



Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü

Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Anabilim Dalı

Kamu Yönetimi Bilim Dalı

**YEREL YÖNETİMLERDE E-KATILIM: TÜRKİYE BÜYÜKŞEHİR
BELEDİYELERİ MOBİL UYGULAMALARI İÇERİK ANALİZİ**

Ferit ELİTOK

Yüksek Lisans Tezi

Ankara, 2023

YEREL YÖNETİMLERDE E-KATILIM: TÜRKİYE BÜYÜKŞEHİR
BELEDİYELERİ MOBİL UYGULAMALARI İÇERİK ANALİZİ

Ferit Elitok

Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü

Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Anabilim Dalı

Kamu Yönetimi Bilim Dalı

Yüksek Lisans Tezi

Ankara, 2023

KABUL VE ONAY

Ferit Elitok tarafından hazırlanan "Yerel Yönetimlerde E-Katılım: Türkiye Büyükşehir Belediyeleri Mobil Uygulamaları İçerik Analizi" başlıklı bu çalışma, 14.06.2023 tarihinde yapılan savunma sınavı sonucunda başarılı bulunarak jürimiz tarafından Yüksek Lisans olarak kabul edilmiştir.

Prof Dr. Doğan Nadi LEBLEBİCİ (Başkan)

Doç. Dr. Ayşegül SAYLAM (Danışman)

Doç. Dr. Belgin Uçar KOCAOğLU (Üye)

Yukarıdaki imzaların adı geçen öğretim üyelerine ait olduğunu onaylım.

Prof.Dr. Uğur ÖMÜRGÖNÜLŞEN

Enstitü Müdürü

YAYIMLAMA VE FİKRİ MÜLKİYET HAKLARI BEYANI

Enstitü tarafından onaylanan lisansüstü tezimin tamamını veya herhangi bir kısmını, basılı (kağıt) ve elektronik formatta arşivleme ve aşağıda verilen koşullarla kullanıma açma iznini Hacettepe Üniversitesine verdiğimi bildiririm. Bu izinle Üniversiteye verilen kullanım hakları dışındaki tüm fikri mülkiyet haklarım bende kalacak, tezimin tamamının ya da bir bölümünün gelecekteki çalışmalarda (makale, kitap, lisans ve patent vb.) kullanım hakları bana ait olacaktır.

Tezin kendi orijinal çalışmam olduğunu, başkalarının haklarını ihlal etmediğimi ve tezimin tek yetkili sahibi olduğumu beyan ve taahhüt ederim. Tezimde yer alan telif hakkı bulunan ve sahiplerinden yazılı izin alınarak kullanılması zorunlu metinleri yazılı izin alınarak kullandığımı ve istenildiğinde suretlerini Üniversiteye teslim etmeyi taahhüt ederim.

Yükseköğretim Kurulu tarafından yayınlanan **“Lisansüstü Tezlerin Elektronik Ortamda Toplanması, Düzenlenmesi ve Erişime Açılmasına İlişkin Yönerge”** kapsamında tezim aşağıda belirtilen koşullar haricince YÖK Ulusal Tez Merkezi / H.Ü. Kütüphaneleri Açık Erişim Sisteminde erişime açılır.

- Enstitü / Fakülte yönetim kurulu kararı ile tezimin erişime açılması mezuniyet tarihimden itibaren 2 yıl ertelenmiştir. ⁽¹⁾
- Enstitü / Fakülte yönetim kurulunun gerekçeli kararı ile tezimin erişime açılması mezuniyet tarihimden itibaren ay ertelenmiştir. ⁽²⁾
- Tezimle ilgili gizlilik kararı verilmiştir. ⁽³⁾

...../...../.....

Ferit ELİTOK

¹“Lisansüstü Tezlerin Elektronik Ortamda Toplanması, Düzenlenmesi ve Erişime Açılmasına İlişkin Yönerge”

- (1) Madde 6. 1. Lisansüstü teze ilgili patent başvurusu yapılması veya patent alma sürecinin devam etmesi durumunda, tez **danışmanın** önerisi ve **enstitü anabilim dalının** uygun görüşü üzerine **enstitü** veya **fakülte yönetim kurulu** iki yıl süre ile tezin erişime açılmasının ertelenmesine karar verebilir.
- (2) Madde 6. 2. Yeni teknik, materyal ve metotların kullanıldığı, henüz makaleye dönüşmemiş veya patent gibi yöntemlerle korunmamış ve internette paylaşılması durumunda 3. şahıslara veya kurumlara haksız kazanç imkanı oluşturabilecek bilgi ve bulguları içeren tezler hakkında tez **danışmanın** önerisi ve **enstitü anabilim dalının** uygun görüşü üzerine **enstitü** veya **fakülte yönetim kurulunun** gerekçeli kararı ile altı ay aşmamak üzere tezin erişime açılması engellenebilir.
- (3) Madde 7. 1. Ulusal çıkarları veya güvenliği ilgilendiren, emniyet, istihbarat, savunma ve güvenlik, sağlık vb. konulara ilişkin lisansüstü tezlerle ilgili gizlilik kararı, **tezin yapıldığı kurum** tarafından verilir *. Kurum ve kuruluşlarla yapılan işbirliği protokolü çerçevesinde hazırlanan lisansüstü tezler ilişkin gizlilik kararı ise, **ilgili kurum ve kuruluşun önerisi** ile **enstitü** veya **fakültenin** uygun görüşü üzerine **üniversite yönetim kurulu** tarafından verilir. Gizlilik kararı verilen tezler Yükseköğretim Kuruluna bildirilir.
Madde 7.2. Gizlilik kararı verilen tezler gizlilik süresince enstitü veya fakülte tarafından gizlilik kuralları çerçevesinde muhafaza edilir, gizlilik kararının kaldırılması halinde Tez Otomasyon Sistemine yüklenir.

* Tez **danışmanın** önerisi ve **enstitü anabilim dalının** uygun görüşü üzerine **enstitü** veya **fakülte yönetim kurulu tarafından karar verilir.**

ETİK BEYAN

Bu çalışmadaki bütün bilgi ve belgeleri akademik kurallar çerçevesinde elde ettiğimi, görsel, işitsel ve yazılı tüm bilgi ve sonuçları bilimsel ahlak kurallarına uygun olarak sunduğumu, kullandığım verilerde herhangi bir tahrifat yapmadığımı, yararlandığım kaynaklara bilimsel normlara uygun olarak atıfta bulunduğumu, tezimin kaynak gösterilen durumlar dışında özgün olduğunu, **Doç.Dr. Ayşegül Saylam** danışmanlığında tarafımdan üretildiğini ve Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Tez Yazım Yönergesine göre yazıldığını beyan ederim.

Ferit ELİTOK

TEŞEKKÜR

Tez konumu belirleme sürecinde ve çalışmam boyunca hep destek olan, yardımlarını esirgemeyen saygıdeğer danışmanım Doç. Dr. Ayşegül SAYLAM'a saygılarımı ve teşekkürlerimi sunarım.

Çalışmama katkı sunan tez jürimde yer alan saygıdeğer hocalarım Prof. Dr. Doğan Nadi LEBLEBİCİ'ye ve Doç. Dr. Belgin UÇAR KOCAOĞLU'na teşekkür ederim.

Hayatımın her döneminde yanımda olan, maddi ve manevi destek olan annem Nuray ELİTOK'a, babam Mesut ELİTOK'a, abim Samet ELİTOK'a teşekkür ederim.

ÖZET

ELİTOK, Ferit. Yerel Yönetimlerde E-Katılım: Türkiye Büyükşehir Belediyeleri Mobil Uygulamaları İçerik Analizi, Yüksek Lisans Tezi, Ankara, 2023.

Bilgi ve İletişim Teknolojilerinde (BİT) yaşanan gelişmelerle birlikte vatandaşların kamusal kararlara katılımında dijital platformların payı git gide artmaktadır. Dijital platformlar aracılığıyla vatandaşların kamusal kararlara katılımı e-katılım olarak adlandırılmaktadır. Günümüzde akıllı telefon, tablet gibi mobil elektronik cihazların yaygınlaşması sonucu e-katılımın sağlandığı kamu kurumlarının web sitelerinin yanında, mobil uygulamalar da yoğun olarak kullanılmaktadır. M-katılım olarak adlandırılan bu yeni olgu öncelikle merkezi hükümet düzeyinde gerçekleşmiş, ardından yerel yönetimler de bu süreci takip etmiştir. Bu çalışmanın amacı Türkiye'deki Büyükşehir Belediyelerinin mobil uygulamalarındaki e-katılım araçlarını tespit ederek bu platformlar aracılığıyla ne derece e-katılım sağlandığına yönelik bir analiz yapmaktır. Türkiye'deki mobil uygulamaya sahip 20 büyükşehir belediyesinin mobil uygulaması analize tabi tutulmuştur. Mobil uygulamalar aracılığıyla sağlanan e-katılım düzeyi farkındalık, danışma ve aktif katılım olmak üzere üç düzeyde analiz edilmiştir. Yapılan analiz sonucunda yalnızca İzmir Büyükşehir Belediyesinin mobil uygulaması aracılığıyla sunulan e-katılımın aktif katılım düzeyine ulaştığı, diğer uygulamalar aracılığıyla sunulan e-katılım düzeyinin farkındalık ve danışmadan öteye geçemediği tespit edilmiştir.

Anahtar Sözcükler

M-katılım, E-katılım, E-devlet, Kamu Yönetimi, Büyükşehir Belediyeleri, M-devlet

ABSTRACT

ELİTOK, Ferit. E-Participation in Local Governments: The Content Analysis of Mobile Applications of Turkish Metropolitan Municipalities, Master's Thesis, Ankara, 2023.

Thanks to the developments in Information and Communication Technologies (ICT), the share of digital platforms in the participation of citizens in public decisions is increasing. Participation of citizens in public decisions through digital platforms is called e-participation. Today, as a result of the widespread use of mobile electronic devices such as smart phones and tablets, mobile applications are also used intensively in addition to the websites of public institutions where e-participation is provided. This new phenomenon, called M-participation, first took place at the level of the central government, and then local governments followed this process. The aim of this study is to identify the e-participation tools in the mobile applications of the Metropolitan Municipalities in Turkey and to make an analysis of the extent to which e-participation is achieved through these platforms. The mobile applications of 20 metropolitan municipalities in Turkey which have mobile applications were analyzed. The level of e-participation provided through mobile applications was analyzed at three levels: awareness, consultation and active participation. As a result of the analysis, it was determined that e-participation offered only through the mobile application of Izmir Metropolitan Municipality reached the level of active participation, and the level of e-participation offered through other applications could not go beyond awareness and consultation.

Keywords

M-participation, E-participation, E-government, Public Administration, Metropolitan Municipalities, M-government

İÇİNDEKİLER

KABUL VE ONAY	i
YAYIMLAMA VE FİKRİ MÜLKİYET HAKLARI BEYANI	ii
ETİK BEYAN	iii
TEŞEKKÜR	iv
ÖZET	v
ABSTRACT	vi
İÇİNDEKİLER	vii
KISALTMALAR DİZİNİ.....	xii
TABLolar DİZİNİ.....	xiii
ŞEKİLLER DİZİNİ.....	xiv
GİRİŞ	1
1. BÖLÜM: KAVRAMSAL ÇERÇEVE	4
1.1. VATANDAŞ KATILIMI ve E-KATILIM	4
1.1.1. Vatandaş Katılımı Nedir?	4
1.1.2. Vatandaş Katılımı Düzeyleri	5
1.1.3. Vatandaş Katılımının Faydaları ve Önündeki Engeller	7
1.1.3.1. Vatandaş Katılımının Faydaları.....	7
1.1.3.2. Vatandaş Katılımının Önündeki Engeller	7
1.1.4. E-Katılım Nedir?	8
1.1.5. E-Katılım Düzeyleri.....	9
1.1.6. E-Katılım Araçları	13
1.1.7. E-Katılım Aktörleri/Paydaşlar	15
1.1.8. E-Katılımın Amaçları	17
1.1.9. E-Katılımın Önündeki Engeller	17
1.1.10. E-Katılımın Alanları	18
1.1.11. E-Katılımın Etkileri.....	19
1.1.12. Ülkelerin E-Katılım Düzeyleri.....	20
1.1.13. M-Katılım.....	22
1.2. E-KATILIM – E-DEVLET İLİŞKİSİ.....	23
1.2.1. E-Devlet Nedir?	24
1.2.2. E-Devlet – Geleneksel Devlet Kıyaslaması	26
1.2.3. E-Devletin Gelişim Modelleri	28

1.2.4.	E-Devletin Başarısını Etkileyen Faktörler	29
1.2.5.	E-Devletin Fırsatları ve Zorlukları	30
1.2.6.	Dünyada ve Türkiye’de BİT Araçlarının Kullanımı	33
1.2.6.1.	Türkiye Verileri.....	34
1.2.6.2.	Dünya Verileri	35
1.2.7.	Ülkelerin E-Devlet Düzeyleri.....	37
1.3.	E-KATILIM - M-DEVLET İLİŞKİSİ.....	39
1.3.1.	M-Devlet Nedir?	40
1.3.2.	M-Devletin Amaçları	40
1.3.3.	M-Devlet Araçlarının Kullanımı ve M-Devletin Gelişim Süreci.....	41
1.3.3.1.	Türkiye Verileri.....	41
1.3.3.2.	Dünya Verileri	43
1.3.4.	Dünyada ve Türkiye’de M-Devlet Uygulamaları	45
1.3.5.	M-Devletin Faydaları	46
1.4.	E-KATILIM - E-BELEDİYE İLİŞKİSİ.....	47
1.4.1.	E-Belediye Nedir?	47
1.4.2.	E-Belediye Hizmetleri	48
1.4.3.	E-Belediyenin Gelişimi Sürecinde Karşılaşılan Sorunlar	49
1.4.4.	E-Belediye Uygulamalarının Sağlayacağı Faydalar	50
1.4.5.	Dünya Şehirlerinin E-Devlet Düzeyleri	51
2.	BÖLÜM: YÖNTEM VE ARAŞTIRMA	56
2.1.	LİTERATÜR ANALİZİ VE ARAŞTIRMANIN AMACI	56
2.2.	ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ.....	58
2.3.	ARAŞTIRMANIN EVRENİ.....	62
3.	BÖLÜM: ARAŞTIRMA BULGULARI.....	63
3.1.	BULGULAR.....	63
3.1.1.	İstanbul Büyükşehir Belediyesine Ait Analiz Sonuçları	63
3.1.1.1.	Uygulama Bilgisi	63
3.1.1.2.	Farkındalık.....	64
3.1.1.3.	Danışma	65
3.1.1.4.	Aktif Katılım.....	66
3.1.2.	Ankara Büyükşehir Belediyesine Ait Analiz Sonuçları	66
3.1.2.1.	Uygulama Bilgisi	66
3.1.2.2.	Farkındalık.....	67

3.1.2.3.	Danışma	68
3.1.2.4.	Aktif Katılım.....	69
3.1.3.	İzmir Büyükşehir Belediyesine Ait Analiz Sonuçları.....	69
3.1.3.1.	Uygulama Bilgisi	70
3.1.3.2.	Farkındalık.....	71
3.1.3.3.	Danışma	72
3.1.3.4.	Aktif Katılım.....	73
3.1.4.	Bursa Büyükşehir Belediyesine Ait Analiz Sonuçları	74
3.1.4.1.	Uygulama Bilgisi	74
3.1.4.2.	Farkındalık.....	75
3.1.4.3.	Danışma	76
3.1.4.4.	Aktif Katılım.....	77
3.1.5.	Adana Büyükşehir Belediyesine Ait Analiz Sonuçları	77
3.1.5.1.	Uygulama Bilgisi	77
3.1.5.2.	Farkındalık.....	78
3.1.5.3.	Danışma	79
3.1.5.4.	Aktif Katılım.....	79
3.1.6.	Antalya Büyükşehir Belediyesine Ait Analiz Sonuçları	80
3.1.6.1.	Uygulama Bilgisi	80
3.1.6.2.	Farkındalık.....	81
3.1.6.3.	Danışma	82
3.1.6.4.	Aktif Katılım.....	82
3.1.7.	Mersin Büyükşehir Belediyesine Ait Analiz Sonuçları.....	82
3.1.7.1.	Uygulama Bilgisi	83
3.1.7.2.	Farkındalık.....	84
3.1.7.3.	Danışma	85
3.1.7.4.	Aktif Katılım.....	86
3.1.8.	Konya Büyükşehir Belediyesine Ait Analiz Sonuçları	86
3.1.8.1.	Uygulama Bilgisi	86
3.1.8.2.	Farkındalık.....	87
3.1.8.3.	Danışma	88
3.1.8.4.	Aktif Katılım.....	89
3.1.9.	Denizli Büyükşehir Belediyesine Ait Analiz Sonuçları.....	89
3.1.9.1.	Uygulama Bilgisi	89

3.1.9.2. Farkındalık.....	90
3.1.9.3. Danışma	91
3.1.9.4. Aktif Katılım.....	91
3.1.10. Kocaeli Büyükşehir Belediyesine Ait Analiz Sonuçları.....	92
3.1.10.1. Uygulama Bilgisi	92
3.1.10.2. Farkındalık.....	93
3.1.10.3. Danışma	94
3.1.10.4. Aktif Katılım.....	95
3.1.11. Samsun Büyükşehir Belediyesine Ait Analiz Sonuçları	95
3.1.11.1. Uygulama Bilgisi	95
3.1.11.2. Farkındalık.....	96
3.1.11.3. Danışma	97
3.1.11.4. Aktif Katılım.....	97
3.1.12. Ordu Büyükşehir Belediyesine Ait Analiz Sonuçları	98
3.1.12.1. Uygulama Bilgisi	98
3.1.12.2. Farkındalık.....	99
3.1.12.3. Danışma	100
3.1.12.4. Aktif Katılım.....	100
3.1.13. Muğla Büyükşehir Belediyesine Ait Analiz Sonuçları.....	100
3.1.13.1. Uygulama Bilgisi	101
3.1.13.2. Farkındalık.....	102
3.1.13.3. Danışma	103
3.1.13.4. Aktif Katılım.....	103
3.1.14. Erzurum Büyükşehir Belediyesine Ait Analiz Sonuçları.....	103
3.1.14.1. Uygulama Bilgisi	104
3.1.14.2. Farkındalık.....	105
3.1.14.3. Danışma	105
3.1.14.4. Aktif Katılım.....	105
3.1.15. Balıkesir Büyükşehir Belediyesine Ait Analiz Sonuçları.....	106
3.1.15.1. Uygulama Bilgisi	106
3.1.15.2. Farkındalık.....	107
3.1.15.3. Danışma	108
3.1.15.4. Aktif Katılım.....	108
3.1.16. Kahramanmaraş Büyükşehir Belediyesine Ait Analiz Sonuçları ..	109

3.1.16.1. Uygulama Bilgisi	109
3.1.16.2. Farkındalık.....	110
3.1.16.3. Danışma	111
3.1.16.4. Aktif Katılım.....	111
3.1.17. Hatay Büyükşehir Belediyesine Ait Analiz Sonuçları	112
3.1.17.1. Uygulama Bilgisi	112
3.1.17.2. Farkındalık.....	113
3.1.17.3. Danışma	114
3.1.17.4. Aktif Katılım.....	114
3.1.18. Gaziantep Büyükşehir Belediyesine Ait Analiz Sonuçları	114
3.1.18.1. Uygulama Bilgisi	114
3.1.18.2. Farkındalık.....	116
3.1.18.3. Danışma	116
3.1.18.4. Aktif Katılım.....	117
3.1.19. Kayseri Büyükşehir Belediyesine Ait Analiz Sonuçları	117
3.1.19.1. Uygulama Bilgisi	117
3.1.19.2. Farkındalık.....	118
3.1.19.3. Danışma	119
3.1.19.4. Aktif Katılım.....	120
3.1.20. Malatya Büyükşehir Belediyesine Ait Analiz Sonuçları.....	120
3.1.20.1. Uygulama Bilgisi	120
3.1.20.2. Farkındalık.....	121
3.1.20.3. Danışma	122
3.1.20.4. Aktif Katılım.....	122
3.2. BULGULARIN KARŞILAŞTIRMALI ANALİZİ	122
3.2.1. Farkındalık	123
3.2.2. Danışma.....	125
3.2.3. Aktif Katılım	127
SONUÇ VE DEĞERLENDİRME	129
KAYNAKÇA	132
EK 1. ORJİNALLİK RAPORU	152
EK 2. ETİK KURUL / KOMİSYON İZİNİ YA DA MUAFİYET FORMU.....	154

KISALTMALAR DİZİNİ

BİT: Bilgi ve İletişim Teknolojileri

IOS: Iphone Operating System - Iphone İşletim Sistemi

ITU: International Telecommunication Union – Uluslararası Telekomünikasyon Birliği

TÜİK: Türkiye İstatistik Kurumu

BM: Birleşmiş Milletler

OECD: The Organisation for Economic Co-operation and Development - Ekonomik Kalkınma ve İş Birliği Örgütü

STK: Sivil Toplum Kuruluşları

EGDI: E-Government Development Index – E-Devlet Gelişim Endeksi

EPI: E-Participation Index - E-Katılım Endeksi

TII: Telecommunications Infrastructure Index – Telekomünikasyon Altyapı Endeksi

HCL: Human Capital Index – Beşeri Sermaye Endeksi

OSI: Online Service Index – Çevrimiçi Hizmet Endeksi

LOSI: Local Online Services Index - Yerel Çevrimiçi Hizmetler Endeksi

CWEI: Citizens Web Empowerment Index

TABLolar DİZİNİ

Tablo 1. 2022 E-Katılım Endeksi Göre En Yüksek Sırada Yer Alan Ülkeler.....	21
Tablo 2. En Yüksek EGDI Puanı Alan Ülkeler.....	38
Tablo 3. Çok Yüksek LOSI Puanına Sahip Şehirler	52
Tablo 4. Farkındalık Düzeyi Sonuçları.....	124
Tablo 5. Danışma Düzeyi Sonuçları	127
Tablo 6. Aktif Katılım Düzeyi Sonuçları	128

ŞEKİLLER DİZİNİ

Şekil 1. M-Katılım Çerçevesi	22
Şekil 2. 2011-2022 Türkiye'de Düzenli İnternet Kullanan Bireylerin Oranı	34
Şekil 3. 2004-2018 Türkiye'deki Bireylerin Bilgisayar Kullanım Oranı	35
Şekil 4. 2005-2022 Dünyadaki Bireylerin İnternet Kullanım Oranı.....	36
Şekil 5. 2005-2019 Dünyada Hane Halklarının Bilgisayar Sahiplik Oranı.....	36
Şekil 6. 2022 Ülkelerin EGDI Puanlarının Oransal Dağılımı	39
Şekil 7. 2002-2021 Türkiye'deki Cep Telefonu Abone Sayısı	42
Şekil 8. 2004-2022 Türkiye'deki Cep Telefonu ve Tablet Sahibi Hanelerin Oranı	43
Şekil 9. Dünyadaki Cep Telefonu Abone Sayılarının Yıllara Göre Dağılımı ve Gelecek Tahmini	44
Şekil 10. LOSI Puanlarının Oransal Dağılımı	54
Şekil 11. Nüfus Büyüklüğüne Göre Ortalama LOSI Puanı	55
Şekil 12. İstanbul Senin Uygulamasına Ait Ana Sayfa Ekran Görüntüsü	64
Şekil 13. Başkent Mobil Uygulamasına Ait Ana Sayfa Ekran Görüntüsü.....	67
Şekil 14. Biz İzmir Uygulamasına Ait Ana Sayfa Ekran Görüntüsü	71
Şekil 15. Bursa Cepte Uygulamasına Ait Ana Sayfa Ekran Görüntüsü	75
Şekil 16. Adana Akıllı Kent Uygulamasına Ait Ana Sayfa Ekran Görüntüsü.....	78

Şekil 17. Antalya Mobil Uygulamasına Ait Ana Sayfa Ekran Görüntüsü.....	81
Şekil 18. Teksin Mersin Uygulamasına Ait Ana Sayfa Ekran Görüntüsü.....	84
Şekil 19. Konya Uygulamasına Ait Ana Sayfa Ekran Görüntüsü.....	87
Şekil 20. Denizli Büyükşehir Belediyesi Uygulamasına Ait Ana Sayfa Ekran Görüntüsü	90
Şekil 21. E-Kocaeli Uygulamasına Ait Ana Sayfa Ekran Görüntüsü.....	93
Şekil 22. Samsun Uygulamasına Ait Ana Sayfa Ekran Görüntüsü.....	96
Şekil 23. Ordu Büyükşehir Belediyesi Uygulamasına Ait Ana Sayfa Ekran Görüntüsü	99
Şekil 24. Muğla Büyükşehir Belediyesi Uygulamasına Ait Ana Sayfa Ekran Görüntüsü	102
Şekil 25. Erzurum Büyükşehir Belediyesi Uygulamasına Ait Ana Sayfa Ekran Görüntüsü	104
Şekil 26. Balıkesir Mobil Uygulamasına Ait Ana Sayfa Ekran Görüntüsü.....	107
Şekil 27. Kahramanmaraş Büyükşehir Belediyesi Uygulamasına Ait Ana Sayfa Ekran Görüntüsü.....	110
Şekil 28. Mobil Vatandaş Uygulamasına Ait Ana Sayfa Ekran Görüntüsü	113
Şekil 29. GBB Gaziantep Uygulamasına Ait Ana Sayfa Ekran Görüntüsü	115
Şekil 30. Akıllı Şehir Kayseri Uygulamasına Ait Ana Sayfa Ekran Görüntüsü	118
Şekil 31. Malatya Mobil Uygulamasına Ait Ana Sayfa Ekran Görüntüsü	121

GİRİŞ

Vatandaşların yönetime katılmalarının kökeni antik dönemlere kadar dayanmaktadır. Atina kentinde vatandaşlar politik konularda görüşlerini ifade edebilmekte, yönetime doğrudan katılabilmekteydi (Clive, 2012: 140-146). Nüfus artışlarıyla birlikte vatandaşların yönetime doğrudan katılmaları imkânsız hale gelmeye başlamıştır. Çözüm olarak doğrudan demokrasi yerine temsili demokrasiler yönetim sistemlerinde ortaya çıkmıştır. 20. yüzyılın ikinci yarısından itibaren doğrudan vatandaş katılımının lehine bazı gelişmeler yaşanmıştır. Bu dönemde BİT'in gelişimi ve yaygınlaşması vatandaş katılımı konusunda büyük bir değişikliğe zemin hazırlamıştır. Teknolojik gelişmelerde yaşanan ilerlemelerle birlikte tüm dünyada dijitalleşme süreci başlamıştır. Dijitalleşmeyle birlikte tüm iş yapma biçimleri ve kullanılan araçlarda değişimler yaşanmıştır. Bu değişim tüm sektörlerde yaşanmıştır ki bu sektörlerin içerisinde kamu sektörü de yer almaktadır. Hem merkezi hem de yerel yönetimler kaynaklarını etkin ve verimli kullanabilmek, kamu hizmetlerini hızlı, ucuz ve kaliteli sunabilmek amacıyla BİT'ten yararlanmaya başlamıştır. 2000'li yıllarda Türkiye'de de bu dönüşüm yaşanmış, E-Dönüşüm Türkiye Projesi ve Dijital Türkiye Projesi gibi projeler uygulamaya koyulmuştur. Bu dönüşüm süreci, BİT araçlarında ve altyapısında yaşanan gelişimler üzerinden daha iyi değerlendirilebilmektedir. ITU (2022) verilerine göre, 2022 yılında dünya nüfusunun %66'sı internet kullanıcısıdır. 2005 yılı verilerinde bu oran yalnızca %16'yken, 10 yıl önceki verilere tekabül eden 2013 yılında bu oran %36'ydı. Dünyada hane halklarının bilgisayar sahiplik oranına gelindiğinde, Statista (2021) verilerine göre 2019 yılında bu oran %47,1'dir. 2005 yılında bu oran %27,3'ken, 10 yıl önceki verilere tekabül eden 2010 yılında %37,3'tür. TÜİK (2022) verilerine göre Türkiye'deki e-devlet hizmeti kullanım oranı %68,7'dir. Düzenli internet kullanan bireylerin ülke nüfusuna oranlanmasıyla elde edilen 2022 yılı bulgularına göre, nüfusun %82,7'si düzenli internet kullanıcısıdır. 2011 yılındaki verilerde ise bu oran yalnızca %36,2'ydi. Bilgisayar kullanım oranı verilerine gelindiğinde, 2004 yılında bu oran %23,6'yken, 2018 yılında bu oran %59,6'ya yükselmiştir. Sonuç olarak hem dünyada hem de Türkiye'de BİT araçlarında ve altyapısında son yıllarda büyük

gelişimler yaşandığı görülmekte ve bu durum da kamu sektörünü e-devlet ve e-katılım konularında yatırım yapmaya teşvik etmektedir.

BM'nin 2 yılda bir yayımlanan e-devlet araştırma raporlarında Türkiye'nin e-devlet ve e-katılım alanında ilerleme katettiği görülmektedir. Türkiye, en yüksek seviye e-devlet ve e-katılım kategorisinde yer almaktadır. Türkiye, 2022 yılında e-devlet alanında 48. sırada, e-katılım alanında 18. sırada yer almaktadır. Belediyelerdeki e-devlet düzeylerine gelindiğinde, aynı raporda İstanbul incelemeye tabi tutulmuştur. İstanbul 11. sırada yer almaktadır ve en yüksek puan grubunda yer alan şehirler arasındadır (BM, 2022).

BM'nin raporundaki verilere göre, Türkiye e-devlet ve e-katılım alanında dünyada iyi bir konumda yer almaktadır ve son yıllarda yükseliş trendi içerisinde. BİT verilerinden anlaşılacağı üzere e-devletin ve e-katılımın yaygınlaşması ve gelişimi için uygun altyapı, araçlar ve imkanlar mevcuttur. Bu gelişim merkezi hükümetten daha sonra e-devlet projeleri geliştirmesi ve takipçi konumda olması sebebiyle en çok yerel yönetimlerde yaşanmaktadır. Yerel yönetim birimleri, vatandaşlara en yakın ve vatandaşlarla iletişimi en kuvvetli birimler olması sebebiyle e-devlet ve e-katılım düzeylerindeki gelişmeler vatandaşları doğrudan etkilemektedir. Belediyeler öncelikle web siteleri aracılığıyla vatandaşlar ile iletişim kurarken, günümüzde akıllı telefonların yaygınlaşması ve vatandaşlar tarafından aktif kullanılması sebebiyle mobil uygulama geliştirmeye yönelmiştir. Ancak belediyelerin büyük çoğunluğu için hala web siteleri birincil önceliktir ve mobil uygulamaya sahip belediye sayısı çok sınırlıdır. 2023 yılının ilk çeyreği itibarıyla, Türkiye'deki 30 büyükşehir belediyesinin 20 tanesinin mobil uygulamaya sahip olduğu gözlemlenmektedir. Büyükşehir olmayan belediyelerde ise bu oran çok daha düşüktür. Ancak her geçen gün mobil uygulamaya sahip belediye sayısı artmaktadır.

Sonuç olarak, Türkiye'deki sözü edilen gelişimler, vatandaşların günlük hayatındaki BİT kullanımındaki değişiklikler (cep telefonu ve internet kullanımı) ve belediyelerin vatandaşlara sunabileceği katılım imkanları sebebiyle bu tez çalışmasında, Türkiye'deki büyükşehir belediyelerinin mobil uygulamalarının e-katılım düzeyi incelenecektir. Bu çalışma ile "Türkiye'de Büyükşehir

Belediyelerinin mobil uygulamaları hangi düzeyde e-katılım sağlamaktadır?” sorusuna yanıt bulunması amaçlanmıştır.

Tez 3 bölümden oluşmaktadır. İlk bölüm kavramsal çerçeve bölümüdür ve sırasıyla; vatandaş katılımı ve e-katılım, e-katılım - e-devlet ilişkisi, e-katılım - m-devlet ilişkisi, e-katılım - e-belediye ilişkisi başlıkları olmak üzere 4 alt başlıktan meydana gelmektedir. Vatandaş katılımı ve e-katılım alt başlığına gelindiğinde, bu başlıkta sırasıyla vatandaş katılımının; tanımı, düzeyleri, faydaları ve önündeki engeller ile e-katılımın; tanımı, düzeyleri, araçları, paydaşları, amaçları, önündeki engeller, alanları, etkileri yer almaktadır. Bununla birlikte m-katılım tanımlanmış ve ülkelerin e-katılım düzeyleri karşılaştırılmıştır. E-katılım - e-devlet ilişkisi alt başlığında sırasıyla e-devletin; tanımı, geleneksel devletle kıyaslaması, gelişim modelleri, başarısını etkileyen faktörler, fırsatları ve zorlukları yer almaktadır. Ayrıca dünyada ve Türkiye’de BİT araçlarının kullanım ve ülkelerin e-devlet düzeyleri başlıkları da yer almaktadır. E-katılım - m-devlet ilişkisi alt başlığında sırasıyla m-devletin; tanımı, amaçları, araçlarının kullanımı ve gelişim süreci, dünyada ve Türkiye’de uygulama örnekleri, faydaları yer almaktadır. E-katılım - e-belediye ilişkisi alt başlığında e-belediyenin; tanımı, hizmetleri, gelişim sürecinde karşılaşılan sorunlar, uygulamalarının sağlayacağı faydalar yer almaktadır. Ayrıca bu başlıkta dünya şehirlerinin e-devlet düzeyleri karşılaştırılmıştır. İkinci bölüm yöntem ve araştırma bilgilerinin yer aldığı bölümdür. Bu bölümde araştırma ile ulaşılmak istenen amaçtan, araştırmanın yönteminden ve evreninden bahsedilecektir. Üçüncü bölüm araştırmanın bulgularının yer aldığı bölümdür. Bu bölümde öncelikle her bir büyükşehir belediyesinin mobil uygulamasına ait analiz sonuçları farkındalık, danışma ve aktif katılım düzeylerine göre analiz edilecektir. Ardından elde edilen bulgular, bulguların karşılaştırmalı analizi bölümünde her bir katılım boyutunda tablollaştırılarak karşılaştırılacaktır.

1. BÖLÜM: KAVRAMSAL ÇERÇEVE

1.1. VATANDAŞ KATILIMI ve E-KATILIM

Bu bölümde 13 konu başlığından bahsedilecektir. E-katılım kavramını incelemeden önce, katılım kavramının; tanımından, düzeylerinden, faydalarından ve önündeki engellerden bahsedilecektir. Ardından e-katılım kavramına giriş yapılacaktır. E-katılımın tanımının yanında e-katılımın; düzeyleri, paydaşları, araçları, amaçları, alanları, etkileri, önündeki engeller ve ülkelerin e-katılım düzeylerinden bahsedilecektir. Ardından e-katılım kavramından yola çıkılarak m-katılım kavramına giriş yapılacaktır.

1.1.1. Vatandaş Katılımı Nedir?

İkinci Dünya Savaşının ardından vatandaşların devlet yönetimindeki rolü değişime uğramaya başlamıştır. Vatandaşların dahil olmadığı yönetsel kararlar git gide vatandaşlar tarafından kabul edilmemeye başlamıştır. Bu durum kararların meşruluğu üzerinde büyük bir soru işareti yaratmıştır. Her ne kadar vatandaş katılımı kavramı git gide popüler hale gelen bir kavram olmasına rağmen kökenleri çok daha eskiye dayanmaktadır. Kavramın kökenini antik Yunan'a kadar dayandırmak mümkündür. Antik Yunan'da vatandaşlar kent ile ilgili kararlara doğrudan katılım sağlayabilmektedir (İzci ve Sarıtürk, 2019: 499).

Vatandaş katılımı kavramı; yurttaş katılımı, halk katılımı, sivil katılım, kamu katılımı vb. adlarla da anılmaktadır. Bu kavramın tanımına gelindiğinde ise birden çok tanım karşımıza çıkmaktadır. Vatandaşların politika oluşum, gelişim ve uygulama aşamalarında rol alması olarak tanımlanabilmektedir. Ayrıca toplumdaki tüm paydaşların siyasi kararlar öncesindeki politika oluşum süreçlerine dahil olduğu bir müzakere süreci olarak da tanımlanabilmektedir (Seçkiner-Bingöl, 2021: 1254). Diğer bir tanımda vatandaşların politik süreçlerde söz alma isteği olarak ifade edilmiştir (Bishop ve Davis, 2002: 14). Vatandaş katılımı konusunda literatürde önemli bir yeri olan Arnstein vatandaş katılımını, devlet faaliyetlerine paydaşların katıldığı bir strateji olarak tanımlamıştır. Ona

göre vatandaşların politik ve ekonomik süreçlere dahil, iktidar gücünün yeniden dağılmasıdır (Arnstein, 1969: 216).

Vatandaş katılımı yalnızca halka bilgi vermek anlamına gelmemektedir. Kurumlar ile vatandaşlar arasında bir ilişki, etkileşim mevcuttur. Katılım rastgele veya yanlışlıkla gerçekleşen bir süreç değil, aksine vatandaşlarla devletin bir arada olduğu organize bir süreçtir. Ancak bu süreç içerisinde gerçekleşen katılımlar yalnızca idari konularla ilgili olmalıdır. Yargısal ve siyasal konularla ilgili olmamalıdır (Creighton, 2005: 7). Peki devlet neden vatandaş katılımına izin vermekte, diğer bir ifadeyle, desteklemektedir? Bu sorunun cevabı daha çok pragmatik sebeplere dayanmaktadır. Devletin halkın taleplerine kulak kapaması, dikkate almaması durumunda vatandaşların memnuniyetsizliği artacaktır. Zamanla bu talepler git gide birikecek ve halk gözünde devletin meşruiyeti büyük oranda zayıflayacaktır. Biriken bu talepler gelecekte sosyal ayaklanmalara, sivil itaatsizliğe sebep olabilmektedir. Bu tür sonuçlardan kaçınmak için devlet, vatandaşların taleplerine açık olmayı, onların yönetime katılmalarına izin vermektedir. Vatandaşlar ciddiye alındıklarını ve dinlendiklerini hissedebilmektedir. Dolayısıyla vatandaş katılımının temelinde sistemin sürdürülebilirliği gelmektedir (Spijkers, 2014: 7).

1.1.2. Vatandaş Katılımı Düzeyleri

Literatürde birçok vatandaş katılımı düzeyine ilişkin sınıflandırmalar mevcuttur. Bu sınıflandırmalara bakıldığında çoğunlukla üç düzeyli bir sınıflandırma karşımıza çıkmaktadır. Arnstein (1969) tarafından geliştirilen katılım merdiveni teorisine göre katılım türlerini; etkileme, iyileştirme, bilgilendirme, danışma, ikna etme, iş birliği, yetki devri, vatandaş kontrolü olmak üzere 8 seviyede tanımlamıştır. Bu seviyeler üç düzeyde toplanabilmektedir. Etkileme ve iyileştirme seviyeleri “katılımsızlık”, bilgilendirme, danışma, ikna etme seviyeleri “sembolik katılım”, iş birliği, yetki devri, vatandaş kontrolü seviyeleri “güçlü katılım” düzeyleri olarak sınıflandırılabilir. Etkileme ve iyileştirme seviyelerinde herhangi bir katılım mevcut değildir. Bu seviyelerde yalnızca vatandaşların eğitime ve gelişimine odaklanılmıştır ve vatandaşların herhangi

bir rızası aranmaz. İkinci düzeye gelindiğinde; bilgilendirme, danışma, ikna etme aşamalarında vatandaşlar görüş ve önerilerini belirtebilmektedir. Bilgilendirme seviyesinde yalnızca vatandaşları tek taraflı bilgilendirilmesi söz konusudur. Oysa danışma ve ikna etme seviyelerinde vatandaşların görüş ve önerileri talep edilmektedir. Bu düzeyde vatandaşların katılımından bahsedilebilir ancak bu katılım sembolik düzeydedir ve son karar yine otorite tarafından verilmektedir. İş birliği, yetki devri ve vatandaş kontrolü seviyelerine gelindiğinde, vatandaşların karar verme yetkisi diğer aşamalara kıyasla daha üst seviyededir. İş birliği düzeyinde vatandaşlar müzakere gücüne sahipken yetki devri ve vatandaş kontrolü seviyelerinde vatandaşlar yönetsel kararlarda tam güce sahiptir (Arnstein, 1969).

OECD'nin (2001) yapmış olduğu sınıflandırmaya göre üç düzeyli bir sınıflandırma karşımıza çıkar. Bunlar; "bilgilendirme", "danışma" ve "aktif katılım"dır. Bilgilendirme düzeyinde devletten vatandaşa doğru tek yönlü bir bilgi akışı mevcuttur. Bu düzeyde vatandaş aktif değil, pasif konumdadır. Danışma düzeyinde hem vatandaştan devlete hem de devletten vatandaşa iletişim mevcuttur. Ancak bu iletişim sınırlı bir iletişimdir. Aktif katılım düzeyinde ise danışma düzeyiyle benzer bir şekilde iki yönlü bir ilişki taraflar arasında mevcuttur. Danışma düzeyinden farklı olarak vatandaşlar politika yapım sürecinde pasif değil, aktif konumdadır.

Rowe ve Frewer (2005) çalışmalarında üçlü bir sınıflandırmaya gitmiştir. Bunlar; "vatandaş iletişimi", "vatandaşa danışma" ve "vatandaş katılımı"dır. İlk düzey olan vatandaş iletişimde devletten vatandaşa doğru bir bilgi akışı mevcuttur. Bu bilgi akışı tek yönlüdür. İkinci düzey olan vatandaşa danışma düzeyinde vatandaş iletişiminde olduğu gibi tek yönlü bir bilgi akışı mevcuttur. Ancak önceki düzeyden farklı olarak vatandaştan devlete doğru bir iletişim mevcuttur. Aktif katılım düzeyine gelindiğinde hem devletten vatandaşa hem de vatandaştan devlete bir iletişim olanağı bulunmaktadır. Diğer düzeylerden farklı olarak çift yönlü bir iletişim biçiminden bahsedilmektedir.

1.1.3. Vatandaş Katılımının Faydaları ve Önündeki Engeller

1.1.3.1. Vatandaş Katılımının Faydaları

Vatandaş katılımının hem devlet hem de toplum açısından sağlayacağı faydalar şunlardır (Sheedy, 2008: 4; Creighton, 2005: 18-19; Rottman, 2013: 6-7; İzci ve Sarıtürk, 2009; Albert ve Passmore, 2008: 24)

- Yönetimin daha iyi kararlar almasını sağlar.
- Yönetimin ve kararların meşruluğunu artırır.
- Hesap verilebilirliğe ve açıklığa katkı sunar.
- Vatandaşların kaliteli hizmetlere erişimini sağlar.
- Vatandaşların kurumlara ve hizmetlere karşı sahipliğini artırır.
- Vatandaşların sorumluluk duygusunu artırır.
- Kamu yöneticilerinin vermiş oldukları kararların sonuçlarını daha iyi anlayarak daha iyi kararlar vermesine yardımcı olur.
- Kamu kurumlarının vatandaşların ihtiyaçlarını daha iyi anlayabilmesini sağlar.
- Halk arasında kamu kurumlarının güvenilirliği artar.

1.1.3.2. Vatandaş Katılımının Önündeki Engeller

Vatandaş katılımının önünde birçok engel bulunmaktadır. Bunların başında katılımın karar alma süreçlerini uzatması ve maliyetini artırması bulunmaktadır. Bununla birlikte toplumun bir bölümü alınacak kararlar konusunda katkı sunmasından ötürü temsiliyet konusunda da sıkıntılarla karşılaşılacaktır. Katılımcıların kendi çıkarlarını kamu çıkarlarından üstün tutma eğilimi ve katılımcıların konu hakkında yetkinlikleri de diğer engeller arasındadır (Roberts, 2008). Healty Canada (2023) vatandaşların katılımının önündeki engelleri aşağıdaki şekilde belirtmiştir:

- **Zaman:** Yoğun iş temposu içinde olan vatandaşlar katılımı göz ardı edebilmektedir.

- **Vatandaşlık:** Vatandaşlığı henüz alamamış insanların katılımı dışlanmaktadır.
- **Dil:** Resmi dili bilmeyenler katılım sürecinden dışlanabilmektedir.
- **Değer Algısı:** Maddi ve manevi sebeplerle toplumdan dışlanan kişilerin katılım faaliyetlerinde bulunması toplumun diğer bireyelerine kıyasla daha zordur.
- **İletişim ve Ulaşım:** İletişim ve ulaşım konusunda sıkıntılar yaşayan vatandaşlara destek verilmelidir.
- **Ekonomik Erişim:** Katılım sonucunda ekonomik açıdan dezavantajlı konuma geleceğini düşünen vatandaşlar katılım konusuna daha mesafeli yaklaşmaktadır.
- **Sosyal ve Kültürel Erişim:** Sosyal ve kültürel konularda erişim sıkıntısı yaşayan ve sosyo-ekonomik statüsü daha düşük olan vatandaşların katılım olasılıkları diğer vatandaşlarla kıyasla daha düşüktür.

1.1.4. E-Katılım Nedir?

BİT'lerin 80'li yıllardan itibaren hızlı gelişimiyle birlikte artık birçok faaliyette BİT'ten yararlanılmaya başlanılmıştır. Bu faaliyet alanlarından birisi de vatandaşların yönetime katılma faaliyetidir. BİT aracılığıyla hem vatandaşın devlete hem de devletten vatandaşa olan iletişimde BİT araçlarından faydalanılmaktadır. Dolayısıyla e-katılımın başında bulunan "e" harfi katılımın sağlandığı ortamı ifade etmektedir ve vatandaş katılımı kavramından bunun haricinde bir farkı olduğu söylenemez. E-katılımın tanımlanmasında hem akademisyenler hem de uluslararası kuruluşlar tarafından birçok tanım yapılmıştır. Birleşmiş Milletlerin yapmış olduğu tanıma göre e-katılım, vatandaşların yönetimle ilgili kararlar verebilmesi için e-bilgi sağlamak, kararlara katılım ve müzakere süreçlerinde e-danışmayı teşvik etmek ve karar verme sürecindeki vatandaş girdisini güçlendirerek e-karar vermeyi sağlamaktır (BM, 2018). OECD yapmış olduğu tanımda ise e-katılım, kamu politikaları ve hükümetler ile ilgili bilgilerin BİT teknolojileri kullanılarak vatandaşlara bilgi akışının desteklenmesi faaliyeti olarak belirtilmiştir (Loulis vd., 2013). White'ın

(2007) tanımlamışında ise e-katılım, vatandaşlar arasında veya vatandaşlar ile yöneticiler (atanmış veya seçilmiş) arasında devlet politikaları hakkında katılımın sağlanabilmesi için BİT'in kullanılmasıdır. Bu tanımın önemi ise e-katılım tanımlamasına "söylem" in dahil edilmesidir. Genel olarak e-katılım, politika yapım sürecinde, uygulanmasında ve bu politikalar sonucunda oluşturulan hizmetlerin dağılımında BİT kullanılarak vatandaşların sürece dahil edilmesi eylemi olarak özetlenebilmektedir. Dolayısıyla, katılımcı demokrasi açısından önemli bir araç olduğu söylenebilmektedir. Böylece vatandaşlar, sivil toplum örgütleri gibi toplumdaki tüm paydaşlar yönetim sürecine dahil olabilmekte, görüş ve önerileri çok daha kolay bir şekilde aktarabilmektedir. (Wright ve Street, 2007). E-katılım, yönetim ile vatandaşların arasındaki iletişiminin yanında, vatandaşların kendi arasında da iletişim kurmasını sağlar. Bununla birlikte vatandaşların yönetime katılımının teşvik edilmesi fonksiyonunun da es geçilmemesi gerekmektedir. BİT ile iletişimin ve bilgi aktarımının kolaylaşmasıyla birlikte yönetimler vatandaşlarının kararlara katılımını teşvik etmeye başlamıştır. E-katılım, sivil katılımı, açık ve katılımcı yönetimi teşvik eder, böylece vatandaşlar ile yönetim arasında istişare ve diyalog imkanları sağlar (BM, 2016).

1.1.5. E-Katılım Düzeyleri

E-katılım düzeylerinin belirlenmesinde uluslararası kuruluşlar öncülük etmiştir. OECD ve BM bu konudaki yapmış oldukları çalışmalarla e-katılım düzeylerini belirlemiştir. Bu örgütlerin çalışmalarından esinlenerek birçok akademisyen kendi modellerini geliştirmiştir. Literatürde yer alan bu modeller incelendiğinde OECD'nin ve BM'nin geliştirmiş olduğu modeller ile büyük benzerlikler gösterdiği görülmektedir.

OECD'nin 2003 yılında geliştirmiş olduğu model, OECD'nin 2001 yılında yayımladığı vatandaş ile devlet arasındaki katılım tipi çalışmalarına dayanmaktadır. OECD'nin belirledi katılım düzeyi üç boyuttan meydana gelmektedir. Bunlar; "e-bilgilendirme", "e-danışma" ve "e-katılım"dır. E-bilgilendirme düzeyinde devlet aktif, vatandaş pasif bir roledir. Devlet kamu politikaları hakkında vatandaşları bilgilendiren aktif bir role sahiptir. Devlet, BİT

kullanarak vatandaşa tek yönlü bilgiler aktarmaktadır. Bu aşamada vatandaş pasiftir ve yalnızca gönderilen bilgiyi almaktadır. Dolayısıyla, politika oluşum ve uygulama sürecinde kendisine herhangi bir rol verilmemiştir. Bu düzeyde, devlet politikaların halk üzerinde kabulünü kolaylaştırmayı, vatandaşa daha kolay ve hızlı bir şekilde erişebilmeyi hedeflemektedir. İkinci düzey olan e-danışma düzeyinde, vatandaşlar politika oluşum ve uygulama sürecinde daha aktif bir role sahiptir. Vatandaşlar ilgili politika ile ilgili görüş ve önerilerini yönetime aktarabilmektedir. Dolayısıyla, yalnızca yönetimden gelen tek yönlü bir bilgilendirmeden söz edilemez. Bununla birlikte, vatandaştan yönetime, diğer bir ifadeyle, alttan üstte de bilgilendirme mevcuttur. Ancak vatandaştan yönetime yapılan bu bilgilendirmenin nihai sonucu hakkında vatandaşların bir bilgisi yoktur. Kamu otoritesinin gelen mesajları dikkate alıp almayacağı kendisine bağlıdır. Diğer bir ifadeyle, takdir yetkisi kamu otoritesindedir. Dolayısıyla, e-bilinçlendirme düzeyi tek yönlü iletişim olarak nitelendirilirken, e-danışma düzeyi çift yönlü sınırlı iletişim olarak OECD tarafından nitelendirilmiştir. Son katılım düzeyi ve en üst katılım düzeyi olan e-katılım düzeyinde, vatandaşlar ile yönetim arasında çift taraflı bir ilişki vardır. Vatandaşlar kamu politikaları ile ilgili görüş ve önerilerini yönetime iletir ve bu iletiler yönetim tarafından karar süreçlerine dahil edilir. E-danışma düzeyinde olduğu gibi bir belirsizlik söz konusu değildir. Dolayısıyla vatandaş ile yönetim arasındaki iletişim çift yönlü aktif katılımıdır (OECD, 2003).

BM'nin yapmış olduğu sınıflandırma da OECD'nin yapmış olduğu gibi 3'lü bir sınıflandırmadır. Bunlar; "e-bilgilendirme", "e-danışma", "e-karar alma"dır. E-bilgilendirme düzeyinde kamu kurumlarının web sitelerinde vatandaşlara politika ve program belgeleri, bütçeler, yasal düzenlemeler, kamu yararına önemli konular hakkında özetler sunulmaktadır. Ayrıca web forumları, e-posta listeleri, haber grupları ve sohbet odaları gibi katılım araçları da mevcuttur. E-danışma düzeyi için kamu kurumlarının web sitelerinde e-danışma mekanizma ve araçlarının açıklandığı belirtilmiştir. Bununla birlikte sitede yer alan kamuya açık ses ve video kayıtlarıyla ilişkili olarak, politika konuları bu web sitesi ortamında vatandaşlar arasında tartışılır. Devlet de vatandaşları bu tartışma ortamına teşvik eder. E-karar verme düzeyinde ise devlet vatandaşları karar alım süreçlerine

dahil eder ve ilgili konuların sonuçları hakkında vatandaşlara geri dönüş sağlar (BM, 2003).

Akademik dünyada geliştirilen e-katılım düzeyleriyle ilgili Macintosh'un, Wimmer'in, Tambouris'in katılım düzeylerinden de bahsedilebilir. Macintosh'un modeli uluslararası örgütlerde olduğu gibi 3'lü bir sınıflandırmaya sahiptir. Bu modelde katılım düzeyleri; "e-etkinleştirme", "e-dahil etme", "e-yetkilendirme"dir. E-etkinleştirme düzeyinde devlet vatandaşlara BİT aracılığıyla kamu politikalarıyla ilgili açık ve anlaşılır bilgiler ulaştırmaktadır. Vatandaş bu düzeyde pasif konumda, yalnızca bilgi alan konumundadır. E-dahil etme düzeyinde vatandaşlar kamu politikalarıyla ilgili yönetime geri dönüşlerde bulunmaktadır ancak vatandaşın görüşleri bir girdi olarak kabul edilse de son karar verici pozisyonda devlet bulunmaktadır. Dolayısıyla, iki yönlü bir iletişim mevcut ancak yukarıdan aşağı yönlü iletişimin daha baskın olduğu söylenebilir. E-dahil etme düzeyine gelindiğinde bu düzey en üst katılım düzeyidir ve vatandaşlar karar alım sürecine doğrudan etkilidir. Bu düzeyde hem aşağıdan yukarıya hem de yukarıdan aşağıya doğru bir iletişim mevcuttur ve vatandaşlar bir nevi kamu politikalarının oluşumu ve uygulanışı sürecinde devlet ile birlikte ana aktör rolündedir (Macintosh, 2004).

Tambouris'in (2007) geliştirmiş olduğu katılım düzeylerine gelindiğinde beşli bir sınıflandırma bizi karşılar. Bu düzeyler şunlardır:

- **E-Bildirim:** Vatandaşlara politikalar hakkında çevrimiçi bilgi veren tek yönlü bir iletişimdir.
- **E-Danışmanlık:** Vatandaşlardan kamu politikaları hakkında geri bildirim alan iki yönlü sınırlı bir iletişimdir.
- **E-Katılım:** Halkın politikalar konusundaki endişelerinin anlaşılıp dikkate alınması amacıyla süreç boyunca vatandaşla çevrimiçi olarak iletişimde kalınması, sürece dahil edilmesidir.

- **E-İş Birliği:** Vatandaşlar politika alternatiflerin belirlenmesi ve sorunların çözümlenmesinde devlet ile birlikte hareket eder. İki yönlü bir iletişim mevcuttur ve vatandaş bu düzeyde çok daha etkilidir.
- **E-Yetkilendirme:** Son kararın vatandaşlar tarafından belirlendiği ve bu kararların uygulandığı katılım düzeyidir.

Wimmer'in (2007) belirttiği katılım düzeyleri ise dörüü bir sınıflandırmadan meydana gelmektedir. Bu düzeyler şunlardır:

- **E-Bildirim:** Vatandaştan devlete veya devletten vatandaşa tek yönlü bilgi sağlandığı katılım düzeyidir. Kamu kurumlarının web sitelerinin devletten vatandaşa olan iletişime, e-dilekçelerin ise vatandaştan devlete olan iletişime örnek olacağı belirtilmiştir.
- **E-Danışma:** Paydaşların, kamu veya özel kurumların özel veya kamusal konularına sınırlı bir şekilde fikren katkıda bulunmasına izin verilmektedir. İki yönlü sınırlı iletişim söz konusudur.
- **E-İş Birliği:** Paydaşlar politika oluşum ve uygulama süreçlerinde aktif rol oynar. İki yönlü gelişmiş bir iletişim mevcuttur ancak nihai karar ve sorumluluk yöneticilerdedir.
- **E-Yetkilendirme:** Vatandaşların politikalara etkisini, üzerindeki kontrolünü kolaylaştırır. Son karar yöneticilerin değil vatandaşların elindedir. Referandumlar bu düzeye iyi bir örnektir.

Belediye web sitelerinin e-katılım boyutunu değerlendirmek için ise belediyeler için özelleştirilen CWEI kullanılmaktadır. Önceki paragraflarda bahsedilen katılım boyutlarıyla büyük benzerlikler gösterdiği söylenebilmektedir. Bu endeks dört katılım düzeyinden faydalanmaktadır. Bunlar aşağıdaki şekilde sınıflandırılabilir (Bellio ve Buccoliero, 2013):

- **E-Bilgilendirme:** Vatandaşların günlük hayatlarını kolaylaştırmak ve belediye faaliyetleri, sorunları ve kararları hakkında vatandaşları

bilgilendirmek amacıyla belediyeden vatandaşa yapılan tek taraflı bilgi aktarımıdır.

- **Web 2.0 Araçları ve Stratejileri:** Belediyelerin vatandaşlarla iletişim kurmak için kullanmış oldukları katılım araçlarını ve stratejilerini ifade etmektedir.
- **E-Danışma:** Belediyenin vatandaşların görüş, öneri ve şikayetlerinden bilgi edinmesidir.
- **E-Karar Verme Süreci:** Vatandaşların geri bildirimleri sonucu karar alma sürecinin nasıl gerçekleştiğine ilişkin bilgilerdir.

1.1.6. E-Katılım Araçları

Macintosh vd. (2005) tarafından yapılan çalışmaya göre e-katılım araçları aşağıdaki gibi sınıflandırılabilir. Bu araçlar şunlardır:

- **Sohbet Odaları:** İnsanlar arasında gerçek zamanlı olarak sohbetin gerçekleştiği web uygulamalarına karşılık gelmektedir.
- **Tartışma Forumları:** Vatandaşların web sitelerinde ortak ilgi alanlarıyla ilgili mesaj alışverişinde bulunduğu alanlardır. Mesajlar herkes tarafından okunabilir ve yanıtlanabilmektedir.
- **Karar Verme Oyunları:** Vatandaşların bir sorunu tanımlayan ve görselleştirebilen bir animasyonla web sitesi üzerinden etkileşime geçebilmesidir.
- **Sanal Topluluklar:** Vatandaşların birbirleriyle iletişime geçebilecekleri sanal uygulamalardır.
- **Anketler:** Vatandaşların çevrimiçi olarak yanıtlayabileceği soru formlarıdır.
- **Hızlı Anketler:** Anlık olarak karşılaşılan çevrimiçi anketlerdir. Genellikle kısa ve öz sorulardan oluşur.

- **E-Paneller:** Vatandaşların belirli bir zaman diliminde sınırlı olarak fikirlerini belirtebileceği uygulamalardır.
- **E-Dilekçe:** Vatandaşların çevrimiçi dilekçe yazmalarına olanak tanıyan sistemlerdir.
- **E-Müzakere Oylaması:** Çevrimiçi ortamda vatandaşların müzakerede ve tartışmada bulunabileceği uygulamalardır.
- **Bloklar:** Politikacıların deneyimlerini aktarabildikleri web uygulamalarıdır. Bu alanda yer alan bilgilerin güncel tutulması gerekmektedir.
- **Sıkça Sorulan Sorular (SSS):** Vatandaşların sorularına cevap bulabileceği hazır soru cevap alanıdır.

Yukarıda belirtilen katılım araçları ile katılım düzeyleri arasında bir ilişki yer almamaktadır. Daha sonraki çalışmalarda katılım düzeylerine göre katılım araçları yeniden tasnif edilmiştir. Yapılan çalışmalar incelendiğinde katılım araçlarının büyük bir çoğunluğunun benzerlik gösterdiği görülmektedir. Bu sebeple, bu bölümde ilgili çalışmaların her birinin tekrarlanmasının gereksiz olacağı düşünülmektedir. Bu bölümde yalnızca birkaç çalışmadan bahsedilecektir.

Sobacı (2010), Phang ve Kankanhalli (2008) ve benzeri çalışmalarda e-katılımın amaçlarına ve bu amaçlarına ulaşmak için yapılması gerekenlere odaklanılarak katılım araçları belirlenip katılım düzeylerine uygun bir şekilde sınıflandırılmıştır. Abu-Shanab ve Al-Dalou (2013) literatürdeki çalışmalardan hareketle yeni bir model geliştirmiştir. Modellerinde 5 katılım düzeyi yer almakta ve bu düzeylere uygun olarak yerleştirilen araçlar yer almaktadır. Aşağıda bu katılım düzeyleri ve her bir düzey için belirlenen araçlar yer almaktadır:

- **E-Bilgilendirme:** E-posta, e-toplantı, sanal ağlar, e-katılım konuşma odaları, cep telefonları/cihazları (metin mesajları), web yayınları, çevrimiçi haber bültenleri, web portalları, web günlükleri (bloglar), video konferans, uyarılar, wikiler, podcast.

- **E-Danışma:** E-anket, geri bildirim formları, e-posta, sanal ağlar, e-katılım konuşma odaları, cep telefonları/cihazları (metin mesajları), e-paneller, web günlükleri (bloglar), video konferans, wikiler, podcast, danışma platformları.
- **E-Dahil Etme:** E-posta, sanal toplantılar, sohbet odaları, tartışma forumları, sosyal ağlar, video konferans, cep telefonları/cihazları (metin mesajlar), danışma platformları, çevrimiçi vatandaş jürileri.
- **E-İş Birliği:** E-tartışmalar, sohbet odaları, tartışma forumları, karar verme oyunları, sanal topluluklar (sosyal ağlar, veri analiz araçları)
- **E-Yetkilendirme:** E-dilekçe, e-oylama araçları, e-bülten, anketler, sanal e-toplantılar, sohbet odaları, tartışma forumları, sanal topluluklar (sosyal ağlar), argüman görselleştirme araçları, dil arayüzleri.

1.1.7. E-Katılım Aktörleri/Paydaşlar

E-katılımın aktörleri/paydaşları 6 grupta toplanabilir. Bunlar; seçilmiş temsilciler, siyasi partiler, hükümet/devlet kurumları, özel sektör, sivil toplum kuruluşları, akademi/düşünce kuruluşlarıdır (Medaglia, 2012; Tambouris vd., 2007).

Seçilmiş temsilciler, diğer adıyla politikacılar, seçim kampanyaları döneminde, resmi görevlerinde bulunurken BİT teknolojilerinden faydalanabilirler. Seçim dönemlerinde vatandaşlara tek yönlü mesajlarını iletebilir. Ayrıca vatandaşlardan da geri dönüş alabilirler. Seçim sonrasında ise görevleriyle ilgili mesajlarını vatandaşlara iletebilir, vatandaşlardan da kendi eylemleriyle ilgili veya diğer toplumsal konularla ilgili geri bildirim alabilmektedir. Dolayısıyla, politikacılar için e-katılım faaliyetleri önemli bir girdi olarak kullanılabilir.

Literatürdeki çalışmalar, e-katılım konusunda devlet kurumlarını/hükümeti ana aktör olarak görmektedir. Yukarıdan aşağı yönlü bir iletişim sistemi mevcuttur. E-katılım konusundaki çalışmalar genellikle kamu kurumları tarafından başlatılmış ve finanse edilmiştir. Kamu kurumları olarak nitelendirilen aktörlerin içerisine ulusal, yerel ve uluslararası kurumlar girmektedir (Wright, 2007). Ulusal hükümet

e-katılımı hem iyiye hem de kötüye kullanabilmektedir. Hükümetler e-katılımı hem demokrasinin gelişimi, insanların yönetime katılımına teşvik için kullanabilir hem de daha otokratik, kontrolcü bir yönetim kurma aracı olarak kullanabilmektedir. Dolayısıyla, mevcut politika ve eylemlerin çarpıtılması ve gizlenmesi konusundaki rol gözden kaçırılmamalıdır.

Vatandaşların e-katılım aktörleri arasında en önemli aktör olduğunu söylemek yanlış olmayacaktır. Sistem vatandaşlar içindir, vatandaşlar olmadan var olması anlamsızdır. Vatandaşlar, devlet kurumlarının/hükümetin üretmiş olduğu projelerin kullanıcısı konumundadır ve e-katılım aracılığıyla yöneticilere geri bildirimde bulunur. Yukarıdan aşağıya olan bu katılım türünün yanında vatandaşlar aşağıdan yukarı yönlü bir katılım girişiminde de bulunabilir. Vatandaşlar politika önerilerini, taleplerini e-katılım ile kolaylıkla yönetime aktarabilir. Dolayısıyla, vatandaş e-katılım sürecinin hem aktif hem de pasif kullanıcısı rolündedir.

Sivil toplum kuruluşları veya diğer adıyla gönüllüğe dayanan kuruluşlar belli bir toplumsal amaç için oluşturulan kuruluşlardır. Amaçları doğrultusunda bir güç merkezi olarak toplumu ve hükümeti BİT kullanarak etkileyebilir, sesini kamuoyuna duyurabilir.

Akademi ve özel sektör de politikaların oluşturulması sürecinde ve bu süreçten önce ve sonra düşünce ve önerilerini kamuoyuna ve yönetime BİT aracılığıyla iletebilir. Bu aktörler kendi alanlarında bilgi ve tecrübe sahibi olmalarından ötürü vermiş oldukları geri dönüş ve öneriler yöneticiler tarafından dikkate alınmaktadır.

Son paydaş olan siyasi partiler de doğaları itibarıyla politika süreçlerine BİT kullanarak veya kullanmayarak katılabilmektedir. Toplumda kendi seçmen gruplarını temsil ederler ve onların talep ve önerilerini kamuoyuna ve e-katılım projelerinin kurucusu olan yönetime aktarabilmektedir.

1.1.8. E-Katılımın Amaçları

E-katılım yoluyla birçok özelleştirilmiş hedefe ulaşılabilmektedir. Macintosh'un (2004) yapmış olduğu çalışmada 3 ana hedef belirlenmiştir. Bu hedefler aşağıda belirtilmiştir:

- **Olabildiğince Geniş Kitlelere Ulaşmak:** Daha geniş kitlelere ulaşmak bilinçli bir tartışma ortamı için önemlidir.
- **BİT Aracılığıyla Katılımın Geliştirilmesi:** BİT geniş halk kitlelerine gittikçe yayıldıkça vatandaş katılımı çok daha kolay, hızlı ve ucuz olacaktır.
- **Vatandaşların Bilinçli Katılımını Sağlamak:** Bilinçsiz veya dürtülerle yapılmış bir katılım katılımın ruhuna aykırıdır. Dolayısıyla, vatandaşın bilinçli bir şekilde katılımının sağlanabilmesi için mesaj vatandaşa kolay, hızlı ulaşmalı ve anlaşılabilir olmalıdır.

1.1.9. E-Katılımın Önündeki Engeller

E-katılımın önündeki engeller aşağıdaki konu başlıkları halinde tasnif edilebilmektedir (Wimmer, 2007):

- **Siyasi/Stratejik Engeller**
 - Vatandaşların siyasi kurumlara karşı güvensizlikleri
 - Katılım aracılığıyla vatandaşların katkılarının hesaba katılmasında ve temsili demokrasilerin politika süreçlerini değiştirmesine yönelik güven eksikliği
 - BİT aracılığıyla yöneticilerin vatandaşlarla etkileşime geçip geçmeyeceğinin belirsizliği
 - Özellikle BİT aracılığıyla yapılan katılımın politika oluşum sürecinde dikkate alınacağı konusunda şüphe
- **Kurumsal ve Yasal Engeller**
 - Kurumsal iş birliği ve koordinasyonda yaşanan güçlükler ile kaynaklar ve beceriler konusunda eksiklikler
 - E-katılımın politika sürecine uyarlanmasında yaşanan zorluklar

- E-katılıma yönelik yasal düzenlemelerin eksikliğinden dolayı karşılaşılan sorunlar
- **Değer Tanımı Engelleri**
 - Değer yaratımında e-katılımın rolünün belirlenmesindeki zorluklar (Sosyal, ekonomik, demokratik, çevresel, yönetim)
 - E-katılımın beklenen değer iyileştirmelerini belirleme ve ölçmedeki zorluklar
 - E-katılım girişimlerinin arkasında iş ve değer zinciri modellerinin olmaması
- **Dağıtım Engelleri**
 - Araştırma ve uygulama arasında yetersiz bilgi alışverişi mevcudiyeti
 - Kılavuzların ve talimatların e-katılım aracı dağıtımının desteklenmesi için yeterli olmaması
 - Büyük ölçekli uygulamalarda deneyim eksikliğinin mevcudiyeti
- **Teknolojik Engeller**
 - E-katılım araçlarının tasarlanmasında uzmanlık eksikliği
 - Altyapı yetersizlikleri
 - Kilit öneme sahip teknolojilerin geliştirilmesindeki eksiklikler
- **Sosyal Engeller**
 - Vatandaşların katılımını engelleyen kültürel normlar ve davranış kalıpları
 - Gençlerdeki siyasi katılım eksikliği
 - Teknolojiye ve teknolojik okuryazarlığa erişimde yaşanan eşitsizlikler

1.1.10. E-Katılımın Alanları

BİT aracılığıyla vatandaşlarının demokratik süreçlere katılımları sağlanabilmektedir. Bu e-katılım alanları aşağıdaki bölümde belirtilmektedir (Tambouris vd., 2007).

- **Bilgi Sağlama:** Bilgiyi sağlamak, yönetmek ve yapılandırmak için BİT'in kullanımı
- **Topluluk Oluşturma/İşbirlikçi Ortamları:** Topluluk oluşturmak, şekillendirmek, güçlendirmek için BİT'in kullanımı
- **Danışma:** Vatandaşların belirli konularda özel ve kamu girişimlerine düşüncelerini aktarmasında BİT'in kullanımı
- **Kampanya:** Protesto, lobicilik gibi alanlarda BİT'in kullanımı
- **Seçim Propagandası:** Seçim kampanyalarında siyasi partileri ve siyasetçileri desteklemek için BİT'in kullanımı
- **Üzerine Düşünme:** Web ortamındaki küçük ve büyük grup tartışmalarında BİT'in kullanımı
- **Söylem:** BİT'in söylem analizinde ve temsilinde kullanımı
- **Arabuluculuk:** Web ortamında BİT kullanarak anlaşmazlıkların çözümü
- **Mekânsal Planlama:** BİT'in çevre değerlendirmesinde ve şehir planlamasında kullanımı
- **Yoklama:** Kamuoyunu ölçmek için BİT'in kullanımı
- **Oylama:** Seçimlerde ve referandumlarda BİT'in kullanımı

1.1.11. E-Katılımın Etkileri

Literatürde e-katılımın kısa dönemde olumlu etkileri olduğu belirtilmiştir ve bu etkiler 3 ana başlık altında toplanmıştır. Bu başlıklar; “vatandaş katılımının etkileri”, “düşünsel tartışma etkileri”, “demokratik etkiler”dir (Sæbø vd., 2008).

- **Vatandaş Katılımının Etkileri:**
 - Vatandaşların seslerinin daha rahat duyulmasına olanak vermesi
 - Vatandaşların aldıkları bilgiyi daha iyi bir şekilde kullanabilmesi
 - Sanal ortamlarının sayısının artması ve vatandaşların fikirlerinin bu sanal ortamlar aracılığıyla daha iyi ifade edebilmeleri
 - Karar verme süreçlerine yeni vatandaş gruplarının katılımının sağlanması

- **Demokratik Etkiler:**
 - Vatandaşlarının fikirlerini internet ortamında özgürce ifade edebilmeleri ve politik süreçlere katılımının kolaylaştırılması demokrasinin gelişimi açısından pozitif etkiye sahiptir.
- **Düşünsel Tartışma Etkileri:**
 - Vatandaşların katılımı ile tartışmalar daha adil, mantıklı bir biçim almakta, liberal demokratik bir etki bırakmakta, demokrasinin gelişimini pozitif etkilemektedir.

1.1.12. Ülkelerin E-Katılım Düzeyleri

2003 yılından itibaren her iki yılda bir yayımlanan BM'nin dünyadaki e-devlet gelişimini ölçen e-devlet araştırması raporunda e-katılım endeksi (EPI) yer almaktadır. Bu endekste 193 ülkenin e-katılım düzeyleri karşılaştırılmaktadır. İlgili e-katılım endeksi e-katılım düzeyleri bölümünde bahsedilen BM'nin belirlemiş olduğu "e-bilgilendirme", "e-danışma", "e-karar alma" düzeylerine göre belirlenmiştir (Costopoulou vd., 2021). 2022 yılında yayımlanan son raporda daha yüksek EGDİ (e-devlet gelişmişlik endeksi) değerlerine sahip ülkelerin aynı zamanda daha yüksek EPI değerlerine sahip olduğu belirtilmiştir. Çok yüksek EPI değerlerine sahip 27 ülkenin EGDİ değerleri 0,7524 ile 0,9717 arasında değişmektedir. Bununla birlikte, ülkelerin farklı EGDİ ve EPI değerlerine sahip olabilmektedir. Örnek vermek gerekirse; Belçika, Slovakya, Bahreyn ve Beyaz Rusya gibi ülkeler çok yüksek EGDİ değerlerine (0,75'in üzerinde) sahipken ortalama EPI değerlerine sahiptir. Bu ülkelerin EPI ortalaması 0,4488'dir. Ayrıca, Andorra, Antigua ve Barbuda, Azerbaycan, Bahamalar, Barbados, Butan, Bolivi, Brunei Darussalam, Cabo Verde, Kamboçya, Fildişi Sahili, Dominik Cumhuriyeti, Mısır, El Salvador, Gana, Guatemala, Jamaika, Lübnan, Maldivler, Mauritius, Karadağ, Fas, Namibya, Nikaragua, Filipinler, Katar, Saint Lucia, Saint Vincent ve Grenadinler, Sri Lanka, Tacikistan, Tonga ve Zambiya yüksek EGDİ değerlerine (0,50-0,75) sahip olmakla birlikte EPI değeri ortalaması 0,3636'dır. Yüksek EGDİ değerlerine sahip diğer 18 ülke (Cezayir, Belize, Bolivarcı Venezuela Cumhuriyeti, Botswana, Dominika, Fiji, Gabon, Grenada, Guyana, İran

İslam Cumhuriyeti, Monako, Nepal, Palau, Saint Kitts ve Nevis, San Marino, Seyşeller, Surinam, Trinidad ve Tobago) 0,0909 ile 0,2386 arasında değişen düşük EPI seviyelerine sahiptir (BM, 2022). EPI değeri en yüksek ülkeleri içeren tablo aşağıda yer almaktadır.

Tablo 1. 2022 E-Katılım Endeksi Göre En Yüksek Sırada Yer Alan Ülkeler

2022 EPI Sırası	Ülke	EPI Değeri	2020 EPI Sırası	EPI Sıralamasındaki Değişim
1	Japonya	1.0000	4	+3
2	Avusturalya	0.9886	9	+7
3	Estonya	0.9773	1	-2
3	Singapur	0.9773	6	+3
5	Hollanda	0.9659	9	+4
6	Finlandiya	0.9545	14	+8
6	Yeni Zelenda	0.9545	4	-2
6	Birleşik Krallık	0.9545	6	0

Kaynak: BM E-Devlet Araştırması, 2022

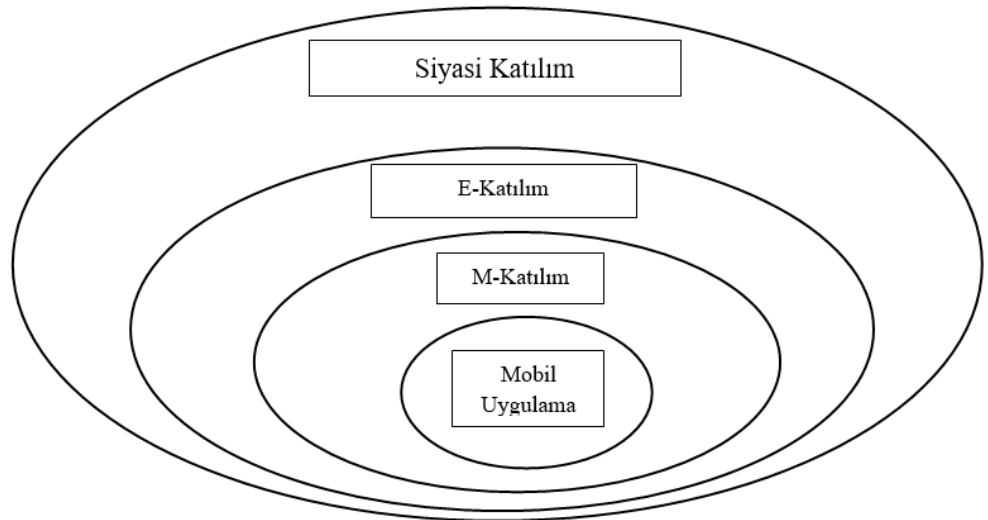
Son yıllardaki Türkiye'nin e-katılım endeksi değişimine gelindiğinde yükseliş trendinin olduğu gözlemlenmektedir. 193 ülke arasında Türkiye; 2012 yılında 124., 2014 yılında 65., 2016 yılında 60., 2018 yılında 37, 2020 yılında 23., 2022 yılında 18. sıradadır. Türkiye son yıllarda e-katılım alanında büyük bir atılım yaptığı ilgili rapordaki verilerle teyit edilmiştir. Raporda bu gelişimin beşerî sermaye geliştirme ve altyapı yatırımlarındaki artıştan kaynaklandığı belirtilmiştir (BM, 2022).

1.1.13. M-Katılım

M-katılım, akıllı telefonlar ve tabletler gibi taşınabilir elektronik aletler aracılığıyla vatandaşların yönetime katılımını ifade eder (Wimmer vd., 2013). E-katılım ve m-katılım birbirleriyle benzer kavramlardır ve m-katılımın e-katılımın bir alt dalı olduğunu, diğer bir ifadeyle daha özelleştirilmiş bir formu olduğunu söylemek yanlış olmayacaktır. Devlet kurumlarının mobil cihazlara geliştirecekleri mobil uygulamalar aracılığıyla m-katılım faaliyetleri icra edilebilmektedir. M-katılım literatüründe m-katılımın gelecek potansiyelinden bahsedilmiştir. Bunlar aşağıdaki gibidir:

- İnsanlar arasındaki iletişim, etkileşim desteğin kolaylaştırılması (Evans, 2011)
- Bireysel yaşam tarzları ve seçimler üzerine daha iyi nitel ve nicel verilerin sağlanması (Höfken vd., 2011)
- Vatandaşların süreçteki rolünün güçlenmesi (Drohse, 2010)

Şekil 1. M-Katılım Çerçevesi



Kaynak: Schröder, 2014: 75

M-katılım yukarıdaki şekilde (Şekil 11) gösterildiği üzere mobil uygulamalar aracılığıyla gerçekleştirilmektedir. Bu mobil uygulamalar iki şekilde sınıflandırılabilir. Bunlardan ilki merkezi hükümete ait kamu kurumlarının uygulamaları ile e-devlet hizmetlerinin toplandığı tek bir e-devlet uygulaması üzerinden yapılan katılımdır. Diğer seçenek ise yerel yönetimlerin sahip oldukları mobil uygulamalar üzerinden yapılan katılımdır. E-devletin gelişim sürecine bakıldığında merkezi yönetimin yerel yönetimden çok daha evvel e-devlet ve e-katılım projelerine yatırım yaptığı görülmektedir. Bununla birlikte merkezi yönetimin yerel yönetimlere kıyasla daha yüksek maddi bir kaynağa sahiptir. Bu maddi kaynağın içerisinde hem yetişmiş, bilgili insan gücü hem de bütçe olanakları bulunmaktadır. Yerel yönetimlere gelindiğinde ise hem e-devlet projelerine geç başlama hem de maddi olanaklar sebebiyle merkezi yönetimin gerisinde kalmaktadır. Dolayısıyla m-devlet ve m-katılım alanında merkezi yönetimin yerel yönetimlerden daha ilerde olduğu söylenebilir. Ancak, yerel yönetimlerin vatandaşlara çok daha yakın olması ve günlük ihtiyaçlara cevap verebilir konumda olması sebebiyle e-katılım ve m-katılım konusunda merkezi yönetimden çok daha kritik bir konumdadır. Dolayısıyla yerel yönetimlerin mobil uygulamalarındaki katılım konusu, merkezi yönetim uygulamalarına kıyasla gelişime daha açıktır ve halkta karşılık bulması daha olasıdır. Bu sebeple dünyada ve Türkiye’de irili ufaklı birçok belediye mobil uygulama ve m-katılım konusunda çalışmalarını sürdürmektedir.

1.2. E-KATILIM – E-DEVLET İLİŞKİSİ

Dijital ortamda gerçekleştirilen katılım faaliyetleri belirli bir platforma ihtiyaç duyar. Bu platformların başında; internet siteleri, danışma hatları ve e-posta adresleri gelmektedir. Vatandaşların kamusal konularda katılımda bulunması sebebiyle bu platformlar kamu kurumları tarafından işletilmektedir. Birçok kamu kurumu e-katılıma olanak sağlamak ve geliştirmek için dijital altyapılarına ve insan kaynağına yatırım yapmıştır. Eğer bahsi geçen platformlar olmasaydı e-katılım kavramından da bahsedilemeyecekti. Dolayısıyla e-devlet kavramı ile e-katılım kavramı yakın ilişkili kavramlardır ve e-devletin gelişimi, e-katılımın gelişimini doğrudan etkilemektedir. Bu sebeple bu bölümde e-devlet kavramına

yoğunlaşılacaktır. Sırasıyla e-devletin tanımından, geleneksel devletten farkından, gelişim modellerinden, başarısını etkileyen faktörlerden, fırsatlarından ve zorluklarından bahsedilecektir. Bu bölümlerin ardından dünyadaki ve Türkiye'deki BİT (Bilgi İletişim Teknolojileri) araçlarının kullanımı hakkında bilgiler verilip ülkelerin e-devlet düzeyleri karşılaştırılacaktır.

1.2.1. E-Devlet Nedir?

E-devlet kavramının tanımı ve bu kavramı tanımlarken kullanılacak isim konusunda literatürde bir uzlaşma bulunmamaktadır. Saylam'ın (2022) bu konuda yapmış olduğu literatür analizinde e-devlet kavramının yanında "dijital devlet", "elektronik/dijital yönetim", "akıllı devlet", "akıllı yönetim" gibi kavramların e-devlet kavramı ile aynı veya benzer anlamda kullanıldığını tespit etmiştir. Araştırmacı bu durumu paradigma değişimi olarak değil, kavram çeşitlenmesi olarak nitelendirmiştir. Yapılan başka bir çalışmada da dijital devlet kavramının daha çok ABD kaynaklı çalışmalarda, e-devlet kavramının ise daha çok Avrupa kaynaklı çalışmalarda kullanıldığını tespit edilmiştir (Peristeras vd., 2009). Bununla birlikte bazı yazarlar e-devletin 2000'li yıllarda geçirdiği değişime vurgu yapmakta ve bu değişim sebebiyle e-devlet kavramı yerine dijital devlet kavramını kullanmayı tercih etmektedir (Gill Garcias vd., 2018; Janowski, 2015). Bu çalışmada da kavram karmaşası yaşanmaması için e-devlet kavramını tanımlarken dijital devlet, akıllı devlet gibi kavramları kullanmak yerine e-devlet kavramı kullanılacaktır.

E-devlet kavramı ilk kez ABD başkanı Clinton'ın dönemindeki başkan yardımcısı Al-Gore tarafından ortaya atılmıştır. Bu kavramın arka planında, BİT kullanarak ve vatandaşlarla hükümet arasındaki bağlantıyı kurarak kamu hizmetleriyle ilgili maliyetleri düşürme, işlemleri hızlandırma, kamu hizmetlerini otomatik bir sisteme bağlama amacı bulunmaktadır (Al-Marabeh ve AbuAli, 2010). Kurumlar arası e-posta sistemi gibi BİT araçları bu dönemden itibaren devlet sistemine girmeye başlamıştır ve dolayısıyla devletin dijitalleşmesi sürecinin başladığı söylenebilir. Kavramın ilk ortaya çıkışı Clinton döneminde olsa da yaygınlaşması 90'lı yıllarda internet erişiminin yaygınlaşmaya başlamasıyla birlikte olmuştur.

Uluslararası kuruluşların e-devlet tanımları ile e-devleti tanımlamak gerekirse OECD'nin, BM'nin ve AB'nin tanımlarına yer vermek gerekmektedir. OECD'nin (2003: 23) tanımında e-devlet "BİT'in ve özellikle internetin kullanılmasıyla daha iyi bir yönetim elde etmek" şeklinde tanımlanmıştır. BM'nin (2005: 13) tanımında ise e-devlet, devletin faaliyetleri konusunda vatandaşların bilgilendirilebilmesi için internetin kullanımudur. Dünya Bankası (2015) ise e-devleti "vatandaşlar, işletmeler ve hükümetin diğer kolları ile ilişkileri dönüştürme yeteneğine sahip BİT'lerin devlet kurumları tarafından kullanılması" olarak tanımlamaktadır. AB'nin (2004) tanımında e-devlet, "kamu hizmetlerini, demokratik süreçleri iyileştirmek ve kamu politikalarına desteği güçlendirmek için örgütsel değişim ve yeni becerilerle birlikte kamu idarelerinde BİT'in kullanılması" şeklinde tanımlanmıştır.

Akademisyenlerin yapmış olduğu tanımlara gelindiğinde ise, West (2004) e-devletin bilgilendirme işlevine odaklanarak bir tanımda bulunmuş ve e-devleti devlet işleriyle ilgili bilgilerin internet aracılığıyla çevrimiçi olarak sunulması şeklinde tanımlamıştır. DeBenedictis vd. (2002), e-devletin katılım ve etkileşim özelliklerine vurgu yaparak e-devleti kamu sektöründe hesap verilebilirlik, verimlilik gibi konuların sağlanabilmesinde BİT'ten yararlanan ve vatandaşlar ile kamu kurumları arasında bilgi alışverişinin yaşandığı bir sistem olarak tanımlamıştır. Mecek (2017) e-devleti, paydaşlar ile devlet arasında çift taraflı etkileşimin olduğu, çevrimiçi idari işlemlerin yapıldığı ve demokrasinin gelişimine katkı sunan uygulamalar bütünü olarak görmektedir. Başka bir tanımda e-devlet, sorumlu ve maliyet etkin bir yönetim oluşturabilmek için BİT'ten faydalanılması ve internet tabanlı uygulamaların kullanılması şeklinde tanımlanmıştır (Annttiroiko, 2008). Diğer bir tanımda e-devlet, devletler, devletin müşterileri ve devletin tedarikçileri arasındaki ilişkilerde elektronik araçlardan faydalanılmasıdır (Means ve Schneider, 2000: 121). Belirtilen bu tanımların sayısı daha da arttırılabilir. Ancak unutulmamalıdır ki tek bir e-devlet modeli veya anlayışı mevcut değildir. Zamana, teknolojik duruma, ülkelerin kültürüne ve toplumsal yapısına, yöneticilerin bakış açısına göre farklılık gösterebilir. E-devlet sürekli değişip gelişen bir sürecin meyvesidir. Bu sebeple bu bölümde farklı tanımlara yer vermeye çalışılmıştır. Yapılan e-devlet tanımlarından e-devletin ortak

özelliklerini çıkarmaya çalıştığımızda bu özellikler aşağıdaki şekilde özetlenebilmektedir (Arıkboğa, 2017):

- Devletten Vatandaşlara BİT Kullanılarak Bilgi ve Hizmet Sunumu
- Devlet ile Vatandaş Arasındaki İletişimin Kuvvetlenmesi
- BİT Aracılığıyla Örgütsel Bir Yenilenme, Değişim
- Hesap Verilebilir, Kaliteli, Etkin Verimli Hizmet Sunumu
- Vatandaşların Karar Sürecine Daha Etkin Katılımı
- İdari İşlemlerin Yerine Getirilmesinin Kolaylaşması

E-devletin kavramı gelişim ve dönüşüm yaşayan bir kavramdır. Dolayısıyla devletin geniş bir örgütsel yapıyı barındırması sebebiyle paydaşlarıyla olan ilişkisi de büyük önem arz etmektedir. E-devletin ilişki içerisinde bulunduğu, diğer bir ifadeyle, kapsadığı 4 temel bloktan bahsedilebilir. Bunlar aşağıdaki bölümde maddeler halinde belirtilmiştir (Tarhan, 2010: 39):

- **Devletten Vatandaşa (G2C):** Devletten Vatandaşa Yönelik Çevrim İçi Hizmet Sunumu
- **Devletten İş Dünyasına (G2B):** Devletten İş Dünyasına Yönelik Bilgi Toplama ve Hizmet Sunumu
- **Devletten Devlete (G2G):** Devletin Kendi Kurumları Arasındaki İşlemlerle İlgili Faaliyetlerde Bulunulması
- **Devletten Kamu Çalışanlarına (G2E):** Devlet ile Kamu Çalışanlarına İlişkin Hizmet ve Uygulamalar

1.2.2. E-Devlet – Geleneksel Devlet Kıyaslaması

Ho (2022: 437) 8 kritere göre geleneksel devletin özellikleri ile e-devletin özelliklerini kıyaslamıştır. Bu kriterler; “oryantasyon”, “örgütsel süreçler”, “yönetim ilkesi”, “liderlik tarzı”, “iç iletişim”, “dış iletişim”, “hizmet sunum şekli”, “hizmet sunumu ilkeleri” olarak ifade edilmiştir. Aşağıdaki gruplandırmalarda her kritere göre yapılan değerlendirmeler yer almaktadır:

- **Oryantasyon**
 - Geleneksel Devlet: Üretimde Verimlilik
 - E-Devlet: Kullanıcı Memnuniyeti ve Kontrolü, Esneklik
- **Örgütsel Süreçler**
 - Geleneksel Devlet: Fonksiyonel Rasyonalite, Dikey Hiyerarşi, Bölümleşme
 - E-Devlet: Yatay Hiyerarşi, Bilgi Paylaşımı
- **Yönetim İlkesi**
 - Geleneksel Devlet: Yetki ve Kurala Göre Yönetim
 - E-Devlet: Esnek Yönetim, Merkezin Koordinasyonu ile Ekip Çalışması
- **Liderlik Tarzı**
 - Geleneksel Devlet: Komuta, Kontrol
 - E-Devlet: Koordinasyon ve Kolaylaştırma, Yenilikçi Girişim
- **İç İletişim**
 - Geleneksel Devlet: Üstten Asta Doğru, Hiyerarşik
 - E-Devlet: Merkezi Koordinasyonla Çok Yönlü Ağ, Doğrudan İletişim
- **Dış İletişim**
 - Geleneksel Devlet: Merkezileşmiş, Biçimsel, Sınırlı Kanallar
 - E-Devlet: Resmi ve Gayri Resmi, Direkt, Hızlı Geri Bildirim, Çok Kanallı
- **Hizmet Sunum Şekli**
 - Geleneksel Devlet: Belgelere Dayalı ve Kişiler Arası Etkileşim
 - E-Devlet: Elektronik ve Sanal Etkileşim
- **Hizmet Sunumu İlkeleri**
 - Geleneksel Devlet: Eşitlik, Standartlaşma ve Eşitlik
 - E-Devlet: Hizmeti Alanı Özgünleştirme, Kişiselleştirme

1.2.3. E-Devletin Gelişim Modelleri

Uluslararası kuruluşlar ve birçok akademisyen e-devletle ilgili birçok gelişim modeli geliştirmiştir. Bu modellerin genelinin dört, bazılarının ise beş aşamalı modeller oldukları tespit edilmiştir. Bu modeller birbirleriyle büyük benzerlikler göstermektedir. Dolayısıyla bu modeller bu bölümde teker teker incelenmeyecektir. Bunun yerine bu bölümde öncelikle akademisyenlerin geliştirdikleri modellere temel olan uluslararası kuruluşların modellerine kısaca değinilecektir. Ardından bu modeller göz önünde bulundurularak dört ana aşama altında toparlanacaktır.

Dünya Bankasının (2002) e-devlet gelişim modeli “yayınlama”, “etkileşim” ve “işlem” olmak üzere üç aşamalıdır. OECD’nin (2003) e-devlet gelişim modeli ise “bilgi”, “etkileşimli bilgi”, “işlem”, “veri paylaşımı” olmak üzere dört aşamalıdır. Son olarak BM’nin (2003) e-devlet gelişim modeli beş aşamadan meydana gelmektedir. Bunlar; “ortaya çıkma durumu”, “gelişmişlik durumu”, “etkileşim durumu”, “işlemsel durum” ve “ağ durumu”dur.

İlk paragrafta bahsedildiği gibi ikinci paragrafta bahsedilen uluslararası kuruluşların modelleri ile literatürde yer alan modeller dört ana başlık altında birleştirilebilmektedir. (Karataş ve Tarhan, 2021: 322-323). Bu başlıklar ve açıklamaları aşağıdaki bölümde yer almaktadır:

- **Bilgilendirme:** Bilgilendirme aşaması e-devlet gelişim aşamalarının ilk aşamasıdır. Devletin elektronik ortamda vatandaşlara ve iş dünyası temsilcilerine bilgi aktarmasıdır (Backus, 2001: 5). Bu aşamada devlet dışı aktörler pasif konumda, devlet ise aktif konumdadır. Dolayısıyla devlet tarafından yöneltilen tek taraflı sınırlı bir iletişim varlığı mevcuttur. Kamu kurumlarına sahip web sitelerinde yer alan bilgiler bu aşamada sağlanan bilgilendirmeye güzel bir örnektir.
- **Etkileşim:** Vatandaşlar ile devlet arasındaki iletişimin çift taraflı olduğu, vatandaşların yönetim süreçlerine daha aktif katıldığı bir aşamadır. Vatandaşlar çevrimiçi olarak e-posta gibi araçlar ile yönetim ile iletişim kurabilmektedir (Howard, 2001: 7). Ayrıca bu aşamayla vatandaşlar

beyanname, form gibi resmî belgeleri çevrimiçi olarak kamu otoritesine aktarabilmektedir.

- **İşlem:** Bu aşamada vatandaşlar ve iş dünyası temsilcileri yüz yüze görüşme olmaksızın internet ortamında ödeme ve başvuru işlemlerini gerçekleştirebilmektedir (Backus, 2001: 6). Böylelikle vatandaşların bürokratik işlemler için kamu kurumlarına gitme zorunluluğu ortadan kaldırılmıştır. Bu durum da kırtasiyeciliğin azaltılması, işlemlerde hız ve verimliliğin sağlanması açısından önemli bir aşamadır.
- **Bütünleşme:** Bu aşamada kamu kurumları ve hizmetleri arasında entegrasyon sağlanmış ve bu hizmetler tek bir çatı altında toplanmıştır. Her bir vatandaşın ihtiyaçlarına karşılayacak şekilde tasarlanmış ve kişiselleştirilmiştir. Caldow'un (2001: 3) ifadesine göre, vatandaşlar kamu kurumunun hangi departmanında olduğunu bilmemekte, onun yerine hizmete erişim sağlamaktadır. Türkiye'deki e-devlet kapısı web sitesi ve mobil uygulaması bu aşamada belirtilen hizmetlerin tek çatı altında toplandığı portallardır. Bu portal aracılığıyla vatandaşlar 7 gün 24 saat kamu hizmetlerine erişebilmekte, hem kamu kurumlarının yüz yüze işlemlerinden hem de farklı kurumların web sitelerinde dağınık halde bulunan hizmetleri aramaktan kurtulmaktadır. Dolayısıyla bu aşama vatandaşlara büyük bir kolaylık getirmektedir ve e-devlet sisteminde erişilmek istenen aşamayı ifade etmektedir.

1.2.4. E-Devletin Başarısını Etkileyen Faktörler

E-devletin gelişim süreci boyunca bazı zorluk ve sıkıntılarla karşılaşılabilir. Bu sürecin olabildiğince sorunsuz bir şekilde sürdürülebilmesi için aşağıdaki konulara özen gösterilmelidir (Almarabeh ve AbuAli, 2010: 32-34):

- E-Devlet Uygulamaları Arasında Entegrasyon Olmalı
- Vatandaşların Geribildirimlerini İletebileceği Sistemlere Yer Verilmeli
- E-Devlet Konusunda Vatandaşlar Bilinçlendirilmeli

- Bilgi Güvenliğini Sağlayıcı Tedbirler Alınmalı
- Kişisel Verilerin Gizliliğini Sağlayıcı Tedbirler Alınmalı
- E-Devlet Sisteminin Gelişiminin Devamı Amacıyla Sistem Gözden Geçirilmeli, Gerekli Düzenlemeler Yapılmalı
- Güçlü Bir Dijital Altyapıya Sahip Olunmalı
- Gerekli Yasal Düzenlemeler Yapılmalı
- Kurumlar Arasında İş Birliği ve Koordinasyon Sağlanmalı
- E-Devlet Gelişim Süreci Kararlı Bir Şekilde Yürütülmeli, Gerekli, Planlamalar Yapılmalı
- Projelerin Finansmanı Konusuna Dikkat Edilmeli
- Fayda ve Maliyet Analizleri Yapılmalı
- Projeler Tüm Paydaşlar İçin Güven Verici Nitelikte Olmalı
- Sunulan Kamu Hizmetleri Şeffaf Olmalı

1.2.5. E-Devletin Fırsatları ve Zorlukları

E-devlet önceki bölümlerde değinildiği gibi dinamik bir sürecin bir ürünüdür. Hem vatandaşlar hem de devlet açısından birçok fırsatlar sunmaktadır. Aynı zamanda birçok zorlukları da barındırmaktadır. Dolayısıyla bu bölümde bahsedilecek fırsatların gerçekleşebilmesi için zorlukların da farkında olunması gerekmektedir. Bu sebeple bu bölümde e-devlet gelişim sürecinin sunmuş olduğu fırsatlara ve zorluklara birlikte yer verilecektir. Elbette ki belirtilecek zorluklar ve fırsatlar e-devlet sürecinin dinamik bir süreç olması sebebiyle zamanla çeşitlendirilebilir ve önem seviyeleri değişebilir. Bununla birlikte ülkeden ülkeye etkileri de değişebilir. Bu bölümde yalnızca ortak paydaların tespiti amaçlanmaktadır. Aşağıdaki bölümde e-devletin sunmuş olduğu fırsatlar madde madde belirtilip kısaca açıklanmıştır (Ndou, 2004: 8-12):

- **Vatandaşlara ve İş Dünyasına Kaliteli Hizmet Sunumu:** İnsan unsurunun sistemden çıkmasıyla kamu hizmetlerinin sunumunda standartlaşma yaşanacak, devlet dairelerinde yapılması gereken işlemler gereksiz kılınacak, işlem süresi kısılacak ve bu da kaliteyi arttıracaktır.
- **Yönetimde Kapasite Artışı:** BİT'lerin kamu yönetimine dahil edilmesiyle iç süreçler hızlanacak ve kolaylaşacaktır. Bu da yönetimde kapasite artışını sağlayacaktır.
- **Maliyet Düşüşü ve Verimliliğin Sağlanması:** Hizmetlerin manuel olarak yapılması yerine çevrimiçi olarak yapılmasıyla maliyetler ciddi bir oranda düşmektedir. Ayrıca gerekli süreç sayısının azalışıyla işlemlerin hızlanması söz konusudur.
- **Karar Verme Sürecinde Kalite Artışı:** E-devlet vatandaşların politika oluşum sürecinde katılımını sağlar. Böylelikle devletin kararlarına güven artar, vatandaşla devlet arasındaki ilişki güçlenir. Daha çok kaynaktan beslenen devlet de daha isabetli kararlar alabilir.
- **Şeffaflığın, Hesap Verilebilirliğin Sağlanması ve Yolsuzluğun Önlenmesi:** Geleneksel devlet yönetiminde vatandaşların kamu politikaları hakkında bilgi almak için devlet dairesine girmesi gerekirken, e-devlet sistemi sayesinde buna gerek kalmamakta, kolaylıkla web siteleri üzerinden verilere erişebilmektedir. Ayrıca bu web siteleri üzerinden vatandaşlar geri bildirimde bulunabilmektedir. Bu olanaklar şeffaflık, hesap verilebilirlik ve yolsuzlukla mücadele konularında katkı sağlamaktadır.
- **Ağ ve Topluluk Oluşturma:** E-devlet toplumdaki tüm paydaşlar arasında ve kamu kurumlarının kendi arasında bir ağ oluşmasını sağlar. E-devletin tek bir platform üzerinden hizmet verebilmesi için bu ağ yapısının oluşması gerekmektedir.
- **Toplumun Diğer Kesimlerinde BİT Kullanımını Teşvik Etme:** Devlet ile vatandaş arasındaki iletişim, BİT'in yerel toplulukların faaliyetleri üzerindeki potansiyel katkısı üzerinde bir farkındalık yaratır.

Faydaların yanında aşağıdaki bölümde e-devletin gelişim süresince karşılaşılan zorluklar belirtilmiştir (Ndou, 2004: 8-12):

- **BİT Altyapısı:** İnternet ve elektronik cihazlar olmadan veya toplumun tabanına yayılmadan e-devletin gelişebilmesi pek mümkün değildir.
- **Siyasi Sorunlar:** E-devletin gelişim süresince yasal düzenleme gereklilikleri doğmaktadır (veri güvenliği, bilişim suçları, telif hakları vb. konular). Özellikle gelişmekte olan ülkeler bu durumla sıklıkla karşılaşmaktadır.
- **Beşerî Sermaye Gelişi ve Hayat Boyu Öğrenme:** En büyük zorluklardan biriside BİT konusunda uzman, yetişmiş personel yetersizliğidir. E-devlet uygulamalarının başarısı için bu konu ciddi önem arz etmektedir. Beşerî sermayenin gelişimi için workshop, seminer ve eğitim konularına odaklanılmalıdır.
- **Değişim Yönetimi:** Devletin işleyiş süreçleri ve işlevleri e-devlet ile kökten değişmek zorundadır. Bu durum yerleşik bürokratik sistem ve hiyerarşi açısından değişimi zorlamaktadır. Bu değişim sürecine çalışanlar direnebilir ve bu sürece hemen adapte olmak ta çalışanla için zor olabilir.
- **İş Birliği ve Ortaklık:** E-devlet sürecinde tüm paydaşlar arasında ve kamu kurumlarının kendi arasındaki iş birliği ve ortaklık e-devlet sistemi açısından çok önemlidir. Ancak iş birliği ve ortaklık kurmak kolay değildir. Bunun için paydaşlar arasında güven ilişkisinin kurulması gerekmektedir.
- **Strateji:** E-devlet projelerinin başarısı için uzun vadeli programlama, yol haritası ve strateji gerekmektedir.
- **Liderlik Rolü:** E-devlet projelerinin öncesinde, proje sürecinde ve projenin sonunda değişime direnme faaliyetlerine karşı güçlü bir liderlik gerekmektedir.

E-devletin bahsedilen fırsatları ve zorlukları, e-katılımın gelişimi ve toplumun tabanına yaygınlaştırılmasında doğrudan ilgilidir. Örneğin şeffaflığın, hesap verilebilirliğin sağlanması olarak nitelendirilen fayda sayesinde vatandaşlar, kamusal bilgilere web siteleri vasıtasıyla kolaylıkla ulaşabilmektedir. Bu sayede kamusal konularda daha çok bilgiye sahip olan vatandaşlar, politik kararlara

katılmakta daha istekli olacaktır ve bu platformlar aracılığıyla elektronik ortamda kolaylıkla katılım sağlayabilecektir. Diğer bir fayda olan ağ ve topluluk oluşturmaya gelindiğinde, e-katılım için temel bir kriter olduğunu söylemek yanlış olmayacaktır. Ülke çapında bir sanal ağ kurulmadan elektronik katılım mümkün olmayacaktır. E-devletin zorluklarına gelindiğinde BİT altyapısında, stratejide ve liderlikte yaşanan zafiyetler e-devletin gelişimini olumsuz etkileyecektir. Bu durumun e-katılım üzerinde olumsuz bir etkide bulunacağı apaçıktır. Güçlü bir dijital altyapı ve e-devlet sistemi olmadan yüksek düzeyde e-katılımın gerçekleşmesi mümkün değildir. E-katılımın aksine vatandaş katılımı geleneksel ortamlara kayacaktır.

1.2.6. Dünyada ve Türkiye’de BİT Araçlarının Kullanımı

Dünyada ve Türkiye’de e-devletin gelişimi için hayati öneme sahip çeşitli kriterler mevcuttur. Bu kriterlerin başında, BİT altyapısı, ürünleri/araçları ile vatandaşların internet erişimi yer almaktadır. Bir ülkede bahsedilen kriterlerdeki iyileştirmeler e-devlet hizmetlerinin sayısının artmasına ve toplumda e-devlet hizmetlerinin kullanımının yaygınlaşmasına neden olacaktır. Çünkü bir ülkede gerekli altyapı mevcut değilse, kamu otoritesi fiziki imkânsızlık gereği yeni e-devlet hizmetlerini kullanıma sunamayacak ve mevcut hizmetlerin yürütülmesi sürecinde operasyonel sıkıntılar yaşayacaktır. İnternet erişimi ve BİT araçlarının yaygınlığı da e-devlet hizmetlerine vatandaşların erişimi konusunda doğrudan etki sahibidir. İnternet erişimi olmayan veya cep telefonu, bilgisayar gibi elektronik cihazlara sahip olmayan vatandaşlar e-devlet hizmetlerine erişim sağlayamaz. Sonuç olarak, bir ülkedeki e-devlet gelişmişlik durumunu tespit edebilmek için öncelikle bu verilerin yıllara göre değişimini analiz etmek gerekmektedir. Bu sebeple dünyadaki ve Türkiye’deki veriler aşağıdaki bölümde yer verilecektir. Ayrıca “2022 BM (Birleşmiş Milletler) E-Devlet Araştırması” verilerine dayanarak ülkelerin e-devlet konusunda dünyadaki konumlarına yer verilecektir:

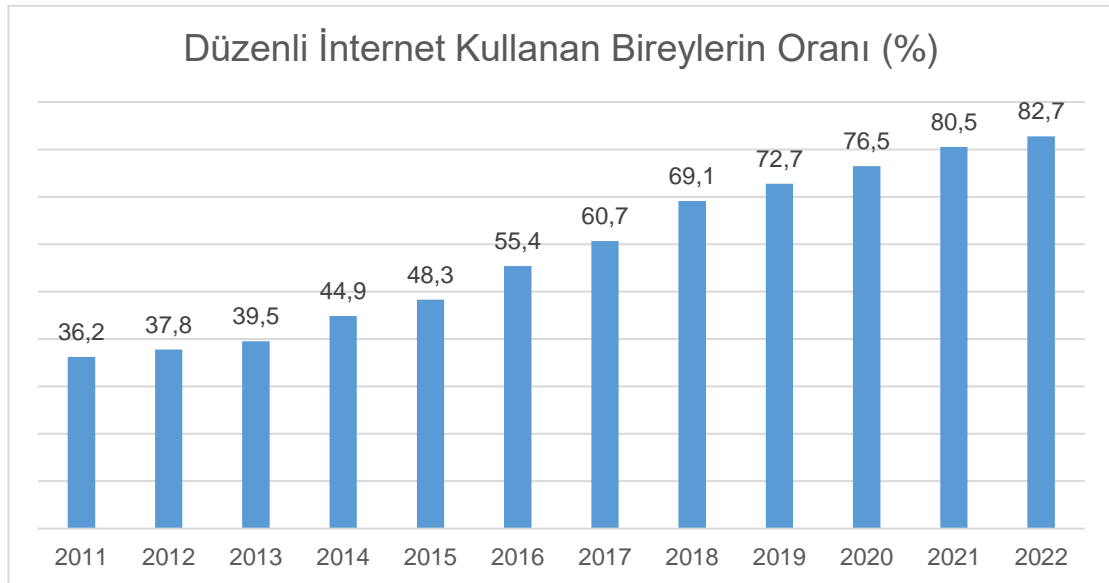
1.2.6.1. Türkiye Verileri

Tüm dünyada olduğu gibi Türkiye de 2000'li yılların başından itibaren e-devlet alanında büyük ilerlemeler katetmiştir. TÜİK (2022) verilerine göre Türkiye'deki e-devlet hizmeti kullanım oranı (bireylerin son 12 ay içinde özel amaçla kamu kurum/kuruluşlarıyla iletişimde interneti kullanım ve yürüttükleri faaliyetlerin oranı) %68,7'dir. Düzenli internet kullanan bireylerin ülke nüfusuna oranlanmasıyla elde edilen 2022 yılı bulgularına göre, nüfusun %82,7'si düzenli internet kullanıcıdır. En eski veri olan 2011 yılındaki verilerde ise bu oran yalnızca %36,2'ydi.

BİT araçları ile ilgili olarak yalnızca bilgisayar kullanım oranından bahsedilecektir. Bunun sebebi, cep telefonu ve tablet sahiplik istatistiklerine m-devlet bölümünde yer verilecek olmasıdır. TÜİK (2022) verilerine göre, 2004 yılı (en eski veri 2004 yılına aittir) bireylerin bilgisayar kullanım oranı %23,6'dır. 2018 (en güncel veri) yılına gelindiğinde ise bu oran %59,6'dır

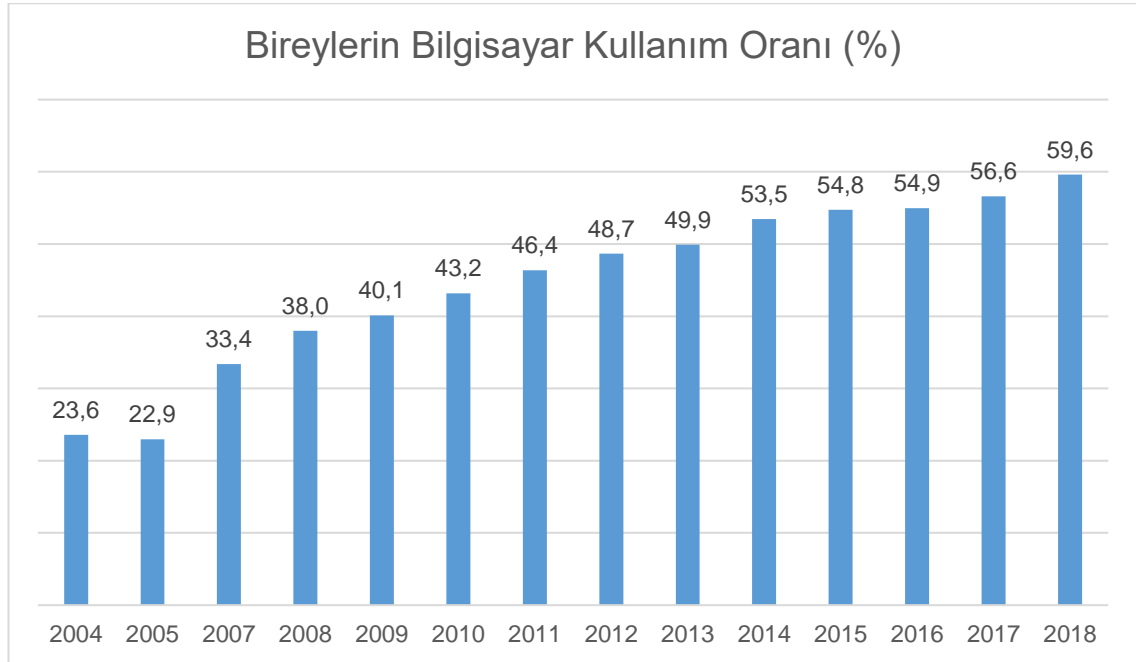
Aşağıdaki grafiklerde verilerin yıllara göre değişimlerine yer verilmiştir. Her iki grafikte görüleceği üzere, her iki kriterin değerleri artış trendindedir (Şekil 2 ve Şekil 3).

Şekil 2. 2011-2022 Türkiye'de Düzenli İnternet Kullanan Bireylerin Oranı



Kaynak: TÜİK, 2022

Şekil 3. 2004-2018 Türkiye'deki Bireylerin Bilgisayar Kullanım Oranı

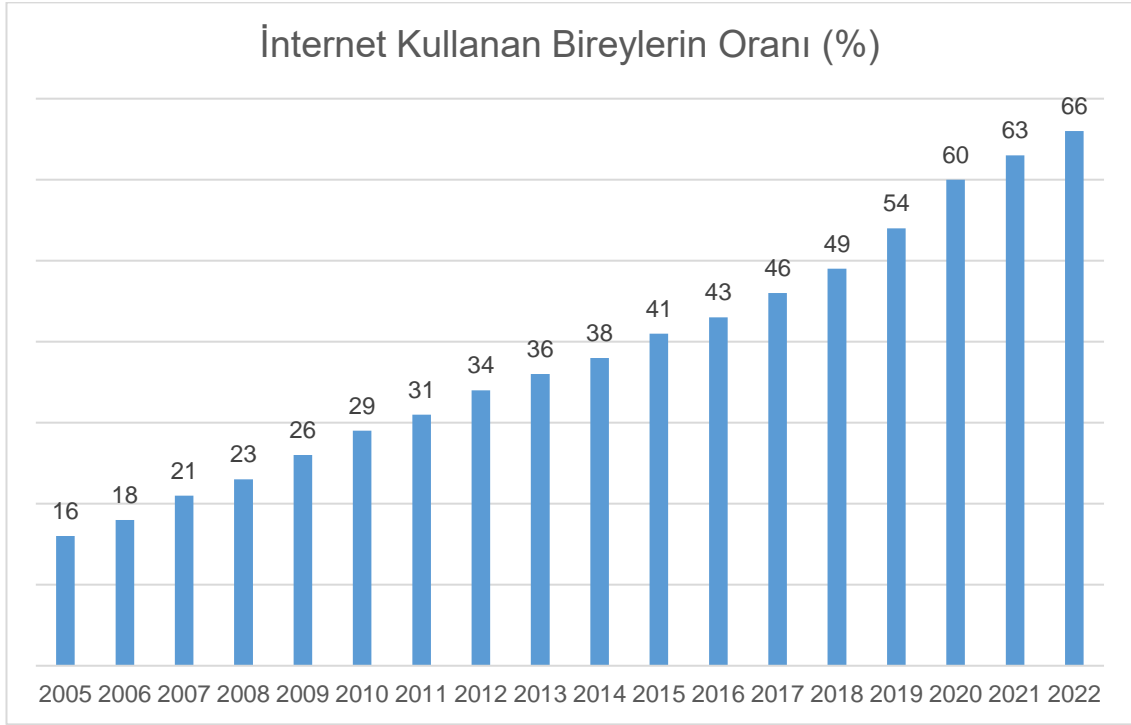


Kaynak: TÜİK, 2018

1.2.6.2. Dünya Verileri

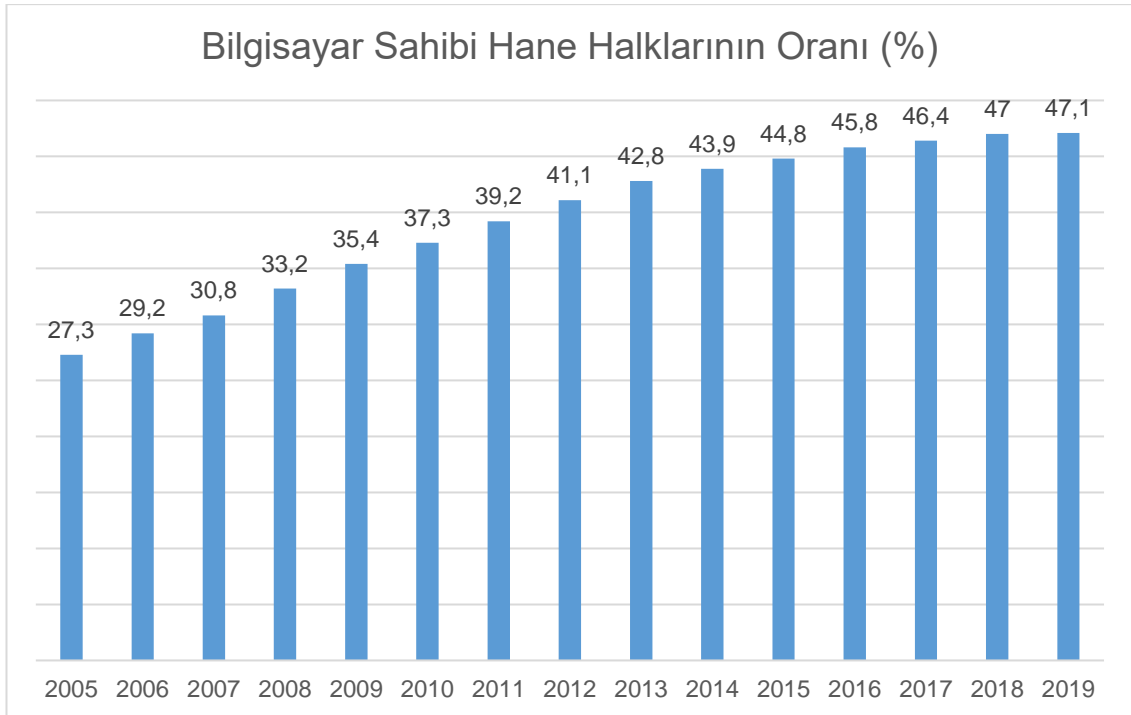
Dünyada da Türkiye'de olduğu gibi BİT altyapısında ve araçlarında 2000'li yıllarda iyileştirmeler gerçekleşmiştir. ITU (2022) verilerine göre, 2022 yılında dünya nüfusunun %66'sı internet kullanıcısıdır. En eski veri olan 2005 yılı verilerinde bu oran yalnızca %16'yken, 10 yıl önceki verilere tekabül eden 2013 yılında bu oran %36'ydı. Dünyada hane halklarının bilgisayar sahiplik oranına gelindiğinde, Statista (2021) verilerine göre en güncel veri olan 2019 yılında bu oran %47,1'dir. En eski veri olan 2005 yılında bu oran %27,3'ken, 10 yıl önceki verilere tekabül eden 2010 yılında %37,3'tür. Aşağıdaki grafiklerde bu verilerin yıllara göre değişimine yer verilmiştir. Her iki grafikte de görüleceği üzere, her iki kriter de 2000'li yıllarda artış trendi içerisinde ve bu trendin devam edeceği öngörülmektedir (Şekil 4).

Şekil 4. 2005-2022 Dünyadaki Bireylerin İnternet Kullanım Oranı



Kaynak: ITU, 2022

Şekil 5. 2005-2019 Dünyada Hane Halklarının Bilgisayar Sahiplik Oranı



Kaynak: Statista, 2019

1.2.7. Ülkelerin E-Devlet Düzeyleri

2003 yılından itibaren her iki yılda bir BM'nin dünyadaki e-devlet gelişimini ölçen e-devlet araştırma raporu yayımlanmaktadır. Bu raporda EGDI verilerine göre 193 ülke birbirleriyle kıyaslanmaktadır. EGDI üç endeksin ortalamasına dayanan bir birleşik endekstir. Bu endeksler şunlardır: TII, HCL, OSI. Bu bölümde alt endekslerin detaylarına girilmeyecektir. Bunun yerine ülkelerin EGDI puanlarına değinilip ülkelerin konumları incelenecektir.

Raporda ülkeler EGDI puanlarına göre dört gruba ayrılmıştır. Bu sınıflandırma çok yüksek, yüksek, orta ve düşük olarak ifade edilmiştir. En yüksek seviye EGDI puanına (0,75 – 1,00 arası) sahip 60, yüksek seviye EGDI puanına (0,50 – 0,75) sahip 73, orta seviye EGDI puanına (0,25 – 0,50) sahip 53, düşük seviye EGDI puanına (0,00 – 0,25) sahip 7 ülke bulunmaktadır. Türkiye ise en yüksek seviye EGDI puanına sahip ülkeler arasındadır. Türkiye 48. sırada yer almakta olup puanı da 0,7983'tür. En yüksek seviye EGDI puanına sahip 15 ülke Tablo 1'de verilmiştir:

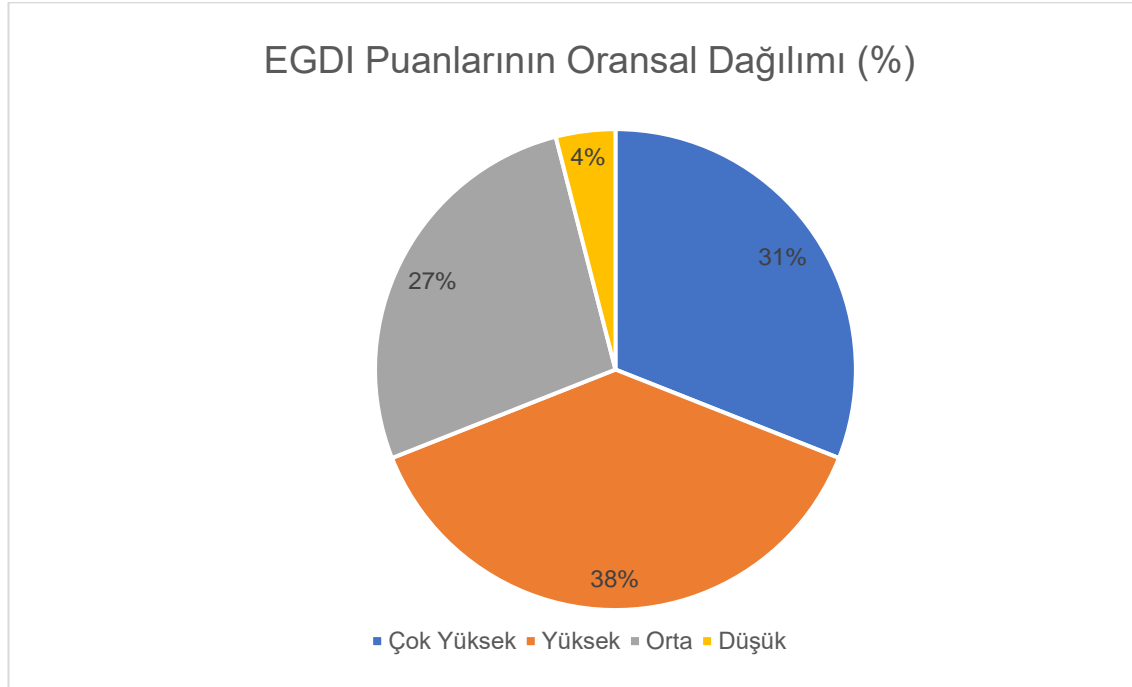
Tablo 2. En Yüksek EGDİ Puanı Alan Ülkeler

Ülke	EGDİ
Danimarka	0,9717
Finlandiya	0,9533
Kore Cumhuriyeti	0,9529
Yeni Zelanda	0,9432
İsveç	0,9410
İzlanda	0,9410
Avustralya	0,9405
Estonya	0,9393
Hollanda	0,9384
ABD	0,9151
Birleşik Krallık	0,9138
Singapur	0,9133
Birleşik Arap Emirlikleri	0,901
Japonya	0,9002
Malta	0,8943

Kaynak: BM, E-Devlet Araştırması, 2022

Değerlendirmeye alınan 193 ülkenin EGDİ puanlarının oransal dağılımı ise aşağıdaki grafikte (Şekil 6) gösterilmiştir:

Şekil 6. 2022 Ülkelerin EGDI Puanlarının Oransal Dağılımı



Kaynak: BM E-Devlet Araştırması, 2022

1.3. E-KATILIM - M-DEVLET İLİŞKİSİ

Günümüzde dünyadaki milyarlarca insan elektronik mobil bir cihaza sahiptir. Mobil cihazlar ucuz, taşınabilir ve fonksiyonel aygıtlardır ve bu sebeple hızla yaygınlaşmıştır. İnsanlar gerçekleştirmek istediği iletişim faaliyetlerini artık bu cihazlar üzerinden gerçekleştirmektedir. Bu iletişime devletle vatandaş arasındaki iletişim de dahildir. Kamu kurumları hizmet sunumu ve katılım faaliyetleri için geliştirmiş ve geliştirmekte oldukları e-devlet platformları mobil platformlara uyarlamaya başlamıştır. Mobil cihazların doğası gereği sahip oldukları özellikler sayesinde de vatandaşların katılımını büyük oranda kolaylaştırmaktadır. Bu sebeple e-katılım konusunun günümüzdeki karşılığını analiz edebilmek için m-devlet kavramına yakından bakmak gerekmektedir. Çalışmanın bu bölümünde sırasıyla m-devletin; tanımından, amaçlarından, araçlarının kullanımından ve gelişiminden, dünyadaki ve Türkiye'deki uygulamalarından ve faydalarından bahsedilecektir.

1.3.1. M-Devlet Nedir?

M-devlet, toplumdaki tüm paydaşların faydalarının iyileştirilmesi için her türlü kablosuz ve mobil teknolojinin kullanımını içeren bir strateji olarak tanımlanabilmektedir (Kushchu ve Kuşçu, 2003). Diğer bir tanıma göre, m-devlet “Devam eden e-devlet çabalarının bir sonraki mantıksal uzantısı veya tanımlayıcısı” olarak tanımlanmıştır (Maumbe ve Owei, 2006). E-devletten farklı olarak m-devlet tanımında mobil teknolojiler ve cihazların yer aldığı görülmektedir. Cep telefonlarının yaygınlaşmasıyla birlikte devletler, internet üzerinden sunmuş oldukları hizmetleri mobil uygulamalar aracılığıyla vatandaşların kullanımına sunmuştur. Bu dönüşüm ile etkinliğin daha kolay sağlanacağı düşünülmüştür (Yıldız, 2006).

1.3.2. M-Devletin Amaçları

M-devlet uygulamalarıyla ulaşılmak istenen amaçlar dört ana başlık altında toplanabilmektedir (Zalesak, 2004). Bu amaçlar aşağıdaki bölümde açıklanmaktadır.

- **M-İletişim:** M-devlet uygulamaları ile vatandaştan devlete ve devletten vatandaşa iletişimin gelişmesi amaçlanmaktadır. Vatandaşların bilgilendirilmesi önemsiz bir faaliyet olarak görülmemekte, aksine vatandaşların güçlendirilmesinde bir araç olarak görülmektedir. Doğru bilgi aktarımı olmadan vatandaşların akılcı sonuçlara ulaşabilmesi pek mümkün görülmemektedir.
- **M-Servisler:** M-servislerin içerisine m-ödemeler ve m-işlemler girmektedir. Mobil cihazlar vatandaşlar ile devlet arasındaki iletişim ve işlemler için kullanılmaktadır.
- **M-Demokrasi:** M-oylama ve vatandaşların mobil uygulamalar aracılığıyla sunmuş olduğu geri bildirimler sayesinde demokratik sistemin gelişmesi olasıdır.
- **M-Yönetim:** Kamu sektörünün işleyişindeki iyileşmeler.

1.3.3. M-Devlet Araçlarının Kullanımı ve M-Devletin Gelişim Süreci

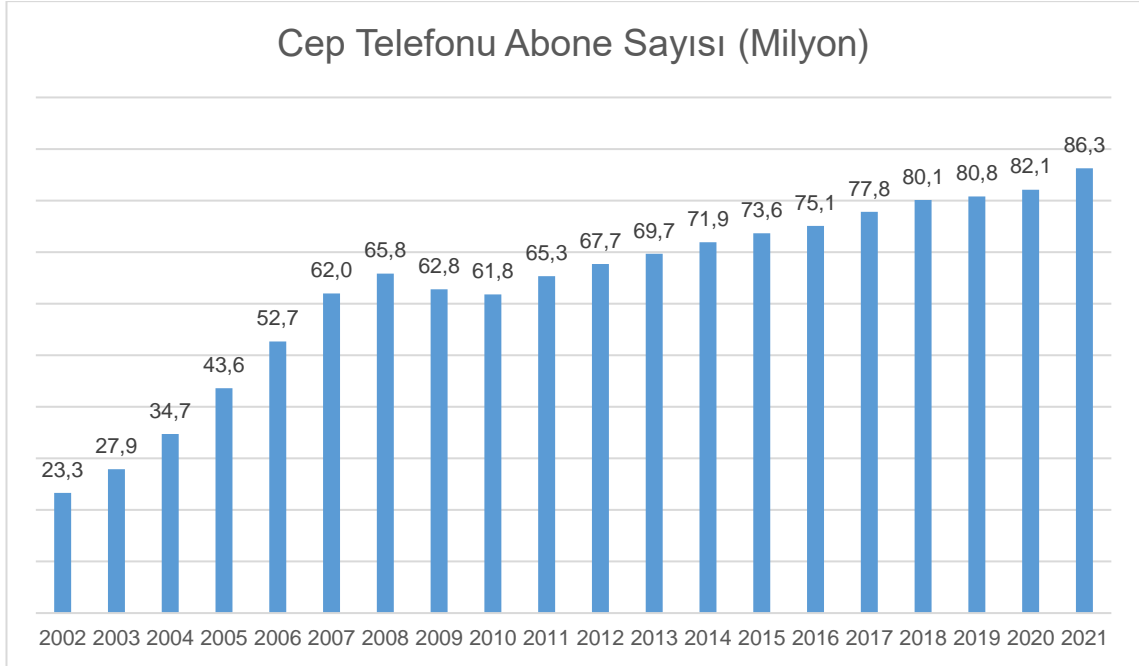
M-devletin gelişim sürecinde etkili olan en önemli faktörler vatandaşların internet erişim oranı ve mobil cihazların hane halkına erişim oranıdır. Her iki oranının düşük olması durumunda, diğer bir ifadeyle, m-devlet uygulamalarına erişim sağlayacak araçlardan yoksunluk m-devlet uygulamalarının geliştirilmesini anlamsız kılacaktır. Bu uygulamaların en önemli amacı, vatandaşların kamu hizmetlerine erişiminin kolaylaştırılması ve vatandaşların yönetimde daha çok söz sahibi olmasının sağlanmasıdır. Mobil cihazlar ve internet erişiminin olmaması belirtilen amaçlara ulaşılması engelleyecektir. Dolayısıyla hem Türkiye’de hem de dünyada bu oranların yüzdesi ve yıllara göre artış göstermesi e-devletin gelişiminde hayati öneme sahiptir. Bu bölümde hem dünyadan hem de Türkiye’den istatistiki veri paylaşılacaktır. Böylece mevcut durum hakkında daha gerçekçi tahminlerde bulunulabilecektir. Ancak bu bölümde daha önceki bölümlerde yer verilmesi sebebiyle ve tekrara düşmekten kaçınmak için bireylerin bilgisayar ve e-devlet kullanım oranına ve internet abone sayısı verilerine yer verilmeyecektir. Bu bölümde yalnızca Türkiye’deki ve dünyadaki cep telefonu ve tablet gibi mobil cihazlara sahip hane halklarının yıllara göre değişiminden bahsedilecektir.

1.3.3.1. Türkiye Verileri

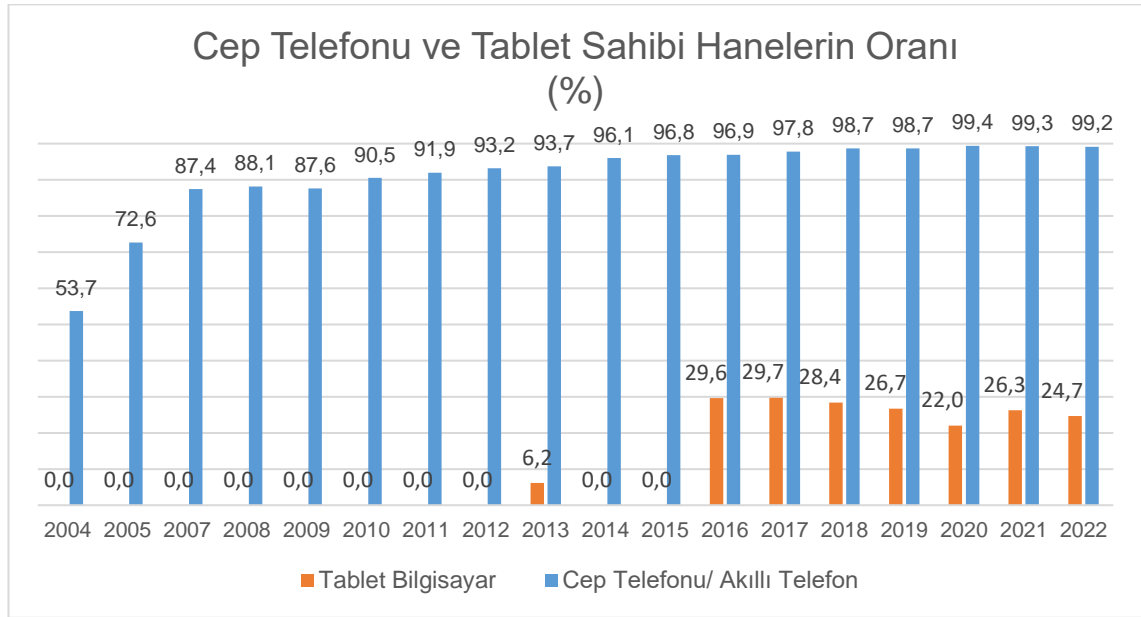
TÜİK (2022) verilerine göre 2022 yılında hanelerin %99,2’sinde cep telefonu bulunmaktadır. Bu oranın içerisinde hem akıllı telefonların hem de geleneksel cep telefonlarının dahil edildiği belirtilmiştir. Tablet bilgisayarlara sahip hanelerin oranı ise %24,7’dir. En eski veri olan 2004 yılındaki cep telefonuna sahip hanelerin oranı %53,7 iken, 2013 yılında %93,7’dir. Tabletlerde ise en eski veri 2013 yılına aittir ve bu oran %6,2’dir. Cep telefonu abone sayılarına gelindiğinde, 2021 yılında 86 milyon 288 bin 834 abone sayısı mevcuttur. Bu sayı 10 yıl öncesinde 69 milyon 661 bin 108’dir. TÜİK tarafından sağlanan en eski veri olan 2004 yılındaki verilerden de bahsetmek gerekirse, bu sayı 23 milyon 323 bin 118’dir. Aşağıdaki bölümde grafik olarak bu sayıların yıllara göre yayılmış halleri yer almaktadır (Şekil 7-8). Bu grafiklerde de görüleceği üzere Türkiye’de m-

devletin gelişimi için gerekli araçlar konusunda artış trendi mevcuttur ve son yıllara gelindiğinde büyük sayılara ulaşılmıştır. Dolayısıyla önceki bölümlerde bahsedilen hanelerin internet erişim verileri de dikkate alındığında, e-devletin yanında m-devlet alanına yönelim konusunda bir tereddüdün bulunması yersizdir. Bu alana yapılacak yatırımlar Türkiye açısından karşılık bulacaktır.

Şekil 7. 2002-2021 Türkiye'deki Cep Telefonu Abone Sayısı



Kaynak: TÜİK, 2022

Şekil 8. 2004-2022 Türkiye'deki Cep Telefonu ve Tablet Sahibi Hanelerin Oranı

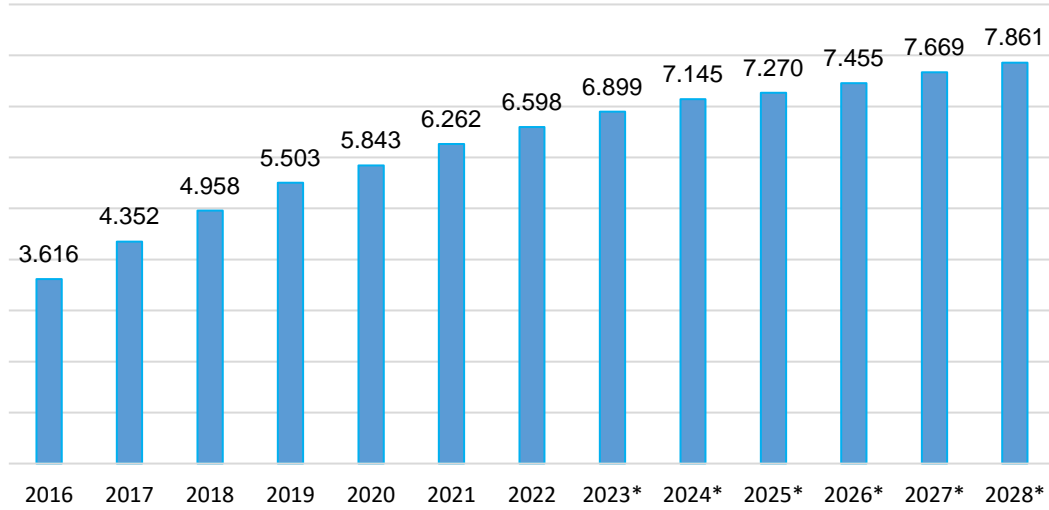
Kaynak: TÜİK, 2022

1.3.3.2. Dünya Verileri

Dünyada da Türkiye’de olduğu gibi cep telefonu/akıllı telefon kullanımı yıllar içerisinde git gide artmaktadır. Statista’nın (2022) gelecek tahminine göre dünya çapında cep telefonu abone sayısı artışını sürdürecektir ve 2028 yılında 7 milyar 861 milyon aboneye ulaşacaktır. Mevcut durumda ise (2022) bu sayı 6 milyar 598 milyon seviyesindedir. Mevcut sayı tek başına çok büyük bir sayıdır ve m-devlet uygulamaları için fazlasıyla yeterli bir kullanıcı kitlesini ifade eder. Ancak 2028 tahminine göre yaklaşık 1 milyar kişilik yeni bir kullanıcı kitlesi dahil olacaktır. Bu da bize hala m-devletin ulaşamadığı insanların dünya çapında var olduğu ve m-devletin tüm insanlar arasında yaygınlaşabilmesi için zamana ihtiyaç duyulduğunu göstermektedir. Bununla birlikte bu zamanın çok kısa bir zaman olduğunu görmek gereklidir. Aşağıdaki grafikte cep telefonu aboneliklerinin yıllara göre dağılımı detaylı bir şekilde yer almaktadır (Şekil 9):

Şekil 9. Dünyadaki Cep Telefonu Abone Sayılarının Yıllara Göre Dağılımı ve Gelecek Tahmini

Cep Telefonu Abone Sayısı (Milyon)



Kaynak: Statista, 2022

Bu verilerin yanında, m-devletin gelişim süreci hakkında bilgi edinebilmek için aşamalarından da bahsedilmesi gerekmektedir. M-devletin gelişim süreci dört aşmaktan meydana gelmektedir (Tozsa ve Budai, 2005)

- **Bilgilendirme Aşaması:** SMS ile kamu kurumunun çalışma saatleri gibi işleyişine ilişkin bilgilerin iletilmesi veya vatandaşların fikirlerini ifade etmesi
- **Etkileşim Aşaması:** SMS ile bir talep veya soruya idarenin yanıt vermesi
- **İşlem Aşaması:** Mobil cihazlar aracılığıyla vergi ödemeleri gibi birçok işlemin gerçekleştirilmesi
- **Dönüşüm Aşaması:** M-yönetime uygun yeni hukuk ve yönetim sistemine dönüşüm

1.3.4. Dünyada ve Türkiye’de M-Devlet Uygulamaları

Cep telefonu gibi mobil cihazların dünya çapında yaygınlaşmasıyla birlikte kamu hizmetlerinin sunumunda m-devlet uygulamaları da önemli bir yer edinmeye başlamıştır. Geçmiş uygulamalar incelendiğinde sms aracının yoğun olarak kullanıldığı görülmektedir. Teknolojinin gelişimi ve akıllı telefonların ortaya çıkışıyla birlikte, sms’in yanında kamu kurumlarının mobil uygulamaları bir araç olarak kullanılmaya başlanmıştır. Aşağıdaki bölümde hem Türkiye’de hem de dünyada sms ve mobil uygulamalar aracılığıyla sunulan bazı hizmetler yer almaktadır (Yu ve Kushchu, 2004). Bu hizmetler birçok ülkede bulunduğu için ülkeler tek tek belirtilmeyecektir.

- **İşitme Engelliler İçin SMS Uygulaması:** İşitme engelli vatandaşlara acil durumlarda SMS ile bilgilendirme yapılmasıdır. Mobil cihazların titreşim özelliklerinden de faydalanır.
- **Özel Durum Bildirimi:** Enerji kesintileri, asayiş olayları, terör olayları vb. özel durumlar hakkında SMS ile bilgilendirme yapılmasıdır.
- **Doğal Afet Uyarı Sistemleri:** Doğal afetler ile ilgili uyarıların SMS aracılığıyla yapılmasıdır.
- **Kayıp Vatandaş ve Suçluları Arama Sistemi:** Kayıp veya suçlu kişiler ile ilgili bilgilerin kolluk görevlileri, taksiciler, otobüs şoförleri gibi kişilere SMS ile bildirimidir.
- **Suçlu İhbar Sistemi:** Vatandaşların SMS aracılığıyla kolluk güçlerine ihbarda bulunmasıdır.
- **Mobil Karakol Hizmeti:** Kolluk görevlilerinin suç kaydı, ehliyet, araç vb. bilgilerin sorgulamasında kullandığı uygulamadır.
- **Trafik Bilgi Sistemi:** Mobil uygulama aracılığıyla trafik yoğunluğu, yol çalışması, trafik kazaları gibi bilgilerin sunulmasıdır.
- **Mobil Park Sistemi:** SMS ve mobil uygulama aracılığıyla park yerleri hakkında bilgilendirme yapılmasıdır.
- **Vergi Beyanı Mobil Uygulaması:** Vergi beyanlarının mobil uygulama aracılığıyla yapılmasıdır.

- **Mobil Hastane Personeli Sistemi:** Hastane personellerinin hastane veri tabanına erişebildiği mobil uygulamadır.
- **Mobil Yaşlı Bakım Çalışanları Sistemi:** Sahada yaşlı bakımı alanında çalışan personellerin hastalar hakkında güncel bilgilere ulaşabildiği uygulamadır.
- **Mobil Oylama Uygulaması:** Vatandaşların yönetim ile ilgili kararlara katılması için tasarlanan m-oylama uygulamalarıdır.
- **Ülkelerin E-devlet Sitelerinin Mobil Uygulaması:** Ülkelerin sahip oldukları e-devlet sitelerinin mobil uygulama versiyonlarıdır.
- **Belediye Mobil Uygulaması:** Belediye hizmetlerine erişim sağlandığı, vatandaşların e-katılımına olanak veren belediye mobil uygulamalarıdır.
- **Toplu Ulaşım Mobil Uygulaması:** Kent sakinlerinin kentteki toplu ulaşım araçlarının sefer sıklığı, konumu vb. bilgilerine erişebildiği mobil uygulamalardır.

1.3.5. M-Devletin Faydaları

M-devlet, e-devletin bir alt bileşeni olması sebebiyle daha önceki bölümlerde bahsedilen e-devletin faydaları m-devlet açısından da geçerlidir. Dolayısıyla, bu faydalar bu bölümde tekrarlanmayacaktır. Bu bölümde m-devletin e-devletten ayrıştığı avantajlardan bahsedilecektir. M-devletin e-devletten ayıran iki faydası bulunmaktadır. Bunlar, mobilite ve kablosuzluk konusudur. M-devlet e-devlete kıyasla çok daha mobil bir iletişim olanağı sağlar (Trimi ve Sheng, 2008). İnternet bağlantısı olan herhangi bir mobil cihaz aracılığıyla m-devlet hizmetleri sunulabilir ve vatandaşlar tarafından erişilebilir. E-devlet bir bütün olarak kamu hizmetlerinin elektronik ortamda yer alması iken, m-devlet daha çok mobilite ile ilgilidir. Diğer bir fayda ise mobil cihazlar aracılığıyla bilgilerin anlık olarak erişilebilmesidir. Kamu kurumlarına ait telefon-tablet mobil uygulamalarında anlık güncellenen bilgiler yer almaktadır. İlgili kamu idaresi doğal afetler ve terör saldırıları ile ilgili vatandaşları uyarabilir, vatandaşların alması gereken önlemler hakkında bilgilendirebilir. Ayrıca vatandaşların konum bilgileri açık olduğunda mobil

uygulamalarla entegreli çalışmakta ve vatandaşlara daha kişiselleştirilmiş bir bilgi aktarımı, diğer bir ifadeyle, deneyim sunmaktadır. Bu noktada vatandaşların konum bilgisine erişebilmenin afet durumunda kritik bir öneme sahip olduğu söylenebilir (Amailef ve Lu, 2008). Hem afet öncesi vatandaşların bilgilendirilmesinde hem de afet sonrası afet bölgesine müdahalede konum bilgilerine erişen mobil uygulamaları önemli bir girdi olarak karşımıza çıkar.

Elbette ki m-devlet uygulamalarının bazı olumsuz tarafları da vardır. Bu olumsuz yönler büyük oranda e-devlet uygulamalarında görülenler ile benzerlik gösterdiği için bu bölümde tekrardan bahsedilmeyecektir. Bu konu daha önceki bölümlerde bahsedilmiştir.

1.4. E-KATILIM - E-BELEDİYE İLİŞKİSİ

Vatandaşlara en yakın kamu kurumunun başında belediyeler gelmektedir. Belediyelerin kente ve kent sakinlerine yönelik politikaları, vatandaşların günlük hayatı üzerinde doğrudan etkilidir. Vatandaşlar bu sebeple belediye faaliyetleriyle ilgili konularda katılım göstermede daha istekli olup bunu gerçekleştirebilmesi yakınlık sebebiyle çok daha kolaydır. BİT'lerin gelişimi sonucu gelişen e-devlet uygulamalarının bir diğer takipçisi de belediyeler olmuştur. Belediyeler dijital platformlar aracılığıyla hizmetlerini vatandaşlara sunmaktadır. Hizmetlerin yanında katılım olanakları da günümüzde bu platformlar aracılığıyla gerçekleşmekte, gün geçtikçe gelişmektedir. Bu nedenle çalışmanın bu bölümü e-belediye kavramına ayrılmıştır ve sırasıyla e-belediyenin; tanımına, hizmet türlerine, gelişim sürecinde karşılaşılan sorunlara, uygulamalarının sağlayacağı faydalara değinilecektir. Son olarak da dünya şehirlerinin e-belediye alanındaki konumlarının kıyaslamasına gidilecektir.

1.4.1. E-Belediye Nedir?

E-belediye kavramı e-devlet kavramından bağımsız bir kavram değildir. E-devlet ve e-belediye kavramları ortam bir gelişim süreci sonucunda ortaya çıkan kavramlardır. Yıllar içerisinde BİT'lerinin gelişimiyle birlikte önceki bölümlerde

bahsedilen dijital dönüşüm, merkezi yönetimin yanında yerel yönetimleri de etkisi altına almıştır. Merkezi yönetimlerle kıyaslandığında yerel yönetimler onların takipçisi konumunda yer almış, dijitalleşme konusunda atılan adımları izlemişlerdir. Dolayısıyla bu bölümde e-devlet bölümünde bahsedilen konulardan tekerrüre düşmemek için uzun uzun bahsedilmeyecek, farklı yönere ve temel özelliklere kısaca değinilecektir.

E-Belediye kavramı konusundaki literatürdeki tanımlara gelindiğinde yapılan bir tanımda e-belediye, e-devlet uygulamalarının belediyelere uygulanmış bir hali olduğu ve belediye hizmetlerinin çevrimiçi olarak vatandaşlara sunulması faaliyeti olarak nitelendirilmiştir (Ulusoy ve Çobanoğulları, 2013). Diğer bir tanımda e-belediye, kamu hizmetlerinin çevrimiçi olarak vatandaşlara sunumunun yanında, kurum içi bilgisayar sistemlerinin entegrasyonunun sağlandığı, vatandaşlar ile iletişim kurulup talep, öneri ve şikayetlerin alınabildiği bir platform olarak tanımlanmıştır (Alodalı vd., 2012). Merter (2012) e-belediyeyi, BİT kullanılarak vatandaşların karar alma sürecine dahil eden bir uygulama olarak tanımlamıştır. Başka bir tanımda e-belediyenin, bütünsel bir dönüşüm hareketi olduğu ve bu dönüşümün belediyelerin tüm birimlerinin BİT ile bütünleştirilmesi ile olacağı belirtilmiştir (Erdal, 2002). Dolayısıyla, e-belediyecilik yalnızca belediye hizmetlerinin dijital ortama aktarılması değil, e-devlet ile entegreli çalışan şeffaflığı, hesap verilebilirliği, hizmet sunumunda hız ve kaliteyi sağlamayı hedefleyen bir yönetim sistemidir (Acılar, 2012; Mecek, 2017: 1816).

1.4.2. E-Belediye Hizmetleri

Günümüzde e-belediye alanında yaygın olarak kullanılan üç dijital platform yer almaktadır. Bunlar; merkezi yönetimin e-devlet sitesi ve onun yansıması olan mobil uygulaması, belediyelerin internet siteleri ve son olarak belediyelerin mobil cihazlara çıkarmış oldukları uygulamalardır. Bu üç platformda sunulan hizmetler arasında belli farklılıklar olabilmektedir. Örneğin, belediye web sitesinden ulaşılan bir hizmete, e-devlet kapısından veya belediyenin mobil uygulamasından erişilemeyebilir. Elbette ki bu durum belediyeden belediyeye farklılık da gösterecektir. Dolayısıyla bu bölümde bu platformlarda erişilen hizmetleri ayrı

ayrı belirtmek pek mümkün olmayacaktır. Onun yerine bu bölümde bu platformlarda sunulan belediye hizmetleri bir bütün olarak toparlanıp gösterilmeye çalışılacaktır. Aşağıdaki bölümde e-belediye hizmet örnekleri yer almaktadır (Erdoğan, 2019).

- Trafik Durum Uygulamaları
- E-İmza Uygulamaları
- Elektronik Belge Yönetim Sistemleri
- Güvenlik ve Mobese Kameralarına Erişim Hizmetleri
- Atık Yönetim Sistemi
- Nöbetçi Eczane Noktaları
- Otopark Noktaları
- Ücretsiz Wifi Noktaları
- Vergi Sorgulama ve Ödeme Sistemleri
- İhale Duyuru ve Takip Sistemi
- İmar Durumu Sorgulama Sistemi
- Mezarlık Bilgi Sistemi
- E-Dilekçe İletim Sistemi
- Su Abonelik Sorgulama ve Fatura Ödeme Sistemi
- Devam Eden Çalışmaların Takibi
- Belediye Meclisi Kararlarının Yayımlanması ve Çevrimiçi Takibi
- Belediye Yöneticileri ile İletişim
- Kent içi Etkinlik ve Gezi Rehberi
- Belediye Hakkında Bilgiler
- Belediye Faaliyetleriyle İlgili Raporlar
- Ulaşım Bilgi Sistemi

1.4.3. E-Belediyenin Gelişimi Sürecinde Karşılaşılan Sorunlar

Bu bölümde bahsedilecek sorunların bazıları e-devletin yüzleştiği sorunlarla paralellik gösterse de bazı sorunlar yerel yönetimlere özgüdür. Dolayısıyla e-

belediye kavramının tam olarak anlaşılabilmesi için bu bölümde değinilmesi gerekmektedir. Aşağıdaki bölümde bu sorunlara yer verilmiştir (Pektaş, 2011).

- Bilgi Güvenliği Konusunda Güvensizlikler
- BİT'in Yatırım Maliyetlerinin Yüksekliği
- Bürokratik Engeller
- Kent Bilgi Sistemleri Standartlarının Belirsizliği
- Belediyelerin Web Sitelerinin Yetersizliği
- Belediyelerin Mobil Uygulamalarının Yetersizliği
- Uzman Personel Yetersizliği
- Verilerin Güncel Olmaması
- Merkezi Yönetim ile Yerel Yönetimlerin Arasındaki Kopukluk
- BİT ile İlgili Hukuksal Sorunlar
- Teknik Altyapı Sorunları
- Vatandaş Katılımı Konusundaki Yetersizlikler
- Küçük Belediyelerde Görülen Maddi Kaynak Yetersizlikleri

1.4.4. E-Belediye Uygulamalarının Sağlayacağı Faydalar

Bir önceki bölümde bahsedilen sorun alanlarında olduğu gibi, e-belediyeciliğin sağlayacağı faydalar konusu da e-devletin sağlayacağı faydalar ile paralellik göstermektedir. Ancak bazı faydaların yerel yönetimlere özgü faydalar olması sebebiyle bu bölümde bu faydalara yer verilecektir. E-belediye uygulamaların sağlayacağı faydalar aşağıda belirtilmiştir (Çoruh, 2009)

- Vatandaş ile İletişimin Güçlenmesi
- Hizmet Kalitesinde İyileşme
- Hizmetlerde Maaliyet Düşüşü
- Kentlilik Bilincindeki Artış
- Vatandaşların E-Katılımında Artış
- 7/24 Hizmetlerin Sunulabilmesi
- Kent İçi Demokrasinin Güçlenmesi

- Yerel Yönetimlere Güvenin Artması
- Bürokratik Süreçlerin Azalması ve İşlemlerin Hızlı Çözümü
- Vatandaş Talep, Öneri ve Şikayetlerinin İletiminin Kolaylaşması
- Belediye Faaliyetlerinin Vatandaşlar Tarafından Takibinin Kolaylaşması ve Bunun Sonucunda Şeffaflık ve Hesap Verilebilirlik Konularında Gelişim
- Vatandaşlara Eşit Hizmet İletim Hedefine Ulaşmada Kolaylık
- İş Yoğunluğunun ve Buna Bağlı Olarak Personel Gereksiniminin Azalması
- Hizmetlere Tek Bir Platformdan Erişimin Sağlanması

1.4.5. Dünya Şehirlerinin E-Devlet Düzeyleri

2 yılda bir yayımlanan BM e-devlet araştırmasında, yalnızca merkezi yönetim düzeyinde e-devlet araştırması yapılmamakta, ayrıca yerel yönetimlerin e-devlet seviyeleri analizleri de yapılmaktadır. BM'nin bu çalışmasında dünya şehirleri LOSI yöntemiyle puanlanmaktadır. LOSI beş kriter ve 86 göstergeden meydana gelmektedir. Bahsedilen beş kriter aşağıdaki gibidir (BM, 2022).

- **Kurumsal Çerçeve:** Belediyenin bilgiye erişim ve bilgi mahremiyeti konusundaki mevzuatı, e-devlet stratejisine, organizasyon yapılanması gibi konular ile ilgili bir değerlendirmedir.
- **İçerik Sağlama:** Web sitesi üzerinden erişilebilen bilgilerin değerlendirilmesidir.
- **Hizmet Sağlama:** Mevcut hizmetlerin neler olduğu ve bu hizmetlerin nasıl sunulduğunu değerlendirir.
- **Katılım ve Dahil Etme:** Vatandaş katılımı için gerekli mekanizmaları ve fırsatları değerlendirir.
- **Teknoloji:** Web sitesinin teknik olanaklarını değerlendirir.

Bu kriterlere göre 193 ülkenin en kalabalık şehirleri değerlemeye tabi tutulmuştur. Ancak 193 ülkenin yalnızca 146'sının erişilebilir ve değerlendirilebilir web portalı bulunmaktadır. Değerlendirmeye göre en yüksek puanı 0,9767 puan ile Berlin ve Madrid şehirleri almıştır. İlk 15 şehre bakıldığında bu şehirler 0,85 puanın

üzerinde yer almıştır. Türkiye'nin en kalabalık şehrinin İstanbul olması sebebiyle bu değerlendirmeye tabi tutulmuştur ve 0,8721 puan alarak on birinciliği Bogota ve Buenos Aires ile paylaşmıştır. Çok yüksek değere sahip olarak değerlendirilen puan 0,75 ve üzeri olarak kabul edilmiştir ve bu değeri karşılayan toplam 38 şehir yer almaktadır. Bu şehirlerden 20 tanesi Avrupa kıtasında, 10 tanesi Asya kıtasında, 6 tanesi Amerika kıtasında ve kalan 2 tanesi Okyanusya kıtasında yer almaktadır. Afrika ülkelerinden ise hiçbir şehir belirtilen 38 şehir arasında yer almamaktadır. En yüksek LOSI puanına sahip ülkelerin tamamı Tablo 2'de yer almaktadır.

Tablo 3. Çok Yüksek LOSI Puanına Sahip Şehirler

Şehir	Ülke	LOSI Puanı
Berlin	Almanya	0,9767
Madrid	İspanya	0,9767
Tallinn	Estonya	0,9535
Kopenhag	Danimarka	0,9419
Dubai	Birleşik Arap Emirlikleri	0,9186
Moskova	Rusya Federasyonu	0,9186
New York	ABD	0,9186
Paris	Fransa	0,9186
Singapur	Singapur	0,9070
Şangay	Çin	0,8837
Bogota	Kolombiya	0,8721
Buenos Aires	Arjantin	0,8721

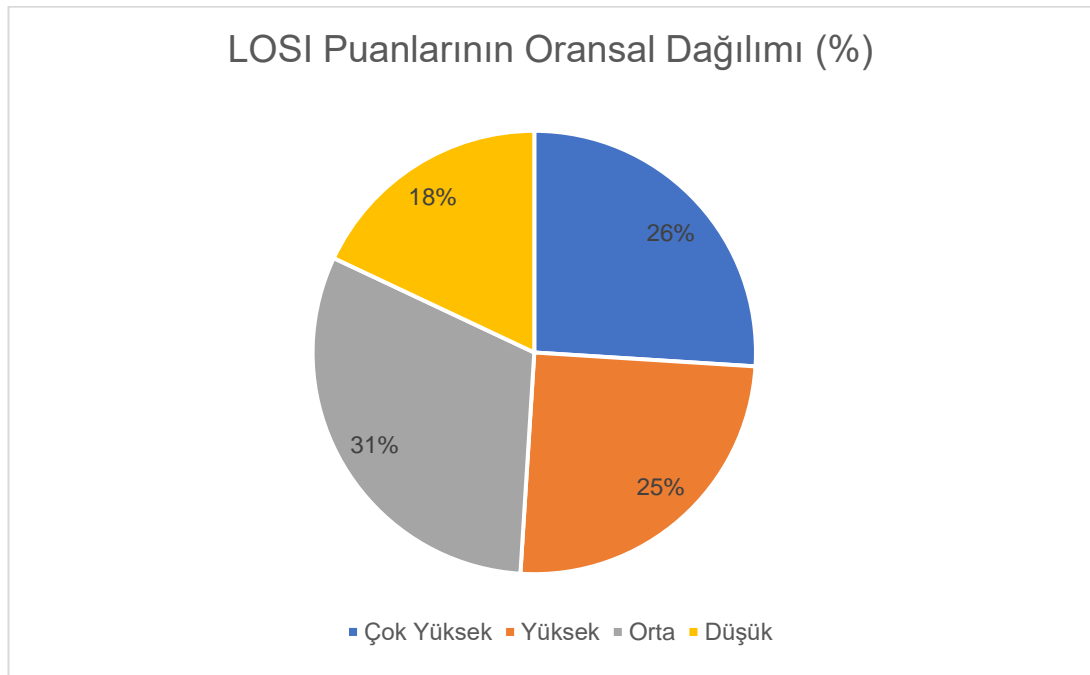
İstanbul	Türkiye	0,8721
Tokyo	Japonya	0,8605
Zürih	İsviçre	0,8605
Roma	İtalya	0,8488
Sao Paulo	Brezilya	0,8488
Viyana	Avusturya	0,8488
Auckland	Yeni Zelanda	0,8372
Reykjavik	İzlanda	0,8372
Helsinki	Finlandiya	0,8256
Kiev	Ukrayna	0,8256
Riga	Letonya	0,8256
Stokholm	İsveç	0,8256
Manama	Bahreyn	0,8140
Almatı	Kazakistan	0,8023
Lüksemburg	Lüksemburg	0,8023
Vilnius	Litvanya	0,8023
Montevideo	Uruguay	0,7907
Seul	Kore Cumhuriyeti	0,7674
Tel Aviv	İsrail	0,7674
Toronto	Kanada	0,7674
Varşova	Polonya	0,7674

Brüksel	Belçika	0,7558
Riyad	Suudi Arabistan	0,7558
Sidney	Avustralya	0,7558
Zagreb	Hırvatistan	0,7558

Kaynak: BM E-Devlet Araştırması, 2022

Değerlendirmeye alınan 146 şehrin LOSI puanlarının oransal dağılımı ise aşağıdaki grafikte gösterilmiştir (Şekil 10):

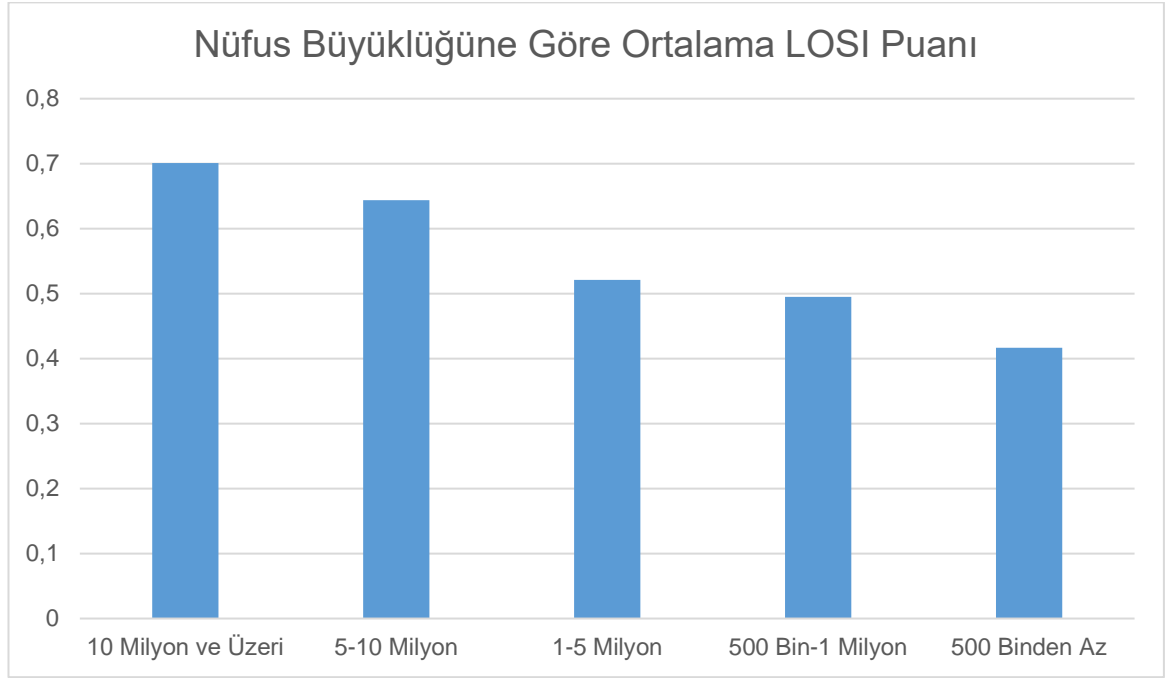
Şekil 10. LOSI Puanlarının Oransal Dağılımı



Kaynak: BM E-Devlet Araştırması, 2022

Şehirlerin nüfus büyüklüklerine göre göre ortalama LOSI puanları aşağıdaki grafikte yer almaktadır. Grafikten de görüleceği üzere, yüksek nüfusa sahip olan şehirlerin puanları düşük nüfuslu şehirlere kıyasla daha yüksektir. BM'nin (2022) yapmış olduğu değerlendirmeye göre, bu durum daha yüksek nüfusa verimli bir şekilde hizmetlerin sağlanabilmesi gerekliliğinden ve yüksek nüfuslu kentlerin nispeten az nüfuslu kentlere kıyasla kaynaklara daha çok sahip olmasından kaynaklanmaktadır (Şekil 11).

Şekil 11. Nüfus Büyüklüğüne Göre Ortalama LOSI Puanı



Kaynak: BM E-Devlet Araştırması, 2022

Son olarak, bu tezin konusunun büyükşehirlerde e-katılım konusu olması sebebiyle İstanbul'un katılım ve dahil olma kriterindeki konumundan da bahsetmek gereklidir. İstanbul 4. kriter olarak belirlenen bu kriterde Berlin, Paris, Madrid ve Reykjavik ile liderliği paylaşmaktadır.

2. BÖLÜM: YÖNTEM VE ARAŞTIRMA

2.1. LİTERATÜR ANALİZİ VE ARAŞTIRMANIN AMACI

Araştırma konusunun belirlenmesi aşamasında Google Akademik, JSTOR, SCOPUS, DergiPark, YÖK Tez Merkezi veri tabanlarında yer alan çalışmalar, “e-katılım”, “m-katılım”, “mobil katılım”, “elektronik katılım” anahtar kelimeleri ve bunların kombinasyonları kullanılarak sınıflandırılmıştır. İsimlendirmeler konusunda literatürde farklılıkların olması sebebiyle, çalışmanın konusu olan mobil platformlar aracılığıyla e-katılımın sağlanması konusundaki geçmiş yıllardaki çalışmalara ulaşabilmek için yalnızca m-katılım anahtar kelimesine değil, onunla birlikte e-katılım gibi yukarıda bahsedilen m-katılım kavramına yakın kavramlar da incelenmiştir. Hem Türkçe hem de İngilizce yapılan aramalarda yapılan çalışmaların büyük bir çoğunluğunun e-katılım alanlarında olduğu tespit edilmiştir. M-katılım kavramı, yeni bir kavram olması sebebiyle literatürde yeteri kadar çalışılmamıştır. Google Akademik özelinde yapılan araştırma sonucunda, e-katılım başlığında (e-katılım ve elektronik katılım) Türkçe olarak 978, İngilizce olarak 36.000 sonuç elde edilmiştir. M-katılım başlığında (m-katılım, mobil katılım, mobil uygulama ile vatandaş katılımı) ise Türkçe olarak 33, İngilizce olarak 6.950 sonuç elde edilmiştir. Konu ile doğrudan ilgili çalışmaları tespit edebilmek için bahsedilen veri tabanlarında, çalışmaların başlık ve özet bölümlerinde ve anahtar kelimelerinde aramalar yapılmıştır. Sonuç olarak, mobil platformlar aracılığıyla e-katılımın sağlanması konusunda aşağıda yer alan konular ve çalışmalar tespit edilmiştir:

- M-Katılım Platform Önerisi (Türken vd., 2021; Thiel vd., 2015; Brovelli vd., 2016; Borchers vd., 2023; Cristobal vd. 2018; Setyono vd. 2019; Böhm vd., 2015; Ekong ve Ekong, 2010; Shofia vd., 2019; Sinnari ve Al-Nuaim, 2012)
- Oyunlaştırma ile M-Katılım İlişkisi (Thiel ve Lehner, 2015)
- M-Katılım ile Kent Planlaması İlişkisi (Ertiö, 2013; Schröder, 2015; Höffken ve Streich, 2013; Schröder, 2014)

- M-Katılımın Benimsenmesi (Bagui vd., 2011; Manazir, 2019; Machado ve Azevedo, 2020; Stieglitz ve Brockmann, 2013)
- Vaka Analizleri (Shiyo vd. 2018, Uçar ve Cansel, 2021)
- Yerel Yönetimlerin Uygulamalarının İçerik Analizi (Beutelspacher vd. 2018; Bunar ve Isagah, 2016; Fanta ve Sobehart, 2023)
- Mobil Teknolojiler ve Uygulamalar ile Katılım İlişkisi (Rosales, 2013; Manaf ve Man, 2021)
- M-Katılımı Etkileyen Faktörler (Foli ve Van Belle, 2015; Schröder, 2014; Hobololo ve Mawela, 2017; Ertiö, 2016)
- M-Katılımın Özellikleri (Sundar ve Garg, 2005; Wimmer vd., 2013)
- M-Katılım ile Sürdürülebilirlik İlişkisi (Mawela ve Ochara, 2013)
- Yerel Düzeyde M-Katılım Düzeyinin Ölçülmesi (Ntalani vd., 2017)

Literatür analizi sonucunda yapılan çalışmaların daha çok m-katılım platformu önerisi üzerine olduğu görülmüştür. Bu çalışmanın konusu olan yerel düzeyde mobil uygulamaların m-katılım düzeyinin ölçülmesinde yalnızca bir çalışma tespit edilmiştir. Ntalani vd.'nin (2017) çalışmasında Yunan belediyelerinin web siteleri ve mobil uygulamaları e-katılım ve m-katılım düzeylerine göre değerlendirmiştir. Literatürde m-katılım düzeyini değerlendirebilmek için herhangi bir model olmaması sebebiyle çalışmada yeni bir model önerilmiştir. Bu model; m-bilgi, m-danışma, m-etkinleştirme ve m-güçlendirme olmak üzere 4 düzeyden oluşmaktadır. Yapılan analiz sonucu, Yunan belediyelerinin m-katılım düzeyinin m-bilgi düzeyinde olduğu ve son yıllarda m-danışma düzeyine doğru gelişim gösterdiği tespit edilmiştir. Türkçe literatüre gelindiğinde, Türkiye'deki tüm büyükşehir belediyelerinin mobil uygulamalarındaki katılım boyutunu analiz eden güncel bir çalışmaya rastlanmamıştır. M-katılım konusundaki tek çalışma Uçar ve Cansel (2021) tarafından Ankara Büyükşehir Belediyesi özelindeki çalışmadır. Ancak ilgili çalışmada katılım düzeyi ölçümü yapılmamıştır. Yunan belediyelerinin analize tabi tutulduğu çalışmadan bu çalışmanın farkı; analizin Türk büyükşehir

belediyelerinin mobil uygulamaları özelinde olması, analizde kullanılacak m-katılım modelinin çeşitli çalışmalardan esinlenerek (araştırmanın yöntemi bölümünde bahsedilecek olan çalışmalar) bu çalışma için geliştirilmiş olması, iki çalışma arasındaki altı yıllık zaman farkının olması olarak belirtilebilir. Bu sebeple, bu tez çalışmasına konu olan çalışma özgün bir karaktere sahiptir. Bu durum tez konusunun seçilmesinde öncelikli sebep olmuştur. Bununla birlikte; yerel yönetimlerin halkla yakın teması, mobil uygulamalarının vatandaşların günlük hayatında sıkça kullanılması ve mobil uygulamaların hızla gelişmesi bu konunun seçilmesine etki eden diğer faktörler olarak öne çıkmaktadır.

Bu araştırmanın amacı önceki bölümde belirtilen literatürdeki boşluğu doldurmak ve “Türkiye’deki büyükşehir belediyelerinin mobil uygulamaları hangi düzeyde e-katılım sağlamaktadır?” sorusuna yanıt aramaktır. Bu soruya yanıt verebilmek amacıyla, uluslararası kuruluşların ve akademisyenlerin geçmiş çalışmalarından yola çıkarak üç düzeyli bir model ve bu düzeylere ait alt kriterler geliştirilmiştir. Aşağıdaki bölümde bu modelden bahsedilmektedir.

2.2. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

E-katılım düzeylerinin analizi amacıyla literatürde birçok model geliştirilmiştir. Bu modellere kavramsal çerçeve bölümünde yer verilmişti. BİT alanının hızla gelişmesiyle uygulanan modellerde de değişiklikler meydana gelmektedir. Dolayısıyla, model konusunda bir uzlaşma literatürde mevcut değildir. Bununla birlikte geliştirilen modellerde mobil teknolojiler dikkate alınmamıştır (Deva vd. 2016). Literatürdeki mevcut modeller kamu kurumlarının web sitelerindeki katılım düzeylerini analiz etmek için geliştirildiğinden dolayı, mobil uygulamalardaki e-katılım düzeyini ölçme konusunda yetersiz kaldığı görülmektedir. Çalışmanın belediyelerin mobil uygulamaları üzerine olması sebebiyle ve doğru bir analiz yapılabilmesi açısından literatürdeki modeller kullanılarak yeni bir model geliştirilmiştir. Bu modelde uygulamanın 7 gün 24 saat sunmuş olduğu bilgiler ve hizmetler ile konum tabanlı hizmetler dikkate alınmıştır. Model gelişiminde Macintosh’un (2004), OECD’nin (2003), BM’nin (2003), Ntaliani’nin vd. (2017), Sobacı’nın (2010) ve Saylam’ın (2020) çalışmalarından faydalanılmıştır.

Geliştirilen model, 3 katılım düzeyinden ve bu düzeylerin her biri için belirlenen araçlardan meydana gelmektedir. Bu düzeyler şunlardır: “farkındalık”, “danışma”, “aktif katılım”. Çalışmada içerik analizi yöntemi uygulanmış olup her bir aracın karşısına eğer karşılanıyorsa “*” işareti koyulmuştur. O araç ilgili mobil uygulamada yer almıyorsa ilgili bölüm boş bırakılmıştır. “*” işaretlerinin toplamı, analize tabi tutulan belediyenin o katılım düzeyindeki puanına karşılık gelmektedir. İçerik analizi, “Sözel, yazılı veya diğer materyallerin içerdiği mesajları anlam veya dilbilgisi açısından nesnel ve sistematik bakımdan sınıflandırma, sayılara dönüştürme ve çıkarımda bulunma yoluyla sosyal gerçeği ortaya çıkarmayı amaçlamaktadır” (Tavşancıl ve Arslan, 2001, 22; Tarhan, 2007, 84). İçerik analizi yönteminin web sitelerindeki e-katılım düzeyini analiz etmede birçok çalışmada kullanıldığı görülmektedir (bkz. Sobacı, 2010; Kaya ve Över, 2019; Akdoğan, 2010; Cabiddu, 2010; Garrett ve Jensen, 2011; Jiang ve Xu, 2009; Macnamara, 2010; Setälä ve Grönlund, 2006; Sudulich, 2008).

Farkındalık düzeyinde mobil uygulamadan vatandaşa doğru tek yönlü bir kamusal bilgi aktarımı yapılmaktadır. Bu düzeyde vatandaşlar politika sürecine dahil olamayıp pasif bir konumdadır. Vatandaşlar; belediye faaliyetleri, politikaları, hizmetleri ve belediye hakkında bilgilere erişebilmektedir. Geliştirilen modelde farkındalık düzeyi için 12 araç belirlenmiştir. Bu araçlar şu şekildedir: “genel bilgiler (tarihçe, teşkilat yapısı, vizyon ve misyon vb.)”, “belediye başkan/yönetici özgeçmişi”, “belediye faaliyetleriyle ilgili raporlar/bilgiler”, “meclis toplantı ve karar bilgisi”, “meclis toplantılarının çevrimiçi takibi”, “bütçe ve ödenek durumu”, “günlük bilgiler (haberler, etkinlikler, ulaşım vb.)”, “devam eden altyapı çalışmaları (su, yol vb.)”, “personel sayısı ve dağılımı”, “ihale bilgileri”, “sıkça sorulan sorular”, “e-hizmetler”. Bu araçlardan “genel bilgiler (tarihçe, teşkilat yapısı, vizyon ve misyon vb.)”, “belediye başkan/yönetici özgeçmişi”, “belediye faaliyetleriyle ilgili raporlar/bilgiler”, “meclis toplantı ve karar bilgisi”, “meclis toplantılarının çevrimiçi takibi”, “bütçe ve ödenek durumu”, “sıkça sorulan sorular” araçları Macintosh’un (2004), OECD’nin (2003), BM’nin (2003) ve Saylam’ın (2020) çalışmalarından faydalanılarak belirlenmiştir. Bununla birlikte “e-hizmetler” ve “günlük bilgiler” araçları Ntaliani vd.’nin (2017) çalışmasından yola çıkılarak geliştirilmiştir. Sözü geçen çalışmada sosyal hizmetler, çevre, kamu

güvenliği vb. konularla ilgili mobil hizmetler m-katılım aracı olarak tanımlanmıştır. Bununla birlikte aynı çalışmada haberler, kültürel etkinlikler ve ulaşım kamusal bilgilerin sunulmasında araç olarak görülmekte ve m-bilgi düzeyinde konumlandırılmaktadır. Bu tezde bahsi geçen araçlar günlük bilgiler başlığı altında toplanmıştır. Diğer araçlar ise mobil uygulamalar incelenerek bu çalışma için geliştirilmiştir. Bu araçlar da kamusal konularda vatandaşa bilgi aktarma işlevi taşımaktadır. Örneğin ihale bilgilerine mobil uygulamadan erişebilen bir vatandaş vergisinin hangi konularda ve bedelde kullanıldığını öğrenebilmektedir. Dolayısıyla, alt kriterler olarak farkındalık düzeyinde yer alması gerekmektedir. Bu düzeydeki analizle “büyükşehir belediyelerinin mobil uygulamaları aracılığıyla sunduğu farkındalık düzeyi ne şekildedir?” sorusu yanıtlanmaya çalışılacaktır.

İkinci e-katılım/m-katılım düzeyi olan danışmada vatandaşlar mobil uygulamada yer alan araçlar üzerinden belediyeye ve yöneticilerine kamu politikaları ve yasadışı faaliyetlerle ilgili görüş, öneri ve şikayetlerini iletebilmektedir. Bu düzeyde iki yönlü sınırlı bir iletişim mevcuttur. Vatandaşlar belediyeye geri bildirimde bulunabilmesine rağmen, politikalar ile ilgili nihai kararı belediye vermekte, diğer bir ifadeyle, takdir yetkisi belediyededir. Bu düzeyde 8 araç belirlenmiştir. Bunlar; “sosyal medya”, “tartışma forumları”, “danışma/telefon hattı”, “kurumsal e-posta/WhatsApp”, “canlı destek”, “yönetici veya meclis üyeleri ile iletişim”, “anket”, “e-dilekçe”. Bu araçlardan “sosyal medya”, “tartışma forumları”, “danışma/telefon hattı”, “kurumsal e-posta” ve “e-dilekçe” araçları Macintosh’un (2004), OECD’nin (2003), BM’nin (2003) ve Saylam’ın (2020) çalışmalarından faydalanılarak belirlenmiştir. Diğer taraftan, “yönetici veya meclis üyeleri ile iletişim”, ve “anket” araçları Ntaliani vd. (2017) ile Sobacı’nın (2010) çalışmalarından yola çıkılarak geliştirilmiştir. “Canlı destek” ile kurumsal e-posta aracının yanında WhatsApp’ın da dahil edilmesi mobil uygulamalar incelenerek bu çalışma için geliştirilmiştir. Her iki sistemde yalnızca vatandaşların mesaj iletimini sağlamaktadır. Bu sebeple aktif katılım düzeyi yerine danışma düzeyine eklenmiştir. Her iki araçtan bahsetmek gerekirse, canlı destek günümüzde birçok mobil uygulamada mevcut olan bir sistemdir. E-posta ve telefon hattı yerine anlık olarak mobil platform üzerinden iletişim kurmaya olanak sağlar. Bu sistem belediyeler için de uygundur ve dolayısıyla kriter olarak yer alması gerekmektedir.

WhatsApp'a gelindiğinde WhatsApp'ın bir araç olarak e-postanın yanına eklenmesinin sebebi, günümüzde WhatsApp'ın vatandaşlar tarafından yoğun olarak kullanılmasıdır. Birçok kamu kurumu bu sebeple WhatsApp numaralarını iletişim bilgilerine eklemektedir. Mobil uygulamalar söz konusu olduğunda, WhatsApp'ın da mobil cihazlarda çalışan bir uygulama olduğu düşünüldüğünde bir kriter olarak değerlendirilmesi gerektiği açıktır. Dolayısıyla, WhatsApp danışma düzeyindeki analizde dikkate alınacaktır. Bu düzeydeki analizle "büyükşehir belediyelerinin mobil uygulamaları aracılığıyla sunduğu danışma katılım düzeyi ne şekildedir?" sorusu yanıtlanmaya çalışılacaktır.

Üçüncü e-katılım/m-katılım düzeyi olan aktif katılımı vatandaşlar mobil uygulamadaki araçlar vasıtasıyla politik kararlara doğrudan müdahil olabilmektedir. Bu düzeyde vatandaşların geri dönüşleri ne yönde ise belediye tarafından karar o yönde alınmaktadır. Örneğin, kente yapılması planlanan bir meydanın yapılıp yapılmayacağı, yapılırsa nasıl yapılacağı kararını doğrudan halk verebilmektedir. Bu düzeyde iletişim iki yönlüdür ve vatandaş aktif konumdadır. En üst düzey katılım düzeyi bu düzey olarak belirlenmiştir. Aktif katılım boyutunda 6 araç belirlenmiştir. Bunlar; "e-oylama", "politika öneri sistemi", "aktif katılıma dair mevzuat", "aktif katılımcı üye giriş sistemi", "süreç takip sistemi", "genel geri bildirim sistemi". Bu araçlardan "e-oylama", "süreç takip sistemi", "aktif katılıma dair mevzuat" Saylam'ın (2020) çalışmasından esinlenerek alt kriter olarak eklenmiştir. Bununla birlikte "politika öneri sistemi" Sobacı'nın (2010) çalışmasından yola çıkılarak geliştirilmiştir. Bu çalışma için geliştirilen "genel geri bildirim sistemi" ile "aktif katılımcı üye giriş sistemi" araçlarının geliştirilme sebebi, diğer araçların mobil uygulamalar üzerinden sağlanan e-katılımın tespiti için yeterli olmayacağı düşüncesidir. Süreç takip sistemi yalnızca katılımı bulan vatandaşın mesajının bürokratik prosedürün hangi aşamasında olduğunu ifade etmektedir. Diğer bir ifadeyle, mesajın kuruma ulaşması, işleme alınması ve değerlendirmenin tamamlanması aşamalarının bir ifadesidir. Ancak vatandaşın mesajı sonucunda hangi kararların alındığı bilinmemektedir. Genel geri bildirim sistemi ile mesajların değerlendirme sürecinin sonucunda alınan kararlar gözlemlenebilmektedir. Dolayısıyla, vatandaş katılımının sonucunun görülmesi açısından bir kriter olarak bu düzeye

eklenmiştir. Eklenen diğer bir araç olan aktif katılımcı üye giriş sistemi ise vatandaşların katılım sürecini takip edebilmesi açısından önemlidir. Vatandaşlar bu giriş sistemi ile geçmiş ve şimdiki katılımlarının kaydına ulaşabilmektedir. Bu sistem olmadan vatandaşların mobil platform üzerinden aktif bir katılımcı olması pek mümkün değildir. Bu düzeydeki analiz ile “büyükşehir belediyelerinin mobil uygulamaları aracılığıyla sunduğu aktif katılım düzeyi ne şekildedir?” sorusu yanıtlanmaya çalışılacaktır.

2.3. ARAŞTIRMANIN EVRENİ

Araştırmanın evrenini, Türkiye’deki büyükşehir belediyelerinin Android ve IOS (Iphone Operating System) işletim sistemlerinde yer alan mobil uygulamalarıdır. Ancak 2023 yılının ilk çeyreğinde yapılan incelemede, 30 büyükşehir belediyesinden yalnızca 20 tanesinin mobil uygulamaya sahip olduğu tespit edilmiştir. Bunlar; İstanbul, Ankara, İzmir, Bursa, Adana, Antalya, Mersin, Konya, Denizli, Kocaeli, Samsun, Ordu, Muğla, Erzurum, Balıkesir, Kahramanmaraş, Hatay, Gaziantep, Kayseri, Malatya Büyükşehir Belediyeleridir. Dolayısıyla, yapılan incelemede yer alan bilgiler 2023 yılının ilk çeyreğinde bahsedilen büyükşehir belediyelerinin mobil uygulamalarından elde edilen bilgilerdir.

3. BÖLÜM: ARAŞTIRMA BULGULARI

3.1. BULGULAR

Bu bölümde 20 büyükşehir belediyesine ait mobil uygulamaların analiz sonuçları yer almaktadır.

3.1.1. İstanbul Büyükşehir Belediyesine Ait Analiz Sonuçları

İstanbul Büyükşehir Belediyesine ait analiz sonuçları uygulama bilgisi, farkındalık, danışma ve aktif katılım olmak üzere dört başlık altında incelenecektir.

3.1.1.1. Uygulama Bilgisi

İstanbul Büyükşehir Belediyesi hem IOS hem de Android platformlarda bulunan “İstanbul Senin” isimli mobil uygulamaya sahiptir. Hem Android uygulaması hem de IOS uygulaması 14.8.0 sürümündedir. Uygulamanın düzenli aralıklar ile güncellendiği gözlemlenmektedir. Uygulamanın geçmiş versiyonlarında hata düzeltmelerinin yanında özellik eklemelerinin de yapıldığı görülmektedir. Uygulamanın sunduğu tüm özelliklere erişebilmek için üye girişi yapılması gerekmektedir. Üyelik için vatandaşlardan ad soyad, T.C. kimlik numarası, doğum tarihi, e-posta adresi ve uygulamaya giriş şifresi talep edilmektedir. Bu bilgileri veren vatandaşın sisteme girişi sağlanmakta ve her uygulamaya girişte tekrardan bu bilgiler istenmemektedir. Uygulamanın arayüzüne gelindiğinde 4 ana bölüm dikkat çekmektedir. Bunlar; “anasayfa”, “sohbet”, “ödeme” ve “profil”dir. Ancak bu 4 bölüm arasında belediye hizmetlerinin büyük bir bölümü ana sayfada yer almaktadır. Uygulamanın ana sayfasına ait ekran görüntüsü şekil 12’de yer almaktadır.

Şekil 12. İstanbul Senin Uygulamasına Ait Ana Sayfa Ekran Görüntüsü



Kaynak: İstanbul Senin Uygulaması, 01.02.2023

3.1.1.2. Farkındalık

İstanbul Büyükşehir Belediyesinin mobil uygulamasının farkındalık düzeyindeki 12 araçtan 5 tanesini sağlayabildiği tespit edilmiştir. Yapılan incelemede mobil uygulamanın, “meclis toplantılarının çevrimiçi takibi”, “günlük bilgiler”, “devam eden altyapı çalışmaları”, “sıkça sorulan sorular”, “e-hizmetler” araçlarına sahip olduğu gözlemlenmektedir. Uygulamanın arayüzü ve sunduğu hizmetler incelendiğinde mobil uygulamanın konumlandırmasının daha çok vatandaşların hayatını kolaylaştıracak araçlara erişimin kolaylaştırılması olduğu görülmektedir. Dolayısıyla, mobil uygulamada bütçe bilgisi, belediye raporları, meclis kararları gibi bilgilere vatandaşlar mobil uygulama aracılığıyla erişememektedir.

Farkındalık boyutundaki katılım araçlarından tek tek bahsedilmesi gerekirse, her bir araç için mobil uygulamanın içinden farklı uygulamalara geçiş söz konusudur. Belediye meclisinin toplantılarının çevrimiçi takibi için bilgi ve destek bölümündeki “İBB TV” isimli uygulamaya giriş yapılmalıdır. Günlük bilgilere ulaşmak için ise sinema, müze, konser gibi etkinliklerinin tarihlere göre yer aldığı “RADAR” isimli uygulama ve ulaşım durumu için “İBB CepTrafik ve “Otobüsüm Nerede” uygulamasına giriş yapmak gerekmektedir. Günlük gelişmelerde ana sayfadan takip edilebilmektedir.

3.1.1.3. Danışma

İstanbul Büyükşehir Belediyesinin mobil uygulamasının danışma düzeyindeki 8 araçtan 6 tanesini sağlayabildiği tespit edilmiştir. Bunlar; “sosyal medya”, “danışma/telefon hattı”, “kurumsal e-posta/WhatsApp”, “canlı destek”, “anket” ve “e-dilekçe”dir. Danışma düzeyindeki katılım araçlarından tek tek bahsedilmesi gerekirse, farkındalık düzeyinde olduğu gibi her bir araç için mobil uygulamanın içinden farklı uygulamalara geçiş söz konusudur. Belediyenin yapmış olduğu anketler “Söz Senin” uygulaması içerisinde yer almaktadır. Bu uygulamanın içerisinde gençlere ve kadınlara yönelik onar soruluk anketler yer almaktadır. Anketlerin içeriği incelendiğinde belediyenin vatandaşların yalnızca görüşlerine başvurduğu, vatandaşların kararlara herhangi bir etkisinin olmadığı gözlemlenmektedir. Dolayısıyla vatandaşların katılımının ne boyutta olduğu bilinmemekte, katılım danışma seviyesinde kalmaktadır. E-dilekçe olarak nitelendirilebilecek uygulama ise “Çözüm Merkezi” uygulamasıdır. Bu uygulama aracılığıyla vatandaşlar 7/24 aktif olan telefon numarasını arayarak veya ilgili formu doldurarak talep, şikâyet ve önerilerini belediyeye iletebilmektedir. Danışma/telefon hattı ile kurumsal e-posta verisi bu alanda yer almaktadır. Diğer büyükşehir belediyeleri ile kıyaslandığında canlı desteğe sahip tek belediyenin İstanbul Büyükşehir Belediyesi olduğu görülmektedir.

3.1.1.4. Aktif Katılım

İstanbul Büyükşehir Belediyesinin mobil uygulamasının aktif katılım boyutundaki 6 katılım aracından hiçbirini sağlayamadığı görülmektedir. Mobil uygulamanın içerisinde herhangi bir politika öneri sistemi, oylamanın sonucuna göre aksiyon alınacak bir oylama veya benzeri bir sisteme yer verilmemiştir. Dolayısıyla, mobil uygulamadaki geliştirilmesi gereken ön önemli bölümün aktif katılıma dair bölümler olduğu açıktır.

3.1.2. Ankara Büyükşehir Belediyesine Ait Analiz Sonuçları

Ankara Büyükşehir Belediyesine ait analiz sonuçları uygulama bilgisi, farkındalık, danışma ve aktif katılım olmak üzere dört başlık altında incelenecektir.

3.1.2.1. Uygulama Bilgisi

Ankara Büyükşehir Belediyesi hem IOS hem de Android platformlarında yer alan "Başkent Mobil" isimli mobil uygulamaya sahiptir. Android uygulaması 4.1.2 sürümünde iken IOS sürümü 4.1.0 sürümündedir. Uygulamaya girişte herhangi bir üyelik girişi istenmemektedir. Ancak uygulamadaki tüm hizmetlere erişebilmek için kullanıcı profil bilgilerinin doldurulması gerekmektedir. Bu bilgiler; T.C. kimlik numarası, ad soyad, telefon, e-posta ve doğum tarihinden oluşmaktadır. Uygulamanın güncellenme takvimi incelendiğinde, güncellemelerin düzensiz ve seyrek olduğu görülmektedir. Yapılan güncellemelerde hem hata düzeltilmesi yapılmış hem de yeni özellikler eklenmiştir. Uygulama vatandaşların belediye hizmetlerine ulaşmasının kolaylaştırılmasının yanında, kenti ilgilendiren kararlara aktif katılacağı iddiasındadır. Dolayısıyla, mobil uygulamanın tüm katılım boyutlarını karşılayacağı iddiası bulunmaktadır. Uygulamanın ana sayfasına ait ekran görüntüsü şekil 13'te yer almaktadır.

Şekil 13. Başkent Mobil Uygulamasına Ait Ana Sayfa Ekran Görüntüsü



Kaynak: Başkent Mobil Uygulaması, 01.02.2023

3.1.2.2. Farkındalık

Ankara Büyükşehir Belediyesinin mobil uygulamasının farkındalık düzeyindeki 12 araçtan sadece 8 tanesini sağlayabildiği tespit edilmiştir. Yapılan incelemede “belediye başkan/yönetici özgeçmişi”, “belediye faaliyetleri ile ilgili raporlar/bilgiler”, “meclis karar ve toplantı bilgisi”, “meclis toplantılarının çevrimiçi takibi”, “günlük bilgiler”, “devam eden altyapı çalışmaları”, “ihale bilgileri”, “e-hizmetler” araçlarına sahip olduğu gözlemlenmiştir. Mobil uygulamanın anasayfası incelendiğinde, farkındalık düzeyine ilişkin araçların anasayfanın alt bölümlerinde ve anasayfanın sol üst bölümünden erişilen menüde yer alan bölümden ulaşılan yerde konumlandığı görülmektedir. Danışma ve aktif katılıma

ilişkin araçların anasayfanın üst kısımlarında konumlandırıldığı görülmektedir. Dolayısıyla, farkındalık düzeyinin mobil uygulamada daha geri planda kaldığı söylenebilir.

Farkındalık düzeyindeki katılım araçlarından tek tek bahsedilmesi gerekirse, öncelikle meclis kararlarına ve ihale bilgilerine belediye hizmetleri sekmesinden ulaşılabilmektedir. Günlük bilgilere ve e-hizmetlere “Şeffaf Ankara” sekmesinden ulaşılabilmektedir. Bazı hizmetler konusunda bilgilendirmeler ise harita üzerinden gerçekleştirilmektedir. “Şeffaf Ankara” bölümünde ayrıca hava durumu, ulaşım, wifi alanları, sosyal yardımlar ve diğer birçok veriye kolaylıkla erişilebilmektedir. “Şeffaf Ankara” sekmesinin bir alt sekmesi olan “Açık Veri” bölümünde kültür sanat ve spor, ulaşım, çevre ve sağlık, toplum, eğitim, bilim ve teknoloji konu başlıkları altında ham verileri içeren birçok excel dosyası yer almaktadır. Yer alan bilgilerin çok kapsamlı, bir vatandaşın günlük hayatında kullanabileceğinin çok ötesinde veriler içerdiği görülmektedir. Dolayısıyla, mobil uygulamanın yalnızca vatandaşların günlük hayatını kolaylaştırma misyonunun ötesinde bir misyonu olduğu, uygulamanın ulaşılmak istenen veriler için temel bir erişim noktası olarak tasarlandığı anlaşılmaktadır. Bununla birlikte, meclis toplantılarını ve belediye tarafından düzenlenen ihaleleri takip etmek isteyen vatandaşlar, “ABB WEB TV” isimli video kanalı üzerinden canlı olarak takip edebilmektedirler. Canlı yayınlanan toplantı ve ihale görüntülerinin kayıtları ayrıca sisteme kaydedilmekte, konu başlıklarına göre vatandaşlar “Şeffaf Ankara” sekmesinin içerisinden istedikleri zaman izleyebilmektedirler.

3.1.2.3. Danışma

Ankara Büyükşehir Belediyesinin mobil uygulamasının danışma düzeyindeki 8 araçtan 4 tanesini sağlayabildiği tespit edilmiştir. Mobil uygulama; “danışma/telefon hattı”, “yönetici veya meclis üyeleri ile iletişim”, “anket” ve “e-dilekçe araçlarına sahiptir. Danışma düzeyindeki katılım araçlarından tek tek bahsedilmesi gerekirse, ana sayfada yer alan “Söz Hakkı” sekmesinde vatandaşların katılabileceği anketler yer almaktadır. Ancak öncelikle mobil uygulamada yer alan profil bilgilerinin doldurulması gerekmektedir. Profil bilgileri

alanında kişinin T.C. kimlik numarası, adı ve soyadı, doğum tarihi, telefon numarası, e-posta adresi yer almaktadır. Bu bölümü eksiksiz doldurduktan sonra telefona bir şifre gelmektedir. Şifrenin uygulamaya girişinden sonra “Söz Hakkı” sekmesine erişim sağlanabilmektedir. Bu sekmede kişiyi tanımak için öncelikle bir ön anket bulunmaktadır. Bu ankette kişisel bilgiler ve maddi olanaklarla ilgili sorular yer almaktadır. Bu anketin tamamlanmasından sonra diğer anketlere erişim sağlanabilmektedir. Ancak yapılan incelemede güncel herhangi bir ankete rastlanmamıştır. Diğer taraftan, yöneticiler ile iletişim aracına yönelik “Başkan’a Mesaj” seçeneği yer almaktadır. Bu alanda kişisel bilgilerin doldurulduktan sonra mesaj metninin yazılması ve ilgili dosyanın eklenmesi gerekmektedir. Ayrıca “Çözüm Masası” sekmesinden sorun, şikâyet, öneri veya talepler yalnızca mesaj ve resim eklenerek belediyenin ilgili birimlerine iletebilmektedir. Vatandaşlar başvuru takip seçeneğinden başvurularının ne durumda olduğunu görüntüleyebilmektedir. Gençlerin önereceği projeler ve fikirler için “Başkent Genç” sekmesi oluşturulmuştur. 01.01.1997’den önce ve 31.12.2011’den sonra doğan kişiler sisteme giriş yapamamaktadır. Yalnızca bu tarih aralığında doğmuş olanlar, bu sistem üzerinden proje ve fikirlerini çekecekleri videolar aracılığıyla iletebilmektedir.

3.1.2.4. Aktif Katılım

Ankara Büyükşehir Belediyesinin mobil uygulamasının aktif katılım boyutundaki 6 katılım aracından hiçbirini sağlayamadığı görülmektedir. Mobil uygulamanın içerisinde herhangi bir politika öneri sistemi, oylamanın sonucuna göre aksiyon alınacak bir oylama sistemi veya benzeri bir sisteme yer verilmemiştir. Uygulama marketinde yer alan tanıtım yazısındaki gibi kararlara aktif katılım söz konusu değildir. Dolayısıyla, mobil uygulamadaki geliştirilmesi gereken ön önemli bölüm aktif katılıma dairdir.

3.1.3. İzmir Büyükşehir Belediyesine Ait Analiz Sonuçları

İzmir Büyükşehir Belediyesine ait analiz sonuçları uygulama bilgisi, farkındalık, danışma ve aktif katılım olmak üzere dört başlık altında incelenecektir.

3.1.3.1. Uygulama Bilgisi

İzmir Büyükşehir Belediyesi hem IOS hem de Android platformlarında yer alan “Biz İzmir” isimli mobil uygulamaya sahiptir. Android uygulaması 2.1.2 sürümünde iken IOS sürümü 2.2.0 sürümündedir. Uygulamaya girişte herhangi bir üyelik girişi istenmemektedir. Ancak uygulamadaki tüm hizmetlere erişebilmek için kullanıcı profil bilgilerinin doldurulması gerekmektedir. Bu bilgiler; T.C. kimlik numarası, ad soyad, telefon, e-posta, doğum tarihi, eğitim ve çalışma durumundan oluşmaktadır. Uygulamanın güncellenme takvimi incelendiğinde, güncellemelerin düzenli aralıklarla yapıldığı görülmektedir. Yapılan güncellemelerle hem hata düzeltmesi yapılmış hem de yeni özellikler eklenmiştir. Belediye, mobil uygulama ile şeffaf, çoğulcu ve katılımcı belediyecilik anlayışının hayata geçirilmesini, İzmirliilerin kararlara doğrudan katılmasını ve şehre demokrasi kültürünü yerleştirmeyi hedeflemektedir. Uygulamanın arayüzüne gelindiğinde, arayüzün 5 bölümden meydana geldiği söylenebilir. Bunlar; “anasayfa”, “turna”, “uygulamalar”, profil” ve son olarak anasayfanın sağ üst bölümündeki seçenekten ulaşılan açılır menüdür. Hizmetlerin büyük bölümüne bu menüden ve anasayfadan erişilebilmektedir. Uygulamanın ana sayfasına ait ekran görüntüsü şekil 14’te yer almaktadır.

Şekil 14. Biz İzmir Uygulamasına Ait Ana Sayfa Ekran Görüntüsü



Kaynak: Biz İzmir Uygulaması, 01.02.2023

3.1.3.2. Farkındalık

İzmir Büyükşehir Belediyesinin mobil uygulamasının farkındalık düzeyindeki 12 araçtan 6 tanesini sağlayabildiği tespit edilmiştir. Yapılan incelemede mobil uygulamanın, “belediye faaliyetleriyle ilgili raporlar/bilgiler”, “meclis toplantı ve karar bilgisi”, “bütçe ve ödenek durumu” “günlük bilgiler”, “ihale bilgileri”, “e-hizmetler” araçlarına sahip olduğu gözlemlenmektedir. Öncelikle mobil uygulamada teşkilat, tarihçe gibi genel bilgiler ile başkan ve yöneticilerin bilgilerini gibi temel bilgilerin yer almadığı görülmektedir. Yalnızca “Şeffaf İzmir” isimli sekmenin içerisinde başkanın mal beyanı bulunmaktadır. Bununla birlikte bu sekmenin altında ihale bilgileri, meclis ve encümen kararları, belediye faaliyet

raporları ve ilgili bilgiler yer almaktadır. Son 5 yıla ait bütçe verileri gelire ve gidere göre düzenlenen sütun grafikleriyle gösterilmektedir. Ayrıca “İzmir’in Rakamları” sekmesinin altında vatandaşların ihtiyaçlarının ötesinde, nüfus, yaş dağılımı, toplumsal yapı, cinsiyet, dış ticaret, istihdam, göç gibi istatistiki veriler yer almaktadır. Bu bilgiler çizgi ve sütun grafikleri üzerinden vatandaşların kullanımına sunulmaktadır. Tüm bu veriler incelendiğinde, “İzmir’in Rakamları” sekmesinin araştırmacılar için önemli bir istatistiki kaynak olduğu söylenebilmektedir. Ulaşım bilgileri, kent içi etkinlikler gibi günlük bilgiler mobil uygulamanın ana sayfasında konumlandırılmıştır. Ana sayfada yer alan hava durumu simgesine tıkladığımızda bilgilerin detaylandırıldığı görülmektedir. Sıcaklık, hava kalitesi, rüzgâr, nem gibi bilgilerin yanında, havanın uçak yolculuğuna, yürüyüş yapmaya, bisiklet sürmeye, tenis ve golf oynamaya, açık hava konseri düzenlemeye ve birçok duruma ne kadar uygun olduğu yüzdesel olarak ifade edilmektedir. Detaylandırılan hava durumu bilgisi “Hava durumuna göre aktiviteler” olarak belirtilmekte ve 43 adet değer olduğu görülmektedir.

3.1.3.3. Danışma

İzmir Büyükşehir Belediyesinin mobil uygulamasının danışma düzeyindeki 8 araçtan 3 tanesini sağlayabildiği tespit edilmiştir. Mobil uygulama; “danışma/telefon hattı”, kurumsal e-posta/WhatsApp ile “e-dilekçe” dışındaki danışma düzeyine ilişkin araçlara sahip değildir. E-dilekçe aracıyla ilgili olarak menü kısmında “Hemşehri İletişim Merkezi” seçeneği yer almaktadır. Bu bölümü kullanabilmek için mobil uygulamaya kişisel bilgilerin girilmesi gerekmektedir. T.C kimlik numarası, ad soyad, doğum tarihi, e-posta, telefon numarası istenilen kişisel bilgilerdir. Bu bilgilerin girişinden sonra vatandaşlar istek, öneri ve şikayetlerini belediyeye iletebilmektedir. “Başvuru sorgula” seçeneğinden ise geçmiş başvurular görüntülenebilmektedir. Bu aşamada başvuru numarası ve güvenlik kodu talep edilmektedir. Bununla birlikte, danışma hattı bilgisi de bu bölümde yer almaktadır.

3.1.3.4. Aktif Katılım

İzmir Büyükşehir Belediyesinin mobil uygulamasının aktif katılım boyutundaki 6 katılım aracından 4 tanesini sağlayabildiği tespit edilmiştir. Menü bölümünde yer alan “Söz Sende” sekmesi mobil uygulamada aktif katılıma dair süreçlerin sürdürüleceği yer olarak belirlenmiştir. “Söz Sende” uygulamasıyla vatandaşların kent yönetimine daha yüksek katılımının sağlanacağı, yerel ve makro düzeyde karar alım süreçlerine dahil olacağı belirtilmiştir. Vatandaşlar bu sekmeye girdiğinde 6 adet başlık ile karşılaşmaktadır. Bunlar; anasayfa, tüm projeler, diğer projeler, proje önerilerim/takip ettiklerim, oylamaya açılanlar, oylaması sonuçlananlardır. Anasayfa bölümünde, vatandaşların erişimine açılan ve kullanıcının ilgi alanındaki konu başlığına uygun projeler ile takibe aldığı projeler görülmektedir. Aynı zamanda “Bir fikrim var” seçeneği de yer almaktadır. Vatandaşlar bu seçenektan projelerini önerebilmektedir. Seçenek tıklandığında, öncelikle projesi olan vatandaştan proje fikrinin hangi konu başlığına girdiğinin seçilmesi istenmektedir. Vatandaş; kültür-sanat, yaşayarak öğrenme-kurumsal kapasite, doğa, demokrasi, ekonomi, yaşam kalitesi, altyapı kategorilerinden birini seçmelidir. Bu yedi kategoriden biri seçilmeden bir sonraki aşamaya geçilememektedir. Kategori seçimi yapıldıktan sonra vatandaş, projesinin adını, özetini ve proje dokümanını ilgili bölümlere eklemelidir. Bu aşamadan sonra ilgili proje belediyeye ulaşmış olacaktır. İkinci başlık olan tüm projeler başlığı tıklandığında, belediye tarafından onaylanmış tüm vatandaş projeleri görülmektedir. Diğer projeler ismindeki üçüncü başlık ise tartışma aşamasında olan, kullanıcının ilgi alanına girmeyip takip etmediği projeleri içermektedir. Bir sonraki başlık olan proje önerilerim/takip ettiklerim kısmında, vatandaşın kendi projeleri, ilgi alanındaki kategoriye giren projeler ve takibe almış olduğu diğer vatandaş projeleri görüntülenmektedir. Oylamaya açılan projelerin tümünü görüntüleyebilmek için ise oylamaya açılanlar başlığına tıklanmalıdır. Son başlık olan oylaması sonuçlananlar başlığı altında projelerin aldıkları oylar görüntülenmektedir.

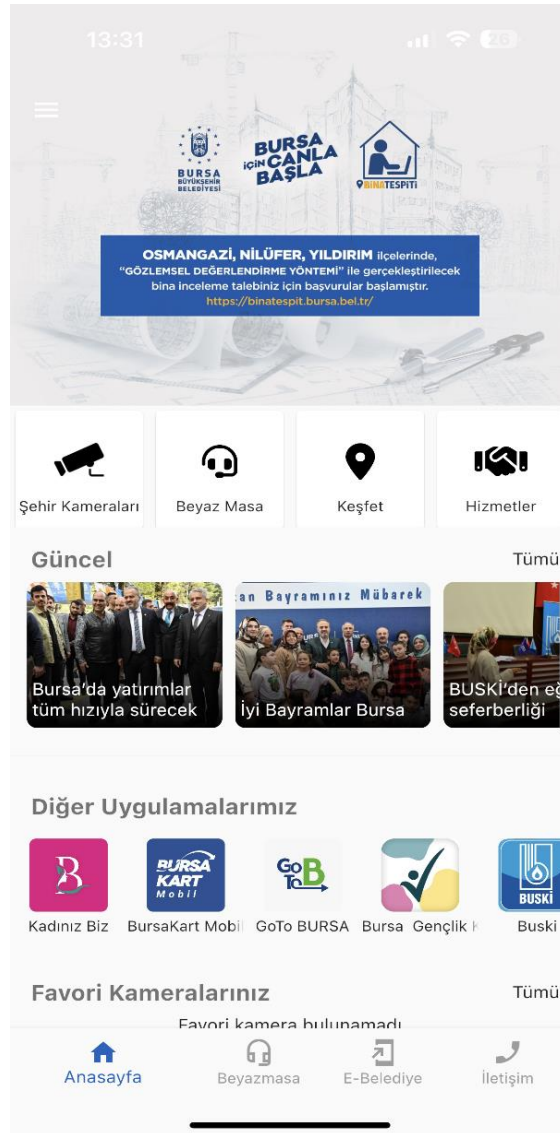
3.1.4. Bursa Büyükşehir Belediyesine Ait Analiz Sonuçları

Bursa Büyükşehir Belediyesine ait analiz sonuçları uygulama bilgisi, farkındalık, danışma ve aktif katılım olmak üzere dört başlık altında incelenecektir.

3.1.4.1. Uygulama Bilgisi

Bursa Büyükşehir Belediyesi hem IOS (Iphone Operating System) hem de Android platformlarında yer alan "Bursa Cepte" isimli mobil uygulamaya sahiptir. Ancak mevcut mobil uygulama sürümü IOS ve Android platformlarında aynı değildir. Android uygulaması 3.0.0 sürümünde iken IOS sürümü 2.16'da kalmıştır. Bu iki versiyon arasında hem görsel olarak hem de işlevsel olarak büyük fark yer almaktadır. Bu çalışmada güncel olan versiyon dikkate alınmıştır. Öncelikle uygulamanın güncellenme takvimi incelendiğinde, IOS uygulamasının yaklaşık 2 yıldır güncelleme almadığı, Android uygulamasının ise 2023 yılı içerisinde güncellendiği görülmektedir. Yapılan güncellemelerle hem hata düzeltmesi yapılmış hem de yeni özellikler eklenmiştir. Uygulamanın ana sayfasına ait ekran görüntüsü şekil 15'te yer almaktadır.

Şekil 15. Bursa Cepte Uygulamasına Ait Ana Sayfa Ekran Görüntüsü



Kaynak: Bursa Cepte Uygulaması, 01.02.2023

3.1.4.2. Farkındalık

Bursa Büyükşehir Belediyesinin mobil uygulamasının farkındalık düzeyinde 12 araçtan 9 tanesini sağlayabildiği tespit edilmiştir. Yapılan incelemede “meclis toplantılarının çevrimiçi takibi”, “bütçe ve ödenek durumu”, “personel sayısı ve dağılımı” araçlarına sahip olunmadı gözlemlenmiştir. Uygulamanın kent sakinlerinin kente dair içerikleri kolayca erişimini sağlama amacını çoğunlukla sağlayabildiği görülmektedir. Katılım araçlarından tek tek bahsetmek gerekirse,

hizmet seçeneğinden ulaşım hizmetleri ve sosyal hizmetler ile ilgili bilgilere ulaşılabilir. Ayrıca güncel bilgiler de ana sayfa yer almaktadır. Ana sayfada yer alan bilgilerin dışında, daha çok veriye erişmek isteyen vatandaş ise uygulamanın sol üst kısmında yer alan sekmeye giriş yapmalıdır. Bu sekmeye giriş yapan vatandaşları 4 ana başlık karşılamaktadır. Bunlar; kurumsal, sosyal destek, hal fiyatları ve uygulama hakkındadır. Farkındalık araçları, kurumsal başlığının altında yer almaktadır. Bu bölümde misyon-vizyon, tarihçe gibi belediye hakkındaki genel bilgiler, meclis toplantı ve kararları, belediye başkan ve yöneticilerinin özgeçmişi, belediye faaliyetleriyle ilgili raporlar yer almaktadır. Ayrıca, uygulamada yer alan raporların sayısı vatandaşlar için tatmin edicidir. Faaliyet raporları, stratejik planlar, performans programları ve daha birçok rapor ve veriye erişilebilmektedir. Vatandaşlar bazı raporlarda 2009, bazılarında ise 2006 yılına kadar geriye dönük incelemelerde bulunabilirler. Ancak, belediye bütçesiyle ilgili belgeler yer almasına karşın, bu bölümde güncel ödenek durumu hakkında bir bilgi yer almamaktadır.

3.1.4.3. Danışma

Bursa Büyükşehir Belediyesinin mobil uygulamasının danışma düzeyindeki 8 araçtan 5 tanesini sağlayabildiği tespit edilmiştir. Mobil uygulamada yalnızca “tartışma forumları” ve “canlı destek” araçlarına sahip değildir. E-dilekçeye karşılık olarak anasayfada “beyaz masa” seçeneği yer almaktadır. İstek, şikâyet ve önerilerini iletmek isteyen vatandaşlardan T.C. kimlik numarası, ad soyad, cep telefonu numarası, e-posta adresi, ev adresi gibi bilgiler talep edilmektedir. Bu bilgiler doldurulduktan sonra ilgili kullanıcı, başvuru metni alanını doldurup başvuru tipini seçmeli ve yüklemek istediği dosyayı sisteme eklemelidir. Kişisel bilgilerin doldurulmasının zorunlu olmasına rağmen, vatandaşlara kişi bilgisini gizleme olanağı tanınmıştır. Bu kapsamda, bazı şikâyetler konusunda tereddütü olan vatandaşlar açısından kritik öneme sahip bir seçenek olduğu kolaylıkla söylenebilmektedir. Başvurunun ardından, başvuru takip seçeneğinden başvurunun alınıp alınmadığı, ne aşamada bulunduğu takip edilebilmektedir. Kurumsal iletişim bilgilerinden bahsetmek gerekirse, vatandaşlar anasayfada yer alan iletişim sekmesinden bu bilgilere ulaşabilmektedir. Danışma hattı, WhatsApp

hattı, faks, e-posta adresi ve belediye adresi bu bölümde yer almaktadır. Yönetici veya meclis üyeleri ile ilgili iletişim bilgilerine ise kurumsal başlığının altında yer alan idari yapı bölümünden ulaşılabilmektedir. Vatandaşlar, belediye başkanından şube müdürüne kadar olan belediyede görevli tüm yöneticilerin telefon, fax ve e-posta bilgilerine erişebilmektedir.

3.1.4.4. Aktif Katılım

Bursa Büyükşehir Belediyesinin mobil uygulamasının aktif katılım boyutundaki 6 katılım aracından hiçbirini sağlayamadığı görülmektedir. Mobil uygulamanın içerisinde herhangi bir politika öneri sistemi, oylamanın sonucuna göre aksiyon alınacak bir oylama sistemi veya benzeri bir sisteme yer verilmemiştir. Dolayısıyla, mobil uygulamadaki geliştirilmesi gereken ön önemli bölüm aktif katılıma dairdir.

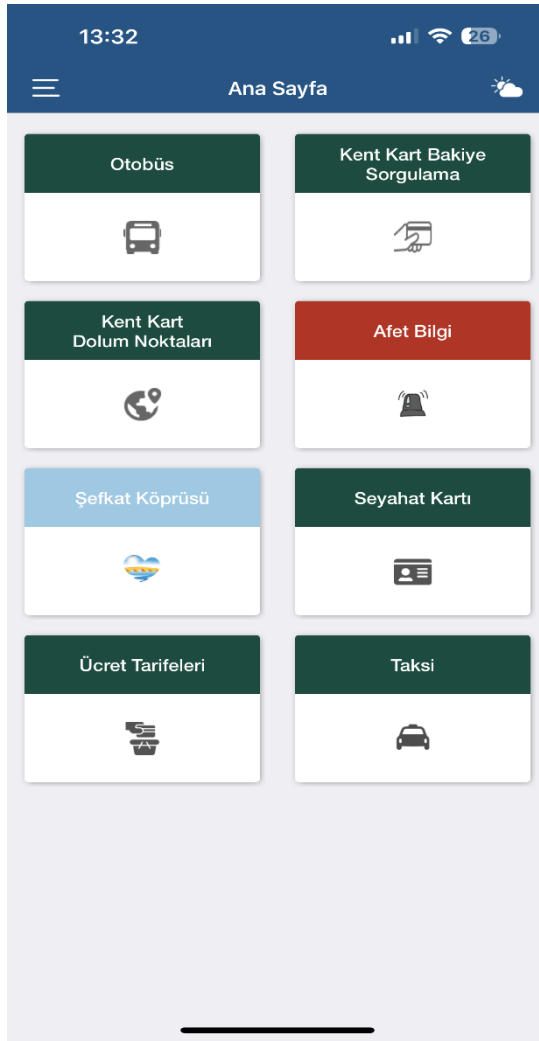
3.1.5. Adana Büyükşehir Belediyesine Ait Analiz Sonuçları

Adana Büyükşehir Belediyesine ait analiz sonuçları uygulama bilgisi, farkındalık, danışma ve aktif katılım olmak üzere dört başlık altında incelenecektir.

3.1.5.1. Uygulama Bilgisi

Adana Büyükşehir Belediyesi hem IOS hem de Android platformlarında yer alan "Adana Akıllı Kent Uygulaması" isimli mobil uygulamaya sahiptir. Android uygulaması 5.9.4 sürümünde iken IOS sürümü 3.48 sürümündedir. İki versiyon arasında sayısal fark görünse de içerik açısından fark bulunmamaktadır. Uygulamaya girişte herhangi bir üyelik girişi istenmemektedir. Uygulamanın güncellenme takvimi incelendiğinde, güncellemelerin düzenli aralıklarla yapıldığı görülmektedir. Yapılan güncellemelerle hem hata düzeltmesi yapılmış hem de yeni özellikler eklenmiştir. Mobil uygulama basit bir arayüze sahiptir ve anasayfa ile sol üst köşeden girilen detaylı menü alanından meydana gelmektedir. Uygulamanın ana sayfasına ait ekran görüntüsü şekil 16'da yer almaktadır.

Şekil 16. Adana Akıllı Kent Uygulamasına Ait Ana Sayfa Ekran Görüntüsü



Kaynak: Adana Akıllı Kent Uygulaması, 01.02.2023

3.1.5.2. Farkındalık

Adana Büyükşehir Belediyesinin mobil uygulamasının farkındalık düzeyindeki 12 araçtan 6 tanesini sağlayabildiği tespit edilmiştir. Yapılan incelemede mobil uygulamanın, “genel bilgiler”, “belediye başkan/yönetici özgeçmişi”, “günlük bilgiler”, “ihale bilgileri”, “sıkça sorulan sorular”, “e-hizmetler” araçlarına sahip olduğu gözlemlenmektedir. Mobil uygulamada; “belediye faaliyetleriyle ilgili raporlar/bilgiler”, “meclis toplantı ve karar bilgisi” ve “devam eden altyapı çalışmaları” gibi araçların eksik olması dikkat çekmektedir. Mevcut araçlar ile ilgili tek tek bahsetmek gerekirse, öncelikle ana sayfada çoğunlukla ulaşım ile ilgili

hizmetlerin yer aldığı görülmektedir. Otobüs seferleriyle, ulaşım kartıyla ve ücretlerle ilgili detaylı bilgiler bu alanda yer almaktadır. Uygulamanın sol üst kısmından ulaşılan menüden; çözüm, gezi rehberim, şehir rehberim, ulaşım, interaktif, ASKİ, belediye ve hakkımızda bölümlerine giriş yapılabilir. Şehir rehberim başlığından kent içi etkinlik bilgisine, belediye başlığından başkanın özgeçmişini ile belediye hakkında genel bilgilere ve ihale bilgileri ile haberlere erişilebilmektedir.

3.1.5.3. Danışma

Adana Büyükşehir Belediyesinin mobil uygulamasının danışma düzeyindeki 8 araçtan 3 tanesini sağlayabildiği tespit edilmiştir. Bu katılım boyutundaki karşılanan araçların sayısı az olsa da uygulamada karşılanan “danışma/telefon hattı”, “e-dilekçe” ve “sosyal medya” araçlarının temel, diğer bir ifadeyle olmazsa olmaz araçlar olduğu söylenebilir. İlgili araçlardan tek tek bahsetmek gerekirse, belediyenin sosyal medya hesapları hakkında bilgiler menü bölümündeki hakkımızda başlığının altında yer almaktadır. Bununla birlikte, e-dilekçe ile ilgili olarak iki kısım göze çarpmaktadır. Bunlar; menü kısmındaki interaktif başlığı altında olan çek gönder ile istek şikâyet seçenekleridir. Çek gönder seçeneğinde vatandaşlar çekmiş oldukları resim ve videoları talebi de içerecek şekilde WhatsApp aracılığıyla belediyeye iletmektedir. İstek şikâyet seçeneğinde ise vatandaşlardan öncelikle ad soyad, telefon, e-posta, doğum tarihi, T.C. kimlik numarası, adres bilgilerini doldurması istenmektedir. Bu bilgilerin yanında, talep ve şikâyetler ek dosya ile birlikte belediyeye iletilmelidir. Yapılan başvuruların durumu hakkında bilgi almak isteyen vatandaşlar, bu işlemlerin ardından “Dilek şikâyet sorgula” seçeneğinden bilgilere ulaşabilmektedir.

3.1.5.4. Aktif Katılım

Adana Büyükşehir Belediyesinin mobil uygulamasının aktif katılım boyutundaki 6 katılım aracından hiçbirini sağlayamadığı görülmektedir. Mobil uygulamanın içerisinde herhangi bir politika öneri sistemi, oylamanın sonucuna göre aksiyon alınacak bir oylama sistemi veya benzeri bir sisteme yer verilmemiştir.

Dolayısıyla, mobil uygulamadaki geliştirilmesi gereken ön önemli bölüm aktif katılıma daırdır.

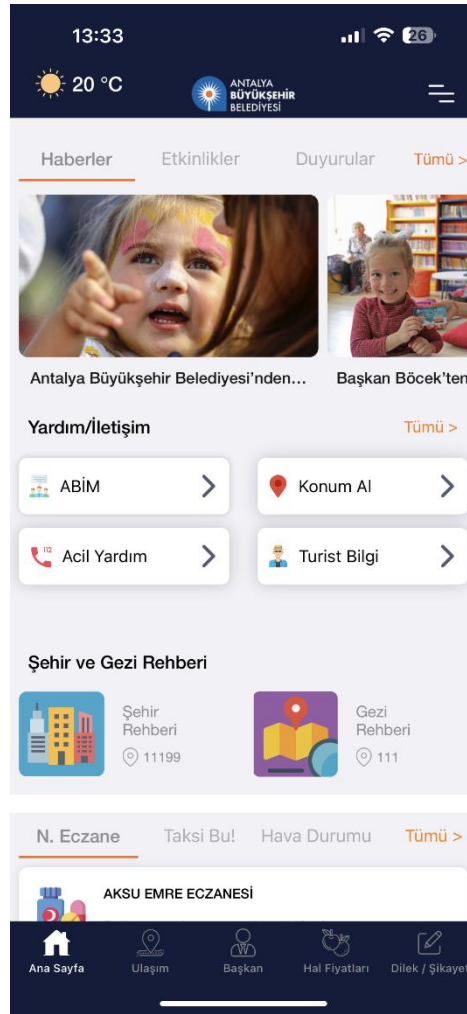
3.1.6. Antalya Büyükşehir Belediyesine Ait Analiz Sonuçları

Antalya Büyükşehir Belediyesine ait analiz sonuçları uygulama bilgisi, farkındalık, danışma ve aktif katılım olmak üzere dört başlık altında incelenecektir.

3.1.6.1. Uygulama Bilgisi

Antalya Büyükşehir Belediyesi hem IOS hem de Android platformlarında yer alan "Antalya Mobil" isimli mobil uygulamaya sahiptir. Android uygulaması 2.1.0 sürümünde iken IOS sürümü 3.03 sürümündedir. Uygulamaya girişte herhangi bir üyelik girişi istenmemektedir ancak uygulamanın sunmuş olduğu tüm özelliklerden yararlanabilmek için üyelik gerekmektedir. Üyelik işlemi cep telefonuna gelen kodun girilmesiyle sağlanmaktadır. Uygulamanın güncellenme takvimi incelendiğinde, güncellemelerin geçmiş yıllarda düzenli aralıklarla yapıldığı ancak son iki yıl içerisinde yalnızca 1 adet güncelleme alındığı tespit edilmiştir. Yapılan güncellemelerle hem hata düzeltmesi yapılmış hem de yeni özellikler eklenmiştir. Uygulama mağazasında, uygulamanın toplu ulaşımdan dilek/şikayetlere, ücretsiz wifi noktalarından günlük yaşamda rehberimiz olacak her şeye sahip olduğu belirtilmiştir. Uygulamanın ana sayfasına ait ekran görüntüsü şekil 17'de yer almaktadır.

Şekil 17. Antalya Mobil Uygulamasına Ait Ana Sayfa Ekran Görüntüsü



Kaynak: Antalya Mobil Uygulaması, 01.02.2023

3.1.6.2. Farkındalık

Antalya Büyükşehir Belediyesinin mobil uygulamasının farkındalık düzeyindeki 12 araçtan sadece 4 tanesini sağlayabildiği tespit edilmiştir. Yapılan incelemede mobil uygulamanın, “belediye başkan/yönetici özgeçmiş”, “günlük bilgiler”, “ihale bilgileri”, “e-hizmetler” araçlarına sahip olduğu gözlemlenmektedir. Mobil uygulamada; “belediye hakkında genel bilgiler”, “belediye faaliyetleriyle ilgili raporlar/bilgiler” ve “meclis toplantı karar bilgileri” gibi temel bilgilerin eksikliği dikkat çekmektedir. Farkındalık düzeyindeki araçlar sağ üst bölümden açılan menüde yer almaktadır. Bunun yanında, kullanıcılar açısından kullanım kolaylığı

sağlanabilmesi için araçlar ana sayfada da yer almaktadır. Ana sayfada günlük bilgilere, e-hizmetlere ve başkan ile ilgili bilgilere yer verilmiştir. Tüm bu hizmetler dikkate alındığında belediyenin mobil uygulamasının farkındalık düzeyi açısından yetersiz kalmış olduğu söylenebilir.

3.1.6.3. Danışma

Antalya Büyükşehir Belediyesinin mobil uygulamasının danışma düzeyindeki 8 araçtan 3 tanesini sağlayabildiği tespit edilmiştir. “Danışma/telefon hattı”, “yönetici veya meclis üyeleri ile iletişim” ve “e-dilekçe” mobil uygulamanın sahip olduğu katılım araçlarındandır. Bu araçlardan tek tek bahsetmek gerekirse, “başkan” sekmesinde yer alan başkana yaz başlığından başkan ile iletişime geçilebilmektedir. Vatandaşlar başkana bu bölümden talep, şikâyet ve önerilerini gönderebilmektedir. Ancak bu özelliğin kullanılabilmesi için uygulamada hesap oluşturulması gerekmektedir. E-dilekçe aracına karşılık olarak ise “Dilek/Şikâyet” sekmesi kullanılmalıdır. Başkan ile iletişim kurma işlemi olduğu gibi bu işlemde de öncelikle hesap oluşturulması gerekmekte ve ardından uygulamaya bu hesapla giriş yapılması gerekmektedir. Yapılan başvurular, başvurularım başlığına girilerek görüntülenebilmektedir.

3.1.6.4. Aktif Katılım

Antalya Büyükşehir Belediyesinin mobil uygulamasının aktif katılım boyutundaki 6 katılım aracından hiçbirini sağlayamadığı görülmektedir. Mobil uygulamanın içerisinde herhangi bir politika öneri sistemi, oylamanın sonucuna göre aksiyon alınacak bir oylama sistemi veya benzeri bir sisteme yer verilmemiştir. Dolayısıyla, mobil uygulamadaki geliştirilmesi gereken ön önemli bölüm aktif katılıma dairdir.

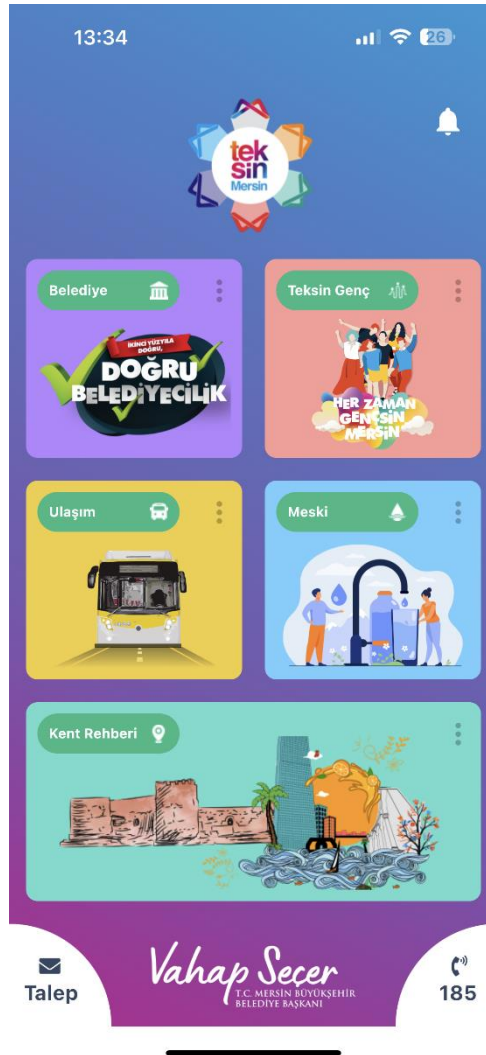
3.1.7. Mersin Büyükşehir Belediyesine Ait Analiz Sonuçları

Mersin Büyükşehir Belediyesine ait analiz sonuçları uygulama bilgisi, farkındalık, danışma ve aktif katılım olmak üzere dört başlık altında incelenecektir.

3.1.7.1. Uygulama Bilgisi

Mersin Büyükşehir Belediyesi hem IOS hem de Android platformlarında yer alan "Taksin Mersin" isimli mobil uygulamaya sahiptir. Android uygulaması 1.5.1 sürümünde iken IOS sürümü 5.7 sürümündedir. Uygulama versiyonları arasında sayısal fark görünse de içerik olarak bir fark bulunmamaktadır. Uygulamaya girişte herhangi bir üyelik girişi istenmemektedir. Uygulamanın güncellenme takvimi incelendiğinde, güncellemelerin düzenli aralıklarla yapıldığı görülmektedir. Yapılan güncellemelerle hem hata düzeltilmesi yapılmış hem de yeni özellikler eklenmiştir. Belediye, belediyenin tüm hizmetlerinin bu uygulama ile erişilebileceği iddiasındadır. Uygulama basit bir arayüze sahiptir ve tüm hizmetlere anasayfadan ulaşılabilir. Anasayfada 5 ana bölüm bulunmaktadır ve bu bölümlere girildiğinde vatandaşları ilgili bölümlerle ilgili hizmetlerin toplandığı menüler karşılar. Uygulamanın ana sayfasına ait ekran görüntüsü şekil 18'de yer almaktadır.

Şekil 18. Teksin Mersin Uygulamasına Ait Ana Sayfa Ekran Görüntüsü



Kaynak: Teksin Mersin Uygulaması, 01.02.2023

3.1.7.2. Farkındalık

Mersin Büyükşehir Belediyesinin mobil uygulamasının farkındalık düzeyindeki 12 araçtan sadece 5 tanesini sağlayabildiği tespit edilmiştir. Yapılan incelemede mobil uygulamanın, “genel bilgiler”, “belediye başkan/yönetici özgeçmişi”, “günlük bilgiler”, “devam eden altyapı çalışmaları”, “e-hizmetler” araçlarına sahip olduğu gözlemlenmektedir. Belediye faaliyetleri ile ilgili raporlar/bilgiler ve meclis toplantıları ve kararlarıyla ilgili temel bazı bölümlerin uygulama içerisinde yer almaması dikkat çekmektedir. Ana sayfada bulunan farkındalık düzeyindeki

bölmülerden bahsetmek gerekirse, kent ile ilgili günlük bilgilere ulaşılmaktadır. Meski ve ulaşım sekmesinden belediyenin sunmuş olduğu e-hizmetlere ulaşılabilmektedir. Diğer taraftan, farkındalık düzeyindeki ilgili diğer araçlar belediye sekmesinin altında bulunmaktadır. Belediye hakkında genel bilgilere, belediye başkanının özgeçmişine, devam eden çalışmalara ve diğer günlük bilgilere bu alanda yer alan seçeneklerden ulaşılmaktadır.

3.1.7.3. Danışma

Mersin Büyükşehir Belediyesinin mobil uygulamasının danışma düzeyindeki 8 araçtan 3 tanesini sağlayabildiği tespit edilmiştir. Bunlar; “danışma/telefon hattı”, “yönetici veya meclis üyeleri ile iletişim”, “e-dilekçe”dir. Yönetici veya meclis üyeleri ile iletişim bilgilerine ulaşmak isteyen vatandaşlar, anasayfada bulunan “belediye” sekmesine giriş yapıp ardından “belediye birimleri” seçeneğine tıklamalıdır. Bu bölümde genel sekreterden şube müdürlerine kadar bütün yöneticilerin telefon ve e-posta adresleri bilgileri yer almaktadır. Ayrıca ilgili yöneticinin biriminin görev alanıyla ilgili kısa bir açıklama da yer almaktadır. Böylelikle, vatandaşların yanlış yönetici veya birimle iletişime geçmesinin önüne geçilmeye çalışılmıştır. Vatandaşlar bu bölümde 39 yöneticinin iletişim bilgilerine ulaşabilmektedir. Bir diğer araç olan e-dilekçe, anasayfada bulunan “talep” seçeneğinde yer almaktadır. Talep ve şikayetini iletmek isteyen vatandaşlardan, T.C. Kimlik No, doğum tarihi, ad soyad, cep telefonu, cinsiyet, e-posta, ikametgâh adresi bilgileri talep edilmektedir. Bu bilgileri sisteme giren vatandaşlar başvuru metni alanını doldurarak ve “dosya ekle” seçeneğinden ilgili dosyayı yükleyerek başvuru işlemini tamamlayabilmektedir. Ayrıca vatandaşlar “belediye” sekmesindeki “talep ve şikâyet” seçeneğinden de talep ve şikayetlerini belediyeye iletebilmektedir. Bu bölümde başvuru oluşturmanın yanında, yapılan başvurular “talep ve şikâyet sorgula” seçeneğinden takip edilebilmektedir. Sorgulama işlemi başvuru esnasında verilen telefon numarası girilerek yapılabilmektedir. Danışma/telefon hattı bilgisi ise anasayfada “185” yazan seçenekte yer almaktadır.

3.1.7.4. Aktif Katılım

Mersin Büyükşehir Belediyesinin mobil uygulamasının aktif katılım boyutundaki 6 katılım aracından hiçbirini sağlayamadığı görülmektedir. Mobil uygulamanın içerisinde herhangi bir politika öneri sistemi, oylamanın sonucuna göre aksiyon alınacak bir oylama sistemi veya benzeri bir sisteme yer verilmemiştir. Dolayısıyla, mobil uygulamadaki geliştirilmesi gereken ön önemli bölüm aktif katılıma dairdir.

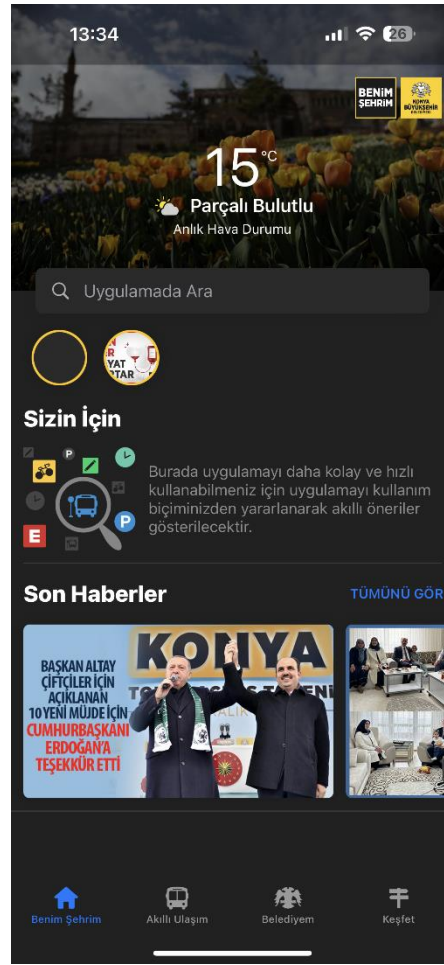
3.1.8. Konya Büyükşehir Belediyesine Ait Analiz Sonuçları

Konya Büyükşehir Belediyesine ait analiz sonuçları uygulama bilgisi, farkındalık, danışma ve aktif katılım olmak üzere dört başlık altında incelenecektir.

3.1.8.1. Uygulama Bilgisi

Konya Büyükşehir Belediyesi hem IOS hem de Android platformlarında yer alan “Konya” isimli mobil uygulamaya sahiptir. Android uygulaması 4.1.17 sürümünde iken IOS sürümü 4.1.13 sürümündedir. Uygulamaya girişte herhangi bir üyelik girişi istenmemektedir. Uygulamanın güncellenme takvimi incelendiğinde, güncellemelerin düzenli aralıklarla yapıldığı görülmektedir. Özellikle son 2 yıl içerisinde, diğer bir ifadeyle 4.0 sürümünden sonra çok daha sık ve düzeli güncelleme aldığı gözlemlenmiştir. Yapılan güncellemelerle hem hata düzeltmesi yapılmış hem de yeni özellikler eklenmiştir. Belediye, 4.0 versiyonunun çıkışının ardından mobil uygulamanın Türkiye'nin en gelişmiş akıllı şehir uygulaması olduğu iddiasındadır. Uygulama mağazalarında uygulamanın bilinçlendirme boyutuna dikkat çekildiği gözlemlenmiştir. Uygulamanın içeriğinden bahsetmek gerekirse, öncelikle anasayfanın basit bir yapıda ve kullanıcı dostu olduğu söylenebilir. Yalnızca vatandaşların uygulamayı daha kolay kullanımı için öneriler ile haberler bölümü yer almaktadır. Diğer araçlar ise altta yer alan sekmeler aracılığıyla ulaşılan menülerde yer almaktadır. Bu sekmeler; anasayfa işlevi gören “benim şehrim”, “akıllı ulaşım”, “belediyem” ve “keşfet”tir. Uygulamanın ana sayfasına ait ekran görüntüsü şekil 19'da yer almaktadır.

Şekil 19. Konya Uygulamasına Ait Ana Sayfa Ekran Görüntüsü



Kaynak: Konya Uygulaması, 01.02.2023

3.1.8.2. Farkındalık

Konya Büyükşehir Belediyesinin mobil uygulamasının farkındalık düzeyindeki 12 araçtan 6 tanesini sağlayabildiği tespit edilmiştir. Yapılan incelemede mobil uygulamanın, “genel bilgiler”, “belediye başkan/yönetici özgeçmişi”, “belediye faaliyetleriyle ilgili raporlar/bilgiler”, “meclis toplantı ve karar bilgisi”, “günlük bilgiler”, “e-hizmetler” araçlarına sahip olduğu gözlemlenmektedir. Bu araçlardan tek tek bahsetmek gerekirse, belediye başkan/yöneticilerin özgeçmişi ile ilgili bilgilere “belediyem” sekmesinin içindeki “başkan” bölümünden ve “7/24 hizmet belediye” seçeneğinden erişilen sayfanın sağ üst bölümünde yer alan menü kısmından ulaşılabilmektedir. “7/24 hizmet belediye” seçeneğinden ayrıca meclis

toplantı ve karar bilgisine, belediye hakkında genel bilgilere ve belediye faaliyetleriyle ilgili raporlara/bilgilere erişilebilmektedir. Bu bilgilere de aynı şekilde sağ üst bölümden açılan menü kısmından erişilmektedir. Günlük bilgiler ise giriş sayfasında yer almaktadır. Belediyenin sunmuş olduğu e-hizmetler ile kent içi etkinlikler gibi diğer günlük bilgiler “keşfet” sekmesinde yer almaktadır. Ayrıca “KOSKİ” sekmesinden de diğer e-hizmetlere ulaşılabilir. Keşfet alanının oldukça detaylı olduğu söylenebilir. Vatandaşlar kentteki camilerden bisiklet tamir noktalarına kadar birçok yerin konum bilgisine mobil uygulama aracılığıyla erişilebilir.

3.1.8.3. Danışma

Konya Büyükşehir Belediyesinin mobil uygulamasının danışma düzeyindeki 8 araçtan 4 tanesini sağlayabildiği tespit edilmiştir. Bunlar; “sosyal medya”, “danışma/telefon hattı”, “yönetici veya meclis üyeleri ile iletişim” ve “e-dilekçe”dir. Bu araçlardan tek tek bahsetmek gerekirse, belediyeye ait sosyal medya bilgileri “belediyem” sekmesinin içerisindeki sağ üst bölümde yer almaktadır. Aynı bölümde yer alan “başkan” seçeneğinde ise hem başkana mesaj yollanabilmekte hem de başkana davet yollanabilmektedir. Başkana yaz seçeneğine girildiğinde vatandaşlardan T.C. kimlik numarası, ad soyad, telefon ve e-posta bilgileri talep edilmektedir. Bununla birlikte kişinin mesajı ve talep veya şikayete ilgili görsel eklenmektedir. Başkana davette seçeneğinde ise bu bilgilerin yanında başvuruyu yapan vatandaşın başkan davet ettiği adres bilgisi ile konum bilgisi girilmektedir. Danışma/telefon hattına ve e-dilekçeye “belediyem” sekmesindeki “7/24 belediye” seçeneğindeki “açıkkapı” seçeneğinden erişim sağlanmaktadır. E-dilekçe aracından faydalanmak isteyen vatandaşlardan T.C. kimlik numarası, ad soyad, doğum tarihi, cep telefonu, e-posta bilgileri ve adres bilgileri talep edilmektedir. Ayrıca başvuru aşamasında; bilgi, talep, teşekkür, öneri, şikâyet olan beş içerik türünden birisi de seçilmelidir. Son olarak, başvuru metni yazılıp eğer gerekliyse fotoğraf ve dosya yüklenmelidir. Başvurunun ardından “talep sorgula” bölümünden başvurunun durumu hakkında bilgi edinilebilmektedir. Vatandaşlardan bu bölümde ilgili takip numarası ve başvuru sahibinin T.C. kimlik veya telefon numarası istenmektedir.

3.1.8.4. Aktif Katılım

Konya Büyükşehir Belediyesinin mobil uygulamasının aktif katılım boyutundaki 6 katılım aracından hiçbirini sağlayamadığı görülmektedir. Mobil uygulamanın içerisinde herhangi bir politika öneri sistemi, oylamanın sonucuna göre aksiyon alınacak bir oylama sistemi veya benzeri bir sisteme yer verilmemiştir. Dolayısıyla, mobil uygulamadaki geliştirilmesi gereken ön önemli bölüm aktif katılıma dairdir.

3.1.9. Denizli Büyükşehir Belediyesine Ait Analiz Sonuçları

Denizli Büyükşehir Belediyesine ait analiz sonuçları uygulama bilgisi, farkındalık, danışma ve aktif katılım olmak üzere dört başlık altında incelenecektir.

3.1.9.1. Uygulama Bilgisi

Denizli Büyükşehir Belediyesi hem IOS hem de Android platformlarında yer alan “Denizli Büyükşehir Belediyesi” isimli mobil uygulamaya sahiptir. Hem Android sürümü hem de IOS sürümü 3.8 versiyonundadır. Uygulamaya girişte herhangi bir üyelik girişi istenmemektedir. Uygulamanın güncellenme takvimi incelendiğinde, güncellemelerin düzenli aralıklarla yapılmadığı görülmektedir. Uygulamanın ilk sürümlerinde düzenli aralıklarla güncelleme yapılmışken, son 1 yıl içerisinde ise bu durum söz konusu değildir. Güncellemeler ile hem hata düzeltmeleri yapılmış hem de uygulamaya yeni özellikler eklenmiştir. Uygulama basit bir arayüze sahiptir ve anasayfa ve anasayfanın sol üst bölümünden açılan menü kısmından meydana gelmektedir. Ancak anasayfada yer alan seçenekler aynı zamanda menü bölümünde de yer almaktadır. Dolayısıyla, mobil uygulamanın tek bir sayfadan meydana geldiğini söylemek yanlış olmayacaktır. Uygulamanın ana sayfasına ait ekran görüntüsü şekil 20’de yer almaktadır.

Şekil 20. Denizli Büyükşehir Belediyesi Uygulamasına Ait Ana Sayfa Ekran Görüntüsü



Kaynak: Denizli Büyükşehir Belediyesi Uygulaması, 01.02.2023

3.1.9.2. Farkındalık

Denizli Büyükşehir Belediyesinin mobil uygulamasının farkındalık düzeyindeki 12 araçtan sadece 7 tanesini sağlayabildiği tespit edilmiştir. Yapılan incelemede mobil uygulamanın, “genel bilgiler”, “belediye başkan/yönetici özgeçmiş”, “meclis toplantı ve karar bilgisi”, “günlük bilgiler”, “ihale bilgileri”, “e-hizmetler”, “devam eden altyapı çalışmaları” araçlarına sahip olduğu gözlemlenmektedir. Bu araçlardan tek tek bahsetmek gerekirse, belediye hakkında genel bilgilere “kurumsal” sekmesinden ulaşılabilmektedir. Vatandaşlar bu bölümde, belediyenin vizyonu, misyonu, temel değerleri, politikaları, organizasyon şeması,

kurumsal mevzuatı vb. bilgilere erişebilmektedir. Belediye başkan/yöneticilerin özgeçmiş bilgileri ise “başkan” ve “kurumsal” sekmelerinde yer almaktadır. “Kurumsal” sekmesinin altında ayrıca meclis toplantı ve karar bilgisi de yer almaktadır. Kent ile ilgili günlük bilgiler, anasayfada yer alan sekmeler aracılığıyla ve “Denizlim” sekmesinden erişilebilmektedir. “E-belediye” ve “ulaşım” sekmelerinden devam eden altyapı çalışmaları ve e-hizmetler ile ilgili bilgilere ulaşılabilmektedir. Son olarak, ihale bilgilerine aynı isimli sekme aracılığıyla vatandaşlar tarafından erişilebilmektedir.

3.1.9.3. Danışma

Denizli Büyükşehir Belediyesinin mobil uygulamasının danışma düzeyindeki 8 araçtan 4 tanesini sağlayabildiği tespit edilmiştir. Bunlar; “sosyal medya”, “danışma/telefon hattı”, “yönetici veya meclis üyeleri ile iletişim” ve “e-dilekçe”dir. Bu araçlardan tek tek bahsetmek gerekirse, sosyal medya ile danışma/telefon hattı bilgileri anasayfanın en alt bölümünde yer almaktadır. Yönetici veya meclis üyeleriyle iletişim kurmak isteyen vatandaşlar, “kurumsal” sekmesinde yer alan kişilerin sayfalarına giriş yapmalıdır. Bu bölümde ilgili yöneticinin e-posta adresi ile telefon numarası yer almaktadır. Diğer yandan, uygulama üzerinden bir iletişim imkânı yer almamaktadır. E-dilekçe aracına karşılık olarak ise uygulamanın anasayfasında yer alan “çek & gönder” sekmesine giriş yapılmalıdır. Bu bölümde vatandaşlardan ad soyad, telefon numarası, e-posta adresi talep edilmekte, ardından vatandaşın mesajı ve başvuruyla ilgili fotoğraf yüklenmektedir. Ancak başvuru yapıldıktan sonra başvurunun durumu hakkında bilgi alınabilecek bir bölüme yer verilmemiştir.

3.1.9.4. Aktif Katılım

Denizli Büyükşehir Belediyesinin mobil uygulamasının aktif katılım boyutundaki 6 katılım aracından hiçbirini sağlayamadığı görülmektedir. Mobil uygulamanın içerisinde herhangi bir politika öneri sistemi, oylamanın sonucuna göre aksiyon alınacak bir oylama sistemi veya benzeri bir sisteme yer verilmemiştir.

Dolayısıyla, mobil uygulamadaki geliştirilmesi gereken ön önemli bölüm aktif katılıma daırdır.

3.1.10. Kocaeli Büyükşehir Belediyesine Ait Analiz Sonuçları

Kocaeli Büyükşehir Belediyesine ait analiz sonuçları uygulama bilgisi, farkındalık, danışma ve aktif katılım olmak üzere dört başlık altında incelenecektir.

3.1.10.1. Uygulama Bilgisi

Kocaeli Büyükşehir Belediyesi hem IOS hem de Android platformlarında yer alan “e-Kocaeli” isimli mobil uygulamaya sahiptir. Android uygulaması 3.2 sürümünde iken IOS sürümü 3.2.4 sürümündedir. Uygulamaya girişte herhangi bir üyelik girişi istenmemektedir. Uygulamanın güncellenme takvimi incelendiğinde, güncellemelerin düzenli aralıklarla ancak çok seyrek yapıldığı görülmektedir. Yapılan 15 güncellenmenin yalnızca 4’ünde uygulama içeriğiyle ilgilidir. Dolayısıyla yapılan güncellemelerin çoğunluğunun hata düzeltmeleriyle ilgili olduğu söylenebilir. Mobil uygulamanın uygulama marketindeki açıklama bölümü incelendiğinde katılım boyutuna vurgu yapıldığı, diğer katılım boyutlarından bahsedilmediği gözlemlenmektedir. Uygulamanın arayüzüne gelindiğinde, uygulamanın tek bir anasayfa tasarımından meydana geldiği görülmektedir. Bunun dışında herhangi bir açılır menü sekmesi yer almamaktadır. Dolayısıyla mobil uygulamanın basit bir arayüze sahip olduğu söylenebilmektedir. Uygulamanın ana sayfasına ait ekran görüntüsü şekil 21’de yer almaktadır.

Şekil 21. E-Kocaeli Uygulamasına Ait Ana Sayfa Ekran Görüntüsü



Kaynak: E-Kocaeli Uygulaması, 01.02.2023

3.1.10.2. Farkındalık

Kocaeli Büyükşehir Belediyesinin mobil uygulamasının farkındalık düzeyindeki 12 araçtan sadece 6 tanesini sağlayabildiği tespit edilmiştir. Yapılan incelemede mobil uygulamanın; “genel bilgiler”, “belediye başkan/yönetici özgeçmişi”, “belediye faaliyetleriyle ilgili raporlar/bilgiler”, “günlük bilgiler”, “ihale bilgileri”, “e-hizmetler” araçlarına sahip olduğu gözlemlenmektedir. Bu araçlardan tek tek bahsetmek gerekirse, teşkilat yapısı, kent tarihçesi gibi belediye ilgili genel bilgilere anasayfadaki “belediyemiz” ve “kültür ve sanat” sekmesinden ulaşılabilmektedir. Yine aynı şekilde, belediye başkanının özgeçmiş bilgisi ile

belediye faaliyetleriyle ilgili raporlar bu alanda yer almaktadır. Günlük bilgilere ve ihale bilgilerine ulaşmak isteyen vatandaşlar ana sayfadaki “güncel” sekmesinden açılan menüden bu bilgilere ulaşabilmektedir. Ayrıca “kültür sanat” sekmesinden kent içi etkinliklerle ilgili günlük bilgilere ulaşabilmektedir. Vatandaşlar, bu etkinlikler hakkında görsel ve metinsel ön bilgilendirmeye ulaşabilirler. Belediyenin sunmuş olduğu e-hizmetlerden biri olan ulaşım hizmetleri ana sayfadaki mavi şerit alanında yer almaktadır. Diğer bir e-hizmet olan borç sorgulamaya “interaktif” sekmesinden giriş yapılabilmektedir.

3.1.10.3. Danışma

Kocaeli Büyükşehir Belediyesinin mobil uygulamasının danışma düzeyindeki 8 araçtan 3 tanesini sağlayabildiği tespit edilmiştir. Bunlar; “danışma/telefon hattı”, “yönetici veya meclis üyeleri ile iletişim” ve “e-dilekçe”dir. Bu araçlardan tek tek bahsetmek gerekirse, telefon hattı anasayfanın sağ üst bölümünde, yönetici veya meclis üyeleri ile iletişim bilgisi ise “belediyemiz” sekmesinde yer alan “organizasyon şeması” alanında yer alır. Yöneticilerin hem telefon bilgisine hem de kurumsal e-posta bilgisine yer verilmiştir. Son olarak, e-dilekçeye karşılık olarak mobil uygulamada iki alan bulunmaktadır. Bunlardan ilki anasayfada yer alan “öneri&istek” sekmesidir. Bu sekmede vatandaşlar öneri ve taleplerini belediyeye iletebilmektedirler. Vatandaşlardan ad soyad, T.C. kimlik numarası, doğum tarihi, cep telefonu numarası ve adres bilgileri talep edilmektedir. Bu bilgileri doldurduktan sonra vatandaşlar, başvuru metni alanını doldurup eğer gerekliyse dosya ekleme bölümüne ilgili dosyayı eklemelidir. Başvuru işlemi tamamlandıktan sonra “öneri istek takip” seçeneğinden yapılan başvuruların durumu sorgulanabilmektedir. Bu aşamada vatandaşlardan T.C. kimlik numaralarını ve takip numaralarını sisteme girmeleri talep edilmektedir. Diğer bir başvuru alanı ise “belediyemiz” sekmesinde yer alan “başkan” başlığı altındaki “başkana mesaj” seçeneğidir. Bu başvuru alanında, vatandaşlar talep, öneri ve şikayetlerini başkana iletebilme olanağına sahiptir. Bu başvuru aracında da vatandaşlardan T.C. kimlik numarası, doğum tarihi, irtibat numarası ve adres bilgileri talep edilmektedir. Bu bilgileri giren vatandaşlar, yükleyecekleri fotoğrafla birlikte mesajlarını iletebilmektedir.

3.1.10.4. Aktif Katılım

Kocaeli Büyükşehir Belediyesinin mobil uygulamasının aktif katılım boyutundaki 6 katılım aracından hiçbirini sağlayamadığı görülmektedir. Mobil uygulamanın içerisinde herhangi bir politika öneri sistemi, oylamanın sonucuna göre aksiyon alınacak bir oylama sistemi veya benzeri bir sisteme yer verilmemiştir. Dolayısıyla, mobil uygulamadaki geliştirilmesi gereken ön önemli bölüm aktif katılıma dairdir.

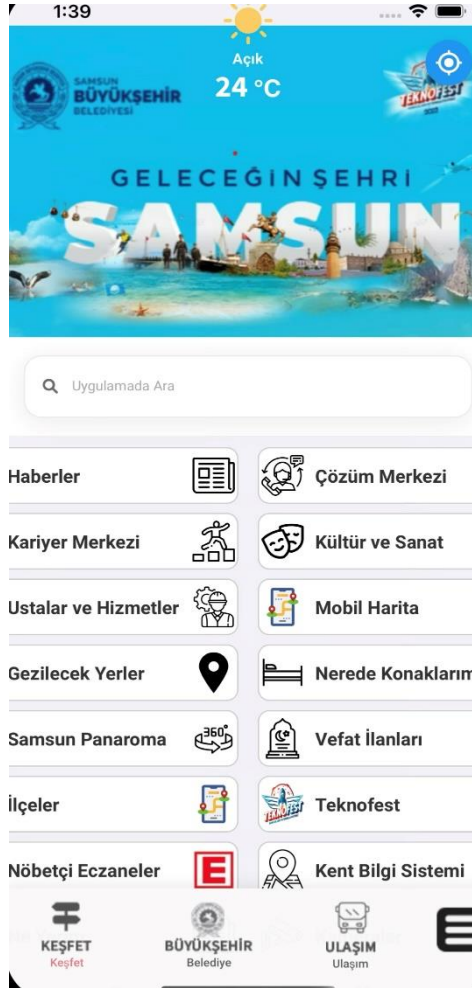
3.1.11. Samsun Büyükşehir Belediyesine Ait Analiz Sonuçları

Samsun Büyükşehir Belediyesine ait analiz sonuçları uygulama bilgisi, farkındalık, danışma ve aktif katılım olmak üzere dört başlık altında incelenecektir.

3.1.11.1. Uygulama Bilgisi

Samsun Büyükşehir Belediyesi hem IOS hem de Android platformlarında yer alan "Samsun" isimli mobil uygulamaya sahiptir. Android uygulaması 1.0.5 sürümünde iken IOS sürümü 4.0.1 sürümündedir. Uygulama sürümleri açısından iki platform arasında sayısal fark bulunsa da içerik açısından bir fark bulunmamaktadır. Uygulamaya girişte herhangi bir üyelik girişi istenmemektedir. Uygulamanın güncellenme takvimi incelendiğinde, güncellemelerin seyrek yapıldığı, düzenli aralıklarla yapılmadığı görülmektedir. Güncellemeler ile uygulamaya yeni özellikler eklendiği belirtilmiştir. Uygulama mağazasındaki tanıtım yazısında uygulamanın farkındalık düzeyine vurgu yapıldığı görülmüştür. Açıklamada kent sakinlerinin kent ile ilgili tüm bilgilere ve konulara kolaylıkla erişebileceği belirtilmiştir. Mobil uygulama 3 ana bölümden meydana gelmektedir ve uygulamanın en alt bölümde konumlandırılmıştır. Bunlar; "keşfet", "büyükşehir belediye", ve "ulaşım"dır. Her üç bölüme girildiğinde birçok alt başlık kullanıcıyı karşılamaktadır. Uygulamanın ana sayfasına ait ekran görüntüsü şekil 22'de yer almaktadır.

Şekil 22. Samsun Uygulamasına Ait Ana Sayfa Ekran Görüntüsü



Kaynak: Samsun Uygulaması, 01.02.2023

3.1.11.2. Farkındalık

Samsun Büyükşehir Belediyesinin mobil uygulamasının farkındalık düzeyindeki 12 araçtan 5 tanesini sağlayabildiği tespit edilmiştir. Yapılan incelemede mobil uygulamanın; “genel bilgiler”, “belediye başkan/yönetici özgeçmişi”, “meclis toplantı ve karar bilgisi”, “günlük bilgiler”, “e-hizmetler”, araçlarına sahip olduğu gözlemlenmektedir. Bu araçlardan tek tek bahsetmek gerekirse, belediye hakkında genel bilgilere “keşfet” sekmesindeki “Samsun” seçeneğinden ulaşılabilir. Bu seçenekte kentin konumundan, tarihçesinden, değerlerinden, doğasından ve gezilecek yerlerinden bahsedilmektedir. Belediye başkanının özgeçmiş bilgisine ise “büyükşehir belediyesi” sekmesinde yer alan

“başkan” seçeneğinden ulaşılabilmektedir. Yine aynı sekmeden meclis kararlarının özetlerine ulaşılabilmektedir. Günlük bilgilerin konumlandırmasına gelindiğinde hem “keşfet” hem de “büyükşehir belediye” sekmelerine dağıldığı gözlemlenmektedir. Kent haberleri ve etkinlikleri “keşfet” sekmesindeyken belediye faaliyetleriyle ilgili haberler “büyükşehir belediye” sekmesindedir. Keşfet alanında kentteki tiyatro oyunları, konserler, söyleşiler, tarihi noktalar, doğal güzellikler vb. konular hakkında bilgiler yer almaktadır. E-hizmetlere gelindiğinde, “büyükşehir belediye” sekmesindeki “abone işlemleri” seçeneğinden fatura işlemleri yapılabilen, “ulaşım” sekmesinden açılan menüde ulaşım hizmetleriyle ilgili bilgilere ulaşılabilmektedir.

3.1.11.3. Danışma

Samsun Büyükşehir Belediyesinin mobil uygulamasının danışma düzeyindeki 8 araçtan 3 tanesini sağlayabildiği tespit edilmiştir. Bunlar; “danışma/telefon hattı”, “kurumsal e-posta/WhatsApp” ve “e-dilekçe”dir. “Keşfet” sekmesinde yer alan “çözüm merkezi” seçeneğine girildiğinde bu üç katılım aracının karşılandığı görülmektedir. Sayfanın en alt bölümünde belediyenin WhatsApp adresi ile telefon hattı bilgisi yer almaktadır. Üst bölümde ise “çözüm merkezi kayıt formu” adında bir form yer almaktadır. Bu formda vatandaşlardan ad soyad, cep telefonu, talep türü (istek, şikâyet, öneri) talep edilmektedir. Ardından ilgili metin alanı doldurulmalıdır. Ancak başvuruya ilgili herhangi bir belge yükleme alanı mevcut değildir. Bununla birlikte, yapılan başvuruların takip edilebileceği bir mekanizma da bulunmamaktadır.

3.1.11.4. Aktif Katılım

Samsun Büyükşehir Belediyesinin mobil uygulamasının aktif katılım boyutundaki 6 katılım aracından hiçbirini sağlayamadığı görülmektedir. Mobil uygulamanın içerisinde herhangi bir politika öneri sistemi, oylamanın sonucuna göre aksiyon alınacak bir oylama sistemi veya benzeri bir sisteme yer verilmemiştir. Dolayısıyla, mobil uygulamadaki geliştirilmesi gereken ön önemli bölüm aktif katılıma dairdir.

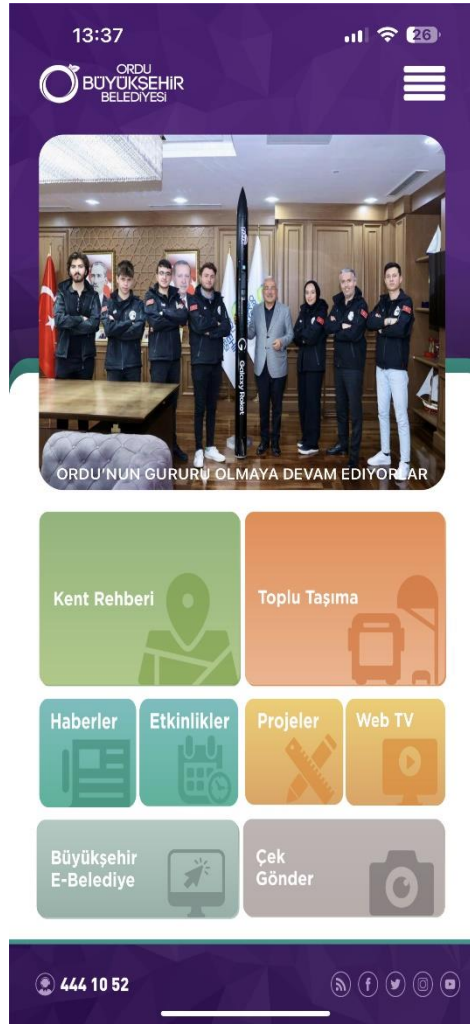
3.1.12. Ordu Büyükşehir Belediyesine Ait Analiz Sonuçları

Ordu Büyükşehir Belediyesine ait analiz sonuçları uygulama bilgisi, farkındalık, danışma ve aktif katılım olmak üzere dört başlık altında incelenecektir.

3.1.12.1. Uygulama Bilgisi

Ordu Büyükşehir Belediyesi hem IOS hem de Android platformlarında yer alan “Ordu Büyükşehir Belediyesi” isimli mobil uygulamaya sahiptir. Hem Android uygulaması hem de IOS uygulaması 3.0.4 sürümündedir. Uygulamaya girişte herhangi bir üyelik girişi istenmemektedir. Uygulamanın güncellenme takvimi incelendiğinde, güncellemelerin uygulamanın kullanıma sunulduğu ilk yıllarda düzenli aralıklarla yapıldığı görülmektedir. Ancak son yıllarda güncelleme takvimi seyrekleşmiş ve yalnızca hata düzeltmeleri yapılmıştır. Yapılan tüm güncellemeler dikkate alındığında, uygulamaya hem yeni özellikler eklenmiş hem de hata düzeltmeleri yapılmıştır. Uygulama mağazasındaki tanıtım yazısında uygulamanın farkındalık ve danışma düzeyine vurgu yapıldığı görülmüştür. Mobil uygulama sade bir arayüze sahiptir. Anasayfadan ve sağ üstte yer alan seçeneğe tıklandığında erişilen menüden ibarettir. Uygulamanın ana sayfasına ait ekran görüntüsü şekil 23’te yer almaktadır.

Şekil 23. Ordu Büyükşehir Belediyesi Uygulamasına Ait Ana Sayfa Ekran Görüntüsü



Kaynak: Ordu Büyükşehir Belediyesi Uygulaması, 01.02.2023

3.1.12.2. Farkındalık

Ordu Büyükşehir Belediyesinin mobil uygulamasının farkındalık düzeyindeki 12 araçtan 6 tanesini sağlayabildiği tespit edilmiştir. Yapılan incelemede mobil uygulamanın; “belediye başkan/yönetici özgeçmişi”, “belediye faaliyetleriyle ilgili raporlar/bilgiler”, “meclis toplantılarının çevrimiçi takibi”, “günlük bilgiler”, “ihale bilgileri”, “e-hizmetler” araçlarına sahip olduğu gözlemlenmektedir. Bu araçlardan tek tek bahsetmek gerekirse; belediye başkanının özgeçmiş bilgisi anasayfanın sağ üstünde yer alan açılır menüdeki “başkan” seçeneğinde yer almaktadır.

Belediye faaliyetleriyle ilgili raporları/bilgileri, ihale bilgileri, e-hizmetler ve günlük bilgiler ana sayfada bulunan “kent rehberi” seçeneğinde yer almaktadır. Ulaşım ile ilgili e-hizmetler ise “toplu taşıma” bölümünde yer alır. Meclis toplantılarının çevrimiçi takibi için ana sayfadaki “web TV” seçeneği kullanılmalıdır.

3.1.12.3. Danışma

Ordu Büyükşehir Belediyesinin mobil uygulamasının danışma düzeyindeki 8 araçtan 3 tanesini sağlayabildiği tespit edilmiştir. Bunlar; “sosyal medya”, “danışma/telefon hattı” ve “e-dilekçe”dir. Anasayfanın sağ üst bölümünden açılan menüde “sosyal medya” seçeneği ile “iletişim” seçeneği yer almaktadır. “Sosyal medya” seçeneğinde belediyenin sosyal medya hesap bilgileri, “iletişim” seçeneğinde ise telefon numarası yer almaktadır. E-dilekçe aracına karşılık olarak ana sayfada yer alan “çek gönder” seçeneği bulunmaktadır. Bu alan üzerinden vatandaşlar, kişisel bilgilerini, ardından mesajlarını yazarak talep, istek ve önerilerini belediyeye iletebilmektedir. Ayrıca vatandaşlar gerekliyse çekmiş oldukları fotoğraf üzerinden taleplerini iletilmektedir. Yapılan başvurular başvuru sahibinin T.C. kimlik numarasını ilgili alana girmesiyle sorgulanabilmektedir.

3.1.12.4. Aktif Katılım

Ordu Büyükşehir Belediyesinin mobil uygulamasının aktif katılım boyutundaki 6 katılım aracından hiçbirini sağlayamadığı görülmektedir. Mobil uygulamanın içerisinde herhangi bir politika öneri sistemi, oylamanın sonucuna göre aksiyon alınacak bir oylama sistemi veya benzeri bir sisteme yer verilmemiştir. Dolayısıyla, mobil uygulamadaki geliştirilmesi gereken ön önemli bölüm aktif katılıma daırdır.

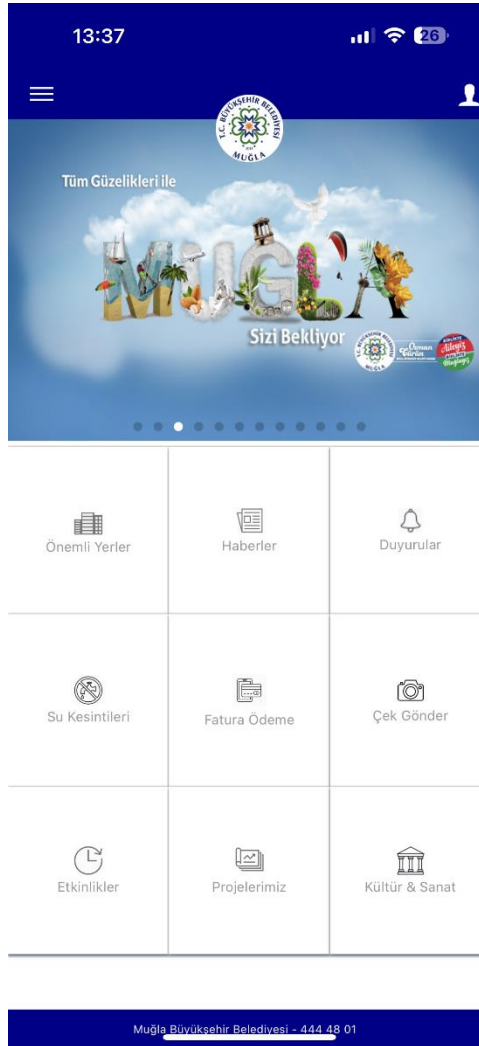
3.1.13. Muğla Büyükşehir Belediyesine Ait Analiz Sonuçları

Muğla Büyükşehir Belediyesine ait analiz sonuçları uygulama bilgisi, farkındalık, danışma ve aktif katılım olmak üzere dört başlık altında incelenecektir.

3.1.13.1. Uygulama Bilgisi

Muğla Büyükşehir Belediyesi hem IOS hem de Android platformlarında yer alan “Muğla Büyükşehir Belediyesi” isimli mobil uygulamaya sahiptir. Android uygulaması 0.0.7 sürümünde iken IOS sürümü 1.6 sürümündedir. Ancak her iki uygulama da içerik açısından aynıdır. Uygulamaya girişte herhangi bir üyelik girişi istenmemektedir. Ancak anasayfanın sağ üst bölümde kişisel bilgileri içeren profil alanı bulunmaktadır. Uygulamanın güncellenme takvimi incelendiğinde, düzenli aralıklar ile güncellemelerin yapıldığı tespit edilmiştir. Yapılan güncellemelerle hem hata düzeltmeleri yapıldığı hem de yeni özellikler eklendiği görülmüştür. Uygulama mağazasındaki mobil uygulamanın tanıtım yazısında uygulamanın farkındalık ve danışma düzeyine vurgu yapıldığı görülmüştür. Uygulamanın arayüzüne gelindiğinde iki ana bölümden söz edilebilir. Uygulama anasayfa ve uygulamanın sol üst bölümünden açılan menü alanından ibarettir. Uygulamanın ana sayfasına ait ekran görüntüsü şekil 24’te yer almaktadır.

Şekil 24. Muğla Büyükşehir Belediyesi Uygulamasına Ait Ana Sayfa Ekran Görüntüsü



Kaynak: Muğla Büyükşehir Belediyesi Uygulaması, 01.02.2023

3.1.13.2. Farkındalık

Muğla Büyükşehir Belediyesinin mobil uygulamasının farkındalık düzeyindeki 12 araçtan sadece 4 tanesini sağlayabildiği tespit edilmiştir. Yapılan incelemede mobil uygulamanın; “belediye başkan/yönetici özgeçmişi”, “günlük bilgiler”, “devam eden altyapı çalışmaları”, “e-hizmetler” araçlarına sahip olduğu gözlemlenmektedir. Bu araçlardan tek tek bahsetmek gerekirse, belediye başkanının özgeçmiş bilgisi anasayfanın sol üst bölümünden erişilen alandaki “başkan” seçeneğinde yer almaktadır. Günlük bilgiler alanına ana sayfadaki

“haberler” ve “etkinlikler” seçeneklerinden erişilebilmektedir. Bununla birlikte diğer araçlara da ana sayfadaki seçeneklerden ulaşılabilir.

3.1.13.3. Danışma

Muğla Büyükşehir Belediyesinin mobil uygulamasının danışma düzeyindeki 8 araçtan 3 tanesini sağlayabildiği tespit edilmiştir. Bunlar; “sosyal medya”, “danışma/telefon hattı” ve “e-dilekçe”dir. Belediyenin sosyal medya hesaplarına daha önce bahsedilen menünün en alt bölümündeki “sosyal medya” alanından, telefon hattına ise anasayfanın en alt bölümünde yazan açıklamadan erişilebilmektedir. E-dilekçe aracına karşılık olarak ise anasayfada yer alan “çek gönder” seçeneği bulunmaktadır. Ancak bu alandan belediyeye mesaj iletebilmek için öncelikle anasayfanın sağ üst bölümünden erişilen kişisel bilgiler alanının doldurulması gerekmektedir. Bu alanda vatandaşlardan T.C. kimlik numarası, ad soyad, cep telefonu numarası, e-posta adresi ve adres bilgileri talep edilmektedir. Bu bilgilerin girilmesinin ardından vatandaşlar mesajlarını konu başlığı belirtmek koşuluyla belediyeye iletebilmektedir.

3.1.13.4. Aktif Katılım

Muğla Büyükşehir Belediyesinin mobil uygulamasının aktif katılım boyutundaki 6 katılım aracından hiçbirini sağlayamadığı görülmektedir. Mobil uygulamanın içerisinde herhangi bir politika öneri sistemi, oylamanın sonucuna göre aksiyon alınacak bir oylama sistemi veya benzeri bir sisteme yer verilmemiştir. Dolayısıyla, mobil uygulamadaki geliştirilmesi gereken ön önemli bölüm aktif katılımı dairdir.

3.1.14. Erzurum Büyükşehir Belediyesine Ait Analiz Sonuçları

Erzurum Büyükşehir Belediyesine ait analiz sonuçları uygulama bilgisi, farkındalık, danışma ve aktif katılım olmak üzere dört başlık altında incelenecektir.

3.1.14.1. Uygulama Bilgisi

Erzurum Büyükşehir Belediyesi hem IOS hem de Android platformlarında yer alan “Erzurum Büyükşehir Belediyesi” isimli mobil uygulamaya sahiptir. Hem Android hem de IOS uygulaması 1.3 sürümündedir. Uygulamaya girişte herhangi bir üyelik girişi istenmemektedir. Uygulamanın güncellenme takvimi incelendiğinde, yalnızca bir güncelleme yapıldığı tespit edilmiştir. Yapılan bu güncelleme ile yalnızca hata düzeltmeleri yapılmıştır. Mobil uygulamanın arayüzü değerlendirildiğinde fonksiyonların büyük bir bölümünün anasayfada yer aldığı görülmüştür. Uygulamanın ana sayfasına ait ekran görüntüsü şekil 25’te yer almaktadır.

Şekil 25. Erzurum Büyükşehir Belediyesi Uygulamasına Ait Ana Sayfa Ekran Görüntüsü



Kaynak: Erzurum Büyükşehir Belediyesi Uygulaması, 01.02.2023

3.1.14.2. Farkındalık

Erzurum Büyükşehir Belediyesinin mobil uygulamasının farkındalık düzeyindeki 12 araçtan sadece 3 tanesini sağlayabildiği tespit edilmiştir. Yapılan incelemede mobil uygulamanın; “belediye başkan/yönetici özgeçmiş”, “günlük bilgiler”, “e-hizmetler” araçlarına sahip olduğu gözlemlenmektedir. Bu araçlardan tek tek bahsetmek gerekirse, belediye başkanının özgeçmiş bilgisi ana sayfada yer alan “başkan” seçeneğinde yer almaktadır. Günlük bilgilere ulaşmak isteyen vatandaşlar da aynı şekilde, ana sayfada “haberler” ve “etkinlikler” seçeneklerinden erişilebilmektedir. Diğer taraftan, etkinliklere ismen yer verilmiş olup etkinlikler hakkında yer, zaman, özet gibi detaylı bilgilere yer verilmemiştir.

3.1.14.3. Danışma

Erzurum Büyükşehir Belediyesinin mobil uygulamasının danışma düzeyindeki 8 araçtan yalnızca 2 tanesini sağlayabildiği tespit edilmiştir. Bunlar; “sosyal medya” ve “danışma/telefon hattı”dır. Belediyenin sosyal medya hesaplarına mobil uygulamanın sol alt bölümünden erişilen açılır menüden ulaşılabilir. Belediyenin danışma hattı numarası ise anasayfanın sağ üst bölümde yer almaktadır. Bunların dışında herhangi bir üyelik girişi, dilekçe gönderim mekanizması veya vatandaşların katılımını sağlayacak farklı bir iletişim yöntemi mevcut değildir.

3.1.14.4. Aktif Katılım

Erzurum Büyükşehir Belediyesinin mobil uygulamasının aktif katılım boyutundaki 6 katılım aracından hiçbirini sağlayamadığı görülmektedir. Mobil uygulamanın içerisinde herhangi bir politika öneri sistemi, oylamanın sonucuna göre aksiyon alınacak bir oylama sistemi veya benzeri bir sisteme yer verilmemiştir. Dolayısıyla, mobil uygulamadaki geliştirilmesi gereken ön önemli bölüm aktif katılıma dairdir.

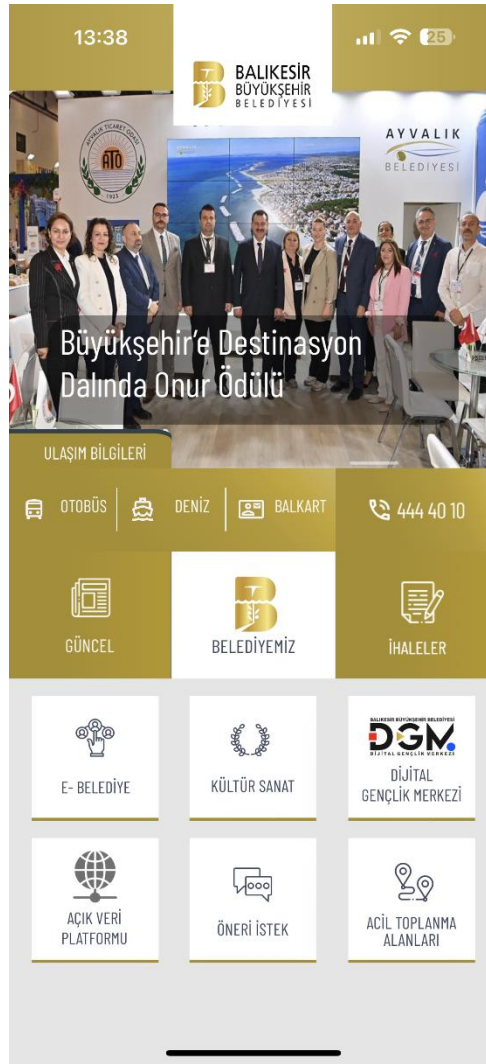
3.1.15. Balıkesir Büyükşehir Belediyesine Ait Analiz Sonuçları

Balıkesir Büyükşehir Belediyesine ait analiz sonuçları uygulama bilgisi, farkındalık, danışma ve aktif katılım olmak üzere dört başlık altında incelenecektir.

3.1.15.1. Uygulama Bilgisi

Balıkesir Büyükşehir Belediyesi hem IOS hem de Android platformlarında yer alan “Balıkesir Mobil” isimli mobil uygulamaya sahiptir. Mobil uygulama her iki platformda da 1.2 sürümündedir. Uygulamaya girişte herhangi bir üyelik girişi istenmemektedir. Uygulamanın güncellenme takvimi incelendiğinde, az sayıda güncelleme aldığı ve uzun bir süredir güncelleme almadığı tespit edilmiştir. Uygulama marketindeki tanıtım yazısında uygulama; haber, duyuru, kültür sanat etkinlikleri, ulaşım, ihale ve daha birçok bilgiye vatandaşların ulaşabileceği yararlı bir uygulama olarak tanımlanmıştır. Uygulama tek bir anasayfadan meydana gelmektedir. Onun haricinde başka bir sayfa veya açılır menü yer almamaktadır. Dolayısıyla sade bir arayüze sahip olduğunu söylemek yanlış olmayacaktır. Uygulamanın ana sayfasına ait ekran görüntüsü şekil 26’da yer almaktadır.

Şekil 26. Balıkesir Mobil Uygulamasına Ait Ana Sayfa Ekran Görüntüsü



Kaynak: Balıkesir Mobil Uygulaması, 01.02.2023

3.1.15.2. Farkındalık

Balıkesir Büyükşehir Belediyesinin mobil uygulamasının farkındalık düzeyindeki 12 araçtan 7 tanesini sağlayabildiği tespit edilmiştir. Yapılan incelemede mobil uygulamanın; “genel bilgiler”, “belediye başkan/yönetici özgeçmişi”, “belediye faaliyetleriyle ilgili raporlar/bilgiler”, “günlük bilgiler”, “personel sayısı ve dağılımı”, “ihale bilgileri”, “e-hizmetler” araçlarına sahip olduğu gözlemlenmektedir. Bu araçlardan tek tek bahsetmek gerekirse, belediye hakkında genel bilgiler ana sayfadaki “belediyemiz” seçeneğinden erişilen menüdeki “kurumsal”

seçeneğinde yer almaktadır. “Belediyemiz” seçeneğinde yer alan “başkan” seçeneğinden de başkanının özgeçmiş bilgisine erişilebilmektedir. Belediye faaliyetleriyle ilgili raporlara/bilgilere aynı bölümde yer alan “çalışmalar” seçeneğinden ulaşılabilmektedir. Günlük bilgilere ise ana sayfadaki “güncel” ve “kültür sanat” seçeneklerinden ulaşılabilmektedir. E-hizmetlere gelindiğinde, ulaşım hizmetlerine “ulaşım bilgileri”, borç/fatura ile ilgili hizmetlere “e-belediye” seçeneklerinden erişilmektedir. İhale bilgisi “ihaleler”, personel sayısı verileri “açık veri platformu” bölümlerinde yer almaktadır.

3.1.15.3. Danışma

Balıkesir Büyükşehir Belediyesinin mobil uygulamasının danışma düzeyindeki 8 araçtan yalnızca 2 tanesini sağlayabildiği tespit edilmiştir. Bunlar; “danışma/telefon hattı” ve e-dilekçe”dir. Danışma/telefon hattı bilgisi anasayfanın başında konumlandırılmıştır. E-dilekçe aracına karşılık olarak “öneri istek” seçeneği yer almakta ve anasayfanın en alt bölümünde konumlandırılmıştır. Bu bölümde öncelikle kullanıcının kişisel verilerini ilgili alanlara doldurmalıdır. Vatandaşlardan ad soyad, cep telefonu numarası, e-posta adresi, T.C. kimlik numarası, doğum tarihi ve adres bilgileri talep edilmektedir. Bu bilgileri sisteme giren vatandaşlar, talep, öneri ve şikayetlerini “konu açıklaması” bölümüne, dilerse ekleyecekleri dosyayla birlikte yazıp belediyeye gönderebilirler. Bununla birlikte, ilgili başvuruların sonuçlarının başvuru sahibine nasıl ulaştırılacağı bilgisine de vatandaş karar verebilmektedir. Vatandaşlar; e-posta, fiziki belge gönderimi, şahsen ve sms yollarından birini seçebilmektedir. Ayrıca, vatandaşlar dilerse yapmış oldukları şikâyetin “gizli şikâyet” seçeneğini aktif ederek gizli kalmasını sağlayabilmektedir.

3.1.15.4. Aktif Katılım

Balıkesir Büyükşehir Belediyesinin mobil uygulamasının aktif katılım boyutundaki 6 katılım aracından hiçbirini sağlayamadığı görülmektedir. Mobil uygulamanın içerisinde herhangi bir politika öneri sistemi, oylamanın sonucuna göre aksiyon alınacak bir oylama sistemi veya benzeri bir sisteme yer verilmemiştir.

Dolayısıyla, mobil uygulamadaki geliştirilmesi gereken ön önemli bölüm aktif katılıma daırdır.

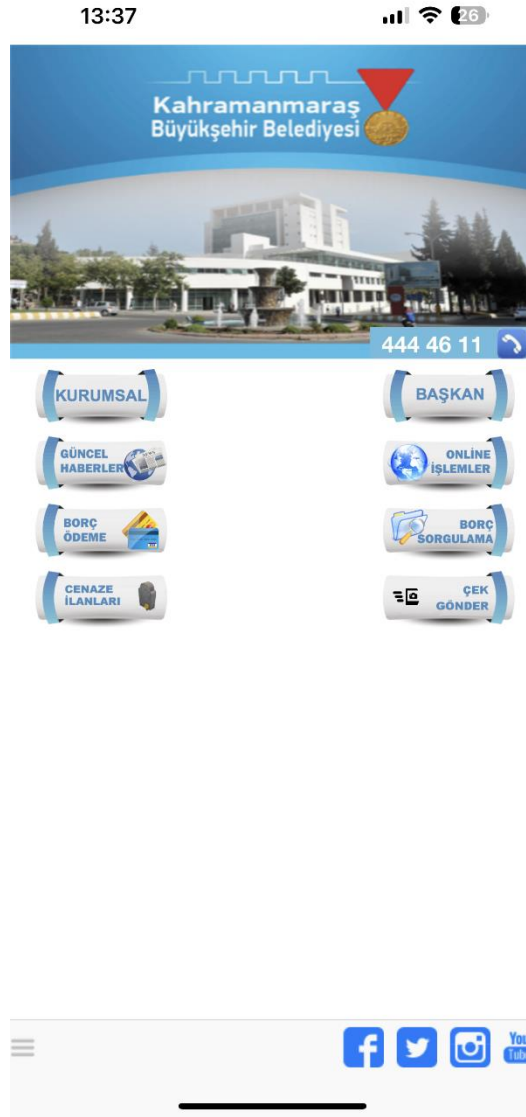
3.1.16. Kahramanmaraş Büyükşehir Belediyesine Ait Analiz Sonuçları

Kahramanmaraş Büyükşehir Belediyesine ait analiz sonuçları uygulama bilgisi, farkındalık, danışma ve aktif katılım olmak üzere dört başlık altında incelenecektir.

3.1.16.1. Uygulama Bilgisi

Kahramanmaraş Büyükşehir Belediyesi hem IOS hem de Android platformlarında yer alan “Kahramanmaraş Büyükşehir Belediyesi” isimli mobil uygulamaya sahiptir. Android uygulaması 3.0.4 sürümünde iken IOS sürümü 6.1 sürümündedir. Uygulama sürümleri sayısal olarak farklı olsa da iki uygulama sürümü arasında yalnızca küçük tasarım farklılıkları yer almaktadır. Uygulamaya girişte herhangi bir üyelik girişi istenmemektedir. Uygulamanın güncellenme takvimi incelendiğinde, uygulamanın hizmet süresi göz önüne alındığında az sayıda ve seyrek bir şekilde güncelleme aldığı görülmektedir. Ayrıca IOS versiyonunda yaklaşık 3 yıl, Android versiyonu ise yaklaşık 1 yıldır güncelleme almadığı tespit edilmiştir. Yapılan güncellemelerin içeriğine gelindiğinde hem hata düzeltmeleri yapıldığı hem de yeni özellikler eklendiği görülmektedir. Mobil uygulamanın uygulama marketindeki tanıtım yazısı incelendiğinde, farkındalık ve danışma düzeyine dair açıklamalar dikkat çekmektedir. Uygulamanın arayüzüne gelindiğinde, tek bir anasayfadan meydana geldiği görülmektedir. Belediye hizmetleri temel başlıklar halinde gruplandırılmıştır. Uygulamanın ana sayfasına ait ekran görüntüsü şekil 27’de yer almaktadır.

Şekil 27. Kahramanmaraş Büyükşehir Belediyesi Uygulamasına Ait Ana Sayfa Ekran Görüntüsü



Kaynak: Kahramanmaraş Büyükşehir Belediyesi Uygulaması, 01.02.2023

3.1.16.2. Farkındalık

Kahramanmaraş Büyükşehir Belediyesinin mobil uygulamasının farkındalık düzeyindeki 12 araçtan 5 tanesini sağlayabildiği tespit edilmiştir. Yapılan incelemede mobil uygulamanın; “genel bilgiler”, “belediye başkan/yönetici özgeçmiş”, “günlük bilgiler”, “ihale bilgileri”, “e-hizmetler” araçlarına sahip olduğu gözlemlenmektedir. Bu araçlardan tek tek bahsetmek gerekirse, belediye

hakkında genel bilgiler ile belediye başkan/yöneticilerin özgeçmişi bilgilerine ana sayfada yer alan “kurumsal” ve “başkan” seçeneğinden ulaşılabilmektedir. Günlük bilgiler ise “güncel haberler” başlığında toplanmıştır. Belediyenin sunmuş olduğu e-hizmetlerle ve ihalelerle ilgili bilgilere ana sayfadan erişilebilmektedir. İhale bilgilerine erişim için “online işlemler” seçeneğine giriş yapılmalıdır.

3.1.16.3. Danışma

Kahramanmaraş Büyükşehir Belediyesinin mobil uygulamasının danışma düzeyindeki 8 araçtan yalnızca 3 tanesini sağlayabildiği tespit edilmiştir. Bunlar; “sosyal medya”, “danışma/telefon hattı” ve e-dilekçe”dir. Sosyal medya bilgisi anasayfanın sağ alt bölümünde, danışma/telefon hattı bilgisi anasayfanın sağ üst bölümünde konumlandırılmıştır. E-dilekçe aracına karşılık olarak ise anasayfada “çek gönder” seçeneği yer almaktadır. Vatandaşları bu alanda bir form karşılamaktadır. Formda; dilekçe konusu (istek, öneri, tebrik, şikâyet), T.C. kimlik numarası, ad soyad, e-posta, cep telefonu numarası ve adres verileri yer almaktadır. Ayrıca, vatandaşlar bilgilendirme sms’i isteyip istemediğini ve isminin gizli kalıp kalmayacağı tercihlerini de bu alandan yapabilmektedir. Ardından vatandaşlar mesaj kutusu bölümünü doldurup ilgili görseli yükledikten sonra başvurusunu tamamlayabilmektedir. Yapılan başvurular, anasayfada yer alan “online işlemler” seçeneğinden girilen menüde yer alan “çek gönder durumu” alanında, takip kodu girerek takip edilebilmektedir.

3.1.16.4. Aktif Katılım

Kahramanmaraş Büyükşehir Belediyesinin mobil uygulamasının aktif katılım boyutundaki 6 katılım aracından hiçbirini sağlayamadığı görülmektedir. Mobil uygulamanın içerisinde herhangi bir politika öneri sistemi, oylamanın sonucuna göre aksiyon alınacak bir oylama sistemi veya benzeri bir sisteme yer verilmemiştir. Dolayısıyla, mobil uygulamadaki geliştirilmesi gereken ön önemli bölüm aktif katılıma dairdir.

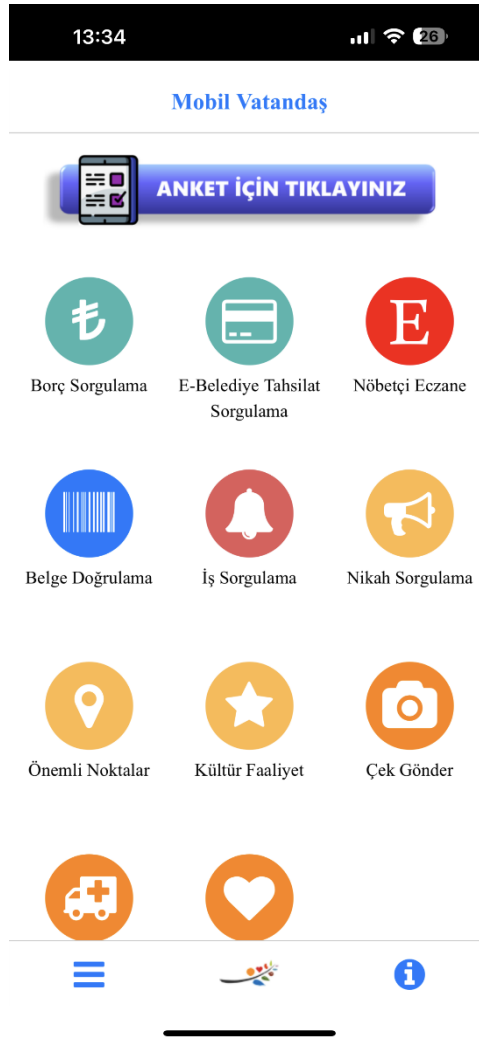
3.1.17. Hatay Büyükşehir Belediyesine Ait Analiz Sonuçları

Hatay Büyükşehir Belediyesine ait analiz sonuçları uygulama bilgisi, farkındalık, danışma ve aktif katılım olmak üzere dört başlık altında incelenecektir.

3.1.17.1. Uygulama Bilgisi

Hatay Büyükşehir Belediyesi hem IOS hem de Android platformlarında yer alan “Mobil Vatandaş” isimli mobil uygulamaya sahiptir. Android uygulaması 1.0.22 sürümünde iken IOS sürümü 1.0.9 sürümündedir. İki versiyon arasında sayısal fark olmasına rağmen gerçekte bir fark tespit edilmemiştir. Uygulamaya girişte herhangi bir üyelik girişi istenmemektedir. Uygulamanın güncellenme takvimi incelendiğinde, güncellemelerin düzenli aralıklarla yapıldığı görülmektedir. Ancak yaklaşık son bir yılda herhangi bir güncelleme yayımlanmamıştır. Yapılan güncellemelerle hem hata düzeltilmesi yapılmış hem de yeni özellikler eklenmiştir. Mobil uygulama anasayfa ve sol alt bölümden erişilen açılan menüden meydana gelmektedir. Ancak sol alt bölümden erişilen menü ile anasayfa içeriği aynıdır. Dolayısıyla gerçek anlamda tek bir sayfadan meydana gelmektedir. Anasayfada yer alan seçenekler tek bir hizmete karşılık gelmektedir. Diğer bir ifadeyle, bu seçeneklere tıklanarak herhangi bir açılır menüye ve birden fazla seçeneğe erişim sağlanamamaktadır. Uygulamanın ana sayfasına ait ekran görüntüsü şekil 28’de yer almaktadır.

Şekil 28. Mobil Vatandaş Uygulamasına Ait Ana Sayfa Ekran Görüntüsü



Kaynak: Mobil Vatandaş Uygulaması, 01.02.2023

3.1.17.2. Farkındalık

Hatay Büyükşehir Belediyesinin mobil uygulamasının farkındalık düzeyinde çok yetersiz kaldığı tespit edilmiştir. Farkındalık düzeyindeki 12 araçtan yalnızca 2 tanesini sağlayabildiği tespit edilmiştir. Yapılan incelemede mobil uygulamanın; “günlük bilgiler” ve “e-hizmetler” araçlarına sahip olduğu gözlemlenmektedir. Bu araçların tamamına ana sayfadan ulaşılabilmektedir.

3.1.17.3. Danışma

Hatay Büyükşehir Belediyesinin mobil uygulamasının danışma düzeyindeki 8 araçtan yalnızca 3 tanesini sağlayabildiği tespit edilmiştir. Bunlar; “danışma/telefon hattı”, “anket” ve e-dilekçe”dir. Danışma/telefon hattı bilgisi anasayfanın sağ alt bölümündeki “i” logosundan, ankete erişim anasayfanın en üst bölümünde konumlandırılan “anket için tıklayın” seçeneğinden erişilebilmektedir. E-dilekçe aracına karşılık olarak da anasayfada yer alan “çek gönder” seçeneği mevcuttur. Bu alanda vatandaşlar öncelikle başvuru konusu, başvuru açıklaması ve kişisel bilgiler alanlarını (adres bilgileri, T.C kimlik ve telefon numarası) doldurmalıdır. Ayrıca başvuruya doküman ve fotoğraf da eklenmektedir. Ancak yapılan başvuruların takip edilebileceği bir sayfa ve özellik yer almamaktadır.

3.1.17.4. Aktif Katılım

Hatay Büyükşehir Belediyesinin mobil uygulamasının aktif katılım boyutundaki 6 katılım aracından hiçbirini sağlayamadığı görülmektedir. Mobil uygulamanın içerisinde herhangi bir politika öneri sistemi, oylamanın sonucuna göre aksiyon alınacak bir oylama sistemi veya benzeri bir sisteme yer verilmemiştir. Dolayısıyla, mobil uygulamadaki geliştirilmesi gereken ön önemli bölüm aktif katılımı dairdir.

3.1.18. Gaziantep Büyükşehir Belediyesine Ait Analiz Sonuçları

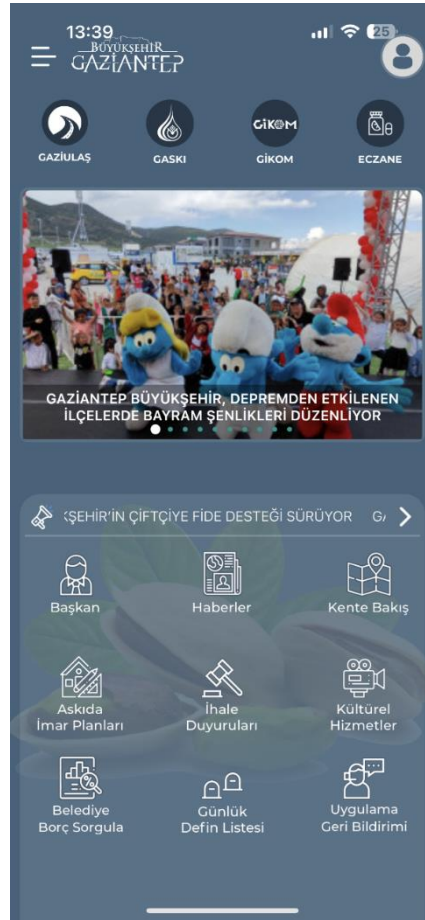
Gaziantep Büyükşehir Belediyesine ait analiz sonuçları uygulama bilgisi, farkındalık, danışma ve aktif katılım olmak üzere dört başlık altında incelenecektir.

3.1.18.1. Uygulama Bilgisi

Gaziantep Büyükşehir Belediyesi hem IOS hem de Android platformlarda yer alan “GBB Gaziantep” isimli mobil uygulamaya sahiptir. Android uygulaması 1.0.2 sürümünde iken IOS sürümü 1.0.3 sürümündedir. Her iki versiyon arasında bir

farklılık mevcut değildir. Uygulamaya girişte herhangi bir üyelik girişi istenmemektedir. Ancak anasayfasının sağ üst bölümünden açılan profil bilgileri bölümü yer almaktadır. Uygulamanın güncellenme takvimi incelendiğinde, az sayıda güncelleme aldığı ve alınan güncellemelerin ise yalnızca hata düzeltmelerinden ibaret olduğu tespit edilmiştir. Mobil uygulamanın uygulama marketindeki tanıtım yazısında, farkındalık düzeyiyle ilgili özelliklerden bahsedildiği görülmüştür. Uygulamanın arayüzüne gelindiğinde, uygulamanın arayüzü anasayfadan ve anasayfanın sol üst bölümünden açılan menüden meydana geldiği görülmektedir. Ancak açılan menüde yer alan hizmetler anasayfada yer alan seçeneklerle aynıdır. Dolayısıyla uygulamanın anasayfadan meydana geldiğini söylemek yanlış olmayacaktır. Uygulamanın ana sayfasına ait ekran görüntüsü şekil 29'da yer almaktadır.

Şekil 29. GBB Gaziantep Uygulamasına Ait Ana Sayfa Ekran Görüntüsü



Kaynak: GBB Gaziantep Uygulaması, 01.02.2023

3.1.18.2. Farkındalık

Gaziantep Büyükşehir Belediyesinin mobil uygulamasının farkındalık düzeyindeki 12 araçtan 5 tanesini sağlayabildiği tespit edilmiştir. Yapılan incelemede mobil uygulamanın; “genel bilgiler”, “belediye başkan/yönetici özgeçmiş”, “günlük bilgiler”, “ihale bilgileri”, “e-hizmetler” araçlarına sahip olduğu gözlemlenmektedir. Bu araçlardan tek tek bahsetmek gerekirse, belediye hakkında genel bilgilere ana sayfada yer alan “kente bakış” ve ana sayfanın orta bölümde yer alan açıklama bölümüne tıklanılarak erişilen ayrıntılar bölümlerinden ulaşılabilmektedir. Ayrıntılar bölümünün sol üst konumunda yer alan açılır menüdeki “kurumsal” seçeneğinde detaylı bilgiler yer almaktadır. Belediye başkanının özgeçmiş bilgisine ana sayfada yer alan “başkan”, ihale bilgilerine “ihale duyuruları”, günlük bilgilere “haberler” ve “kültürel hizmetler”, e-hizmetlere “belediye borç sorgulama” ve ana sayfanın sol üst bölümünde yer alan “gaziulaş” seçeneklerinden erişilebilmektedir. Bu araçlar hakkında daha detaylı bilgiler de aynı şekilde ana sayfanın orta bölümünde yer alan açıklama bölümünden erişilen “ayrıntılar” sayfasında bulunmaktadır. Ayrıntılar bölümünde yer alan menüdeki “basın” başlığında ihalelerin canlı olarak takip edilebileceği bir bölüm de yer almaktadır.

3.1.18.3. Danışma

Gaziantep Büyükşehir Belediyesinin mobil uygulamasının danışma düzeyindeki 8 araçtan 4 tanesini sağlayabildiği tespit edilmiştir. Bunlar; “sosyal medya”, “danışma/telefon hattı”, “kurumsal e-posta/WhatsApp” ve e-dilekçe”dir. Belirtilen tüm bu araçlar önceki bölümde bahsedilen “ayrıntılar” bölümündeki menüden erişilen “iletişim” başlığı altında yer almaktadır. E-dilekçe aracına ayrıca anasayfanın üst bölümünde yer alan “GİKOM” seçeneğinden de ulaşılabilmektedir. Vatandaşları karşılayan formda ad soyad, T.C. kimlik ve telefon numarası, e-posta adresi, iletişim adresi bilgileri yer almaktadır. Bu bilgilerin doldurulmasının ardından, başvuru metni kutusu doldurulmalı ve ihtiyaca göre belge eklenmelidir. Vatandaşlar bu bölümden ayrıca, konum bilgisinin paylaşılıp paylaşılmayacağı ve kişisel bilgilerin gizlenip gizlenmeyeceği

tercihlerinde bulunabilmektedir. Geçmiş başvurulara ise aynı sayfanın sağ üst bölümünden erişilen alanda T.C. kimlik ve cep telefonu numarası girilerek erişilebilmektedir.

3.1.18.4. Aktif Katılım

Gaziantep Büyükşehir Belediyesinin mobil uygulamasının aktif katılım boyutundaki 6 katılım aracından hiçbirini sağlayamadığı görülmektedir. Mobil uygulamanın içerisinde herhangi bir politika öneri sistemi, oylamanın sonucuna göre aksiyon alınacak bir oylama sistemi veya benzeri bir sisteme yer verilmemiştir. Dolayısıyla, mobil uygulamadaki geliştirilmesi gereken ön önemli bölüm aktif katılıma dairdir.

3.1.19. Kayseri Büyükşehir Belediyesine Ait Analiz Sonuçları

Kayseri Büyükşehir Belediyesine ait analiz sonuçları uygulama bilgisi, farkındalık, danışma ve aktif katılım olmak üzere dört başlık altında incelenecektir.

3.1.19.1. Uygulama Bilgisi

Kayseri Büyükşehir Belediyesi hem IOS hem de Android platformlarında yer alan "Akıllı Şehir Kayseri" isimli mobil uygulamaya sahiptir. Android uygulaması 6.7.9 sürümünde iken IOS sürümü 6.5.9 sürümündedir. İki versiyon arasında sayısal bir fark mevcuttur ancak içerik açısından aynı oldukları tespit edilmiştir. Uygulamaya girişte herhangi bir üyelik girişi istenmemektedir. Ancak anasayfasının alt bölümünden açılan "hayatı kolaylaştıran hizmetler" bölümünden üyelik oluşturup giriş yapılabilir. Uygulamanın güncellenme takvimi incelendiğinde, düzenli aralıklarla güncelleme aldığı tespit edilmiştir. Yapılan güncellemelerle hem hatalar giderilmiş hem de uygulamaya yeni özellikler kazandırılmıştır. Uygulamanın arayüzüne gelindiğinde, anasayfanın büyük bölümü haberler bölümünden meydana gelmektedir. Anasayfada ayrıca yukarı doğru çekilen uygulama çekmecesini, sol üst bölümünde ise açılır bir menü yer almaktadır. Katılım araçları çoğunlukla bu açılır çekmecedeki yer almaktadır.

Mobil uygulamanın uygulama marketindeki tanıtım yazısında farkındalık ve danışma düzeylerine ilişkin konular öne çıkmaktadır. Uygulamanın ana sayfasına ait ekran görüntüsü şekil 30'da yer almaktadır.

Şekil 30. Akıllı Şehir Kayseri Uygulamasına Ait Ana Sayfa Ekran Görüntüsü



Kaynak: Akıllı Şehir Kayseri Uygulaması, 01.02.2023

3.1.19.2. Farkındalık

Kayseri Büyükşehir Belediyesinin mobil uygulamasının farkındalık düzeyindeki 12 araçtan 4 tanesini sağlayabildiği tespit edilmiştir. Yapılan incelemede mobil uygulamanın; “belediye başkan/yönetici özgeçmişi”, “günlük bilgiler”, “ihale

bilgileri”, “e-hizmetler” araçlarına sahip olduğu gözlemlenmektedir. Bu araçlardan tek tek bahsetmek gerekirse, belediye başkanının özgeçmiş bilgisine ana sayfanın sol üst bölümündeki seçenekten ulaşılan menüdeki “başkan” başlığından ulaşılmaktadır. Diğer katılım araçları anasayfadaki “hayatı kolaylaştıran hizmetler” adındaki açılır çekmecedan erişilmektedir. Günlük bilgilere “kent bilgi sistemi”, “haberler”, “kültür ve sanat” başlıklarından ulaşılabilmektedir. Belediyenin sunmuş olduğu e-hizmetlere “ulaşım” ve e-belediye” başlıklarından, ihale bilgilerine “ihaleler” başlığından erişilebilmektedir.

3.1.19.3. Danışma

Kayseri Büyükşehir Belediyesinin mobil uygulamasının danışma düzeyindeki 8 araçtan yalnızca 3 tanesini sağlayabildiği tespit edilmiştir. Bunlar; “sosyal medya”, “yönetici veya meclis üyeleri ile iletişim” ve e-dilekçe”dir. Bu araçların konularından bahsetmek gerekirse, sosyal medya ve yönetici veya meclis üyeleriyle iletişim bilgileri anasayfanın sol üst bölümünden erişilen menüde yer almaktadır. Sosyal medya bilgileri açılan menünün en alt bölümünde, yönetici veya meclis üyeleriyle iletişim bilgileri ise “iletişim” başlığında bulunmaktadır. “İletişim” başlığı ayrıca daha önceki bölümde bahsedilen “hayatı kolaylaştıran hizmetler” bölümünde de yer almaktadır. Bu bölümde “iletişim” başlığının yanında, e-dilekçe aracına karşılık olarak “beyaz masa” başlığı da yer almaktadır. Bu bölümden vatandaşlar belediyeye dilek, istek ve şikayetlerini iletebilmektedir. “Beyaz masa” bölümünde vatandaşları doldurmaları gereken bir form karşılar. Formda vatandaşlardan T.C. kimlik ve cep telefonu numarası, ad soyad, e-posta adresi ve doğum tarihi bilgileri talep edilmektedir. Bu bilgilerin doldurulmasının ardından sisteme başvuru konusu belge ve mesaj yüklenerek başvuru yapılabilmektedir. Yapılan başvurunun takibi için ise aynı bölümde yer alan “başvuru sorgula” alanı kullanılmalıdır. Bu alanda başvuru numarası ve T.C. kimlik numarası girilerek mevcut başvurunun durumu hakkında bilgi alınabilmektedir.

3.1.19.4. Aktif Katılım

Kayseri Büyükşehir Belediyesinin mobil uygulamasının aktif katılım boyutundaki 6 katılım aracından hiçbirini sağlayamadığı görülmektedir. Mobil uygulamanın içerisinde herhangi bir politika öneri sistemi, oylamanın sonucuna göre aksiyon alınacak bir oylama sistemi veya benzeri bir sisteme yer verilmemiştir. Dolayısıyla, mobil uygulamadaki geliştirilmesi gereken ön önemli bölüm aktif katılıma dairdir.

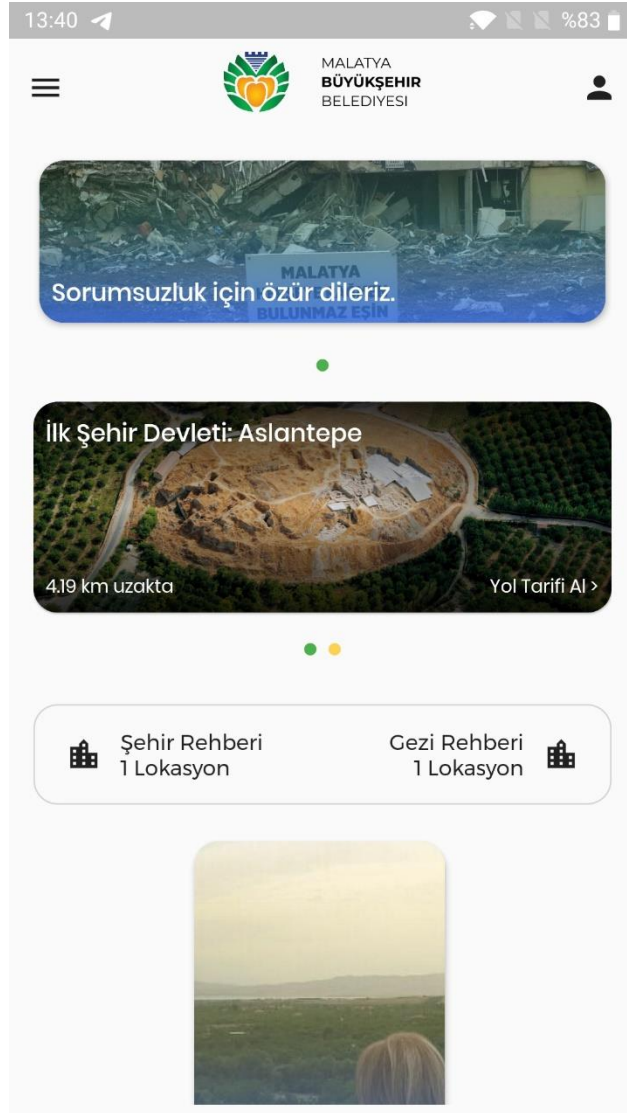
3.1.20. Malatya Büyükşehir Belediyesine Ait Analiz Sonuçları

Malatya Büyükşehir Belediyesine ait analiz sonuçları uygulama bilgisi, farkındalık, danışma ve aktif katılım olmak üzere dört başlık altında incelenecektir.

3.1.20.1. Uygulama Bilgisi

Malatya Büyükşehir Belediyesi yalnızca Android platformunda yer alan “Malatya Mobil” isimli mobil uygulamaya sahiptir. Android uygulaması 1.0.2 sürümündedir. Uygulamaya girişte üyelik girişi yapılması talep edilmektedir ancak üye olmadan da giriş yapabilmek mümkündür. Uygulamanın güncellenme takvimi incelendiğinde, uygulamanın az sayıda güncelleme aldığı ve yaklaşık son 2 yıldır güncelleme almadığı tespit edilmiştir. Uygulama marketindeki tanıtım bölümü incelendiğinde herhangi bir tanıtım yazısının yer almadığı görülmüştür. Diğer taraftan, uygulamanın arayüzü anasayfa ve anasayfanın sol üst bölümünden erişilen menüden meydana gelmektedir. Uygulamanın ana sayfasına ait ekran görüntüsü şekil 31’de yer almaktadır.

Şekil 31. Malatya Mobil Uygulamasına Ait Ana Sayfa Ekran Görüntüsü



Kaynak: Malatya Mobil Uygulaması, 01.02.2023

3.1.20.2. Farkındalık

Malatya Büyükşehir Belediyesinin mobil uygulamasının farkındalık düzeyindeki 12 araçtan yalnızca 3 tanesini sağlayabildiği tespit edilmiştir. Yapılan incelemede mobil uygulamanın; “belediye başkan/yönetici özgeçmişi”, “günlük bilgiler”, “e-hizmetler” araçlarına sahip olduğu gözlemlenmektedir. Bu araçlardan tek tek bahsetmek gerekirse, belediye başkanın özgeçmişi ana sayfanın sol üst bölümündeki seçenekten açılan menüdeki “başkan” başlığından, günlük bilgiler

menüde yer alan “haberler” ve “etkinlikler” başlıklarından, e-hizmetler menüdeki “e-belediye” başlığından ve ana sayfadaki “ulaşım” başlığından erişilebilmektedir.

3.1.20.3. Danışma

Malatya Büyükşehir Belediyesinin mobil uygulamasının danışma düzeyindeki 8 araçtan yalnızca 4 tanesini sağlayabildiği tespit edilmiştir. Bunlar; “sosyal medya”, “danışma/telefon hattı”, “yönetici veya meclis üyeleri ile iletişim” ve e-dilekçe”dir. Bu araçların konularından bahsetmek gerekirse, danışma düzeyine ait araçların tamamı önceki bölümde bahsedilen menüde yer almaktadır. Sosyal medya ile danışma/telefon hattı bilgisi menünün en alt bölümünde konumlandırılmıştır. Yönetici veya meclis üyeleri ile iletişim aracına karşılık olarak “başkan” başlığının altında “başkana yaz” seçeneği, e-dilekçe aracına karşılık olarak ise “dilek/şikâyet” başlığı yer almaktadır. Ancak her iki aracı da kullanabilmek için uygulamaya kullanıcı girişi yapmak gerekmektedir. Uygulama girişi yapmadan, başvuru sırasında kişisel verilerin girilmesi sistem tarafından kabul edilmemektedir. Kayıt için vatandaşlardan cep telefonu numarası ve kullanıcı şifresi talep edilmektedir.

3.1.20.4. Aktif Katılım

Malatya Büyükşehir Belediyesinin mobil uygulamasının aktif katılım boyutundaki 6 katılım aracından hiçbirini sağlayamadığı görülmektedir. Mobil uygulamanın içerisinde herhangi bir politika öneri sistemi, oylamanın sonucuna göre aksiyon alınacak bir oylama sistemi veya benzeri bir sisteme yer verilmemiştir. Dolayısıyla, mobil uygulamadaki geliştirilmesi gereken ön önemli bölüm aktif katılıma dairdir.

3.2. BULGULARIN KARŞILAŞTIRMALI ANALİZİ

Bu bölümde 20 büyükşehir belediyesine ait mobil uygulamalar belirtilen üç katılım düzeyi açısından karşılaştırılacaktır.

3.2.1. Farkındalık

Büyükşehir belediyelerinin mobil uygulamalarının farkındalık düzeyini analiz edebilmek için 12 araç belirlenmiştir. Bu araçlar şunlardır: “genel bilgiler”, “belediye başkan/yönetici özgeçmişi”, “belediye faaliyetleri ile ilgili raporlar/bilgiler”, “meclis toplantı ve karar bilgisi”, “meclis toplantılarının çevrimiçi takibi”, “bütçe ve ödenek durumu”, “günlük bilgiler”, devam eden altyapı çalışmaları”, “personel sayısı ve dağılımı”, “ihale bilgileri”, “sıkça sorulan sorular”, “e-hizmetler”. Yapılan analiz sonucunda, 20 büyükşehir belediyesinden 9 tanesi 6 ve üzeri katılım aracına sahiptir. En yüksek değere 9 araç ile Bursa Büyükşehir Belediyesi sahipken, en düşük değere 2 araç ile Hatay Büyükşehir Belediyesi sahiptir. Bursa Büyükşehir Belediyesinin sahip olmadığı araçlara bakıldığında, (meclis toplantılarının çevrimiçi takibi, bütçe ve ödenek durumu, personel sayısı ve dağılımı) analize tabi tutulan diğer belediyelerin büyük bir bölümünde de yer almadığı görülmektedir. Diğer taraftan, Hatay Büyükşehir Belediyesinin bu denli düşük katılım düzeyine sahip olmasının temel sebebi uygulamanın çok temel düzeyde kalmış olmasından kaynaklanmaktadır. Bu uygulama için bir büyükşehir belediyesi uygulaması demek çok güçtür. Dolayısıyla, Hatay Büyükşehir Belediyesinin tam anlamıyla bir mobil uygulamaya sahip olduğu söylenememektedir.

Mobil uygulamalarda en çok ve en az karşılanan katılım araçlarına gelindiğinde, “belediye başkan/yönetici özgeçmişi”, “günlük bilgiler”, “e-hizmetler” araçlarının en çok karşılanan, “meclis toplantılarının çevrimiçi takibi”, “bütçe ve ödenek durumu”, “personel sayısı ve dağılımı”, “sıkça sorulan sorular” araçlarının en az karşılanan araçlar olduğu tespit edilmiştir. Bu araçlar arasından 20 mobil uygulamada yer alan “günlük bilgiler” ve “e-hizmetler” araçları en çok, yalnızca birer mobil uygulamada yer alan “personel sayısı ve dağılımı” ve “bütçe ve ödenek durum bilgisi” araçları en az karşılanan araçlar olmuştur. Bu araçların ortak noktaları irdelendiğinde vatandaşların günlük hayatına daha çok hitap ettiği görülmektedir. Örneğin her gün toplu taşıma kullanan bir vatandaş mobil uygulamadan bu hizmete her gün giriş yapma ihtiyacı hissedebilmektedir. Diğer taraftan, örneğin en az karşılanan araçlardan olan personel sayısı ve dağılımı

destek”, “yönetici veya meclis üyeleri ile iletişim”, “anket”, “e-dilekçe”. Yapılan analiz sonucunda, 20 büyükşehir belediyesinden 9 tanesi 4 ve üzeri katılım aracına sahiptir. En yüksek değere 6 araç ile İstanbul Büyükşehir Belediyesi sahipken, en düşük değere 2 araç ile Erzurum ve Balıkesir Büyükşehir Belediyeleri sahiptir. Bu araçların belediyeler arasında dağılımına gelindiğinde “tartışma forumları” aracına hiçbir belediyenin sahip olmadığı gözlemlenmektedir. Ayrıca, “anket” ve “canlı destek” araçlarına sahip belediye sayısı çok sınırlı kalmıştır. İstanbul Büyükşehir Belediyesi “canlı destek” hizmeti sunan tek belediye olarak dikkat çekmektedir. “Danışma/telefon hattı” ile “E-dilekçe” araçları, belediyelerin mobil uygulamalarının neredeyse tamamında gözlemlenen araçlar olmuştur. Yapılan incelemede 19 büyükşehir belediyesinin mobil uygulamasında bu hizmetlere karşılık bölümler yer aldığı tespit edilmiştir. Mobil uygulamalarda yaygın olarak yer alan araçların ortak noktalarından bahsetmek gerekirse, bu araçların diğerlerine kıyasla daha geleneksel ve günlük hayatta vatandaşların daha çok kullandığı araçlar olduğu söylenebilir. Uygulamalarda kendisine daha az yer verilen araçların ortak özelliklerine gelindiğinde ise, daha yeni uygulamalar olduğu ve vatandaşların günlük hayatında daha az yer etmiş araçlar olduğu söylenebilir. Aşağıdaki tabloda detaylı analiz verilerine yer verilmiştir (Tablo 5):

Tablo 5. Danışma Düzeyi Sonuçları

KATILIM DÜZEYİ	ARAÇLAR	İSTANBUL	ANKARA	İZMİR	BURSA	ADANA	ANTALYA	MERSİN	HATAY	KONYA	DENİZLİ	KOCAELİ	SAMSUN	GAZİANTEP	ORDU	MUĞLA	K.MARAŞ	ERZURUM	BALIKESİR	KAYSERİ	MALATYA	
DANIŞMA	Sosyal Medya	*			*	*			*	*	*			*	*	*	*	*		*	*	
	Tartışma Forumları																					
	Danışma/ Telefon Hattı	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*		*	
	Kurumsal E-Posta/ WhatsApp	*		*	*							*	*	*								
	Canlı Destek	*																				
	Yönetici veya Meclis Üyeleri ile İletişim		*		*		*	*		*	*	*									*	*
	Anket	*	*						*													
	E-Dilekçe	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*		*	*	*
	TOPLAM	6	4	3	5	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	2	2	3	4	

3.2.3. Aktif Katılım

Büyükşehir belediyelerinin mobil uygulamalarının aktif katılım boyutundaki katılım düzeyini analiz edebilmek için 6 araç belirlenmiştir. Bu araçlar şunlardır: “e-oylama”, “politika öneri sistemi”, “aktif katılıma dair mevzuat”, “aktif katılımcı üye giriş sistemi”, “süreç takip sistemi”, “genel geri bildirim sistemi”. Yapılan incelemede yalnızca İzmir Büyükşehir Belediyesinin mobil uygulamasında aktif katılım boyutuna ait araçların yer aldığı tespit edilmiştir. Bu uygulamada 6 araçtan

SONUÇ VE DEĞERLENDİRME

Çalışma kapsamında Türkiye'deki büyükşehir belediyelerinin sahip oldukları mobil uygulamaların hangi düzeyde e-katılım sağladığı tespit edilmeye çalışılmıştır. Araştırmanın yapıldığı 2023 yılının ilk çeyreğinde, 30 büyükşehir belediyesinden yalnızca 20 tanesinin mobil uygulamaya sahip olduğu gözlemlenmiştir. Bu sebeple bu çalışmada 20 büyükşehir belediyesinin mobil uygulaması analize tabi tutulmuştur. Analizde kullanılacak model konusunda literatürde herhangi bir uzlaşma yer alamaması sebebiyle, literatürdeki çalışmalar incelenerek yeni bir model oluşturulmuştur. Oluşturulan model; farkındalık, danışma ve aktif katılım olmak üzere üç katılım düzeyinden meydana gelmektedir. Yapılan değerlendirmeler sonucunda; farkındalık düzeyi için 12 alt kriter/araç, danışma düzeyi için 8 alt kriter/araç, aktif katılım için 6 alt kriter/ araç belirlenmiştir. Farkındalık düzeyinde en yüksek değere, 9 araç ile Bursa Büyükşehir Belediyesinin, en düşük değere 2 araç ile Hatay Büyükşehir Belediyesinin sahip olduğu tespit edilmiştir. İkinci katılım düzeyi olan danışmada en yüksek değere 6 araç ile İstanbul Büyükşehir Belediyesinin, en düşük değere 2 araç ile Erzurum ve Balıkesir Büyükşehir Belediyelerinin sahip olduğu tespit edilmiştir. Son katılım düzeyi olan aktif katılımda ise yalnızca İzmir Büyükşehir Belediyesinin mobil uygulamasında aktif katılım boyutuna ait araçların yer aldığı tespit edilmiştir. Elde edilen araştırma bulgularından büyükşehir belediyelerinin mobil uygulamalarının e-katılım sağlama düzeyi farkındalık ve danışmadan öteye geçememektedir. Diğer bir ifadeyle, vatandaşlar ilgili uygulamalar aracılığıyla politikalar ve kent ile ilgili bilgilere erişebilmesine karşın, vatandaşların karar alma sürecine katılımı sınırlı kalmıştır. Vatandaşlar ile ilgili belediyeler arasındaki iletişim ya devletten vatandaşa olacak şekilde tek taraflı ya da çift taraflı ancak sınırlı iletişim biçiminde gerçekleşmiştir. Bu durumun tek istisnası İzmir Büyükşehir Belediyesine ait mobil uygulamadır. Diğer büyükşehir belediyeleri de aktif katılıma imkân verecek araçları mobil uygulamalarında vatandaşların kullanımına sunmalıdır.

Tüm mobil uygulamaların ilk iki katılım düzeyinde katılım olanaklarına sahip olmasına rağmen, bu düzeylerde de çok sınırlı imkanlar sunan belediye mobil

uygulamalarının olduğu tespit edilmiştir. Dolayısıyla, aktif katılım düzeyinin yanında diğer ilk iki katılım düzeyinde de söz konusu belediyeler açısından gelişim gerekliliği mevcuttur. Farkındalık düzeyinde, 11 belediyenin 6'nın altında, 3 belediyenin 3 ve altında katılım aracına sahip olduğu belirlenmiştir. Danışma düzeyinde ise 11 belediyenin 4'ün altında, 2 belediyenin 2 ve altında katılım aracına sahip olduğu belirlenmiştir. Hem farkındalık hem de danışma düzeyinde kriterlerin %50 ve fazlasını karşılayan belediyeler incelendiğinde, %50 oranının altında kalan belediyelere kıyasla genellikle nüfus ve bütçe olanakları bakımından önde olduğu gözlemlenmiştir. Örneğin farkındalık düzeyinde en yüksek puanları alan Ankara ve Bursa illeri en düşük puanları alan Hatay, Malatya ve Erzurum illerine kıyasla hem nüfus hem de mali olanaklar açısından daha avantajlıdır. Danışma düzeyinde de en yüksek puanları alan İstanbul, Bursa illeri en düşük puanları alan Erzurum, Balıkesir illerine kıyasla hem nüfus hem de mali olanaklar açısından daha avantajlıdır. Ancak çalışma kapsamında yalnızca büyükşehir belediyelerine ait mobil uygulamaların hangi düzeyde e-katılım sağladığı incelenmiştir. İlgili belediyelerin ekonomik, demografik, stratejik, coğrafik farklılıklarının e-katılım düzeylerine etkisi üzerine ilişki analizi yapılmamıştır. Gelecek çalışmalarda ekonomik, demografik, stratejik, coğrafik değişkenlerin e-katılım üzerinde etkisi incelemeye alınabilir. Ayrıca çalışmada detaylı belirtildiği gibi geçmiş çalışmalar referans alınarak her bir e-katılım düzeyi için katılım araçları/alt kriterleri belirlenmiştir. Ancak e-devlet ve e-katılımın sürekli değişen, dönüşen, dinamik yapısı gereği ileriki yıllarda bu araçlara yenilerinin eklenmesi ve/veya mevcut araçların revize edilmesi gerekebilir. Gelecek çalışmalarda katılım araçlarının/alt kriterlerinin güncelliği kontrol edilerek ilerlenmesi daha sağlıklı olacaktır.

Çalışmada bahsedildiği üzere, cep telefonu gibi mobil iletişim araçları ve internet günümüzde büyükşehir belediyeleri sınırlarında yaşayan neredeyse her hane tarafından erişilebilir konumdadır. Bu sebeple, mobil uygulamalar da vatandaşlar tarafından kolaylıkla erişilebilir bir konumdadır. Ancak her ne kadar vatandaşlar açısından BİT Türkiye'de erişilebilir konumda olsa da belediyelerin BİT altyapısının seviyesi de önem arz etmektedir. Mobil uygulamalar aracılığıyla sunulan bilgiler, vatandaş bilgileri ve mobil uygulamaya giriş, çıkış, kullanım

verileri gibi bilgiler dijital ortamda saklanmaktadır. Yüksek hacimli bu verilerin saklanabilmesi, gerektiğinde hızlı bir şekilde erişilebilmesi gerekmektedir. Belediyeler aynı zamanda mobil uygulamanın kullanımından elde edilen depolanmış bilgileri; uygulamanın gelişimi, vatandaş deneyiminin ve memnuniyetinin artırılmasında kullanabilmektedir. Bu noktada karşımıza büyük veri kavramı çıkmaktadır. Diğer bir ifadeyle, belediyeler gelişmiş BİT altyapıları sayesinde çok değerli bilgiler elde edebilir ve bu bilgilerden yeni bilgiler üretebilmektedir. Ancak bu üretimin gerçekleşebilmesi için özellikle belediye yönetiminde yer alan kişilerin bilişim teknolojileri ve vatandaş katılımı konusunda yüksek bilince sahip olması gerekmektedir. Bu konularda bilinç düzeyi düşük olan belediye yöneticileri, belediye kaynaklarını mobil uygulamanın gelişmesinde ve vatandaş katılımının artırılmasında kullanmayacaktır. Bununla birlikte belediye yöneticilerinin uygulayabileceği, takip edebileceği bir plan ve strateji bulunmalıdır. İlgili plan ve stratejiler hem ulusal hem de yerel düzeyde olabilmektedir. Ancak bu sayede belediyeler uzun vadeli, sürdürülebilir bir m-katılım platformu oluşturup devam ettirebilir.

Belediyelerin m-katılım olanaklarını doğrudan etkileyici bahsedilen konular, bu çalışmanın konusu olmaması sebebiyle detaylandırılmayacaktır. Her bir konu başlığının, analize tabi tutulan belediyelerin mobil uygulamalarının sunmuş olduğu katılım düzeyleri üzerinde etkisinin ne olduğu gelecek çalışmalarda tespit edilebilir. Bu sebeple bahsedilen konu başlıklarının e-katılım düzeyleri üzerinde etkisiyle ilgili bir tespit bulunulmayacaktır. Bununla birlikte çalışmada, e-katılım düzeyinin yukarıdan aşağı yönlü arz boyutuna odaklanılmakta, aşağıdan yukarı yönlü talep boyutuna odaklanılmamıştır. Analiz sonucunda danışma ve aktif katılım düzeylerindeki çıktılar konusunda herhangi bir bilgiye rastlanmamıştır. Ayrıca vatandaşların her bir katılım düzeyinde geri bildirim olanağı da bulunmamaktadır. Yalnızca bu düzeylerdeki alt kriterlerin/araçların varlığı konusunda bir tespit yapılmıştır. Dolayısıyla, gelecek çalışmalarda her bir katılım düzeyindeki çıktılar, geri bildirimler ve aşağıdan yukarı yönlü e-katılımın talep boyutu üzerine analizler yapılması faydalı olacaktır.

KAYNAKÇA

- Acılar, A. (2012). "Küçük Şehir Belediyelerinde Web Sitesi ve E-Belediye Kullanımı Belediye Kullanımı: Bilecik Belediyesi Örneği", DPUJSS, 32 (I): 125-142.
- Adana Akıllı Kent Uygulaması. Erişim: 01.02.2023.
<https://play.google.com/store/search?q=adana&c=apps>
- Adana Akıllı Kent Uygulaması. Erişim: 01.02.2023.
<https://apps.apple.com/tr/app/adana-ak%C4%B1ll%C4%B1-kent-uygulamas%C4%B1/id1012282129?l=tr>
- Akdogan, I. (2010). "Evaluating and Improving e-Participation in Istanbul" .
 Journal of E-Governance, 33(3), 168–175.
- Akıllı Şehir Kayseri. Erişim: 01.02.2023.
<https://play.google.com/store/apps/details?id=tr.bel.KayseriBuyuksehirBelediyesi>
- Akıllı Şehir Kayseri. Erişim: 01.02.2023.
<https://apps.apple.com/tr/app/ak%C4%B1ll%C4%B1-%C5%9Fehir-kayseri/id1272195374?l=tr>
- Albert, A. ve Passmore, E. (2008). Public Value and Participation: A Literature Review for the Scottish Government, The Work Foundation, Annual Hawaii International Conference on System Sciences (HICSS-37), Ocak 5 – 8, 2004.
- Al-Dalou, R. ve Abu-Shanab, E. (2013). E-participation levels and technologies. The 6th International Conference on Information Technology (ICIT 2013).
- Almarabeh, T. ve Abuali, A. (2010). "A General Framework for E-Government: Definition Maturity Challanges, Opportunities and Success", European Journal of Scientific Research, 39 (1): 29-42.

Alodalı, F. B., Tuncer, A., Usta, S. ve Halis, M. (2012). “Yerel Yönetimlerde E-Belediyecilik Uygulamaları: Akdeniz Bölgesi Örneği”, *Manas Sosyal Araştırma Dergisi*, 1(1): 83-95.

Amailef, K. ve Jie Lu. (2008). M-Government: A framework of mobile-based emergency response systems. İçinde 2008 3rd International Conference on Intelligent System and Knowledge Engineering. 2008 3rd International Conference on Intelligent System and Knowledge Engineering (ISKE 2008).

Antalya Mobil. Erişim: 01.02.2023.
<https://play.google.com/store/apps/details?id=ges.com.antalyasmartcity>

Antalya Mobil. Erişim: 01.02.2023. <https://apps.apple.com/tr/app/antalya-mobil/id1451289877?l=tr>

Anttiroiko, A. V. (2008). A Brief Introduction to the Field of E-Government. In A. Ari-Veikko (Ed.), *Electronic Government: Concepts, Methodologies, Tools, and Applications* (pp. xli-lxxv).

Arnstein, S. (1969). A ladder of citizen participation. *Journal of the American Planning Association*, 35(4), 216–224.

Arıkboğa, Ü. (2017). Belediye Hizmetlerinin Elektronik Ortamda Sunumu: İstanbul Büyükşehir Belediyesi E-Belediye Uygulamalarının Analizi. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, Kayfor 15 Özel Sayısı, 1619-1644.

Backus, M. (2001). “E-Governance and Developing Countries: Introduction and Examples”. IICD.

Bagui, L., Sigwejo, A. ve Bytheway, A. J. (2011). Public participation in government: Assessing m-Participation in South Africa and Tanzania.

Balıkesir Belediyesi. Erişim: 01.02.2023.
<https://play.google.com/store/apps/details?id=com.spexco.balikesir-belediyesi>

Balıkesir Belediyesi. Erişim: 01.02.2023.
<https://apps.apple.com/tr/app/bal%C4%B1kesir-mobil/id1621267508?l=tr>

Başkent Mobil. Erişim: 01.02.2023.
<https://play.google.com/store/search?q=ba%C5%9Fkent%20mobil&c=apps>

Başkent Mobil. Erişim: 01.02.2023.
<https://apps.apple.com/tr/app/ba%C5%9Fkent-mobil/id1492899617?l=tr>

Bellio, E. ve Buccoliero, L. (2013). "Citizen Web Empowerment Across Italian Cities: A Benchmarking Approach", in Citizen E-Participation in Urban Governance: Crowdsourcing and Collaborative Creativity, IGI Global, 284-302.

Bishop, P. ve Davis, G. (2002). "Mapping Public Participation in Policy Choice". Australian Journal of Public Administration, 1(1), 14–19.

Biz İzmir. Erişim: 01.02.2023.
<https://play.google.com/store/apps/details?id=com.izmirbb.bizizmir>

Biz İzmir. Erişim: 01.02.2023. <https://apps.apple.com/tr/app/bizizmir/id1499563989?l=tr>

Borchers, M., Tavanapour, N., & Bittner, E. (2023). Exploring AI supported Citizen Argumentation on Urban Participation Platforms.

Böhm, S., Iglar, B., Morales, R., Sand, F., Eran, A. (2015). Sauberes Wiesbaden App: Introducing Mobile E-Participation for a Clean City

Project in Germany, MUM '15: Proceedings of the 14th International Conference on Mobile and Ubiquitous Multimedia Kasım 2015, 426-429

Brovelli, M. A., Minghini, M. ve Zamboni, G. (2016). Public participation in GIS via mobile applications. İçinde ISPRS Journal of Photogrammetry and Remote Sensing (C. 114, ss. 306-315).

Bunar, C. ve Isagah, T. (2016, August). Assessing Mobile Participation: A Case Study of iCitizen, Buycott and USHAHIDI. In Electronic Government and Electronic Participation: Joint Proceedings of Ongoing Research, PhD Papers, Posters and Workshops of IFIP EGOV and EPart 2016 (Vol. 23, p. 3). IOS Press.

Bursa Cepte. Erişim: 01.02.2023.
<https://play.google.com/store/apps/details?id=com.kuarkdijital.bursa-cepte>

Bursa Cepte. Erişim: 01.02.2023. <https://apps.apple.com/tr/app/bursa-b%C3%BCy%C3%BCk%C5%9Fehir-belediyesi/id605727811?l=tr>

Cabiddu, F. (2010). The use of web services for inclusive decision process: Towards the enhancement of e-Democracy. Information systems: People, organizations, institutions, and technologies (pp. 39–47)

Caldow, J. (2001). "Seven E-government Leadership Milestones", M. E. Milner (Dü.), Vision and Revision, London: Routledge, 17-39.

Cansel, A. ve Uçar H. (2021). E-Participation in local government: case of Ankara. Uluslararası Yönetim Akademisi Dergisi.

Clive, C. (2012). "Towards understanding eParticipation in the public sphere". Review of Business Research, 12 (1), 140-146.

Çoruh, M. (2009). "Kent Bilişim Sistemi E-Belediye", XI. Akademik Bilişim Konferansı Bildirileri, Harran Üniversitesi, Şanlıurfa, Şubat 11-13.

- Costopoulou, C., Ntaliani, M. Ve Ntalianis, F. (2021). Evolution of e-participation in Greek local government. *Information Polity*. 26. 1-15.
- Creighton, J. L. (2005). *The Public Participation Handbook: Making Better Decisions Through Citizen Involvement*, Jossey-Bass, San Francisco.
- DeBenedictis, A., Howell, W., Figueroa, R. VE Royy, A. B. (2002). E-Government defined: an overview of the next big information technology challenge. *Issues In Information Systems, IACIS 3*, 130-136.
- Denizli Büyükşehir Belediyesi. Erişim: 01.02.2023.
<https://play.google.com/store/search?q=denizli&c=apps>
- Denizli Büyükşehir Belediyesi. Erişim: 01.02.2023.
<https://apps.apple.com/tr/app/denizli-b%C3%BCy%C3%BCk%C5%9Fehir-belediyesi/id1503692632?l=tr>
- Deva, B., Garzon, S.R. ve Küpper, A. (2016). "FlashPoll: a context-aware polling ecosystem for mobile participation", *Proc. of 19th Conf. on Innovations in Clouds, Internet and Networks(ICIN 2016)*, Mart, Paris, France, 169–176.
- Drohse K. M., P. Fey, S. Höffken, S. Landau, P. Zeile (2010). *Mobile Applications in Urban Planning* in Jens Geelhaar, Frank Eckardt, Bernd Rudolf, Sabine Zierold, Michael Markert (Eds) *Media City. Interaction of Architecture, Media and Social Phenomena*, Bauhaus Universität Weimar, 499-523.
- E-Kocaeli. Erişim: 01.02.2023.
<https://play.google.com/store/apps/details?id=com.spexco.flexcoder2.kocaeli.activities>
- E-Kocaeli. Erişim: 01.02.2023. <https://apps.apple.com/tr/app/e-kocaeli/id415445242?l=tr>

- Ekong, U. O. ve Ekong, V. (2010). M-voting: a panacea for enhanced e-participation. *Asian Journal of Information Technology*, 9(2), 111-116.
- Erdal, M. (2002). "Elektronik Bilgi Çağında Kamu Yönetimi ve Bir Yerel Yönetim Uygulaması: İstanbul Büyük Şehir Belediyesi", 1. Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi, 10-11 Mayıs 2002, Kocaeli Üniversitesi, İzmit: 165-180.
- Erdoğan, O. (2019). Yerel Yönetimlerde E-Belediye Uygulamaları: İçişleri Bakanlığı E-Belediye Bilgi Sistemi. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 24 (3), 551-566.
- Ertiö, T.P., Ruoppila, S., Thiel, SK. (2016). Motivations to Use a Mobile Participation Application. In: et al. *Electronic Participation. ePart 2016. Lecture Notes in Computer Science*, 9821.
- Erzurum Büyükşehir Belediyesi. Erişim: 01.02.2023.
<https://play.google.com/store/apps/details?id=tr.bel.erzurum.erzurumbuyuksehirbelediyesi>
- Erzurum Büyükşehir Belediyesi. Erişim: 01.02.2023.
<https://apps.apple.com/tr/app/erzurumbuyuksehirbelediyesi/id1571939987?l=tr>
- EU (2004). *eGovernment Research in Europe*. European Commission.
- Gil-Garcia, J.R., Dawes, S.S. ve Pardo, T. A. (2018). Digital Government and Public Management Research: Finding the Crossroads. *Public Management Review*, 20(5), 633-646.
- Evans C. ve Jennifer S. (2011). *There's an App for That: Mobile Applications for Urban Planning*.
- Fanta, M. ve Soběhart, R. (2023). Applications for citizen e-participation and communication in the Czech Republic-current supply and content

analysis of mobile apps. *International Journal of Electronic Governance*, 15(1), 35-55.

Foli, M. ve Van Belle, J. (2015). "Using mobile phones for public participation with local government in Cape Town", 1-10.

Garrett, R. K. ve Jensen, M. J. (2011). E-Democracy writ small. *Information, Communication & Society*, 14(2), 177–197.

Gaziantep BB. Erişim: 01.02.2023.
<https://play.google.com/store/apps/details?id=tr.com.emsal.gbb>

Gaziantep BB. Erişim: 01.02.2023. <https://apps.apple.com/tr/app/gbb-gaziantep/id1486085139?l=tr>

Hansen, H. ve Reinau, K. (2006). "The citizens in E-participation". 5th International Conference on Electronic Government. Springer, Kraków, Poland, 70-82.

Hatay BB Mobil Vatandaş. Erişim: 01.02.2023.
<https://play.google.com/store/apps/details?id=com.uniyaz.flexcity.vatandas.hty>

Hatay BB Mobil Vatandaş. Erişim: 01.02.2023.
<https://apps.apple.com/tr/app/mobil-vatandas/id1437355138>

Health Canada, 2000. Health Canada Policy Toolkit Public Involvement in DecisionMaking, http://www.hc-sc.gc.ca/ahcasc/alt_formats/pacrb-dgapcr/pdf/public-consult/2000decision-eng.pdf, (Erişim Tarihi: 01.04.2023).

Ho, A. T. K. (2002). "Reinventing Local Governments and the E-Government Initiative", *Public Administration Review*, 62(4): 434-444.

- Hobololo, T. ve Mawela, T. (2017). Exploring the Use of Mobile Phones for Public Participation in the Buffalo City Metropolitan Municipality. *Agris on-line Papers in Economics and Informatics*.
- Howard, M. (2001). E-Government across the globe: how will "e" change government. *Government Finance Review*, 6-9.
- Höffken, S. ve Bernd S. (2011). Engaging the Mobile Citizens How Mobile Devices Offer new Ways of Civil Engagement.
- I. A. A. Cristobal ve diğerleri (2018), "Pasigueño Assistant: An E-Participation Mobile Application Framework for the City of Pasig, Philippines," TENCON 2018 IEEE Region 10 Conference, Jeju, Güney Kore, 1807-1812.
- ITU (2022). Erişim 01.03.2023. <https://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Pages/stat/default.aspx>.
- İstanbul Senin. Erişim: 01.02.2023. <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.tr.gov.ibb.istanbulsenin>
- İstanbul Senin. Erişim: 01.02.2023. <https://apps.apple.com/tr/app/istanbul-senin/id1534342254?l=tr>
- İzci, F. ve Sarıtürk, M. (2019). Demokratik Toplumlarda Halkın Yönetime Katılımı: Yönetime Katılım ve Yönetişim İlişkisi. *Uluslararası Yönetim Akademisi Dergisi*, 2 (3), 498-517.
- Janowski, T (2015). Digital Government Evolution: From Transformation to Contextualization. *Government Information Quarterly*, 32 (3), 221-236.
- Jiang, M. ve Xu, H. (2009). Exploring online structures on Chinese government portals: Citizen political participation and government legitimation. *Social Science Computer Review*, 27(2), 174–195.

Kahramanmaraş Büyükşehir Belediyesi. Erişim: 01.02.2023.
<https://play.google.com/store/apps/details?id=com.poolsoft.kmarasbsbelediyesi>

Kahramanmaraş Büyükşehir Belediyesi. Erişim: 01.02.2023.
<https://apps.apple.com/tr/app/k-mara%C5%9F-b%C3%BCy%C3%BCk%C5%9Fehir-belediyesi/id941614229?l=tr>

Karataş, E. ve Tarhan, A. (2021). Yerel Yönetimlerde E-Belediye Uygulamaları: Büyükşehir Belediyeleri Üzerine Bir İçerik Analizi. Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi (Issue 45, pp. 317–335).

Kaya, T. ve Över, A. S. (2019). Bakanlık ve Belediye Web Sitelerinin İçerik Analiz Yöntemiyle E-Katılım Bağlamında İncelenmesi - KKTC Örneği. Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 33 (4), 1201-1226.

Konya. Erişim: 01.02.2023.
<https://play.google.com/store/apps/details?id=com.ikolmobil.konya>

Konya. Erişim: 01.02.2023.
<https://apps.apple.com/tr/app/konya/id517602098?l=tr>

Kushchu, I. ve Kuscu, H. (2003). "From E-government to M-government: Facing the Inevitable?" in the proceeding of European Conference on E-Government (ECEG 2003), Trinity College, Dublin.x

Loulis, E., Macintosh, A., and Charalabidis, Y. (2013). "E-participation in Southern Europe and the Balkans: Issues of Democracy and Participation via Electronic Media", Routledge.

Machado, R. ve Azevedo, A. (2020). Determinants and Consequences of Citizens' E-Participation: The Case Study of the App MyHomeCity. International Journal of E-Planning Research (IJEPR), 9(1), 20-43.

- Macintosh, A. (2004). Characterizing E-Participation in Policy-Making. In the Proceedings of the Thirty-Seventh.
- Macintosh, A., Coleman, S. ve Lalljee, M. (2005), "E-methods for public engagement: helping local authorities communicate with citizens", Local E-Democracy National Projects.
- Macnamara, J. (2010). The Quadrivium of online public consultation: Policy, culture, resources, technology. Australian Journal of Political Science, 45(2), 227.
- Mainka, A., Siebenlist, T. ve Beutelspacher, L. (2018, April). Citizen participation: Case study on participatory apps in Germany. In Companion Proceedings of the The Web Conference 2018 (pp. 915-918).
- Malatya Mobil. Erişim: 01.02.2023.
https://play.google.com/store/apps/details?id=com.rastmobile.malatya_bb
- Manaf, H. A. ve Man, M. N. S. (2021). Mobile Application and Web 2.0 as an E-Participation Mechanism: A Literature Analysis. International Journal of Interactive Mobile Technologies, 15(6).
- Manazir, S. H., Govind, M. ve Rubina. (2019). My Safetipin Mobile Phone Application: Case Study of E-Participation Platform for Women Safety in India. J. Sci. Res., 8(1), 47-53.
- Maumbe, B. M. ve Owei, V. (2006). Bringing M-government to South African citizens: Policy framework, delivery challenges and opportunities. Mobile Government Consortium International, LLC, Cape Town.
- Means, G. ve Schneider, D. (2000). Meta-Capitalism: The E-Business Revolution and The Design of 21st Century Companies and Markets. New York: John Wiley & Sons Inc.

- Mecek, M. (2017). "E-Devlet ve E-Belediye: Kavramsal Çerçeve ve Türkiye'de Belediye Web Sitelerine Yönelik Yapılan Çalışmaların İncelenmesi", Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, S.22(KAYFOR'15 Özel Sayısı), 1815-1851.
- Medaglia, R. (2007). Measuring the diffusion of eParticipation: A survey on Italian local government. *Information Polity*, 12, 265-280.
- Medaglia, R. (2012). eParticipation research: Moving characterization forward (2006–2011). In *Government Information Quarterly*, Vol. 29, Issue 3, pp. 346–360.
- Merter, S. (2012). "E-Municipality in Terms of Local Public Services: Beyoğlu Municipality Case". Yüksek Lisans Tezi, Fatih Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Moreno, E. A. ve Traverso, D. B. (2010). "E-Government and Citizen Participation in Chile: The Case of the Ministries Websites". (Ed.) C. G. Reddick içinde *Politics, Democracy, and E-Government: Participation and Service Delivery*, USA: IGI Global.
- Muğla Büyükşehir Belediyesi. Erişim: 01.02.2023.
<https://play.google.com/store/apps/details?id=com.mbb.bel.tr>
- Muğla Büyükşehir Belediyesi. Erişim: 01.02.2023.
<https://apps.apple.com/tr/app/mu%C4%9Fla-kent/id1483460002?l=tr>
- Ndou, V. D. (2004). "E-Government for Developing Countries- Opportunities and Challenges", *The Electronic Journal on Information Systems in Developing Countries*, 18(1): 1-24.
- Nixon M. O. ve Tendani M. (2013): *Enabling Social Sustainability of E-Participation through Mobile Technology*, Information Technology for Development.

- Ntaliani, M., Costopoulou, C. ve Karetsos, S. (2017). 'Investigating the mobile side of e-participation', *Int. J. Electronic Governance*, 9, 3/4, 210–228.
- Obi, T. (Ed.) (2010). *The Innovative CIO and e-Participation in eGovernment Initiatives*. Amsterdam: IOS Press.
- Ochara, N. M., ve Mawela, T. (2013). Enabling Social Sustainability of E-Participation through Mobile Technology. In *Information Technology for Development* (Vol. 21, Issue 2, pp. 205–228). Informa UK Limited.
- OECD. (2001). *Citizens as Partners: Information, Consultation and Public Participation in Policy-Making*, OECD Publishing, Paris, France.
- OECD (2003). *The e-Government Imperative*. Paris: OECD e-Government Studies.
- OECD (2003). *Promise and Problems of E-Democracy, Challenges of Online Citizen Engagement*, OECD Publishing.
- Ordu Büyükşehir Belediyesi. Erişim: 01.02.2023.
<https://play.google.com/store/apps/details?id=tr.bel.ordu.mobilvatan>
das
- Ordu Büyükşehir Belediyesi. Erişim: 01.02.2023.
<https://apps.apple.com/tr/app/ordub%C3%BCy%C3%BCk%C5%9Fehir-belediyesi/id1293648625>
- Pektaş, K. E. (2011). "Belediye Hizmetlerinde Bilgi-İletişim Teknolojilerinin Kullanımı ve E-Belediye Uygulamalarındaki Son Gelişmeler: Bir Literatür Taraması", *Sosyal Bilimler Dergisi XIII* (1): 65-88.
- Peristeras, V., Mentzas, G., Tarabanis, K. A. ve Abecker, A. (2009). Transforming E-Government and E-participation through IT, *IEEE Intelligent Systems*, 24(5), 14-19.

- Phang, C. W. ve Kankanhalli A. (2008). A Framework of ICT Exploitation for E-Participation Initiatives. *Communications of the ACM*, 51(12):128-132.
- Roberts, N. C. (2008). *The Age of Direct Citizen Participation*, Nancy C. Roberts (ed.), An ASPA Classics Volume, United States of America: M.E. Sharpe, 3-9.
- Rosales, R. G. (2013). Citizen participation and the uses of mobile technology in radio broadcasting. *Telematics and Informatics*, 30(3), 252-257.
- Rottmann, K. (2013). "Recommendations on Transparency And Public Participation in The Context of Electricity Transmission Lines".
- Rowe, G.ve Frewer, L. J. (2005). A Typology of Public Engagement Mechanisms, *Science, Technology & Human Values*, Vol.30, No. 2, 251-190.
- Samsun Mobil. Erişim: 01.02.2023.
<https://play.google.com/store/apps/details?id=com.sbb.bi.akillisehirsamsun>
- Samsun Mobil. Erişim: 01.02.2023.
<https://apps.apple.com/tr/app/samsun/id1435535103?l=tr>
- Saylam, A. (2020). "Türk Kamu Yönetiminde Merkezi Düzeyde E-Katılım: Bakanlıkların Web Siteleri Üzerinden Bir Araştırma", Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, sayı 41, Denizli, s. 23-37.
- Saylam, A., (2022). "E-Devlet Kavramının Dijital Devlet ve Elektronik/Dijital Yönetişim Kavramları Ekseninde Değerlendirilmesi", Üçüncü Sektör Sosyal Ekonomi Dergisi, 57(3), 2144-2163.

- Saebø, Ø., Rose, J. ve Flak, L. S. (2008). The shape of e-participation: Characterizing an emerging research area. *Government Information Quarterly*, 25(3), 400-428.
- Schröder C. (2014). Mobile Participation in Urban Development. In Olav W Bertelsen, Susanne Bødker, Fiorella de Cindio, Volkmar Pipek (Eds.), *International Reports on Socio-Informatics (IRSI), Proceedings of the COOP 2014 Workshop on Collaborative Technologies in Democratic Processes*, 11(1), 37-44.
- Schroeder, C. (2014). A Mobile App for Citizen Participation. *International Conference Electronic Governance and Open Society: Challenges in Eurasia: St. Petersburg, Russia, New York: Association for Computing Machinery*.
- Schröder, C. (2015). Through space and time: using mobile apps for urban participation. In *Conference for edemocracy and open government* (pp. 133-142).
- Seçkiner-Bingöl, E. (2021). Akıllı şehir projelerine vatandaş katılımı: İstanbul Büyükşehir Belediyesi örneği. *Ömer Halisdemir Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 14(4), 1251-1275.
- Setälä, M. ve Grönlund, K. (2006). Parliamentary websites: Theoretical and comparative perspectives. *Information Polity*, 11(2), 149–162.
- Setyono, A., Handoko, B. & P., Salam, A., Noersasanko, E. ve Waluyo, D. Eko. (2019). Development of Mobile e-Participation System to Enhance e-Government Performance. 288-293.
- Sheedy, A. (2008). *Handbook on Citizen Engagement: Beyond Consultation* Canadian Policy Research Network.
- Shiyo, N. E., Jeremia, Y. ve Shayo, D. P. (2018). Digital citizens at work: mapping citizen m-participation cases in governance of services in

Tanzania. *Journal of Population and Development Studies*, 25(1), 77-101.

Shofia, S., Trisetyarso, A., Abbas B., Suparta W. (2019). E-Participation Platform Model for E-Government Case Study in Karawang City. 1st International Multidisciplinary Conference on Education, Technology, and Engineering (IMCETE 2019). *Advances in Social Science, Education and Humanities Research*, volume 410.

Silva, C. N. (2013). *Citizen E-Participation in Urban Governance: Crowdsourcing and Collaborative Creativity*.

Sinnari, D., Al-Nuaim, H. (2012). The Use of Mobile Technology for Citizen E- Participation. In: Benlamri, R. (eds) *Networked Digital Technologies. NDT 2012. Communications in Computer and Information Science*, vol 294. Springer, Berlin, Heidelberg.

Sobacı, M. (2010). What the Turkish parliamentary web site offers to citizens in terms of e-participation: A content analysis. *Information Polity*. 15. 227-241.

Spijkers, O. ve Honnibal, A. (2014). "Developing Global Public Participation (1): Global Public Participation at The United Nations Otto Spijkers And Arron Honnibal", E-Article, ss.1-21.

Stieglitz, S. ve Brockmann, T. (2013). The Impact of Smartphones on E-Participation. *Proceedings of the Annual Hawaii International Conference on System Sciences*. 1734-1743.

Statista (2021). Erişim: 01.03.2023
<https://www.statista.com/statistics/748551/worldwide-households-with-computer/>

- Statista (2022). Erişim: 01.03.2023.
<https://www.statista.com/statistics/330695/number-of-smartphone-users-worldwide/>
- Sudulich, M. L. (2008). An empirical study of e-participation in social movement organisations. *International Journal of Electronic Business*, 6(6), 651–665.
- Sundar, D., Garg, S. (2005). M-Governance: A Framework for Indian Urban Local Bodies.
- Tambouris, E., Macintosh, A., Coleman, S., Wimmer, M., Vedel, T., Westholm, H., Lippa, B., Dalakiouridou, E., Parisopoulos, K., Rose, J., Aicholzer, G., Winkler, R. (2007). *Introducing eParticipation*, Tambouris, E. (Ed.). DEMO -net The Democracy Network. University of Macedonia.
- Tambouris E., Macintosh A., Dalakiouridou E., Smith E., Panopoulou E., Tarabanis K. ve Millard J. (2013). “eParticipation in Europe: Current State and Practical Recommendations”. (Ed.) J. R. Gil-Garcia, *E-Government Success Around the World: Cases, Empirical Studies, and Practical Recommendations* (ss.341-357), Hershey, PA: IGI Global.
- Tarhan, A. (2007). Halkla ilişkilerde tanıma ve tanıtma aracı olarak internet: belediyelerin web sayfaları üzerine bir analiz. *Selçuk İletişim*, 4(4), 75-95.
- Tarhan, A. (2010). *Kamu yönetiminde halkla ilişkiler*. Konya: Şelale Ofset.
- Tavşancıl, E. ve Arslan, E. (2001). *Sözel yazılı ve diğer materyaller için içerik analizi ve uygulama örnekleri*. İstanbul: Epsilon Yayıncılık.
- Teksin Mersin. Erişim: 01.02.2023.
<https://play.google.com/store/apps/details?id=com.teksin.mersin>

- Teksin Mersin. Erişim: 01.02.2023. <https://apps.apple.com/tr/app/teksin-mersin/id1538282979>
- Thiel, S. K. ve Lehner, U. (2015). Exploring the effects of game elements in m-participation. İçinde Proceedings of the 2015 British HCI Conference. British HCI 2015: 2015 British Human Computer Interaction Conference. ACM.
- Thiel, S. K., Lehner, U., Sturmer, T. ve Gospodarek, J. (2015). Insights from a m-participation prototype in the wild. İçinde 2015 IEEE International Conference on Pervasive Computing and Communication Workshops (PerCom Workshops). 2015 IEEE International Conference on Pervasive Computing and Communication Workshops (PerCom Workshops).
- Tosun, E. K. (2008). Türkiye’de E-Belediyecilik Uygulamaları: Bursa Nilfer, Osmangazi, Yıldırım Belediyelerinin Web Sitelerinin Analizi.
- Tozsa, I ve Budai, B. (2005). “M-Government in Hungary”. The First European Conference on Mobile Government, Sussex, pp. 414-425.
- Trimi, S. ve Sheng, H. (2008). Emerging trends in M-government. In Communications of the ACM (Vol. 51, Issue 5, pp. 53–58). Association for Computing Machinery (ACM).
- Türken, A. ., Söylemez, E., Salihoğlu, T., Kepekioğlu, B., Aman, D., Balkan, N., ... zgn, K. (2021). Meydandan Mahalleye: Bir Mobil Katılım Modeli nerisi. Mahalle Odaklı Katılım 5.0 (pp.185-213), Ankara: Nobel Yayınevi.
- TÜİK (2018). Cinsiyete göre bireylerin bilgisayar kullanım oranı, 2004-2018. <https://www.tuik.gov.tr/>, Erişim: 05.05.2023
- TÜİK (2022). Sabit Telefon, Cep Telefonu ve İnternet Abone Sayısı. <https://www.tuik.gov.tr/>, Erişim: 05.05.2023

- TÜİK (2022). Bilgi ve iletişim teknolojileri ürünü bulunan hanelerin oranı, 2004-2022. <https://www.tuik.gov.tr/>, Erişim: 05.05.2023
- TÜİK (2022). Cinsiyete göre bireylerin son 12 ay içinde özel amaçla kamu kurum/kuruluşlarıyla iletişimde İnterneti kullanım ve yürüttükleri faaliyetlerin oranı, 2022. <https://www.tuik.gov.tr/>, Erişim: 05.05.2023
- TÜİK (2022). İstatistiki Bölge Birimleri Sınıflaması 1.Düzeğe göre hanelerde İnternet erişim oranı, 2021, 2022. <https://www.tuik.gov.tr/>, Erişim: 05.05.2023
- TÜİK (2022). Cinsiyete ve İstatistiki Bölge Birimleri Sınıflaması 1.Düzeğe göre düzenli İnternet kullanan bireylerin oranı, 2011-2022. <https://www.tuik.gov.tr/>, Erişim: 05.05.2023
- Ulusoy, A. ve Çobanoğulları, G. (2013). "Trabzon Belediyesi Örneğinde E-Belediyecilik Uygulamaları: Trabzon", *Türk İdare Dergisi*, 477: 269-284.
- UN (2003). *World Public Sector Report 2003. E-Government at the Crossroads*, United Nations, New York.
- UN Global (2005). *Global E-Government Readiness Report. From E-Government to E-inclusion*, UNPAN/2005/14, United Nations: United Nations publication.
- UN E-government Survey in the News, (2018). Retrieved from The United Nations: http://unpan3.un.org/egovkb/egovgovernment_overview/eparticipation.htm, 2018.
- UN. (2022). *E-Government Survey 2022*. UN, New York.
- West, D. M. (2004). E-Government and the Transformation of Service Delivery and Citizen Attitudes. *Public Administration Review*, 64(1), 15–27.

- White, J. (2007). *Managing Information in the Public Sector*. Armonk, NY: M.E. Sharpe.
- Wimmer, M. A. (2007). *Ontology for an E-Participation Virtual Resource Centre*. In T. Janowski, and T. A. Pardo (Eds.), *ICEGOV 2007: 1st International conference on theory and practice of electronic governance* (pp. 89– 98), NY: ACM, New York.
- Wimmer, MN. A., R. Grimm, N. Jahn ve J. F. Hampe, (2013). *Mobile Participation: Exploring Mobile Tools in Eparticipation*, in: *Electronic Participation. Lecture Notes in Computer Science Volume 8075*. 1-13.
- Worldbank (2002). *The handbook for developing countries*. InfoDev and The Center For Democracy and Techonology.
- Worldbank (2015). Erişim: 03.04.2023.
<https://www.worldbank.org/en/topic/digitaldevelopment/brief/e-government#:~:text=What%20is%20e%2DGovernment%3F,and%20other%20arms%20of%20government>.
- Wright, S. ve Street J. (2007). "Democracy, Deliberation and Design: The Case of Online Discussion Forums". *New Media & Society*, 9(5), pp. 849–869.
- Wright, S. (2007). *A virtual European public sphere? The Futurum discussion forum*. *Journal of European Public Policy*, 14(8), 1167–1185.
- Yıldız, M. (2006). "Kamu Siyasaları Açısından Cep Telefonu Teknolojisi ve Mobil Devlet", *Hacettepe Üniversitesi İİBF Dergisi*, 24 (1), 241-263.
- Yu, B., Kushchu, i., (2004). "The Value of Mobility for e-Government". *European Conference on e-Government*, June, Trinity College.

Zalesak, M. (2004). "M-Government: more than a mobilized government,".
Web Projects Ltd.

EK 1. ORİJİNALLİK RAPORU

EK 2. ETİK KURUL / KOMİSYON İZİNİ YA DA MUAFİYET FORMU

