu periyodik olarak gerekli tüm tarama ve analiz işlemlerini gerçekleştirmekte, bir tehdit algılandığında gerekli uyarıları ve engellemeleri yapmaktadır. Ayrıca, Bilgi İşlem Müdürlüğü bünyesinde yer alan personel güvenlik konusunda eğitilmektedir. E-beyan, e-ödeme gibi alanlarda işlem yapmak isteyen vatandaşlara bir kullanıcı adı ve şifre gönderilmekte ve bu kullanıcı adı ve şifre ile işlemlerin gerçekleştirilmesi sağlanmaktadır. Beyaz masa başvurularında ve diğer başvuru işlemlerinde güvenlik kodu uygulaması bulunmaktadır. Bunun yanı sıra, İBB bünyesinde Bilgi İşlem Müdürlüğü'nün çabalarıyla 2008 yılında ISO 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi kurulmuş olup, bu çerçevede bilgi güvenliği sağlanmakta, riskler analiz edilmekte ve gerekli önlemler alınmaktadır.

Geliştirilen ya da güncellenen e-belediye uygulamalarının etkinliği başlangıçta yapılan testlerin yanı sıra, uygulamalar devreye girdikten sonra da kullanıcıların geri bildirimlerinin alınması yoluyla ölçülmektedir. E-belediye uygulamalarının ilgili olduğu Müdürlük personeli vatandaşlardan gelen geri bildirimleri ya da kendilerinin tespit ettikleri sorunları "jira" adı verilen bir program üzerinden giriş yaparak Bilgi İşlem Müdürlüğü'ne bildirmekte, Bilgi İşlem Müdürlüğü bu program üzerinden geri bildirimleri takip ederek gerekli iyileştirmeleri gerçekleştirmektedir (İBB Bilgi İşlem Müdürlüğü, 2017).

Bunun yanı sıra, geliştirilen e-belediye uygulamaları konusunda vatandaşın memnuniyetini ölçen doğrudan özel anketler bulunmasa da, Halkla İlişkiler Müdürlüğü ve Gelirler Müdürlüğü'nün geliştirdiği genel memnuniyet anketlerinde sınırlı sayıda da olsa bu uygulamaların etkinliğini ölçmeye dönük bazı dolaylı sorular yer almaktadır. Halkla İlişkiler

Müdürlüğü'nün gerçekleştirdiği genel memnuniyet anketlerinde İBB'ye erişimde en çok kullanılan iletişim kanalı tercihi ile İBB'nin sunmuş olduğu hizmet ve yatırımlardan nasıl haberdar olduğuna ilişkin soru; Gelirler Müdürlüğü'nün gerçekleştirdiği memnuniyet anketinde ise e-beyan hizmetlerinin kullanım kolaylığından memnun olma durumuna ilişkin soru bu kapsamda değerlendirilebilir (İBB Halkla İlişkiler Müdürlüğü ve Gelirler Müdürlüğü, 2017). Ancak, bu soruların e-belediye hizmetlerinin etkinliğinin ve bu hizmetlerden memnuniyet düzeyinin ölçülmesi noktasında yeterli olmadığı, bu konuda daha detaylı ölçümlerin yapılmasının e-belediye hizmetlerinin iyileştirilmesinde etkili olabileceği belirtilmelidir. Bu sorulara verilen cevapların analizi ise aşağıda ayrıca değerlendirilecektir.

#### 4.2.2.3. Vatandaşların E-Belediye Hizmetlerinden Yararlanma Düzeyi

Bu bölümde, elde edilen veriler çerçevesinde vatandaşların İBB'nin web sayfasında yer alan e-belediye hizmetlerini kullanım durumları analiz edilmeye çalışılacaktır. Bu çerçevede web sayfasında yer alan e-belediye hizmetleri bölümü kapsamında; Beyaz Masa başvuru sayısı ile e-Ödeme ve e-Beyanname sayıları yıllar itibarıyla elde edilebilmiştir. Bunun dışında e-belediye hizmetleri başlığı altında yer alan e-Sorgulama, e-Bilgi, e-Başvuru, Gelirler Mükellef Rehberi alanlarına ilişkin ayrı ayrı kullanım sayılarına ulaşılamamıştır. Web sayfasını ziyaret eden kullanıcı sayısı, web sayfasının görüntülenme sayısı ve oturum açma verilerine toplam olarak ulaşılmıştır. Ancak, bu veriler yalnızca toplamda web sayfasının ziyaret edilmiş istatistikleri hakkında bilgi vermekte olup, vatandaşların hangi amaçla web sayfasına girdiği, hangi alandan ne kadar yararlandığı konusunda net bir bilgi sağlamamaktadır. Yine de bir fikir vermesi amacıyla web sayfasının görüntülenme sayılarına ilişkin bilgilere de aşağıda yer verilmiştir.

Tablo 3’de 2011-2016 yıllarını kapsayan dönem için İBB web sayfasının görüntülenme sayıları, web sayfasını görüntüleyen kullanıcı sayısı ve açılan oturum sayıları yıllık olarak gösterilmiştir. Buna göre web sayfasının görüntülenme sayısı 2016 yılı dışında 12 milyon ile 18 milyon arasında seyretmiştir. Web sayfasında açılan oturum sayısı ise 2011-2015 yılları arasında yıllık olarak 4 milyon ile 8 milyon arasında değişmiştir. 2016 yılında ise açılan oturum sayısı diğer yıllara göre daha düşük olup, 2,5 milyon civarındadır. Web sayfasını ziyaret eden kullanıcı sayısı ise 2011 yılında 2 milyon civarında iken, 2012-2016 yılları arasında yıllık olarak yaklaşık 4 milyon civarındadır. Yukarıda da belirtildiği gibi, bu bilgiler vatandaşların web sayfasının hangi alanlarından ne ölçüde yararlandığı hakkında net bir bilgi vermemekle birlikte web sayfasına giriş konusunda genel bir istatistik sunmaktadır. Ayrıca, web sayfasına giren kullanıcı sayısı, belediye sınırları içindeki nüfusun yaklaşık ne kadarlık kısmının web sayfasına girdiği konusunda bir fikir vermektedir. Bu noktada, İstanbul’un nüfusunun 14 milyon civarında olduğu düşünülürse, 2012-2016 yılları arasında web sayfasına giren 4 milyon kullanıcının belediyenin hizmet verdiği nüfusun yaklaşık yüzde 28’i düzeyinde olduğu görülmektedir.<sup>5</sup>

---

<sup>5</sup> Ancak, burada sunulan veriler kişi sayısı değil, kullanıcı sayısıdır. Bir kişinin birden fazla bilgisayarının da olabileceği düşünülürse bu oranın biraz daha düşük olabileceği söylenebilir. Yine de bu oran web sayfasından vatandaşların yararlanma düzeyi konusunda yaklaşık bir fikir vermektedir.



Tablo 3: İBB Web Sayfasının Görüntülenme Sayıları (2011-2016)

	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Sayfa Görüntülenme Sayısı	12.715.924	17.377.494	15.592.664	18.064.278	15.717.780	8.663.440
Açılan Oturum Sayısı	4.270.561	8.703.617	7.999.152	8.314.869	8.278.985	2.590.833
Kullanıcı Sayısı	2.286.413	4.578.196	4.518.433	4.540.912	3.994.109	4.074.722

**Kaynak:** İBB Bilgi İşlem Müdürlüğü'nden alınan verilerden yararlanarak hazırlanmıştır.

Web sayfasında e-belediye hizmetleri bölümünde yer alan Beyaz Masa linkinden yapılan başvuruların toplam başvurular içindeki yüzdesi ise Tablo 4'te yer almaktadır. Tablo 4'te 2014-2017 yılları arasında İBB Halkla İlişkiler Müdürlüğü bünyesinde faaliyet gösteren Beyaz Masa'ya gelen başvuruların geliş kanallarına göre dağılımı gösterilmiştir. Bu tablo incelendiğinde, 2014-2017 yılları arasında Beyaz Masa başvurularının büyük bir çoğunluğunun telefon yoluyla geldiği görülmektedir. Söz konusu dönemde, toplam başvurular içinde telefon ile gelen başvuruların oranı yüzde 90 ile yüzde 93 arasında seyretmiştir. Web sayfasından gelen başvurular telefondan sonra ikinci başvuru yöntemi olarak kullanılmakla birlikte, bu kanalla yapılan başvurular incelenen dönemde toplam başvurular içinde yüzde 3 ile yüzde 6 arasında bir yere sahip olup, ortalama yüzde 4 düzeyindedir. Dolayısıyla web sayfasının kullanımı telefonla iletişime göre oldukça sınırlı düzeyde kalmıştır.

Ancak, başvuru yapılan tüm araçlar incelendiğinde vatandaşların başvuruda genel olarak telefon, web sayfası, sosyal

medya, mobil iletişim, sms, e-posta gibi araçları kullanmayı tercih ettikleri, yüz yüze iletişim ve posta gibi araçları ise tercih etmedikleri görülmektedir. Nitekim, yüz yüze ve posta yoluyla sunulan başvuruların toplam başvurular içindeki payı yüzde 1'in bile altındadır. Günümüzdeki sahip olunan teknolojik imkanlar ve İstanbul'da bir uçtan bir uca ulaşmak için sarf edilen enerji ve zaman dikkate alınacak olursa bu araçların tercih edilmemesi oldukça doğal karşılanmalıdır. Bu durumun hem vatandaşlara, hem de İBB'ye zaman tasarrufu sağladığı söylenebilir. Bununla birlikte, telefonla iletişimin yaklaşık yüzde 90 seviyesinde olması, vatandaşların karşılarında canlı bir destek talebinde bulunmaya devam ettiklerini göstermektedir. Telefon aracılığıyla iletişim sağlandığında da iletişim teknolojilerinin hizmet sunumunda kullanıldığı söylenebilir. Ancak, yine de yıllık 3 milyon çağrının cevaplanması için çok sayıda kişinin çalışması gerektiği ve bu konuda web sayfası ve mobil teknolojileri kullanarak sağlanan iletişime göre hem vatandaşların hem de belediye çalışanlarının daha çok zaman harcaması gerekebileceği unutulmamalıdır.

Tablo 4: İBB Beyaz Masa Başvurularının Geliş Kanallarına Göre Dağılımı (2014-2017)\*

Başvuru Geliş Kanalı	2014		2015		2016		2017	
	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde
Telefon	2.164.292	93,31	2.374.455	90,67	3.288.190	92,66	3.699.993	91,61
Web Sayfası	98.123	4,23	160.032	6,11	156.069	4,40	115.504	2,86
Sosyal Medya	14.550	0,63	20.121	0,77	24.156	0,68	55.246	1,37
E-Posta	16.154	0,70	25.492	0,97	22.713	0,64	16.777	0,42
Yüzyüze	16.712	0,72	22.835	0,87	21.233	0,60	18.633	0,46
SMS	2.959	0,13	10.670	0,41	14.149	0,40	8.807	0,22
Mobil	4.614	0,20	1.430	0,05	10.628	0,30	18.454	0,46
Diğer Kanallardan	2.136	0,09	3.831	0,15	11.351	0,32	105.229	2,61
<b>Başvurular Toplamı</b>	<b>2.319.540</b>		<b>2.618.866</b>		<b>3.548.489</b>		<b>4.038.643</b>	

\*2017 yılı verileri dokuz aylık verileri kapsamaktadır.

**Kaynak:** İBB Halkla İlişkiler Müdürlüğü'nden alınan verilerden yararlanarak hazırlanmıştır.

Tablo 5’de 2016 ve 2017 yıllarına ilişkin vatandaş memnuniyeti anketi sonuçlarına göre vatandaşların İBB’ye erişimde en çok kullanmak istedikleri iletişim kanalları gösterilmiştir. Bu sonuçlar incelendiğinde de, Tablo 4’te gerçekleşen iletişim kanalları sıralaması ile benzer bir sonuç görülmektedir. Telefonla iletişim tercihi burada da birinci sırada yer almaktadır. Ankete katılanların 2016 yılında yüzde 63’ü, 2017 yılında yüzde 67’si Alo 153

Beyaz Masa yoluyla iletişim kurmak istediğini belirtmiştir. Web sayfası ise yine telefondan sonra ikinci sırada yer almaktadır. Web sayfası üzerinden iletişim kurma tercihi 2016 yılı için yüzde 14, 2017 yılı için yüzde 10 seviyesinde olmuştur. Web sayfasını yüzde 10-11 ile e-posta, yüzde 6 ile mobil uygulamalar, yüzde 4-5 ile sosyal medya takip etmektedir. Yüz yüze iletişim ve normal posta ile iletişim tercihi ise yüzde 1’er seviyesindedir.

Tablo 5: Vatandaşların İBB’ye Erişimde En Çok Kullanmak İstedikleri İletişim Kanalı Memnuniyet Anketi Sonuçları (Yüzde)

İletişim Araçları	2016	2017
Alo 153 Beyaz Masa	63	67
E-Posta	11	10
İBB Web Siteleri	14	10
Mobil Uygulamalar	6	6
Sosyal Medya	4	5
Yüz Yüze	1	1
Posta	1	1

**Kaynak:** İBB Halkla İlişkiler Müdürlüğü’nden alınan verilerden yararlanarak hazırlanmıştır.

Vatandaş memnuniyeti anketinde web sayfasının kullanımı ile ilişkilendirilebilecek bir başka soru ise; “İBB’nin sunmuş olduğu hizmet ve yatırımlardan nasıl haberdar oluyorsunuz?” sorusudur. Tablo 6’da 2016-2017 yıllarında bu soruya verilen cevap çerçevesinde vatandaşların İBB’nin sunmuş olduğu hizmet ve yatırımlardan haberdar olma biçimleri gösterilmiştir. Buna göre, vatandaşların 2016 yılında yüzde 19’u, 2017 yılında yüzde 22’si hizmet ve yatırımlardan haberi olmayan cevabını vermiştir. Haberim var diyenler içinde ise sosyal medya ve İBB internet sitelerini kullananlar çoğunluktadır. Anket uygulanan

vatandaşların 2016 yılında yüzde 16’sı sosyal medyadan, yüzde 19’u İBB internet sitelerinden; 2017 yılında yüzde 18’si sosyal medyadan, yüzde 16’sı İBB internet sitelerinden İBB’nin hizmet ve yatırımları konusunda bilgi sahibi olduklarını belirtmişlerdir. Sosyal medya ve web sayfası üzerinden başvuru yüzdesinin toplamda yüzde 7’yi geçmediği düşünülecek olursa (Bkz. Tablo 4), vatandaşların sosyal medya ve web sayfasını talep, şikayet, öneri ve başvuruda bulunmaktan ziyade, bilgi edinme amacıyla daha çok tercih etme eğiliminde olduğu söylenebilir.

Tablo 6: Vatandaşların İBB Hizmet ve Yatırımlarından Haberdar Olma Biçimleri Memnuniyet Anketi Sonuçları (Yüzde)

İletişim Araçları	2016	2017
Haberim Olmuyor	19	22
Sosyal Medya	16	18
İBB İnternet Siteleri	19	16
Televizyon	11	12
İBB Bülten	9	9
Bilboard	8	7
E-Posta	7	5
Çevremdeki Vatandaşlardan	6	5
Afiş-Pankart	5	6

**Kaynak:** İBB Halkla İlişkiler Müdürlüğü’nden alınan verilerden yararlanarak hazırlanmıştır.

Tablo 7 ve Tablo 9’da sunulan veriler ise web sayfasında yer alan e-belediye hizmetleri bölümündeki e-beyanname ve e-ödeme bölümlerinin kullanım durumlarına ilişkindir. Tablo 7’de 2007-2016 yılları arasında İBB vergi mükelleflerinin e-beyan oranları verilmiştir. Buna göre; İBB’nin vergi mükelleflerinin elektronik olarak verdikleri beyan oranı 2007’den bu yana her geçen yıl artış kaydederek 2007 yılında yüzde 18 olan e-beyan oranı, 2016 yılında yüzde 85 düzeyine yükselmiştir. İBB ilan ve reklam vergisi, yangın sigorta vergisi ve eğlence vergisi olmak üzere üç vergiyi tahsil etme yetkisine sahiptir. Öncelikle sayıca yüksek olan, büroda yoğun iş yükü oluşturan ilan ve reklam vergisi mükellefleri, daha sonra yangın sigorta vergisi mükellefleri için tasarlanan e-beyan uygulaması İBB Gelirler Müdürlüğü tarafından 2007 yılında hayata geçirilmiştir.<sup>6</sup> Daha sonraki yıllarda büroya gelen beyanın azaltılarak, e-beyan oranının artırılması İBB Gelirler Müdürlüğü’nün stratejik hedefleri arasında yer almıştır. Stratejik hedefler doğrultusunda, vatandaşların düzenli olarak beyan dönemi öncesi bilgilendirilmesi ve e-beyan sisteminin kullanımının teşvik edilmesine yönelik çalışmaların da etkisiyle yıllar itibariyle e-beyan oranının artırılması sağlanmıştır.<sup>7</sup> Bu oran yangın sigorta vergisi için 2009 yılından bu yana yüzde 100 düzeyindedir.

<sup>6</sup> İlan ve reklam vergisi mükellef sayısı ve beyan sayısı, diğer iki vergiye göre oldukça yüksektir. İBB’nin 2016 yılı rakamlarına göre yıllık beyan sayısı ilan ve reklam vergisi için 23.022, yangın sigorta vergisi için 399, eğlence vergisi için 30’dur (İBB Gelirler Müdürlüğü, 2017).

<sup>7</sup> İBB Gelirler Müdürlüğü tarafından vatandaşların e-beyan sistemini daha rahat kullanabilmeleri için e-beyan kılavuzu hazırlanmış olup, web sayfasında yayınlanmıştır (<https://www.ibb.istanbul/Uploads/2017/3/9-Adimda-E-Beyanname-Klavuzu-yeni.pdf>, 15.10.2017). Ayrıca beyan dönemi öncesi Gelirler Müdürlüğü personeli tarafından birçok mükellefe ziyarette bulunularak bu konuda hazırlanan kitapçıklar dağıtılmakta ve gerekli açıklamalar yapılmaktadır (İBB Gelirler Müdürlüğü, 2017).

Tablo 7: İstanbul Büyükşehir Belediyesi E-Beyanname Oranları (Yüzde)\*

Beyan Türü	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Bürodan Beyan	82	42	38	44	37	34	28	25	20	15
E-Beyan	18	58	62	56	63	66	72	75	80	85

\*İlan ve reklam vergisi ile yangın sigorta vergisi beyanlarını kapsamaktadır.

**Kaynak:** İBB Gelirler Müdürlüğü'nden alınan verilerden yararlanarak hazırlanmıştır.

Tablo 8: Vatandaşların E-Beyan Kullanım Kolaylığı Konusundaki Algıları Memnuniyet Anketi Sonuçları (Yüzde)

2010	2011	2012	2013	2014	2015
87	86	87	88	88	87

**Kaynak:** İBB Gelirler Müdürlüğü'nden alınan verilerden yararlanarak hazırlanmıştır.

Gelirler Müdürlüğü tarafından 2010 yılından bu yana her yıl yapılan beyan sonrası anketleri ile (bürodan ve web sayfası üzerinden anket uygulanmaktadır) e-beyan sisteminin kullanım kolaylığı konusunda vatandaşın algısı ölçülmekte ve gerekli olduğunda bu konuda iyileştirmeler planlanmaktadır (İBB Gelirler Müdürlüğü, 2017). Tablo 8'de 2010-2015 yılları arasında vatandaşların e-beyan kullanım kolaylığı konusundaki memnuniyet düzeyleri gösterilmiştir. Buna göre, vatandaşların e-beyan sisteminin kullanım kolaylığından memnuniyet düzeyinin 2010-2015 yılları arasında yüzde 86-88 arasında seyrettiği görülmektedir (İBB Gelirler Müdürlüğü, 2017).

Tablo 9'da ise 2007-2016 yılları arasında İBB'ye bürodan ve elektronik olarak verilen tüm vergi beyanlarının e-ödeme oranları gösterilmektedir. İBB web sayfası üzerinde vergiler dışında diğer gelir türleri için de e-ödeme imkanı bulunmaktadır. Ancak İBB ile yapılan görüşmelerde yalnızca vergilere ilişkin e-ödeme sayıları temin edilebilmiştir.<sup>8</sup> E-ödeme sayıları İBB web sayfası üzerinden kredi kartı ile yapılan ödemelerin yanı sıra, yine web sayfası üzerinden ilgili bankaların internet

bankacılığı sayfalarına bağlanılarak yapılan ödemeleri kapsamaktadır.

Tablo 9 incelendiğinde; toplam beyanların e-ödeme oranının 2007 yılında yüzde 12 düzeyinde iken, yıllar itibariyle artış kaydederek 2016 yılında yüzde 65 seviyesine yükseldiği görülmektedir. Bu artış konusunda da, e-beyanda olduğu gibi Gelirler Müdürlüğü'nün e-ödeme sistemlerini tanıtıcı ve teşvik edici çalışmalarının etkisi olduğu belirtilmektedir. Bunun yanı sıra, web sayfasından kredi kartı ile ödeme imkanının yanı sıra, farklı bankalarla anlaşarak internet bankacılığı yolu ile vatandaşların ödeme yapmasına imkan sağlamak suretiyle e-ödeme alternatiflerinin artırılması da e-ödeme oranındaki artış üzerinde etkili olduğu belirtilen faktörler arasındadır (İBB Gelirler Müdürlüğü, 2017).

<sup>8</sup> İBB web sayfasında e-ödeme butonu tıklanığında toplam 19 çeşit gelir türü için e-ödeme imkanı bulunduğu görülmektedir ([https://bim.ibb.gov.tr/gelir\\_tahsilat/index\\_arama.asp](https://bim.ibb.gov.tr/gelir_tahsilat/index_arama.asp), 15.10.2017).

Tablo 9: İstanbul Büyükşehir Belediyesi E-Ödeme Oranları \*(Yüzde)

2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
12	25	29	30	34	45	44	47	51	65

\*İlan ve reklam vergisi ile yangın sigorta vergisine ilişkin verilen beyanların internet üzerinden ödeme oranlarını göstermektedir.

**Kaynak:** İBB Gelirler Müdürlüğü'nden alınan verilerden yararlanarak hazırlanmıştır.

#### 4.2.2.4. E-Belediye Uygulamalarının Avantajları ve Karşılaşılan Zorluklar<sup>9</sup>

İBB ile yapılan görüşmeler çerçevesinde, İBB web sayfası üzerinde yer alan e-belediye hizmetleri alanından vatandaşla iletişim kurulmasının ve vatandaşın web sayfası üzerinden elektronik olarak işlem yapmasını sağlamanın faydaları ve elde edilen avantajlar şöyle özetlenebilir:

- Mesai saatleri dışında da 7/24 hizmet sunulabilmesi,
- Her zaman ulaşılabilir olduğu için web sayfası üzerinden kolayca başvuru yapılabilmesi ve başvuruların anlık olarak takip edilebilmesi,
- Vatandaşların belediye binasına gitmeden işleri çözebilmesi nedeniyle zaman tasarrufu sağlaması,
- Şehirdeki gelişmeler konusunda (kapalı yol bilgisi, iptal edilen hat bilgisi, kazı ve metro çalışmaları vb) vatandaşla bilgi paylaşımının anlık bildirimler ile yapılabilmesi,
- Vatandaş kendi işlemlerini kolayca sistem üzerinden gerçekleştirebildiğinden mekan ve personelden tasarruf sağlanması,
- Bürokratik evrak yoğunluğunun azaltılması,
- Mobil uygulama kullanımının yaygınlaşması sayesinde hizmet verilen kişi sayısında artış sağlanması,

- Vatandaşların belediye gelmeden ve sıra beklemeden beyan ve ödeme işlemlerini gerçekleştirebilmeleri nedeniyle vergi beyan ve ödeme oranlarının artması,
- Web sayfası üzerinden yapılan beyan, itiraz, ödeme gibi işlemlerin direkt otomasyonla sisteme yansıtılması nedeniyle hata oranlarının azalması,
- Belediyenin vatandaşa karşı ulaşılabilirliği ve işlem hızı arttığı için memnuniyet oranlarının artması,
- Güncel teknolojinin takip edilmesi sayesinde belediyenin prestijinin artması.

İBB ile yapılan görüşmelerde e-belediye uygulamalarının geliştirilmesi ve yönetilmesi konusunda mali, teknik ve yönetsel anlamda ve vatandaşın uyumu noktasında bir zorluk yaşanıp yaşanmadığı sorularına verilen yanıtlar çerçevesinde yapılan tespitler ise şöyledir:

Mali açıdan düşünüldüğünde; gerek yeni bir uygulamanın geliştirilmesi, gerekse mevcut uygulamaların güncellenmesi ve gerekli altyapıların kurulması noktasında bütçe sıkıntısı yaşanmadığı belirtilmiştir. İBB bünyesinde yazılımların geliştirilmesi genellikle İBB'nin kendi personeli ile yapılmaktadır. Gerekli olan teknik altyapının kurulması vb. durumlarda kurum dışından hizmet satın alma durumu söz konusu olduğunda da bir kaynak sıkıntısı ile karşılaşmadığı belirtilmiştir. Bütçeden ayrılan ödenekler yoluyla bu konudaki finansman ihtiyacı sağlanmaktadır. Ancak, satın almalara ilişkin talepler zamanında tespit edilmediğinde bazı durumlarda yasal prosedürler ve kurum içi bürokrasi nedeniyle satın alma sürecinde gecikmeler yaşanabilmektedir. Bu noktada, önleyici

<sup>9</sup> Bu bölümde yer alan değerlendirmeler İBB'nin e-belediye uygulamalarını yöneten Bilgi İşlem Müdürlüğü ile web sayfasında yer alan e-belediye hizmetleri butonu altında e-belediye hizmetlerini sunan Halkla İlişkiler Müdürlüğü ve Gelirler Müdürlüğü ile yapılan görüşmelerden elde edilen bilgilere dayanmaktadır.

yaklaşım olarak çok acil durumlar dışında bu tür ihtiyaçların zamanında tespit edilerek ilgili birimlerle irtibata geçilmesi halinde böyle bir sıkıntının daha az yaşanacağı belirtilmiştir.

İBB yetkililerine göre e-belediye hizmetlerinin geliştirilmesi ve uygulanması konusunda teknik anlamda da çok büyük sıkıntılar yaşanmamaktadır. Yukarıda da belirtildiği gibi yazılımlar İBB personeli ile geliştirilmekte, teknik altyapının sağlanması, güncelleme vb. konularda satın alma yapılması gerektiğinde de satın alma işlemlerinin gerçekleştirilmesi açısından bir engel bulunmamaktadır.

E-belediye hizmetlerinin yönetimi hizmeti sunan ilgili Müdürlükler ile koordineli olarak Bilgi İşlem Müdürlüğü tarafından gerçekleştirilmektedir. Hizmetlerin geliştirilmesi noktasında ilgili Müdürlük ile yapılan analizler yeterli olduğunda ve gerekli iletişim hızlı ve etkin bir şekilde sağlandığında bir sorun yaşanmamaktadır. Zaman zaman analiz sırasında yeterince etkin iletişim kurulamaması halinde ufak tefek gecikmeler ve aksaklıklar yaşanabilse de bu durum, geliştirilen uygulamaların test edilmesi ve bu konuda geri bildirimlerin alınması yoluyla aşılabilmektedir. Personelin eğitim seviyesi itibarıyla de kullanılan teknolojilere uyum konusunda önemli bir sorun yaşanmamaktadır.<sup>10</sup> Ayrıca, yeni bir yazılım geliştirildiğinde bu yazılımların kullanımı konusunda personele gerekli eğitimler verilmektedir. Ancak, memur, sözleşmeli ve şirket elemanı personelin bir arada aynı işi yapmak üzere çalışması, bunların aldıkları ücret ve çalışma kültürü açısından farklı özellikler göstermesi her konuda olduğu gibi bu alanda da işlerin verimli yürütülmesi noktasında etkili olabilmektedir.

Vatandaşlar özellikle beyan ve ödeme gibi yükümlülüklerinin yerine getirilmesi konusunda büroya gelmeden işlem

yaptıklarında bir eksiklik ve yanlışlık olabileceğini düşünerek tedirgin olma eğilimi yaşamaktadır. Bu vatandaşların ikna edilmesi ve geliştirilen sistemlerin kullanılmasının teşvik edilmesi için yapılan tanıtıcı çalışmaların etkili olduğu belirtilmektedir. Vatandaşların geliştirilen sistemlere uyumunu sağlayabilmek için web sayfası üzerinden yapılan tanıtımlar, tanıtıcı broşürler (uygulamaların nasıl kullanılacağını ve izlenecek adımları anlatan) ve vatandaş ziyaretleri gibi yöntemler kullanılmaktadır.

#### 4.2.2.5. İstanbul Büyükşehir Belediyesi E-Belediye Hizmetlerinin E-Devlet Portalı ve Diğer Kurumlar İle Entegrasyonu

İBB bünyesinde 100 müdürlük faaliyette bulunmaktadır (İstanbul Büyükşehir Belediyesi, 2016: 17-22). İBB, hizmetlerini yürütürken bu Müdürlüklerin yanı sıra bağlı kuruluşları ve İBB'nin sermayelerine ortak olduğu çok sayıda şirketinin faaliyetlerinden de yararlanmaktadır. Web sayfasının tanıtımı bölümünde de belirtildiği üzere, İBB bünyesinde yer alan birimler tarafından sunulan hizmetler web sayfasının yeni tasarımında "hizmetler butonu" altında toplanarak tüm birimlerinin hizmetlerine bir noktadan ulaşılması sağlanmıştır. Ayrıca, hizmetler başlığı altındaki ilgili alanlardan yalnızca İBB organizasyon yapısı içindeki birimlerin değil, belediye şirketleri ve bağlı kuruluşlarının da sundukları hizmetlere ilişkin linklere bağlanabilmektedir. Örneğin; ulaşım hizmetleri sekmesi altında İETT, İSBAK A.Ş., İSPARK A.Ş., Metro İstanbul A.Ş., Otobüs A.Ş., Şehir Hatları A.Ş.'ye; kültür hizmetleri sekmesi altında Kültür A.Ş.'ye; sağlık hizmetleri sekmesi altında Sağlık A.Ş.'ye; sosyal hizmetler başlığı altında Hamidiye A.Ş., Beltur A.Ş., İstanbul Halk Ekmek A.Ş., İSTTELKOM A.Ş.'ye; çevre hizmetleri sekmesi altında İGDAŞ A.Ş., İstanbul Enerji A.Ş., AĞAÇ A.Ş., İSTAÇ A.Ş.'ye; bilgi hizmetleri sekmesi altında İSYÖN A.Ş.'ye ait linkler bulunmakta ve bu linkler aracılığıyla söz konusu hizmetler ile ilgili kuruluşlara doğrudan ulaşılabilir. Bu bağlamda,

<sup>10</sup> 2016 yılı verilerine göre İBB personelinin yüzde 42'si lisans, yüzde 8'i lisansüstü, yüzde 31'i ortaöğretim, yüzde 19'u ilköğretim eğitim seviyesindedir (İstanbul Büyükşehir Belediyesi, 2016).

İBB'nin web sayfası üzerinden sunduğu hizmetlere ilişkin kendi yönetimi altındaki kuruluşlar bazında bir entegrasyon sağlamaya çalıştığı söylenebilir.

Diğer yandan, İBB'nin kendi bağlı kuruluşları ve şirketleri dışındaki diğer kuruluşlarla olan entegrasyonu ise henüz sınırlı düzeydedir. Bu konuda merkezi yönetim kuruluşları ve diğer kuruluşlarla entegrasyon sağlanan birkaç örnek vermek mümkündür. Örneğin; e-sorgulama butonu altında yer alan mevzuat linki ile Başbakanlık mevzuat sitesine bağlanılarak mevzuat sorgulaması yapılabilmekte; T.C. Başbakanlık İhalesi bölümleri ile Başbakanlık Özelleştirme İdaresi Başkanlığı sitesine bağlanılarak, Özelleştirme İdaresi Başkanlığı tarafından il bazında satışa çıkarılan taşınmazların ihalelerine ilişkin bilgiler görülebilmektedir. Bunun yanı sıra, e-ödeme butonu altında vatandaşlar belediyeye olan vergi ve diğer borçlarını öderken ilgili bankaların internet bankacılığı sayfalarına yönlendirilmektedir (ibb.istanbul, 13.10.2017). E-sorgulama linkindeki örnekler vatandaşların bilgi edinmesine yönelik bir entegrasyon sağlarken, e-ödeme linkinde işlem yapabilmeyi de sağlayan bir entegrasyon söz konusudur.

İBB'nin e-devlet portalı üzerinde var oluşu ise birkaç alan ile sınırlı olup, oldukça yenidir. İBB'nin, e-devlet entegrasyonu 1 Ocak 2016 tarihinde başlamıştır (İBB Bilgi İşlem Müdürlüğü, 2017). E-devlet portalı üzerinde İBB'ye ilişkin olarak genel hizmetler başlığı altında; evrak takibi, mezar yeri sorgulaması, ücret tarifesi sorgulaması, vefat bilgisi sorgulaması; kişiye özgü hizmetler başlığı altında ise beyan, tahakkuk ve tahsilat bilgisi sorgulamaları yapılabilmektedir ([turkiye.gov.tr/istanbul-buyuksehir-belediyesi](http://turkiye.gov.tr/istanbul-buyuksehir-belediyesi), 13.10.2017). Dolayısıyla İBB e-devlet portalı üzerinde yalnızca yedi alan ile sınırlı olarak bulunmakta olup, bu alanlar da vatandaşın belirtilen konularda sorgulama yapabilmelerine ilişkindir. Vatandaşların e-devlet portalından İBB'ye

ilişkin işlem yapabilmeleri henüz mümkün değildir.

Önceki bölümlerde de belirtildiği üzere, e-devlet portalı üzerinde yapılan incelemelerde e-devlet portalına dahil olan diğer belediyelerde de genellikle e-devlet portalının sorgulama amacıyla kullanıldığı, işlem yapma, ödeme yapma gibi seçeneklerin ise henüz tercih edilmediği görülmüştür. Ancak, gerek İBB ile yapılan görüşmelerde edinilen bilgiler, gerekse e-devlet portalı üzerindeki bazı belediyelerin uygulamaları e-devlet portalı üzerinden belediyelere ait borç ödemelerinin yapılması ve bazı işlemlerin gerçekleştirilmesi konusunda bir engel bulunmadığına ilişkindir. Ayrıca, İBB'nin e-devlet portalı konusunda TÜRKSAT A.Ş. ile iletişime geçen ve bu konuda işbirliği yapan yetkilileri ile yapılan görüşmelerde, e-devlet entegrasyon sürecinin çok zorlu bir süreç olmadığı, bu konuda e-devlete entegrasyon sürecinde gerekli yazılımların uyumlaştırılması sürecinin çok zaman almadığı, bu konuda aşılamayacak bir bürokrasinin de olmadığı belirtilmiştir. Hatta, TÜRKSAT A.Ş. tarafından bu konuda teşvik edici ve yardımsever bir tutum sergilendiği de ayrıca vurgulanmıştır. Bu konuda ilgili birimlerden talep gelmesi halinde Bilgi İşlem Müdürlüğü e-devlet portalı ile entegrasyon sürecini başlatmaktadır. Ancak bugüne kadar e-devlet portalına dahil olunması anlamında çok fazla talep gelmediği belirtilmiştir (İBB Bilgi İşlem Müdürlüğü, 2017).

Dolayısıyla, İBB'nin e-devlet üzerinden hizmet sunduğu alanların sayısını ve niteliğini artırarak vatandaşların bu alanı daha etkin kullanmalarını sağlaması İBB gibi mali kaynak, insan kaynağı ve donanım açısından güçlü bir kurum için zor bir mesele olarak görünmemektedir. Ancak, kendi web sayfasından çok çeşitli hizmetleri sunan İBB'nin şu ana kadar e-devlet portalına çok fazla ihtiyaç duymadığı söylenebilir. Ayrıca, kurumsal yapısının büyüklüğü düşünülecek olursa İBB'nin e-devlet entegrasyonunun tek tek birimler tarafından talep edilmesinden ziyade, üst yönetimin bu konuda karar alarak

vatandaşın en çok kullandığı alanlar için aşama aşama bu entegrasyonu yaygınlaştırılması daha isabetli olabilir.

## 5. SONUÇ

21. Yüzyılda tüm dünyada yaygınlaşan ve önem kazanan bir yaklaşım olarak kamu kesiminin gündeminde yer alan e-devlet anlayışı, ülkemizde de hem merkezi yönetim kuruluşlarında, hem de yerel yönetim kuruluşlarında kamu hizmetlerinin daha etkin, daha verimli ve kaliteli bir şekilde sunulması ve daha iyi vatandaş ve yönetim ilişkilerinin sağlanması noktasında önemli bir etkiye sahip olmuştur.

E-devlet anlayışının yönetim ve vatandaşlar açısından sağladığı birçok faydaya karşılık, gerek merkezi yönetim kuruluşlarında gerekse yerel yönetimlerde e-devlete geçiş süreci bazı zorlukları da bünyesinde barındırabilmektedir. E-devlet ve e-belediye sürecinin başarısı için güçlü bir liderlik, iyi bir organizasyon ve etkili bir planlama anlayışının hakim olması ve yönetimin mali, teknik ve insan kaynakları açısından desteklenmesi gerekmektedir. Diğer taraftan, yerel yönetimlerin e-belediye dönüşüm sürecinin yapılandırılmasında ve bu süreçte karşılaşılan zorlukların aşılmasında gerek merkezi yönetimin, gerekse bu konuda başarılı uygulamaları olan belediyelerin tecrübelerinden faydalanılması da etkili olabilecektir.

Çalışma kapsamında İBB'nin e-belediye uygulamaları analiz edilmiştir. Yapılan analiz sonucunda İBB'nin web sayfası üzerinden sunduğu e-belediye hizmetlerine ilişkin değerlendirmeler kısaca şöyle özetlenebilir:

İBB'nin web sayfası üzerinde yer alan e-belediye hizmetleri bölümü ve web sayfasının diğer bölümleri üzerinden sunduğu hizmetlerin bilgilendirme, işlem yapma, etkileşim kurma işlevlerine sahip olduğu görülmektedir. Ancak, vatandaşlar bilgilendirme, beyan ve ödeme gibi işlemleri yapma konularında web sayfasını daha çok kullanmakta iken, talep, şikayet ve önerileri

bildirme, iletişim kurma noktalarında daha az tercih etmektedir.

İBB'nin e-belediye hizmetleri Bilgi İşlem Müdürlüğü tarafından ilgili birimlerle koordineli olarak yönetilmektedir. Gerek yeni geliştirilen ve güncellenmesine ihtiyaç duyulan e-belediye hizmetlerinin analiz ve yazılım geliştirme işlemleri, gerekse geliştirilen e-belediye uygulamalarının güvenliği ve risklerin yönetilmesi Bilgi İşlem Müdürlüğü bünyesinde çalışan personel tarafından sağlanmaktadır. Dolayısıyla, altyapı için gerekli satın almalar dışında İBB'nin kendi iç kaynakları ile e-belediye hizmetlerini yönettiği söylenebilir.

İBB yetkilileri, e-belediye hizmetlerinin vatandaşlar açısından zaman tasarrufu, hizmetlere ve belediye yetkililerine hızlıca ve 7/24 ulaşabilme, şehirdeki gelişmelerden hızlıca haberdar olma; yönetim açısından da; zaman, mekan ve personel tasarrufu, bürokrasinin azalması, hizmet verilen kişi sayısındaki artış, vergi beyan ve ödeme oranlarının, vatandaş memnuniyetinin ve belediyenin prestijinin artması gibi faydalar sağladığını belirtmişlerdir.

Mali yapı ve insan kaynağı açısından birçok belediyeye göre avantajlı konumda olan İBB'de yetkililer ile yapılan görüşmelerde e-belediye hizmetlerinin geliştirilmesi ve uygulanması noktasında mali, teknik ve insan kaynağı açısından önemli bir sorun yaşanmadığı tespit edilmiştir. Yaşanan sorunlar ise çok fazla olmamakla birlikte zaman zaman bazı prosedürlerin uzaması ve planlama yetersizlikleri gibi yönetsel sorunlardır. Ancak, bu sorunların da işleyişi çok aksatmadığı, düzeltici önlemler ile giderilebildiği belirtilmiştir.

İBB bünyesinde web sayfası üzerinden sunulan bazı e-belediye hizmetlerinin entegrasyonu İBB'nin diğer birimleri, bağlı kuruluşları ve şirketleri ile sağlanmaya çalışılmıştır. Ancak, bunun dışındaki diğer kuruluşlarla entegrasyon mevzuat ve ihale bilgilerinin sorgulanması ve e-ödeme işlemleri için bankalara bağlanması gibi birkaç alan ile sınırlıdır. İBB'nin e-devlet portalına entegrasyon süreci ise henüz yeni



olup, İBB 2016 yılında yalnızca yedi alan ile sınırlı olarak e-devlet portalına dahil olmuştur.

Sonuç olarak, İBB'nin web sayfası üzerinden hem vatandaşlar, hem de İBB yönetimi açısından faydalı olabilecek bazı uygulamalar geliştirdiği ve bu uygulamaların yalnızca bilgilendirme aşaması ile sınırlı kalmayıp, işlem yapma ve etkileşim aşamalarını da içerdiği görülmektedir. Ancak, bu uygulamaların kullanımının yaygınlaşması ve böylece vatandaşların ve belediye yönetiminin sağlayacağı faydaların artırılması için, İBB'nin mevcut e-belediye hizmetlerini daha fazla tanıtarak teşvik edici bir yöntem izlemesinin etkili olabileceği söylenebilir. Nitekim, e-beyan ve e-ödeme sistemlerinin kullanımını konusunda İBB Gelirler Müdürlüğü'nün tanıtıcı ve teşvik edici çabaları bu yönde olumlu etkiler ortaya çıkarmıştır. Diğer yandan, İBB'nin e-devlet portalı ve diğer kamu kuruluşları (merkezi yönetim kuruluşları ve ilçe belediyeleri) ile entegrasyon konusunda önceliklerini belirleyerek girişimlerini artırması da e-belediye uygulamalarının yaygınlaşması noktasında fayda sağlayabilecektir. Bunun yanı sıra, e-belediye hizmetlerinin etkinliği ve vatandaşların bu hizmetlerden memnuniyet düzeyi konusunda daha detaylı ölçümlerin yapılmasının e-belediye hizmetlerinin iyileştirilmesine katkı sağlayacağı belirtilmelidir. Gerek mali kaynak ve insan kaynağı, gerekse teknik donanım ve tecrübe açısından güçlü bir yapıya sahip olan İBB'nin bu girişim ve önlemleri alması çok zor görünmemektedir.

#### KAYNAKÇA

1. ALMARABEH, T. ve ABUALİ, A. (2010). "A General Framework for E-Government: Definition Maturity Challenges, Opportunities and Success", *European Journal of Scientific Research*, 39 (1): 29-42.
2. ANNTTIROIKO, A.V. (2008). "A Brief Introduction to the Field of E-Government", s. xii-xiv, (Ed.)
3. ANNTTIROIKO, A. V., *Electronic Government: Concepts, Methodologies, Tools and Applications*, IGI Global, <http://ebookcentral.proquest.com/lib/armara/detail.action?docID=3309274>, 02.10.2017.
3. BALDERSHEIM, H. ve ØGARD, M. (2008). "Innovation in E-Government: Analysis of Municipal Web Pages in the Nordic Countries", *Information Polity* 13 (2008): 125-137.
4. BELANGER, F. ve HILLER, J. S. (2006). "A Framework for E-Government: Privacy Implications", *Business Process Management Journal*, 12 (1), 48-60.
5. BENSĞHIR, T. K. (2000). "Bilgi Toplumu Bakanlığı Kuruluşu Üzerine: Mekanik Bir Örgüt Mü?", *Amme İdaresi Dergisi*, 33 (3): 3-62.
6. BROWN, D. (2005). "Electronic Government and Public Administration", *International Review of Administrative Sciences*, 71 (2): 241-254.
7. COMMISSION OF THE EUROPEAN COMMUNITIES (2003). *The Role of e-Government for Europe's Future*, Brussels.
8. DEVLET PLANLAMA TEŞKİLATI (2006), *Bilgi Toplumu Stratejisi (2006-2010)*, [http://www.bilgitoplumu.gov.tr/Documents/1/BT\\_Strateji/Diger/060500\\_Bilgi\\_ToplumuStratejisi.pdf](http://www.bilgitoplumu.gov.tr/Documents/1/BT_Strateji/Diger/060500_Bilgi_ToplumuStratejisi.pdf), 07.10.2017.
9. FANG, Z. (2002), "E-Government in Digital Era: Concept, Practice and Development", *International Journal of the Computer, The Internet and Management*, 10 (2): 1-22.
10. FATH-ALLAH, A. vd. (2014). "E-Government Maturity Models", *International Journal of Software Engineering&Applications*, 5 (3): 71-91.

11. <http://www.ibb.istanbul>, 07.10.2017-15.10.2017.
12. <https://www.ibb.istanbul/Uploads/2017/3/9-Adimda-E-Beyanname-Klavuzu-yeni.pdf>, 15.10.2017.
13. [https://bim.ibb.gov.tr/gelir\\_tahsilat/index\\_arama.asp](https://bim.ibb.gov.tr/gelir_tahsilat/index_arama.asp), 15, 10.2017.
14. İSTANBUL BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ (2017). Bilgi İşlem Müdürlüğü, İstanbul.
15. İSTANBUL BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ (2017). Halkla İlişkiler Müdürlüğü, İstanbul.
16. İSTANBUL BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ (2017). Gelirler Müdürlüğü, İstanbul.
17. İSTANBUL BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ (2016). Faaliyet Raporu 2016, İstanbul Büyükşehir Belediyesi Yayını, İstanbul.
18. KALKINMA BAKANLIĞI (2015). 2015-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı, <http://www.edevlet.gov.tr/2015/10/13/2015-2018-bilgi-toplumu-stratejisi-ve-eylem-plani>, 07.10.2017.
19. LAYNE, K. ve LEE, J. (2001). "Developing Fully Functional E-Government: A Four Stage Model", Government Information Quarterly 18 (2001): 12-136.
20. OECD (2003). "The Case for E-Government: Excerpts from the OECD Report The E-Government Imperative", OECD Journal of Budgeting, 3 (1): 61-96.
21. SCHEDLER, K. vd. (2004). Managing the Electronic Government: From Vision to Practice, Information Age Publishing, Greenwich.
22. SIEGFRIEDE, T. vd. (2003). "Ten Factors for Success for Local Community E-Government", s. 452-455, (Ed.) TRAUNMULLER, R., International Conference on Electronic Government (EGOV), Prague, September 1-5.
23. SÖYLEMEZ, A. (2016). "Geçmişten Günümüze Türkiye'de Uygulanan Önemli E-Devlet Projeleri", s. 149-174, (Ed.) ŞAHİN, A. ve ÖRSELİ, E., Teoriden Uygulamaya E-Devlet, Atlas Akademi, Konya.
24. ŞAHİN, A. (2014). Türk Kamu Yönetiminde Yapısal Dönüşüm ve E-Devlet, Atlas Akademi, Konya.
25. ŞAHİN, A. (2007). "Türkiye'de E-Belediye Uygulamaları ve Konya Örneği", Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, (29): 161-189.
26. TARHAN, A. (2011), Kamu Yönetiminde Halkla İlişkiler ve E-Devlet, Palet Yayınları, Konya.
27. TASAM (Türkiye Stratejik Araştırmalar Merkezi) (2006). E-Belediyecilik Kılavuzu: Yerel Yönetim Vatandaş Etkileşimi, TASAM Yayınları, İstanbul.
28. <https://www.turkiye.gov.tr/istanbul-buyuksehir-belediyesi>, 13.10.2017.
29. <http://www.turkiye.gov.tr/belediyeler>, 09.10.2017.
30. ULAŞTIRMA, DENİZCİLİK VE HABERLEŞME BAKANLIĞI (2016). 2016-2019 Ulusal E-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı, <http://www.edevlet.gov.tr/wp-content/uploads/2016/07/2016-2019-Ulusal-e-Devlet-Stratejisi-ve-Eylem-Plani.pdf>, 07.10.2017.
31. WEST, D. M. (2004). "E-Government and the Transformation of Service Delivery and Citizen Attitudes", Public Administration Review, 64 (1): 15-27.
32. YILDIRIM, M. (2015). e-Devlet ve Yurttaş Odaklı Kamu Yönetimi, Nobel Yayıncılık, Ankara.
33. [http://www.yerelnet.org.tr/genel/hakki\\_mizda.phpyerelnet.org](http://www.yerelnet.org.tr/genel/hakki_mizda.phpyerelnet.org), 07.10.2017.