

T.C.
İSTANBUL MEDENİYET ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ
SİYASET BİLİMİ VE KAMU YÖNETİMİ ANABİLİM DALI
KAMU YÖNETİMİ BİLİM DALI

AKILLI ŞEHİR YÖNETİŞİMİNDE TOPLUMUN KARAR ALMA
MEKANİZMALARINA KATILIMI: İSTANBUL BEYAZ MASA
ÖRNEĞİ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

MERVE AYGÜN

2020

T.C.
İSTANBUL MEDENİYET ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ
SİYASET BİLİMİ VE KAMU YÖNETİMİ ANABİLİM DALI

**AKILLI ŞEHİR YÖNETİŞİMİNDE TOPLUMUN KARAR ALMA
MEKANİZMALARINA KATILIMI: İSTANBUL BEYAZ MASA
ÖRNEĞİ**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Merve AYGÜN

DANIŞMAN

Dr. Öğr. Üyesi Mustafa KÖMÜRCÜOĞLU

2020

BİLDİRİM

Hazırladığım tezin tamamen kendi çalışmam olduğunu, akademik ve etik kuralları gözeterek çalıştığımı ve her alıntıya kaynak gösterdiğimi taahhüt ederim.

İmza

MERVE AYGÜN

Danışmanlığını yaptığım işbu tezin tamamen öğrencinin çalışması olduğunu, akademik ve etik kuralları gözeterek çalıştığını taahhüt ederim.

İmza

Dr. Öğr. Üyesi MUSTAFA KÖMÜRCÜOĞLU

KABUL ve İMZA SAYFASI

Merve AYGÜN tarafından hazırlanan ‘‘AKILLI ŞEHİR YÖNETİŞİMİNDE TOPLUMUN KARAR ALMA MEKANİZMALARINA KATILIMI: İSTANBUL BEYAZ MASA ÖRNEĞİ’’ başlıklı bu yüksek lisans tezi Kamu Yönetimi Bilim Dalında hazırlanmış ve jürimiz tarafından kabul edilmiştir.

JÜRİ ÜYELERİ

İMZA

Tez Danışmanı:

Dr. Öğr. Üyesi MUSTAFA KÖMÜRCÜOĞLU

.....

İstanbul Medeniyet Üniversitesi

Üye: Prof. Dr. TARKAN OKTAY

.....

İstanbul Medeniyet Üniversitesi

Üye: Prof. Dr. ERBAY ARIKBOĞA

.....

Marmara Üniversitesi

Tez Savunma Tarih:

ÖNSÖZ

Tez çalışmamda desteğini esirgemeyen ve yol gösteren kıymetli hocam, tez danışmanım Dr. Öğr. Üyesi Mustafa KÖMÜRCÜOĞLU'na,

Lisansüstü eğitim hayatımda yardımlarını esirgemeyip her türlü destekte bulunan değerli hocam Prof. Dr. Hamza ATEŞ'e,

Bu çalışmanın gerçekleşmesine katkı sunan, destekleyen İstanbul Büyükşehir Belediyesi Halkla İlişkiler Müdürü Sn. Fulya SOLMAZ'a, Beyaz Masa Şefi Sn. Salih AK'a ve 7/24 fedakârlıkla çalışan tüm Beyaz Masa personeline,

Her zaman olduğu gibi bu çalışmada da bana destek olan gönlümün süruru, dostum Pınar TOPCUOĞLU YILMAZ'a

Yaşamıma değer katan, bu çalışmada heyecanı ve dualarıyla yanımda olan kıymetlim Merve GÜLER'e

Hem akademik hem de özel hayatımda önemli yeri olan ve bana değer katan dostum Şura ZAVALSIZ'a, tüm dostlarıma,

Bana imkân sunan, destekleyen aziz Devletimize teşekkür ediyorum.

Beni bu günlere getiren, maddi ve manevi desteklerini esirgemeyen anneme, babama, abilerime ve kıymetli eşlerine sevgilerimi ve minnetlerimi sunuyor, Rabbime hamdediyorum.

Merve AYGÜN

İÇİNDEKİLER

ÖNSÖZ.....	i
İÇİNDEKİLER.....	ii
KISALTMALAR.....	v
ŞEKİL LİSTESİ	viii
ÖZET	ix
ABSTRACT	x
GİRİŞ.....	1
1.1. AKILLI ŞEHİR YAKLAŞIMI.....	3
1.2. AKILLI ŞEHİR BİLEŞENLERİ.....	5
1.2.1. Akıllı Ekonomi.....	7
1.2.2. Akıllı İnsan.....	7
1.2.3. Akıllı Yönetişim.....	8
1.2.4. Akıllı Hareketlilik	9
1.2.5. Akıllı Çevre.....	10
1.2.6. Akıllı Yaşam	10
1.3. AKILLI ŞEHİR ARAÇLARI.....	11
1.3.1. Büyük Veri.....	11
1.3.2. Açık Veri.....	14
1.3.3. Nesnelerin İnterneti.....	20
1.3.4. Yapay Zekâ	25
1.4. AKILLI ŞEHİR UYGULAMALARI.....	27
1.4.1. Akıllı Şebeke.....	28
1.4.2. Akıllı Kart	31
1.4.3. Akıllı Ulaşım.....	34
1.4.4. Akıllı Aydınlatma	39
1.4.5. Akıllı Katı Atık Toplama Ve Yönetimi	40
1.4.6. Akıllı Bina.....	45
1.4.7. Yaşayan Laboratuvar	47
1.5. AKILLI ŞEHİRDE YÖNETİŞİM.....	51
1.5.1. Londra	52
1.5.2. Singapur	56
1.5.3. New York.....	58
1.5.4. İstanbul.....	60

2.1.	YÖNETİŞİMİN TARİHSEL SÜRECİ	64
2.2.	YÖNETİŞİM	66
2.3.	YÖNETİŞİMİN İLKELERİ	70
2.3.1	Şeffaflık	70
2.3.2.	Hesap Verebilirlik	72
2.3.3.	Katılımcılık	75
2.3.4.	Hukukun Üstünlüğü	76
2.3.5.	Etkinlik	78
2.3.6.	Eşitlik	80
2.4.	E-YÖNETİŞİM VE E-KATILIM	81
2.5.	KATILIM TÜRLERİ	86
2.5.1.	Beyaz Masa	86
2.5.2.	Sosyal Medya	87
2.5.3.	Muhtar Toplantıları	90
2.5.4.	Kent Konseyi	90
2.5.5.	Halk Günleri	92
2.5.6.	Kamuoyu Yoklaması	93
2.5.7.	Katılımcı Bütçe Uygulaması	94
2.5.8.	Gönüllü Katılım	98
2.5.9.	E-Belediye Uygulamaları	99
2.5.10.	Bilgi Edinme ve Dilekçe Hakkı	101
2.5.11.	İhtisas Komisyonlarına Katılım	101
2.6.	KATILIM DÜZEYLERİ	103
2.6.1.	Uluslararası Halk Katılımı Derneği (IAP2) Katılım Düzeyi	105
2.6.2.	Ekonomik İşbirliği ve Kalkınma Örgütü (OECD) Katılım Düzeyi	107
2.7.	VATANDAŞ KATILIMLI BİR UYGULAMA: İSTANBUL BEYAZ MASA	108
2.7.1.	Beyaz Masa'nın Tarihsel Gelişimi	108
2.7.2.	Beyaz Masa'nın Faaliyetleri	109
2.7.3.	Beyaz Masa'nın Yapısı	110
2.7.4.	Beyaz Masa'ya Başvuru Yolları ve Başvuru İşlem Aşamaları	113
2.7.5.	Beyaz Masa Başvuruları	114
2.7.6.	Beyaz Masa ve Katılım İlişkisi	117
III.	BÖLÜM	118
3.1.	ARAŞTIRMANIN AMACI VE SORUSU	118
3.2.	ARAŞTIRMANIN EVRENİ VE ÖRNEKLEMİ	118
3.3.	VERİ TOPLAMA ARACI	119

3.4. VERİLERİN TOPLANMASI	119
3.5. VERİLERİN ANALİZİ.....	120
3.6. BULGULAR	120
3.6.1. Bilgilendirmeye Yönelik Bulgular.....	120
3.6.2. Danışmaya Yönelik Bulgular.....	130
3.6.3. Dâhil Etmeye Yönelik Bulgular.....	136
3.6.4. İş Birliğine Yönelik Bulgular.....	142
3.6.5. Yetki Vermeye Yönelik Bulgular	146
3.6.6. Aktif Katılıma Yönelik Bulgular	150
4. SONUÇ VE ÖNERİLER	152
KAYNAKÇA	156
EK-1 MÜLAKAT SORULARI.....	182
EK-2 ÖZGEÇMİŞ.....	184

KISALTMALAR

AB	:Avrupa Birliği
ABD	: Amerika Birleşik Devletleri
AKBİL.....	: Akıllı Bilet
Ar-Ge.....	: Araştırma ve Geliştirme
ATAK.....	: Adaptif Trafik Yönetim Sistemi
AUS	: Akıllı Ulaşım Sistemleri
Belbim	: Elektronik Para ve Ödeme Hizmetleri
BİT	: Bilgi ve İletişim Teknolojileri
BM.....	: Birleşmiş Milletler
EDS	: Elektronik Ödeme Sistemleri
GSYİH.....	: Gayri Safı Yurt İçi Hasıla
IMF.....	: Uluslararası Para Fonu
IoT	: Internet of Things (Nesnelerin İnterneti)
IVR	: Sesli Yanıt Sistemi
İBB	: İstanbul Büyükşehir Belediyesi
İSKİ	: İstanbul Su ve Kanalizasyon İdaresi
İSPARK.....	: İstanbul Otopark İşletmeleri Tic. AŞ
NASA	: Ulusal Havacılık ve Uzay Dairesi
OECD	: Ekonomik İşbirliği ve Kalkınma Örgütü
SCADA	: Veri Tabanlı Kontrol ve Gözetleme Sistemleri
STK	: Sivil Toplum Kuruluşları
TBMM.....	: Türkiye Büyük Millet Meclisi
TL	: Türk Lirası
Wi-Fi	: Wireless Fidelity (Kablosuz Bağlantı Alanı)
Nİ.....	: Nesnelerin İnterneti

TABLO LİSTESİ

Tablo 1. Dünya Çapında Toplam Etkin Cihaz Bağlantısı Sayısı	21
Tablo 2. Küresel Akıllı Şehir Yapay Zekâ Teknolojileri Pazarı	27
Tablo 3. Akıllı Şebekeye Yönelik Toplam Yatırımların Zamana Göre Dağılımı	30
Tablo 4. 2017 Yılı Dünya Geneli Trafik Endeksi	37
Tablo 5. 2018 Yılı Dünya Geneli Trafik Endeksi	37
Tablo 6. 2019 Yılı Dünya Geneli Trafik Endeksi	38
Tablo 7. Yıllara Göre İstanbul’da Motorlu Kara Taşıt Sayısı	38
Tablo 8. Bir Yılda Bölgelere Göre Atık Üretimi.....	40
Tablo 9. Bir Yılda Gelir Düzeyine Göre Atık Miktarı	41
Tablo 10. Amerika Birleşik Devletleri'nde Yıllara Göre Tahmini Akıllı Ev Sayısı (Milyon)	46
Tablo 11. Ülkelere Göre Küresel Akıllı Ev Geliri (milyon dolar)	46
Tablo 12. Türkiye’nin Yıllara Göre İyi Yönetişim Değeri (0-100).....	70
Tablo 13. Cumhurbaşkanlığı Hükümet Sisteminin Hesap Verebilirlik Araçları.....	74
Tablo 14. İhtisas Komisyonların Oluşumu.....	102
Tablo 15. Uluslararası Halk Katılımı Derneği Tarafından Hazırlanan Halk Katılım Spektrumu	106
Tablo 16. Beyaz Masa İletişim Noktaları	108
Tablo 17. Beyaz Masa Çağrı Merkezi Verileri.....	109
Tablo 18. Ocak-Eylül 2020 Döneminde Beyaz Masa’ya Gelen Başvuruların Türlerine Göre Dağılımı (%).....	115
Tablo 19. Eylül 2020 Tarihinde Beyaz Masa’ya Gelen Bilgi İstemlerinin Alt Konulara Göre Dağılımı (%).....	116
Tablo 20. Görüşmecilerin, Vatandaşların Beyaz Masa’dan Bilgi Alabilmelerine Yönelik Soruya Verdikleri Cevaplar.....	121
Tablo 21. Görüşmecilerin, Bilgilendirme Aşamasında En Çok Kullanılan İletişim Araçlarına Yönelik Soruya Verdikleri Cevaplar	122
Tablo 22. Görüşmecilerin, Beyaz Masa’nın İşlem Sürecinin Katılımcılar Tarafından Anlaşılabilirliğine Yönelik Soruya Verdikleri Cevaplar.....	123
Tablo 23. Görüşmecilerin, Beyaz Masa’nın Süreç İçerisinde Yaptığı Faaliyet ve Alınan Kararların Toplumla Paylaşımına Yönelik Soruya Verdikleri Cevaplar	125
Tablo 24. Görüşmecilerin, Beyaz Masa’nın Kendiliğinden Bilgi Paylaşımına Yönelik Soruya Verdikleri Cevaplar	127

Tablo 25. Görüşmecilerin, Beyaz Masa'nın Vatandaşlara Danışma Düzeyine Yönelik Soruya Verdikleri Cevaplar	130
Tablo 26. Görüşmecilerin, Beyaz Masa'nın Vatandaşlardan Hizmet Kalitelerini Artıracak Bilgi Almalarına Yönelik Soruya Verdikleri Cevaplar	132
Tablo 27. Görüşmecilerin, Beyaz Masa'nın Sorunların Çözümü ve Kararlar Hakkında Vatandaşlardan Geribildirim Almaya Yönelik Soruya Verdikleri Cevaplar	134
Tablo 28. Görüşmecilerin, Beyaz Masa'nın Vatandaşın Gelen Başvuruların Belediyenin Kararlarına Yansıtmasına Yönelik Soruya Verdikleri Cevaplar	137
Tablo 29. Görüşmecilerin, Beyaz Masa'nın Vatandaşın Çözüm Ve Uygulama Sürecinde Ne Düzeyde Dâhil Ettiğine Yönelik Soruya Verdikleri Cevaplar	138
Tablo 30. Görüşmecilerin, Beyaz Masa'nın Paydaşları Çözüm ve Uygulama Sürecinde Ne Düzeyde Dâhil Ettiğine Yönelik Soruya Verdikleri Cevaplar	140
Tablo 31. Görüşmecilerin, Beyaz Masa'nın Vatandaşlarla Çözüm ve Uygulama Sürecinde Ne Düzeyde İş Birliği Yaptığına Yönelik Soruya Verdikleri Cevaplar	142
Tablo 32. Görüşmecilerin, Beyaz Masa'nın Paydaşlarla Çözüm ve Uygulama Sürecinde Ne Düzeyde İş Birliği Yaptığına Yönelik Soruya Verdikleri Cevaplar	144
Tablo 33. Görüşmecilerin, Beyaz Masa'nın Ne Düzeyde Vatandaşa Karar Verme Yetkisi Bıraktığına Yönelik Soruya Verdikleri Cevaplar	147
Tablo 34. Görüşmecilerin, Beyaz Masa'nın Vatandaşın Karar Verme ve Politika Belirleme Sürecine Aktif Katılıma Yönelik Soruya Verdikleri Cevaplar	150

ŞEKİL LİSTESİ

Şekil 1. Akıllı Şehir Bileşenleri	6
Şekil 2. Akıllı Şehir Alt Bileşenleri	6
Şekil 3. T-Money Akıllı Kart Sistemi	33
Şekil 4. Geleneksel Atık Hiyerarşisi	43
Şekil 5. Modern Atık Yönetimi.....	43
Şekil 6. Akıllı Çöp Konteynırı	44
Şekil 7. Yıllık Katılımcı Bütçe Döngüsü	96
Şekil 8. Katılımcı Bütçenin Kabul Süreci	97

RESİM LİSTESİ

Resim 1. Trafik Yoğunluk Haritası.....	13
Resim 2. Romanya Açık Veri	17
Resim 3. Tavastia Etkinlikleri	18
Resim 4. İstanbul Açık Veri	18
Resim 5. Londra Açık Veri.....	19
Resim 6. New York Açık Veri.....	19
Resim 7. Nesneler Dizisi	23
Resim 8. Google Trends Verisi.....	26
Resim 9. Akıllı Şebeke	28
Resim 10. Akıllı Şebeke Proje Haritası: Örgütler ve Uygulama Alanları (2000-2020)	31
Resim 11. İlk Akıllı Kart	32
Resim 12. Dünya'nın Gece Görünümü.....	39
Resim 13. Avrupa Yaşayan Laboratuvar Ağı	49
Resim 14. Başakşehir Living Lab Ekosistemi	50
Resim 15. Ağaç ve Peyzaj AŞ. Tarafından Hazırlanan Sosyal Medya Anketi.....	89

ÖZET

AKILLI ŞEHİR YÖNETİŞİMİNDE TOPLUMUN KARAR ALMA MEKANİZMALARINA KATILIMI: İSTANBUL BEYAZ MASA ÖRNEĞİ

AYGÜN, Merve

Yüksek Lisans Tezi, Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Anabilim Dalı, Kamu Yönetimi Bilim
Dalı

Danışman: Dr. Öğr. Üyesi Mustafa KÖMÜRCÜOĞLU

184 ve X Sayfa

Akıllı şehir anlayışında bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanılmasıyla halkın karar alma süreçlerine katılımları artmaktadır. Bu nedenle çalışmada, topluma en yakın belediye birim olan Beyaz Masa aracılığıyla vatandaşların karar alma mekanizmalarına katılım düzeylerinin tespiti amaçlanmıştır. Nitel araştırma yöntemi olarak mülakat tekniği kullanılmıştır. Yirmi iki tane yarı yapılandırılmış mülakat sorusu hazırlanmış ve on dört Beyaz Masa personeliyle birebir mülakat yapılmıştır. Mülakatlardan elde edilen veriler Uluslararası Halk Katılım Derneği tarafından hazırlanan katılım modeline göre analiz edilmiştir. Yapılan analizler sonucunda Uluslararası Halk Katılım Derneği'nin hazırladığı halk katılımı modeline göre Beyaz Masa'nın vatandaşların karar alma mekanizmalarına katılım düzeylerinin geliştirilebilir/artırılabilir aşamada olduğu görülmüştür.

Anahtar Kelimeler: Akıllı şehir, yönetim, akıllı şehir yönetimi, katılım

ABSTRACT

PUBLIC PARTICIPATION IN DECISION MAKING IN SMART CITY GOVERNANCE: ISTANBUL BEYAZ MASA EXAMPLE

Master Thesis, Department of Political Science and Public Administration, Department of
Public Administration

AYGÜN, Merve

Supervisor: Dr. Lecturer Member. Mustafa KÖMÜRCÜOĞLU

184 and X Pages

With the use of information and communication technologies in the smart city understanding, the participation of the public in decision-making processes is increasing. Therefore, in the study, it was aimed to determine the level of participation of citizens in decision-making mechanisms through the Beyaz Masa which is the closest municipal unit to the society. Interview technique was used as a qualitative research method. Twenty-two semi-structured interview questions were prepared and one-on-one interviews were conducted with fourteen Beyaz Masa staff. The data obtained from the interviews were analyzed according to the participation model prepared by the International Public Participation Association. As a result of the analysis, it has been observed that the participation levels of the citizens in the decision-making mechanisms of the Beyaz Masa are at an improved / increased stage according to the public participation model prepared by the International Public Participation Association.

Keywords: Smart city, governance, smart city governance, participation

GİRİŞ

Teknolojik ve ekonomik dönüşümler şehirleri cazibe merkezi haline getirmiştir. Şehirde kurulan sanayide artan işgücü ihtiyacı ve tarımda makinelerin kullanılması köyden kente göçü hızlandırmıştır. Özellikle ülkemizde 1960'lı yıllarda başlayan bu göç dalgası 2000'li yıllara kadar devam etmiştir. Bu düzensiz göç şehirlerde ciddi nüfus yoğunluklarına sebep olmuş, belediyeler kamu hizmetlerini ulaştırmada zorluk çekmiştir. Ortaya çıkan kentsel problemler birtakım yasal ve yönetsel düzenlemelerle aşmaya çalışılmıştır. Bu sorunların çözülmesi ve yeni fırsatların yaratılması için yapılan düzenlemeler ve ileri sürülen fikirler sonucunda bazı şehir türleri ve yaklaşımları ortaya çıkmıştır. Akıllı şehir anlayışı da bunlardan biridir.

Akıllı telefon, akıllı ev, akıllı fabrika gibi kavramlar insan zihnine ilk olarak teknolojiyi getirirse de akıllı şehir yaklaşımında teknolojinin yanında insan ve yönetim unsurunu içinde barındırmaktadır. Dolayısıyla akıllı şehir, toplumsal ve sosyal alanları karar alma ve uygulama süreçlerine dâhil etmektedir. Ancak literatürde teknolojiyi kullanan devletlerin otoriterleşmesine yönelik eleştiriler de bulunmaktadır. Bazı teknolojik uygulamaların bireyin özeline ve haklarına karşı bir tehdit oluşturulduğu, böylece toplumun bir gözetim toplumuna dönüştürüldüğü ileri sürülmektedir (Aydın, 2007:296). Bilginin bir üretim aracı olarak kabul edildiği enformasyon toplumundan (Aktaş, 2007:182) gözetim toplumuna geçilen bu dönemde bireylerin sıkı bir takip ve gözetim altına alındığı tartışılmaktadır. Bu dönüşümün sonucunda yeni iktidar yapıları ortaya çıkmakta (Dolgun, 2004:55) ve devletin otoritesi artmaktadır. Bireyin mahremiyet alanını tehdit eden bu gelişmelerin akıllı şehir yaklaşımında meydana gelmemesi için bütüncül bir yaklaşımla insan faktörünün ön planda tutulması gerekmektedir. Bu nedenle akıllı şehirde katılım ve yönetim boyutu önem kazanmaktadır. Akıllı şehirde yaşayan bireylerin karar alma mekanizmalarına katılmalarıyla tam, etkin ve sürdürülebilir bir akıllı şehrin oluşacak hem de kamu hizmetlerinde bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanılması sonucunda tehdit altına alınan haklarını koruyabileceklerdir.

Bu bağlamda akıllı şehir stratejisine sahip İstanbul Büyükşehir Belediyesi bünyesinde yer alan ve insanların talep, öneri, şikâyet gibi başvuru yaptıkları Beyaz Masa aracılığıyla belediye yönetimine katılarak, alınan kararlarda ortak olup olmadığına yönelik araştırma yapılması hedeflenmiştir. Bu amaç doğrultusunda çalışmanın sorusu; *'İstanbul'da akıllı şehir yönetişiminde Beyaz Masa aracılığıyla vatandaşların karar alma mekanizmalarına katılım düzeyi nedir?'* sorusudur. Çalışmada İstanbul'un seçilmesinin nedeni, hem ulusal hem de

uluslararası düzeyde önde gelen akıllı şehir olmaya çalışan bir şehir olmasıdır. Bununla birlikte vatandaşların yaptıkları başvurular doğrultusunda karar alma ve uygulama süreçlerine katılımında ilk basamak olması dolayısıyla Beyaz Masa seçilmiştir.

Bu çalışmada nitel araştırma yöntemlerinden olan mülakat tekniği kullanılmıştır. Yirmi iki tane yarı yapılandırılmış mülakat sorusu hazırlanarak on dört Beyaz Masa personeliyle yüz yüze görüşme yapılmıştır. Görüşmelerden elde edilen veriler pek çok çalışmada katılım düzeyi olarak kullanılan Uluslararası Halk Katılımı Derneği'nin hazırlamış olduğu halk katılımı spektrumu katılım modeline göre analiz edilmiştir. Bu modelde yer alan basamakların uygulayıcıya göre oluşturulması, çalışmanın yapıldığı dönemde tüm dünyayı etkisi altına alan pandemi ve kişisel verilerin gizliliği prensibi dolayısıyla mülakatlar vatandaş yerine Beyaz Masa personeliyle yapılmıştır.

Bu çalışmanın ilk bölümde akıllı şehrin kavramsal ve kurumsal çerçevesi ele alınmıştır. Akıllı şehri meydana getiren bileşenler incelendikten sonra akıllı şehrin teknolojik altyapısı ve uygulamaları araştırılmıştır. Ayrıca dünyada ve ülkemizde önde gelen akıllı şehirler yönetim çalışmaları ayrıntılı değerlendirilmiştir. İkinci bölümde ise yönetim kavramı ele alınmıştır. Devamında ise Beyaz Masa'nın görevleri, kurumsal yapısı ve faaliyetleri tarihsel süreç içerisinde ele alınmıştır. Üçüncü ve son bölümde araştırmanın modeli oluşturularak on dört Beyaz Masa personeliyle yapılan mülakatlar analiz edilerek bulgulara ve değerlendirmelere yer verilmiştir.

I. BÖLÜM

AKILLI ŞEHİR KAVRAMI VE KURAMSAL ÇERÇEVESİ

1.1.AKILLI ŞEHİR YAKLAŞIMI

Binlerce yıl boyunca şehir kavramı pek çok gelişmeyle birlikte kendine yeni fonksiyonlar katmıştır. Sanayi devrimi ile yoğun şehirleşme, küreselleşme ve ticaretin gelişmesiyle birlikte yeni cazibe merkezlerinin oluşmasına neden olmuştur. Bu süreçte kentlerdeki yaşam alanlarının gelişmesi, alt-yapı üst yapı ihtiyaçlarının artması, kaynakların azalması, rekabet gücünün artmasından dolayı ortaya çıkan sorunlara çözüm bulmak amacıyla yeni şehir perspektifleri gelişmiştir.

1990'lı yıllarda tartışılan kent vizyonlarından sonra 2000'li yıllara gelindiğinde hızlı nüfus ve şehirleşme artışına paralel, yerel hizmet taleplerinin de artmasına neden olmuştur. Bu bağlamda kullanılan enerji kaynaklarının azalmasıyla yenilenebilir enerji kaynaklarına ihtiyaç duyulması, çevre kirliliğinin ve küresel ısınmanın artmasıyla birlikte kentsel alanlardaki sorunların çözümü ve şehir sakinlerinin yaşam kalitelerini artırmak amacıyla bilgi işlem teknolojileri ile sürdürülebilir, akıllı şehir anlayışı ortaya çıkmıştır (Ateş ve Önder, 2019:42).

Akıllı şehir kavramı multidisipliner olması nedeniyle literatürde geniş bir yer bulmaktadır. Ancak genel bir tanımı yapılması zorlaşmaktadır. Akıllı şehrin unsurları olan akademik camia, sanayi ve yönetim alanının hedeflerinin ve akıllı şehre yüklediği anlamın farklı olması ve teknolojik gelişmelerin durağan olmaması genel anlamda bir akıllı şehir tanımının yapılmasına engel teşkil etmektedir (Köseoğlu ve Demirci, 2018:43).

Akademik literatürde akıllı şehrin pek çok özelliğini içerecek tanımlar geliştirilmiştir. Akıllı şehir kavramı, yeniliğin desteklenmesi veya sorunların çözülmesi için gereksinim duyulan insan sermayesi veya ileri entelektüel seviye ile nitelenmektedir. İkinci olarak amaçlar açısından ise insan yaşamının niteliğinin artırılması, ekonomik kalkınma ve sosyal içermeyi kapsamaktadır. Üçüncü olarak da akıllı şehir politikaları ile hayat boyu öğrenme, doğal kaynakların etkin ve verimli kullanımı, sürdürülebilir kalkınmayla insan sermayesini içeren bir konsepttir (Örseli ve Akbay, 2019:230-231).

Akıllı şehir, refah seviyesi yüksek, sürdürülebilir ve şehir içerisindeki aktörlerini gelecekte de varlığını devam ettirmek için gerekli tüm fiziki alt yapı araçlarını bilgi ve iletişim teknolojileri ile geliştirmiş ve şehirli taraından kabul edilmesiyle ortaya çıkan yenilikçi ve teknolojik bir yaklaşım olarak kabul edilir (Örseli ve Dinçer, 2019:93). Akıllı şehir tanımlamalarında her ne kadar teknoloji vurgusu yapılsa da toplumsal ve sosyal alanların sürece dâhil edilmesi ile sürdürülebilir bir akıllı şehir oluşacaktır (Ateş ve Önder, 2019:43). İnsan yaşam kalitesinin artması, toplumsal refahın sağlanması ve sosyal bütünleşmenin gerçekleşebilmesi için yönetim ve politikalarda insan unsurunun ön planda tutulması gerekmektedir.

Uluslararası literatürde de benzer akıllı şehir tanımlamaları ve genel anlamda bir akıllı şehir tanımlamasının zorluğu görülmektedir ve bu tanımlama zorluğunun iki yönü vardır. İlk İngilizce 'de 'smart' yani 'akıllı' kavramı akıllı şehir konseptindeki Bilgi Şehri, Kablol u Şehir, Dijital Şehir gibi farklı tipolojilere atıfta bulunmaktadır. İkincisi akıllı şehir etiketidir. Bu etiket bulanık bir kavramdır ve birbiri ile çelişen anlamlarda kullanılmaktadır. Pardo ve Nam, bu tanımlı boyutsal olarak tekrar eden özelliklere bağılı olarak düzenlemektedir. Onlara göre akıllı şehirde teknoloji, insan ve kurumsal boyut bulunmaktadır. Dijital Şehir, Kablol u Şehir, Sanal Şehir, Bilgi Şehri, Ulaşılabilir Şehir konseptlerini içeren teknoloji boyutu, şehri içerisindeki yaşam standardını yükseltmek ve dönüştürmek için teknolojik altyapı kullanımına dayanmaktadır. İnsan boyutu ise insan, eğitim, öğrenme ve bilgiye dayanırken Öğrenen Şehir ve Bilgi Şehir kavramlarını ifade etmektedir. Akıllı şehirde kurumsal yönetim ile paydaşlar arasındaki işbirliği oldukça önemlidir. Bu nedenle idare ve politika akıllı şehrin kurumsal boyutunu oluşturmaktadır. Sürdürülebilir Şehir, Akıllı Toplum ve Yeşil Şehir konseptinde yönetimin kurumsal yapısı ön plana çıkmaktadır (Cocchia, 2014:18).

Genel olarak akıllı şehir zamandan tasarruf etmek, bireysel hareketliliği geliştirmek, bilgi ve hizmetlere erişimi kolaylaştırmak, enerji ve kaynak tasarrufu sağlamak ve şehirdeki karar alma süreçlerine katılımı gerçekleştirmek için işletmelere ve şehir sakinlerine yeni bilgi ve iletişim teknolojilerini uygulama izni veren bir şehir olarak görülmektedir (Kunzmann, 2017:12).

Giffinger vd. göre akıllı şehir kavramı mekânsal planlama literatüründe ve şehir araştırmalarında yeteri kadar kullanılsa da çeşitli yönleri tanımlanabilmektedir. Şehirdeki alanlara ve aktörlere yansımaları farklı olan akıllı şehir, ekonomi ve iş dünyası için üretim süreçlerinde bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanıldığı akıllı endüstriyi ifade ederken şehir sakinlerinin eğitimi için kullanılmaktadır. Bir diğ er literatürde ise akıllı şehir, şehirdeki vatandaşlar ile şehir yönetimi arasındaki ilişkiyi ifade etmek için kullanılmaktadır. Bu ilişki de

e-yönetim, e-demokrasi gibi bilgi ve iletişim teknolojilerinin etkin kullanıldığı uygulamalarla sağlanmaktadır (Giffinger vd, 2007:10).

Tüm bu literatürdeki tartışmalarla aslında akıllı şehrin farklı bileşenlere sahip olduğunu ve bu bileşenlerin ön plana çıkartılarak ifade edilmesi nedeniyle tanım çeşitliliği olduğu görülmektedir.

1.2.AKILLI ŞEHİR BİLEŞENLERİ

Şehirlerde yaşanan yoğun göçler, yeni yaşam alanlarının oluşturulması, kentsel dönüşüm, ekonomik, sosyal ve kültürel faaliyetler sonucunda ortaya çıkan sorunların çözümü ve kaliteli, etkin, verimli ve ekonomik bir hizmet sunmak için şehirlerin ‘akıllı’ olması zorunlu hale gelmiştir. Akıllı şehir yaklaşımının benimsenmesi ve uygulanabilmesi için akıllı şehrin sahip olduğu temel yapı taşlarının bilinmesi gerekmektedir.

Akıllı şehir denilince akla her ne kadar teknoloji gelse de toplumun ve şehrin tüm niteliklerini kapsayacak şekilde geniş bir görünüme sahiptir. Şehir içerisindeki vatandaş, özel ve kamu sektörü, üniversiteler, sivil toplum gibi aktörlerin arasında entegrasyon ve eşgüdüm akıllı şehir konsepti içerisinde sağlanmaktadır. Çünkü akıllı şehir bileşenleri birbiri ile uyumlu ve koordineli olarak tasarlanmıştır.

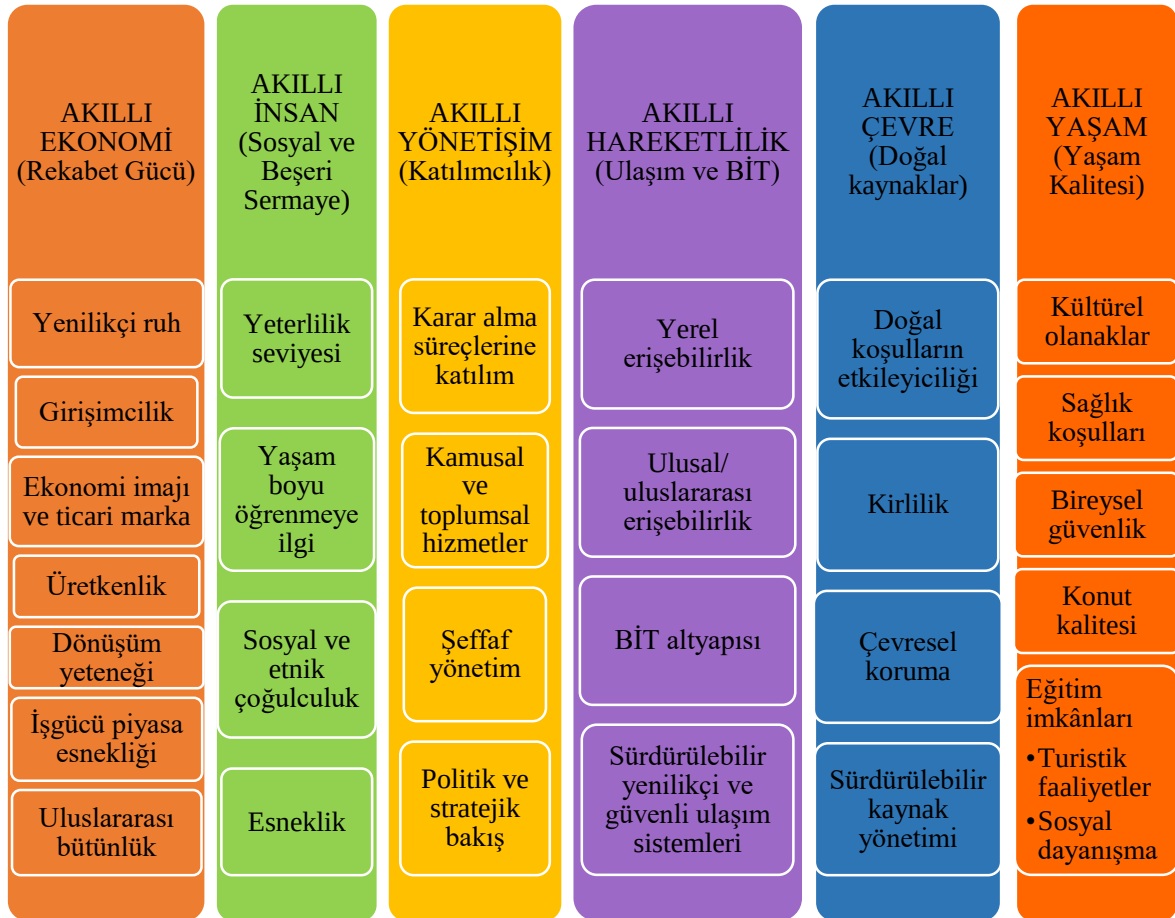
Giffinger vd. akıllı şehrin akıllı ekonomi, akıllı insan, akıllı yönetim, akıllı hareket, akıllı çevre, akıllı yaşam olmak üzere altı bileşeninin olduğunu ifade etmektedir. Giffinger vd,’Orta Büyüklükteki Avrupa Şehirleri Akıllı Şehir Derecelendirilmesi’ projesinde, akıllı şehir, kendilerinin belirleyici, bağımsız ve özgür olan vatandaşların aktivitelerinin akıllı kombinasyonu üzerine inşa edilmiş bu altı bileşenle ileriye dönük performans gösteren bir şehir olarak tanımlamaktadır (Giffinger vd, 2007:11).



Şekil 1. Akıllı Şehir Bileşenleri

Kaynak: (Giffinger, vd. 2007:11).

Akıllı şehrin altı bileşenlerine bağlı olarak otuz üç faktör de tespit eden Giffinger vd. bu bileşenleri ve faktörleri akıllı şehrin performansını tespit etmek için kullanmıştır (Giffinger vd, 2007:12).



Şekil 2. Akıllı Şehir Alt Bileşenleri

Kaynak: (Giffinger, vd. 2007:12).

1.2.1. Akıllı Ekonomi

Akıllı ekonomi, Türkiye'nin akıllı şehir plan ve stratejisinin belirlendiği 2020-2023 Ulusal Akıllı Şehirler Stratejisi ve Eylem Planı raporunda, bir şehrin makro ve mikro nitelikleriyle tüm ekonomik faaliyetlerindeki girdi ve çıktıların akıllı sanayi ile desteklenmesi olarak tanımlanmıştır (www.akillisehirler.gov.tr,2019).

Ekonomi içerisindeki aktörlerin yerel, ulusal ve küresel ekonomik ağlarla bütünleşmesi bir zaruret haline gelmiştir. Bu bağlamda girişimcilik, üretkenlik, ticari marka oluşturma ve iş gücü piyasa esnekliği ile küresel piyasalarla bütünleşmeyi hedefleyen akıllı ekonomi, dönüşüm becerisi ve yenilikçi anlayışla rekabet gücünün artırılmasını hedeflemektedir (Giffinger vd, 2007:12). Akıllı şehir yönetiminde özel sektöre gerekli teknolojik alt yapının oluşturulması ile meydana gelen veya gelmesi muhtemel olan sorunlara yönelik olarak adeta bir laboratuvar ortamında çözümlerin üretilebilecektir (Örselli ve Dinçer, 2019:94). Kentte meydana gelen sorunlara karşı üretilen bu çözümler ayrıca yeni iş sahalarının meydana gelmesini sağlayacağı gibi yerel yönetimin hizmet sunumunda elde ettiği verilerin açık veri haline dönüşmesiyle yeni girişimleri oluşturacaktır (Memiş, 2018:75). Dolayısı ile akıllı ekonomi, yeni ürünleri, yeni iş ve hizmet alanlarını besleyecektir (Ateş ve Önder,2019:47).

1.2.2. Akıllı İnsan

Bilgi ve iletişim teknolojilerinin gelişmesi ve yaygınlaşması ile birlikte bireylerin sosyal, ekonomik ve kültürel hayatını etkilediği gibi kurumların da yapılarını, personelin özelliklerini, vatandaş-müşteri ilişkileri ile bunların karar alma ve yönetim süreçlerindeki rollerini yeniden düzenlemiştir. Dolayısı ile devletin klasik tanımının yanında e-devlet adı verilen kamusal hizmetlerin çevrimiçi olarak halka sunan yeni bir yapı ortaya çıkmıştır. Ayrıca bilgi ve iletişim teknolojileriyle yönetim ve karar alma süreçlerine aktif katılan toplum da bilgi toplumuna dönüşmüştür (Sadioğlu ve Dinç,2019:44).

Akıllı insan bileşeni, literatürde akıllı birey veya akıllı vatandaş kavramlarına karşılık gelmektedir. Akıllı insan, beşeri ve sosyal sermayenin niteliği, esnekliği, kreatif oluşu, hoşgörüsü, kozmopolitliği ve kamusal hayata katılımıyla ile ilgilidir (Vanolo, 2014:887). Aynı zamanda akıllı insan toplumsal hayata ve yönetim süreçlerine bilgi iletişim teknolojileri aracılığı katılan, akıllı teknolojilerinin kullanıcısı olmasının yanında üreticisi olandır. Dolayısı ile akıllı insan, insanların yaratıcılığını ve yenilikçiliğini geliştiren bir ölçüttür (Anthopoulos, 2017:4).

Akıllı şehir bileşenlerinden biri olan akıllı insan, bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanarak bu sürecin önemli bir parçası haline gelmektedir. Bu nedenle hayat boyu öğrenme, yaratıcılık, esneklik, eğitim, sosyal yaşama katılım gibi göstergeler akıllı insanın özellikleri olarak karşımıza çıkmaktadır (Memiş, 2018:75). Ancak bu özellikler tek başına yeterli olmayıp birbiri ile entegre edilerek bütüncül bir yaklaşım sergilenmesi gerekmektedir. Akıllı insan, yalnızca vatandaşların yeterlilik veya eğitim seviyesi ile değil, aynı zamanda uyum ve kamusal hayatla ilgili sosyal etkileşimin kalitesi ve diğer dünyaya açıklıkla da tanımlanmaktadır (Giffinger vd. 2007:11).

Akıllı şehir anlayışında teknoloji ve kurumsal faktörlerin yanında insan faktörü de tamamlayıcı bir rol üstlenmektedir. İnsan faktörü denilen olgu yaratıcılık, sosyal öğrenme ve eğitimin yanı sıra kent sakinlerinin kamu hizmetlerine sosyal katılımını, yumuşak altyapıyı, kentsel çeşitliliği ve kültürel karışımı, ilişkisel sermaye ile eğitim kurumları ve Ar-Ge kapasiteleri gibi bilgi tabanını vurgulamaktadır (Nam ve Pardo,2011:287).

Akıllı insan olmadan, akıllı şehrin etkin olamayacağı vurgulanmaktadır (Örselli, Bilici ve Babahanoğlu, 2018:8). Bu sebeple akıllı insanın öncelikle yaşam boyu öğrenme gibi eğitim süreci içerisinde bulunup öğrendiği teoriyi hem içinde bulunduğu toplum hem de dünya toplumuyla uyum için kullanması ve bu tüm süreç içerisinde bilgi iletişim teknolojileri etkin olarak kullanması ve yenilikçi yaklaşımlarla üretmesi gerekmektedir.

Akıllı insanın tanımından da anlaşılacağı üzere hayat boyu öğrenme ve eğitim hem akıllı şehir hem de akıllı insan için önemlidir. Sürekli gelişen, her alanda ve sık olarak kullanılan bilgi iletişim teknolojilerini takip etmek için devamlı öğrenmek bir zorunluluk haline gelmiştir. Söz konusu bu öğrenme süreci geleneksel yöntemlerin yanında akıllı öğrenmeyi de kapsamaktadır. Akıllı şehirdeki öğrenmenin amacı ise bireylerin akıllı öğrenimine yardımcı olmaktır. Böylece akıllı öğrenme, akıllı insan için önemli faktör olan hayat boyu öğrenmeyi destekleyecektir (Sadıoğlu ve Dinç, 2019:47).

1.2.3. Akıllı Yönetişim

Yönetişim kavramı ilk defa 1989 yılında Dünya Bankası tarafından yayımlanan ‘Sub-Saharan Africa: From Crisis to Sustainable Growth’ adlı raporda ele alınmış ve bir ülkeyi yönetmek için siyasi gücün kullanılması olarak tanımlanmıştır (World Bank, 1989:60) Bu tarihten itibaren küreselleşme ve bilgi ve iletişim teknolojilerinin hızla yaygınlaşması sonucunda literatüre iyi yönetim, küresel, yönetim, bölgesel, yerel yönetim ve dijital yönetim gibi kavramlar

girmiştir. İleriki bölümde ayrıntılı olarak ele alacağımız yönetim kavramı akıllı şehir konseptinde de kendine yer bulmuştur.

Akıllı şehir bileşenlerinden biri olan akıllı yönetim, siyasi katılımın yönlerini, vatandaşlara sunulan hizmetleri ve idarenin işleyişini kapsamaktadır. Karar alma süreçlerine katılım, kamusal ve toplumsal hizmetler, hesap verebilir yönetim katılımcı bir akıllı yönetişimin unsurları olarak kabul edilmektedir (Giffinger vd, 2007:11). Akıllı yönetim yerel yönetim ve sivil toplum koordinasyonu kapsamaktadır. Mevcut kamu hizmetlerinin ve politik stratejilerin kalitesini, yönetimde hesap verilebilirliği (Vanolo, 2014:887) ve ayrıca şehir sakinlerinin karar alma süreçlerine katılımını kolaylaştıran işlemler olarak tanımlanmaktadır (Leteifa'dan aktaran Bilici ve Babahanoğlu, 2018:131).

Tanımlar incelendiğinde görülmektedir ki yönetim ile akıllı yönetişimin perspektifleri benzerdir. Akıllı yönetim, bilgi ve iletişim teknolojileri aracılığıyla vatandaşların karar alma süreçlerine dâhil ederek şehirde meydana gelen sorunların çözümü ve daha etkin, şeffaf, katılımcı, demokratik bir yönetim oluşturma amacı taşımaktadır (Örselli ve Dinçer, 2019:94). Sonuç olarak akıllı yönetim, vatandaşın ilgi ve iletişim teknolojileri aracılığı ile karar alma ve uygulama süreçlerine aktif olarak katıldığını ifade eden e-yönetişim kavramına yaklaşmaktadır.

1.2.4. Akıllı Hareketlilik

Literatürde aynı zamanda 'akıllı ulaşım' ile aynı anlama gelen akıllı hareketlilik, trafik akışının kontrol edilmesi, yönetilmesi, sürücü, yaya ve yolculara en doğru istikametın oluşturulması, mobilitenin sağlanmasının yanında maliyet ve zaman kaybının engellenmesi için bilgi ve iletişim teknolojilerini kapsayan bütüncül bir sistem olarak tanımlanmaktadır (Singh ve Gupta'dan aktaran Tektaş ve Tektaş, 2019:2).

Akıllı hareketlilik, sürdürülebilir, güvenli ve modern ulaşım sistemleri ile bilgi iletişim teknolojilerini kullanarak şehir ve şehirlerarası ulaşımı ifade etmektedir (Vanolo, 2014:887).

Akıllı ulaşım kavramı aslında akıllı şehirden önce şehir uygulamaları arasında yer almaktadır. Akıllı ulaşım sistemlerinin tarihsel gelişimi incelendiğinde hazırlık, fizibilite ve ürün geliştirme olarak üç aşamadan meydana geldiği görülmektedir. Hazırlık aşaması 1960 – 1970'li yılları kapsayan ve Almanya, Japonya, Amerika gibi ülkelerde ulaşımında nakit para yerine kartlı geçiş sistemi ile elektronik rota kılavuz sistemi çalışmalarını kapsayan aşamadır. 1980 – 1995 yılları arasını kapsayan fizibilite aşamasında akıllı ulaşım sisteminin standartları yoğun olarak

alışılmıştır. 1995’den günümüze kadar olan süreyi kapsayan ürün geliştirme aşamasında ise akıllı ulaşım sistemlerinin pratik yansımalarının olduğu aşamadır (Ta, 2018:4).

Ülkemizde akıllı ulaşım sistemleri ise ilk olarak 1984 yılında İstanbul’da ana arterlerde kavşaklarda sinyalizasyon sistemlerinin sinyal süreleri ve birbiri ile uyumunun sağlanması çalışması ile başlanmıştır. 1995 – 2005 yılları arasında elektronik ödeme sistemleri, trafik kontrol merkezleri, 2006’dan günümüze kadar, elektronik denetleme sistemleri, kavşak kontrol sistemleri, yolcu bilgilendirme sistemleri, otomatik araç sayımı gibi uygulamalarının yanında 2014 yılında strateji ve eylem planı ile Türkiye akıllı ulaşım sistemlerini hayata geçirmiştir (Katanalp vd, 2018:1505).

1.2.5. Akıllı evre

evre sorunları, endüstri devrimi sonrasında gelişen kentleşme, iklim değişikliği, karbon salınımı, hızla artan dünya nüfusu, nükleer denemeler, savaşlar gibi pek çok nedenle artış göstermiştir. Bunun sonucunda hava, su, toprak ve tüm canlı türlerinin yaşamı olumsuz etkilenmektedir. Meydana gelen sorunların önlenmesi veya en düşük seviyeye getirilmesi sürdürülebilir bir yaşam için gereklidir.

Akıllı şehir bileşenlerinden biri olan akıllı evre, çevresel sorunların meydana gelmeden veya meydana geldikten sonra sahip olduğu teknolojik alt yapıyla yöneltilerek hava, su, toprak kirlilik oranlarının düşük seviyeye getirilmesi kaliteli bir evre oluşturma hedeflenmektedir. Akıllı evre anlayışında, modern su ve kanalizasyon sistemleri, geri dönüşüm sistemleri ve akıllı teknolojilerle enerji tüketimini minimize etme (rselli ve Akbay, 2019:32), karbon salınımını ve çevresel kirliliklerin azaltılması hedeflenmektedir. Sonuç olarak akıllı evre, doğal kaynakların korunup sürdürülebilir (Vanolo, 2013:887) yönetimi için yeni bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanılmasını ifade etmektedir (Anthopoulos, 2017:3).

1.2.6. Akıllı Yaşam

Akıllı yaşam, kültür, sağlık, güvenlik, barınma, turizm gibi insan hayat kalitesinin çeşitli yönlerini içermektedir (Giffinger vd, 2007:12). Bununla birlikte sosyal uyumu ve sağlıklı çevreyi (Vanolo, 2014:887), kentsel alanda yaşanabilirliği (Anthopoulos, 2017:4), bilgi ve iletişim teknolojilerinin desteklediği yaşam tarzı, tüketim ve davranışı ifade etmektedir (Manville vd, 2014:28).

Akıllı yaşam, güvenlik, afet yönetimi, itfaiye (Bilici ve Babahanoğlu, 2018:132), temizlik, otopark, aydınlatma (Memiş, 2018:76) gibi uygulamaların yanında kültürel olanaklar, sağlık koşullarını, eğitim imkânları, turistik faaliyetleri ve sosyal dayanışma konularını da kapsamaktadır (Giffinger vd, 2007:12).

1.3.AKILLI ŞEHİR ARAÇLARI

Akıllı şehir konseptinde yer alan akıllı insan, çevre, ekonomi, yönetim gibi unsurları destekleyen bilgi ve iletişim teknoloji (BİT) aracılığıyla kamu hizmetlerinin sunumu gerçekleştirilebilmektedir. Akıllı şehrin altyapısını oluşturan büyük veri, yapay zekâ ve nesnelerin interneti teknolojisiyle kentsel verilerin gerçek ve tam zamanlı olarak takip edilebilmesiyle kent yönetimi ve yönetişimi kolaylaşmaktadır. Bununla birlikte kentin mevcut problemleri ya da ileride olması muhtemel sorunların tespit edilip çözüme kavuşturulmasına imkân sağlamaktadır.

1.3.1. Büyük Veri

Bilgi ve iletişim teknolojilerinin hayatımızın pek çok alanında kullanılması sonucunda her geçen gün veri artışı meydana gelmektedir. Veri boyutlarının tahmin edilemez derecede artmasıyla mevcut geleneksel saklama yöntemleri yetersiz kalmıştır. İlk defa 1990'lı yıllarda tanımı yapılan büyük veri, geleneksel veri tabanlarının altından kalkamayacağı kadar yüksek hacimli veri setlerini depolanma, işlem ve analiz süreci ile ilgilidir.

Büyük veri, yapısal olmayan yüksek hacimli, hızlı ve çeşitli kaynaklardan elde edilen verilerin işlenmesi ve analiz edilmesi olarak tanımlanabilir (Dülger, 2016:503). Büyük veri denilince akla her ne kadar verinin hacmi gelse de aslında farklı bileşenden oluşmaktadır. Büyük veriyi geleneksel veri depolamadan ayıran ve 4V olarak adlandırılan büyük veri bileşeni verinin büyüklüğü (volume), çeşitliliği (variety), hızı (velocity) ve kalite (value) ile birlikte (Milli, Çınaroğlu ve Çınaroğlu, 2016:3) 5V olarak kabul edilen doğrulamadan (verification) oluşmaktadır (Yılmaz, Bülbül ve Atik, 2017:89).

Verinin büyüklüğü adından anlaşılacağı üzere verinin miktarı ile ilgilidir. Elde edilen veriler terabaytlar ve petabytalar ile ifade edilir. Verinin çeşitliliği ise yapısal, yarı yapısal ve yapısal olmayan verinin çıktığı sensör, sosyal medya, internet tabanlı uygulamalar gibi kaynaklara göre sınıflandırılmasıdır. Aynı anda farklı kaynaklardan gelen ve oldukça geniş çapta üretilen verilerin hızının fazla olması da verinin işlem hızını artırmaktadır (Yılmaz, Bülbül ve Atik, 2017:89). Kaynaklardan elde edilen verilerin analiz edilmesiyle kurumların veya kişilerin karar

alması kolaylaşmaktadır. Dolayısı ile doğru kararın doğru zamanda alınması için birden fazla kaynaktan gelen verilerin değerlerine göre ayrıştırılması gerekmektedir.

Büyük veri kaynakları yönlendirilmiş, otomatik ve gönüllü olmak üzere üç kategoriye ayrılmaktadır. Yönlendirilmiş veriler, bir operatör tarafından teknolojik araçlarla bir insan veya yere odaklanarak dijital gözetleme şekilleri ile üretilmektedir. Otomatik veriler ise bir cihazın veya sistemin doğal bir işlevi olarak üretilmekte ve verileri kaydetmektedir. Dijital ağlar arasındaki işlemler, tıklama verileri, ulaşım kartları gibi makine tarafından okunan nesnelerin taranması otomatik verilere örnek gösterilebilir. Buna karşılık gönüllü veriler ise kullanıcılar tarafından sosyal medya veya diğer ortak platformlarda kitlesel olarak üretilen verilerdir (Kitchin, 2013:263).

Büyük veri bilgi ve iletişim teknolojileri, sanayi, mühendislik alanlarının yanı sıra ekonomi, sağlık, ulaşım gibi alanlarda da kullanılmaktadır. Bununla birlikte yerel ve merkezi yönetimin kurumları internet ortamında var olmaları nedeniyle büyük veri hizmetlerin etkin, verimli ve ekonomik olarak sunumunda oldukça önemli bir unsurdur. Özellikle 1993 yılında internetin yaygınlaşmaya başlaması ile birlikte hükümetler, resmi kurum ve kuruluşlar manuel olarak sundukları hizmeti artık çevrimiçi olarak sunmaya başlamıştır. Bu sürecin sonunda pek çok kurumun bir araya gelerek ortak bir çatı altında online hizmet sunumunu gerçekleştirdikleri e-devlet kavramı ortaya çıkmıştır. Bu süreç içerisinde kuşkusuz büyük verinin önemi artarak devam etmiştir.

Bilgi ve iletişim teknolojilerinin (BİT) kentsel alanlarda giderek yaygınlaşmakta ve böylece akıllı şehirlerin sürdürülebilir ve dayanıklı olması için ihtiyaç duyulan temel oluşmaktadır. BİT, akıllı şehir için genellikle şehir içerisindeki kamu hizmetlerinin uygulamalarıyla ilgilenir ve şehrin sürdürülebilirliği ve sosyoekonomik gelişimi için entegre edilmiş bilgi bütünlüğü sağlamaktadır. Akıllı şehirler de verilerin toplandığı, işlendiği ve depolandığı bu tematik ortamdan faydalanmaktadır. Ancak, bu tür bilgi kullanımı, şehirden ve şehir sakinlerinden büyük miktarda veri toplamak, depolamak ve analiz etmek için uygun yazılım araçlarını, hizmetleri, teknolojileri ve yeni bilgilerin üretilmesiyle karar alma mekanizmaların desteklenmesi için belediye yönetiminde yeni bölümleri gerektirir (Khan vd, 2013:1). Böylesine büyük bir veri analiz platformu karar vericilerin birçok kaynaktan veri analizini zamanında toplaması akıllı şehirlerin yönetimini kolaylaştırmaktadır (Khan vd, 2013:2).

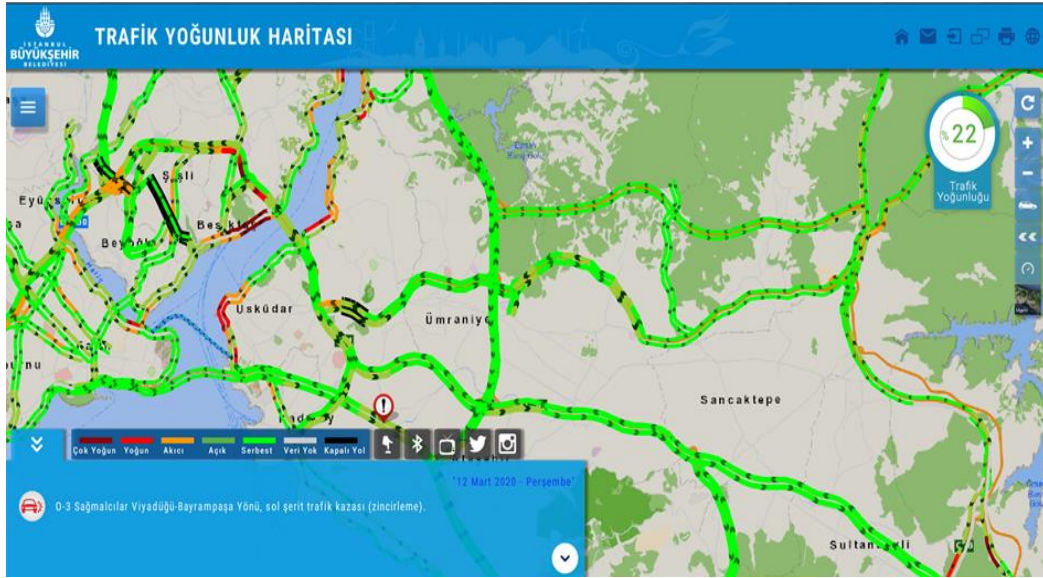
Akıllı şehirler ile büyük veri arasında oluşan bu füzyondan multidisipliner alan olan kentsel bilişim kavramı ortaya çıkmıştır. Büyük veri genel anlamının yanında burada, şehirlerin

dinamiklerini geliştirmeye odaklanır. Akıllı şehirler için büyük verinin faydaları arasında gerçek zamanlı sistem takibi, yönetim ve en uygun şekle getirme yer almaktadır. Trafik akışı, elektrik, su ve gaz yönetimi alanında, yeni toplu taşıma güzergâhları ve şebekelerinin planlanmasında, toplum sağlığı ve acil müdahalenin yönetiminde büyük verinin önemli katkısı söz konusudur (Jara, 2014:1147).

Akıllı şehir mimarisinin önemli bir unsuru olan teknolojinin algılama, ağ, işletim-yönetim ve uygulama katmanı olmak üzere dört temel katmanı bulunmaktadır. Tüm bu teknolojik katmanlar büyük veri sayesinde değişikliklere ve dönüşümlere maruz kalmıştır. Algılama katmanında sensörler, terminal aygıtlar oluştururken ağ katmanında telekomünikasyon ve ilgili hizmetler mevcuttur. Diğer katmanda ise yönetim, bakım, güvenlik gibi platformlar bulunmaktadır (Simic, vd, 2019:582).

Akıllı şehirler de büyük veri depolama ve analiz işlemleri ne kadar önemliyse gerçek zamanlı olması da o derecede öneme sahiptir. Bu sayede hem yöneticiler hem de kullanıcılar anlık verileri takip ederek emek, zaman ve maliyet gibi kayıpların önüne geçilmektedir. Ayrıca gerçek zamanlı sensörlerden yakalanan verileri kullanıcılar oluşturulan web siteleri üzerinden sorgulayabilmektedir (Batty, 2016:323).

Resim 1. Trafik Yoğunluk Haritası



Kaynak: (www.uym.ibb.gov.tr, 2020)

Örneğin yukarıda Resim 1’de İBB’ye bağlı olan Ulaşım Yönetim Merkezi web sitesi üzerinden gerçek zamanlı olarak kullanıcılara trafik yoğunluğunu göstermektedir. Kullanıcılara trafik

yoğunluğunu görebildikleri gibi yol çalışması, kaza, yol durum bilgisi gibi verilerin yanında otopark doluluğu, hava durumu gibi bilgileri de aynı anda görebilmektedir.

Büyük veri şehirlerin nasıl işlediğine dair deneyimlerimizi zenginleştirmekte, şehirlerde sosyal etkileşim ve daha bilinçli kararlar almak için birçok yeni fırsat sunsa da bu gelişmelerin şehir için avantaj sağlayıp sağlayamayacağı belirsiz bir noktadır. Örneğin Londra'da 2011-12'de 6 aylık zaman diliminde şehir içi ulaşımında yolcuların % 85'i ulaşım kartı kullanırken bağlantı kurulamayan yaklaşık % 10 kullanıcı veri setinin kapsamlılığını azaltmaktadır. Çünkü sisteme giriş ve çıkış yapmak yolculuk olarak tanımlanmamaktadır. Dolayısıyla bu veri setleri standart trafik modelinde ev, iş yerleri ve yerlerle ilişkilendiren çok akıllı bir takip olmadan kullanılamaz. Çünkü diğer veri setlerinin dâhil edilmediği ve analiz yapılmadığı zaman hatalar meydana gelir (Batty, 2013:277-278).

Büyük veriler birçok fırsat sunarken insan coğrafyası için bazı zorlukları da beraberinde getirmektedir. Bu birçok kaynaktan elde edilen hacimli verilerin analiz edilip değerlendirilebilmesi için yeni yöntemlere ihtiyaç duyulmaktadır. Büyük veri setlerini anlamlandırabilmek için yeni veri analitiği tasarımları gerekmektedir (Kitchin, 2013:264). Yoğun teknolojik alt yapılı akıllı şehir mimarisinde büyük veri; veri kaynakları ve özellikleri, verinin mülkiyeti, kalitesi ve maliyetiyle beraber güvenlik sorunlarını da beraberinde getirmektedir. Birden fazla kaynaktan elde edilen verinin heterojen yapısı nedeniyle kesin karar verilmesini engellemektedir (Simic, vd, 2019:585).

1.3.2. Açık Veri

Yoğun bir şehirleşme ve hızlı nüfus artışıyla özellikle yerel yönetimlerde sürdürülebilir kalkınma, çevre, yenilenebilir enerji gibi kamu hizmetlerinde yeni zorluklarla yüzleşmeye başlamıştır. Böyle bir ortamda hem akıllı hem de veri odaklı olmak, verimli ve ekonomik bir geleceğin hazırlanmasında kilit rol üstlenmektedir (Breuer vd, 2020:1). Akıllı şehirler, bilgi ve iletişim teknolojileri aracılığı ile bu zorluklara karşı yeni hizmet ve uygulamaların geliştirilmesi teşvik etmekte, kültüre dayalı çözümleme ve yenilikte çevre için etkili bir ortam oluşturmaktadır (Bolivar'dan Aktaran Belizario ve Berardi, 2019:1). Ayrıca akıllı şehir konsepti karar alma süreçlerine kamusal çevreyi içine almayı ve böylece topluluk bağlarını güçlendirmeyi ve siyasi katılımı sağlamayı amaçlamaktadır (Lemos'tan aktaran Belizario ve Berardi, 2019:1).

Akıllı şehirler, akıllı çevre, akıllı insan, akıllı yönetim ve diğer bileşenlerinde olduğu gibi teknolojiyi bir araç olarak kullanmasından dolayı kentsel veri kaynakları çoğalmakta buna bağlı olarak kentsel verilerin hacmi büyümektedir. Dolayısı ile kentsel veri kaynakları sürekli üretip ve tüketmesinden dolayı veri motoru haline gelmiştir (Moustaka, Vakali ve Anthopoulos, 2018:5).

Açık veri, serbestçe kullanılan, dönüştürülen ve herhangi bir amaç için herkes tarafından serbestçe paylaşılan veri ve içeriktir. Açık Veri Enstitüsü açık verileri, kurumlar, işletmeler ve bireylerin erişebileceği veriler olarak da tanımlamaktadır (Ghahremanlou vd., 2018:1). Ayrıca açık veri, teknik ve yasal olarak yeniden kullanım ve yayınlama amacıyla kullanılan verilerdir (Jussila vd, 2019:1). Blockchain Türkiye Platformu da açık verileri herhangi bir kontrol mekanizmasına bağlı olmadan herkes tarafından ücretsiz olarak tekrar kullanılan ve dağıtılan veriler olarak tanımlamaktadır (Açık Veri, 2019:11). Genel olarak açık verinin özellikleri incelendiğinde şu şekilde özetlemek mümkündür:

- **Eksiksiz veya doğruluk:** Sunulan veriler kullanıcılar için kullanışlı olmalıdır.
- **Erişilebilirlik:** Şehirlerin açık verileri web siteleri aracılığı ile mevcut olmalıdır.
- **Kullanılabilirlik:** Veri kümeleri yayınlanmadan önce temizlenmeli, özelleştirilmeli ve kullanılabilir hale gelmelidir.
- **Tescilsiz:** Tescili olmayan veriler üzerinde kontrol veya mülkiyet hakkına sahip hiçbir kuruluş yoktur.
- **Eşitlikçi:** Açık veriler, bir gruba veya topluluğa karşı önyargılı olmamalıdır.
- **Kalıcı:** Sabit bir internet konumunda süresiz olarak istikrarlı bir veri için mümkün olduğunca uzun süre kullanılabilir hale getirilmelidir.
- **Belgeli:** Verilerin nasıl toplandığı, temizlendiği ve analiz edildiği kayıt altına alınmalıdır (Ghahremanlou vd., 2018:4).
- **Yeniden kullanım ve yeniden dağıtım:** Verilerin diğer veri kümeleriyle karıştırmayla birlikte yeniden kullanımı ve yeniden dağıtımı sağlanmalıdır (Vasiu, 2015:6).

Açık verilerin en önemli özelliği ise birlikte çalışabilme özelliğidir. Farklı sistem ve kuruluşların eşgüdümlü çalışmasını ifade eden birlikte çalışmayla, farklı veri kümeleri birlikte

çalıştırılabilir ya da kıyaslanabilir. Büyük ve karmaşık sistemler için bu birlikte çalışma yeteneği oldukça önemli bir husustur (Vasiu, 2015:6).

Açık verinin öneminin giderek artması sonucunda pek çok devletin bir araya gelerek imzaladıkları Açık Veri Sözleşmesi (Open Data Charter) ile açık verileri ilkeleri;

- Varsayılan açıklık,
- Zamanında ve kapsamlı
- Erişilebilir ve tekrar kullanılabilir
- Karşılaştırılabilir ve beraber çalışılabilir
- Yönetişime ve vatandaş katılımına uygun
- Yenilik ve kalkınmayı içermeye yönelik olarak belirlenmiştir (www.opendatacharter.net/, 28.03.2020).

Açık veri denilince her ne kadar akla herkese açık olarak sunulan veriler gelse de her paylaşılan veri açık veri değildir. Bir verinin açık veri olarak adlandırılması için;

- CSV, JSON, XML, RDF gibi veri alışverişinde kullanılan dosyalarda açık bir şekilde işlenmesine olanak tanınmalıdır,
- Zengin meta veri dağılımına sahip olmalıdır,
- Otomatik işlemleri kolaylaştırmak için veri aktarımı erişilebilir olmalıdır,
- Kullanılmış meta veri ve kelime bilgisine ilişkin açıklayıcı belgelerle katılmalıdır,
- Veri kalitesinin korunması için periyodik olarak kullanıcılar tarafından güncel olmalıdır (Vasiu, 2015:6).

Sürdürülebilir bir akıllı şehir yönetimi için deneyimlerin ve kaynakların paylaşılması önemli bir husustur. Emek ve zaman kaybının önüne geçilerek hataların tekrarlanması da en aza indirilir. Dünyadaki pek çok şehir vatandaşlarına sundukları hizmeti dijital ortamlara aktararak daha verimli hale getirmeyi ve akıllı şehir statüsüne ulaşmayı hedeflemektedir (Ghahremanlou vd., 2018:1). Teknolojik alt yapı veya sensörler aracılığı ile elde edilen büyük veri akıllı şehirlerin karakteristik bir özelliği olsa da açık veri şehir yönetimi için yeni bir fenomendir (Ojo vd, 2015: 1). Akıllı şehirler, açık veriyi;

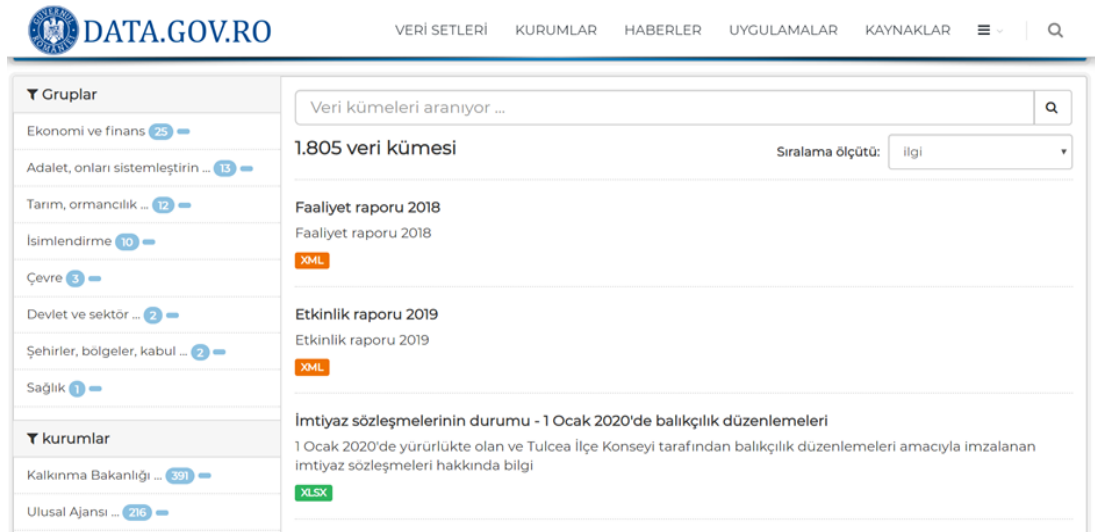
- Yönetimi, hesap verilebilirlik ve hizmetlerin geliştirilmesi,
- Veri odaklı katılım ve değerlendirme ile kamusal sorunların çözümü,
- Vatandaşların karar alma mekanizmalarına katılımını kolaylaştırmak

amacıyla kullanmaktadır (Jussila vd, 2019:1).

Eğitim, enerji, turizm ve ulaşımda açık veri akıllı şehir politikalarını etkilemiştir. Açık veri tabanlı uygulamalar ve açık veri endüstrisi, teknoloji pazarı ile açık verilerden yararlanılarak sosyal sektörlerde dijital hizmetlerin için bir pazarın oluşturulması ekonomi alanını etkilemiştir. Açık veri ayrıca dijital eğitim hizmetleri ile birlikte geleneksel eğitime yeni bir boyut kazandırmıştır.

Akıllı şehirlerdeki açık veri politikasının bir yansıması da açık veri portalleridir. Bu portallar aracılığı ile sağlık, çevre, enerji, güvenlik, eğitim, adalet, turizm gibi kategorilerde veri setleri kullanıcılara sunulmaktadır. Örneğin Romanya hükümeti, kamu idaresinin sunduğu açık veri setlerine vatandaşlarının kaydedip kullanmasına olanak sağladığı bir portal oluşturmuştur.

Resim 2. Romanya Açık Veri



Kaynak: (www.data.gov.ro/dataset, 2020)

Mayıs 2017 yılında Finlandiya’da hayata geçirilen OpenHäme projesi ile Tavastia Events web sayfası (www.tavastiaevents.fi, 2020) oluşturulmuştur. Bu web sitesinde kullanıcı sisteme giriş yaparak diğer kullanıcılarla istediği etkinliği paylaşabilmektedir. Geleneksel web tabanlı takvimlerden farkı ise veri tabanı ve diğer kullanıcılara açık uygulama olmasıdır.

Resim 3. Tavastia Etkinlikleri

ETKİNLİĞİN ADI
Etkinliğe bir ad verin **PAKOLLINEN**

Etkinliğin adı

255 üzerinden 255 kaldı

ETKİNLİK HAKKINDA GENEL BİLGİ
Kısa açıklama **PAKOLLINEN**

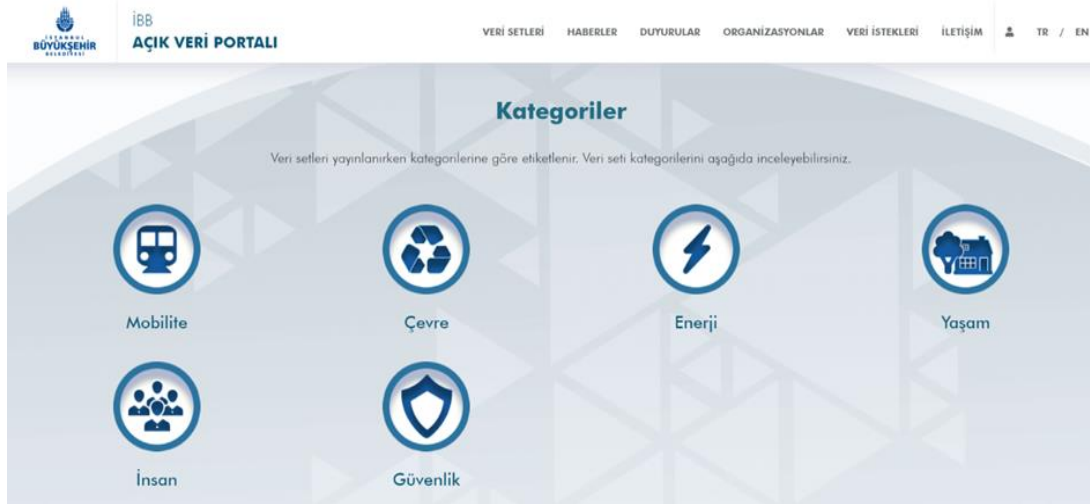
Maksimum karakter sayısı 140 karakterdir

140 üzerinden 140 kaldı

Kaynak: (www.avastiaevents.fi, 2020).

Bu uygulama hem veri girişi yapan kullanıcı hem de uygulamadan veri alan kullanıcı için açık olarak düzenlenmiştir. Mobil uygulamada ayrıca vatandaşlara kendi mahallelerine göre bilgiler de sunmaktadır. Böylece şehir sakinleri kendi mahallesinde karar verme ve planlama gibi faaliyetlere katılımı mümkün kılmaktadır (Jussila vd, 2019:4-7).

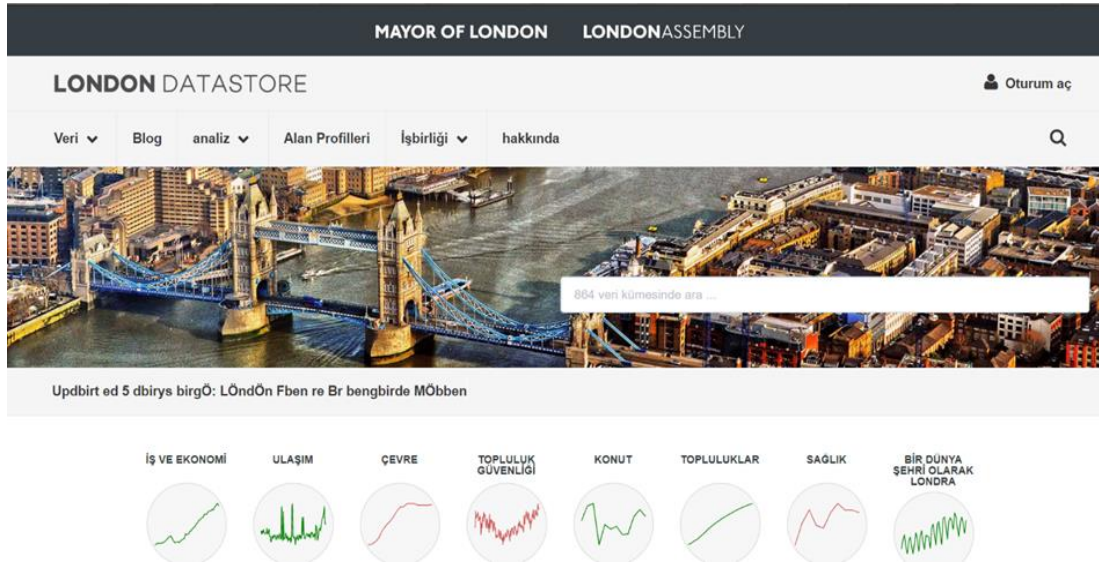
Resim 4. İstanbul Açık Veri



Kaynak: (www.data.ibb.gov.tr, t.y.)

Türkiye’de akıllı şehirlerden biri olan İstanbul da açık verinin önemine dikkat çekerek Açık Veri Portalı’nı hayata geçirmiştir. Ulaşımdan çevreye, güvenlikten enerjiye kadar pek çok kategoride veri seti mevcuttur. Ayrıca sisteme yüklenmemiş veri setleri için kullanıcılar veri talebinde bulunmaktadır.

Resim 5. Londra Açık Veri



Kaynak: (www.data.london.gov.uk, 2020)

Londra yönetimi veri setlerini yayınlamasının yanında şehirde ortaya çıkan sorunların çözümünde işbirliği ve koordinasyonu ön plana çıkarmaktadır. Buna göre Şehir Veri Analizi Programı ile kamu hizmetleri arasında veri işbirliğini geliştirmekte, proaktif bir yaklaşımla da özel sektör, üniversiteler ve bireylerin veri yükleyebileceği bir platform haline gelmektedir.

Resim 6. New York Açık Veri



Kaynak: (www.opendata.cityofnewyork.us, 2020)

Londra gibi New York da açık veri platformunda yalnızca veri setlerini yayınlamakla kalmamış aynı zamanda şehri ilgilendiren konularda proje veya yarışma düzenleyip vatandaşların şehir yönetime katılmasına imkân sağlamıştır.

Yukarıda değinilen farklı şehirlerin kendilerine göre açık veri politikaları bulunmaktadır. İstanbul açık veri platformunda belediyenin yayınladığı veriler bulunurken, New York ve

Londra gibi şehirlerin açık veri platformlarında kullanıcıların ayrıca veri yükleme, proje göndermek gibi seçenekleri de bulunmaktadır. Açık veri portalları ile mevcut hizmetler geliştirilirken yeni ürün ve hizmetler ortaya çıkmaktadır. Ayrıca kent hizmetlerinin etkinliğini ve verimliliğinin artmasına olanak sağlayan açık veri portalı bilgi iletişim teknolojilerinin de geliştirmektedir (Akdamar, 2017:51). Kamu ve özel sektörle birlikte üniversitelerin şehir sorunlarına yenilikçi çözümler sunulabilmektedir.

Akıllı şehirde önemli bileşeninden biri olan akıllı yönetim, akıllı şehrin merkezinde konumlanmaktadır ve bilgi iletişim teknolojileri aracılığı ile vatandaşların sürdürülebilir iş birliği sürecine katılımını içermektedir. Dolayısı ile bu süreçte veri alışverişi ve iletişim itici gücü oluşturmaktadır. Sürdürülebilir akıllı şehir yönetimi için kentsel yönetim süreçleri ile teknolojik potansiyelin uyumlu olması nedeniyle veri yönetiminin rolü artmaktadır (Paskaleva vd., 2017:4). Veri yönetimi ile akıllı şehirdeki potansiyel uygulamalar gelişir, kentsel karar alma süreci ve politika oluşturma, hizmet geliştirme veya yönetimi gibi önemli alanlarda paydaşların ihtiyaçlarına göre yeniden düzenleme yapılmaktadır. Bununla birlikte kamu ve özel sektörde sürdürülebilir kalkınma gerçekleştirilir (Paskaleva vd., 2017:5).

Açık veri, yenilikçi çözümler sunmasının yanında, verinin farklı paydaşların birlikte kullanımı sonucunda maliyetlerin azalıp etkinliğin artırmaktadır. Ayrıca yeni iş modellerinin gelişmesi, veri madenciliği, veri okur yazarlığı, veri analizi gibi sektörlerin gelişmesine ve verinin kaliteli olmasına imkan sağlamaktadır (Açık Veri, 2019:14).

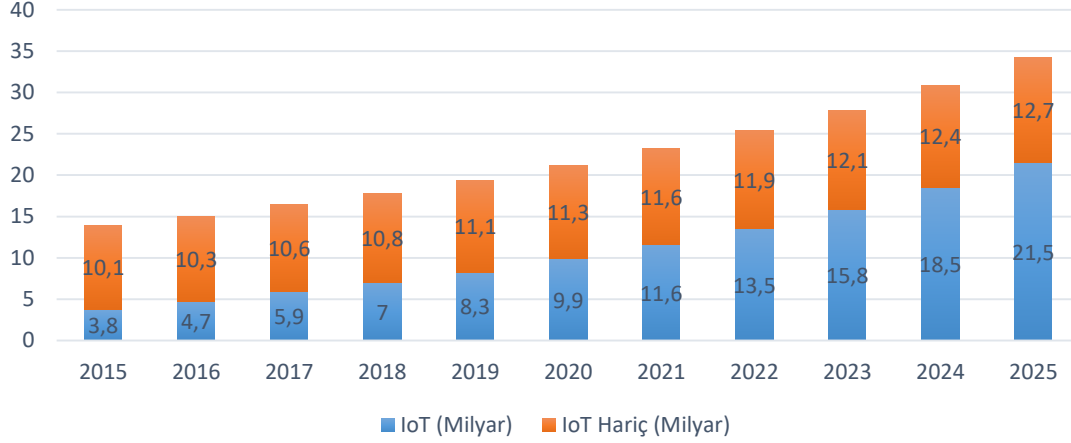
1.3.3. Nesnelerin İnterneti

İnternetin bilgi ve iletişim teknolojilerinde kullanılması büyük bir devrime yol açmıştır. İnternette önce bilgisayarlar ve diğer teknolojik araçlar sınırlı bir şekilde birbirine bağlanmaktaydı. Ancak internetle birlikte bilgi ve iletişim teknolojileri ürettikleri ürün ve hizmeti paylaşma imkanı elde etmiştir. Aynı zamanda birbirini düşman olarak tanımlayan teknolojik yapıların sistemleri siber saldırılarla kullanılamaz duruma gelmektedir. Her ne kadar hem olumlu hem de olumsuz yönlerini birlikte barındırsa da internet artan bir ivme ile dünyada ve Türkiye’de kullanılmaya devam etmektedir. We Are Social’ın 2020 raporuna göre 7.75 milyar olan dünya nüfusunun %55’i şehirlerde yaşamasına karşın dünya nüfusunun %59’u internet, %67’si telefon ve %49’u aktif sosyal medya kullanıcısıdır (Dijital 2020, 2020:8).

İnternet teknolojilerinin gelişmesiyle birlikte insanların interneti kullanmasının yanında diğer teknolojik araçların da interneti kullanması, internet üzerinden birbirlerine bağlanması söz

konusu olmuştur. Dolayısı ile karşımıza yıllar geçtikçe genişleyen bir nesnelerin interneti ekosistemi ortaya çıkmaktadır.

Tablo 1. Dünya Çapında Toplam Etkin Cihaz Bağlantısı Sayısı



Kaynak: Iot Analytics, 2018

Not: Iot Hariç, mobil aygıtları, diz üstü bilgisayarları, tabletleri ve diğer bilgi işlem araçlarını içermektedir.

2025 yılına gelindiğinde tahmin edilen 34,2 milyar cihazın internete bağlı cihazın oluşturduğu ekosistem için farklı tahminler de bulunmaktadır. Intel 2020 yılında 200 milyar cihazın nesnelerin interneti dünyasında yer alacağını ve 2025 yılında değerinin küresel çapta 6,2 trilyon dolar olacağını öngörmektedir (www.intel.com, 2020). Dolayısı ile nesnelerin interneti, hem teknolojik hem de ekonomik boyutta yıllar geçtikçe artacağını söylenebilir.

Günümüzde yoğun olarak pek çok sektörde kullanılan nesnelerin interneti kavramı ilk olarak 1999 yılında, tedarik zincirinde ürünlerin tanımlama işleminde kullanılan radyo frekansları teknolojisinin oluşturduğu ağı ifade etmek amacıyla Kevin Ashton tarafından önerilmiştir. Bu radyo frekansı ile stok yönetimi ve akıllı tanımlama işleminden elde edilen başarı ve fırsatların tespit edilmesiyle farklı alanlarda kullanılması, standartlarının belirlenmesi ve uygulama sistemlerinin oluşturulması için araştırma grupları çalışmalar yapmıştır (Khalil ve Özdemir, 2017:312). 2005 yılında Uluslararası Telekomünikasyon Birliği'nin Tunus'ta düzenlediği Dünya Bilgi Toplumu Zirvesi'nde bilgi ve iletişim teknolojilerine yeni bir boyut kazandıran nesnelerin internetini, 'her zaman, herkes için, herhangi bir yer ve her şey' olarak tanımlanmıştır (Uluslararası Telekomünikasyon Birliği, 2005:2). Türkçe 'ye nesnelerin interneti olarak çevrilen 'the internet of things' ifadesinin içerisinde bulunan 'things' yani

‘şeyler’ kavramı genel anlamda nesnelerin internetinin tanımının yapılmasını zorlaştırmaktadır. Ayrıca ‘internet’ de bu zorluğu pekiştirmektedir (Khalil ve Özdemir, 2017:312). Çünkü belirsiz bir ‘şey’ kendi içerisinde her nesneyi konu edebilmektedir. Ayrıca bu nesnelere internet aracılığı ile temasın sağlanmasıyla da nesnelerin internetinin kapsamı genişlemektedir.

IoT’un çeşitli sektörlerde kullanılması, farklı tanımlanmasına neden olmaktadır. Spesifik olarak nesnelerin interneti kavramı, gelişimi internet ve destekleyici teknoloji ile akıllı nesneleri birbirine bağlayan dünya çapında bir sistem olarak tanımlanmaktadır (Shahid vd, 2018:336). Burada nesnelerin akıllı olması, sensörler aracılığı ile algılaması, karmaşık verileri analiz etmesi ve öğrenmesi ile ilgilidir (Kongre Araştırma Servisi, 2020:1). Ayrıca, teknoloji ile nesneler, algılama, yönetme ve hesaplama yaparak daha akıllı hale gelebilmekte ve böylece her nesne ulaşılabilir ve bağlanabilir olmaktadır (Çakır, Yiğit ve Küçük, 2019:693). Kısaca tanım yapmak gerekirse nesnelerin interneti, cihazların kendi aralarında veri alışverişi yaptığı, toplanan verileri analiz ettiği ve bunun sonucunda işlem kararı verdiği bir ağ yapısı olarak tanımlamak mümkündür (Gündüz ve Daş, 2018:328).

Nesnelerin internetinde sensörler oldukça hassas bir konumda bulunmaktadırlar. Adeta bir sinir hücresi olarak görev alarak etraflarında gerçekleşen fiziksel aktiviteleri ve özellikleri elektriksel sinyallere dönüştürerek veriyi oluşturmaktadır. Oluşturulan bu veri kontrolör olarak adlandırılan ana cihazlara ulaşır. Kontrolör ise kendisine ulaşan bu veriyi başka bir cihaz olan aktivatöre gönderir. Aktivatör, kendisine ulaşan verileri analiz ederek nesneyi harekete geçirme kabiliyetine sahiptir (Gündüz ve Daş, 2018:329-330). Nesnelerin interneti unsurları ile birlikte bir ‘canlı’ gibi hareket ettiği görülmektedir. Algılama, veri üretme, veriyi analiz etme ve harekete geçmeyi kapsayan bu süreçte internet, sisteme ‘canlılık’ katmaktadır.

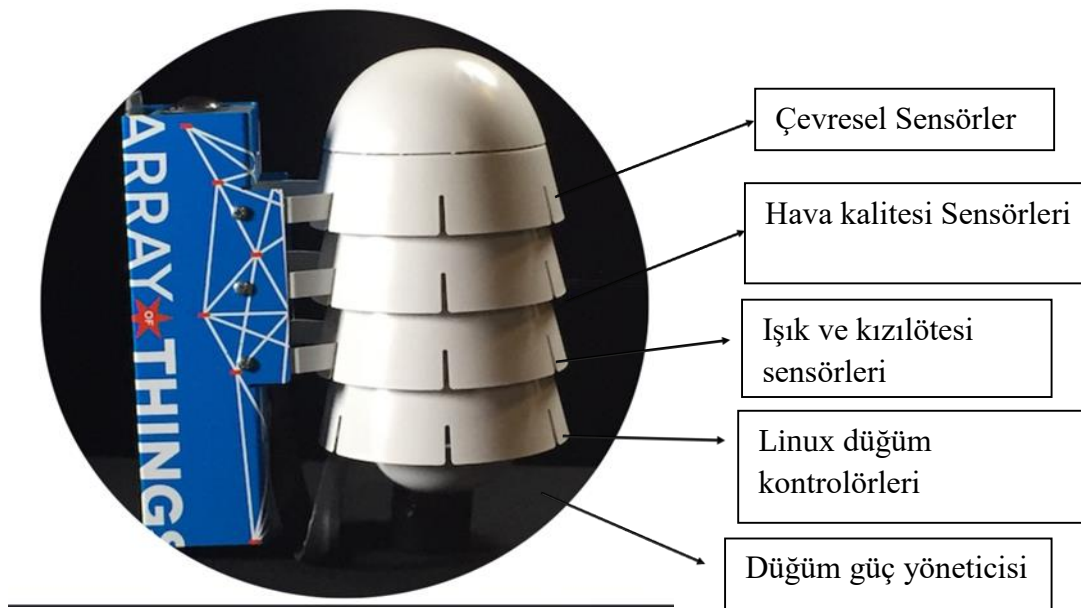
Nesnelerin interneti yukarıda değinildiği gibi hızla ilerleyerek akıllı ev sistemleri, akıllı şehir, sağlık, ticaret, güvenlik, inşaat, üretim/imalat, inşaat, bilgi ve iletişim, enerji gibi pek çok alanda kullanılmaktadır. Nesnelerin internetinin birçok alanda kullanılıyor olmasının en önemli nedeni sunduğu yararlarıdır. Örneğin perakendecilik sektöründe nesnelerin interneti, müşterilerin genel tüketim deneyimlerini takip eder, tedarik ve lojistik yönetimini kolaylaştırır, ayrıca akıllı ev sistemleri üzerinde yeni gelir kaynakları ve kanalları oluşmaktadır (Gülşen, 2019:110-112). Üretim kalitesi ve verimliliği artması için endüstri alanında da nesnelerin interneti teknolojisi kullanılmaktadır. Bu teknoloji ile üretim makineleri ile ağ üzerinden iletişim kurularak üretim kontrol edilebilir, mekanik ve elektriksel sorunlar önceden tespit edilebilir, fabrikanın ihtiyaç

duyduğu hammaddenin takibi yapılabilir, fabrika yöneticileri işlemleri uzaktan takip edebilir ve birbiriyle paylaşabilir (Ercan ve Kutay, 2016:601).

Nesnelerin interneti teknolojisinin en çok kullanıldığı alanlardan biri de akıllı şehirdir. Akıllı şehir, kentin ortak aklından en üst seviyede faydalanmak için fiziksel altyapıları, bilgi ve iletişim teknoloji, sosyal ve ekonomik altyapılarını birbirine bağlamaktadır. Nesnelerin interneti teknolojisinin yaygın dağıtılması, özellikle insandan makineye veya makineden makineye kullanılması, aracılığı ile bir şehir daha akıllı hale gelebilmektedir. Bu da nesnelerin interneti teknolojisindeki sensörler (Hammi ve diğerleri, 2015:2), kameralar, akıllı telefon ve tabletler aracılığı ile gerçekleşmektedir. Akıllı şehir çözümlerinde nesnelerin interneti, çevresel kirliliğin takibi ve kontrolü, ekonomik gelişme ve enerji tasarrufu gibi konularda sürdürülebilirliğe destek olacak potansiyele sahiptir (Bouzidi ve diğerleri, 2020:2). Aynı zamanda halkın açık veriler paylaşarak halkın katılımı teşvik edildiğinde verimliliği artırma, maliyetleri düşürme ve vatandaşların yaşam kalitesini yükseltme hedeflerine ulaşmak için etkili olabilmektedir (Ahlgren, Hidell ve Ngai, 2016:2).

Akıllı şehir uygulamalarında nesnelerin interneti üç katmanda gerçekleşmektedir. Birinci katman olan algılamada kameralar, sensörler kullanılmaktadır. İkinci katman, kameralar ve sensörlerden alınan bilgileri uygulamaya wireless, 2G, 3G, 4G aracılığı ile aktaran ağ aşamasıdır. Üçüncü katman ise sensörlerden elde edilen verilerin analiz edilerek işleme geçildiği uygulama katmandır (Samih, 2019:7).

Resim 7. Nesneler Dizisi



Kaynak: (Array Of Things, Erişim Adresi: <http://arrayofthings.github.io>)

Dünya çapında pek çok akıllı şehir özellikle sensörler aracılığı ile nesnelerin interneti teknolojisini kullanmaktadır. Örneğin Şikago ‘Array of Things’ adı verilen ekipman matrisi ile kentsel hareketlilikleri ve bu hareketliliğin orada yaşayan insanlar üzerindeki etkisi tespit edilmektedir. Array of Things’in amacı, araştırmacılara ve kamuya kentsel çevre, altyapı ve faaliyet hakkında gerçek zamanlı, konuma dayalı veriler sunarak araştırmacıların, politika yapıcıların ve şehir sakinlerin birlikte çalışmasıyla şehirleri daha sağlıklı, daha verimli ve daha yaşanabilir hale getirmektir. Akıllı hesaplama ve kablosuz sensörleriyle şehrin iklim koşullarını, hava ve gürültü kirliliğini, trafik durumunu, sel ve durgun su gibi faktörleri izlemektedir. Elde edilen bu veriler aynı zamanda açık veri haline getirilerek şehrin diğer sakinlerine yaşadıkları çevrenin koşulları hakkında bilgi elde etmesine olanak sağlamaktadır (<http://arrayofthings.github.io/>, 2020). Vatandaşların davranışları ses, hareket ve ısı takibini yapan sensörler ve kameralarla yakınındaki Wi-Fi, blouetooth sayısı ile tespit etmektedir. Kişisel verilerin gizliliği, vatandaşın mahremiyeti gibi konular gündeme gelse de Array of Things, kişisel verilerin toplanmadığını iddia etmektedir (Tirziu ve Vrabie, 2018:3).

Londra’da Sensing London projesi ile sensörlerin hava kalitesi ve insan etkinliği de dâhil olmak üzere kentin fiziksel parametreleri ölçülmektedir. Sensörlerden elde edilen veriler analiz edilerek şehrin sorunlarında çözüm için kullanılmıştır (Future Cities Catapult, 2020). Aynı zamanda bu veriler sağlık, çevre ve yaşam konfor sistemlerine girdi olarak kullanılarak yeni çözümler getirmiş, yeni iş modellerinin oluşmasına imkan sağlamıştır (Tirziu ve Vrabie, 2018:3).

Akıllı şehirlerin gelişmesi için güçlü bilgi ve iletişim teknoloji çözümlerinin benimsenmesi gerekmektedir. Bu nedenle pek çok akıllı şehir nesnelerin interneti uygulamalarını geliştirmiştir. Bu uygulamalar sayesinde;

- Binaların ve yapıların sağlığı takip edilerek değişen koşullardaki durumları izlenebilir.
- Sensörler aracılığı ile çevresel izleme gerçekleştirilerek elde edilen veriler analiz edilip dağıtılabilir
- Kentsel yaşamda önemli bir sorun olan atık yönetiminde çevresel sürdürülebilirlik sağlanabilir.
- Şehir sorunlarından biri olan otoparkların dolu-boş durumları makine-insan etkileşimi ile kullanıcılara iletebilir. Aynı zamanda hatalı park gibi durumlarda insansız bir takip yapılabilir.

- Giyilebilir teknoloji aracılığı ile hastaların kan basıncı, solunum hızı, vücut sıcaklığı gibi parametreler ölçülerek ilgili kuruma iletebilir.
- Şehir içi otobüs sürücülerinin kullandığı navigasyon sistemiyle entegre edilebilir.
- Akıllı şebeke uygulamasında nesnelerin interneti teknolojisiyle otomatik ve gelişmiş bir dağıtım ağı oluşturulabilir (Hammi ve diğerleri, 2015:6-7).

1.3.4. Yapay Zekâ

Bilgi ve iletişim teknolojilerinin yeni bir boyutu olan yapay zekâ teknoloji tabanlı hizmet veren akıllı şehirler için şüphesiz ki önemli bir husustur. BİT 'de insanoğlunun yüklediği bilgiye göre işlem yapan makinelerden artık yapay zekâ ile düşünen ve öğrenen makinelere doğru bir evrim gerçekleşmiştir. Yapay zekâ, makinelerin öğrenme ve algılama teknolojisi ile insan gibi düşünmesini ve ona göre hareket etmesini amaçlayan bir teknolojidir. Her ne kadar 'insan gibi' düşünse ve hareket etse de yapay zekâ, organizma yapısında faydalanmayıp makineler, internet, yazılım, sensör gibi araçlarla eylemlerini gerçekleştirebilmektedir (Sucu, 2019:205).

Yapay zekâ kavramının 1955 yılında Dartmouth kolejindeki atölye çalışmalarının sonucunda John McCarthy tarafından ileri sürülmüştür (Aydın, Değirmenci ve ed. Dere, 2018:15). O günden günümüze kadar sanayi, savunma teknolojileri, eğitim, tarımda, alt yapı ve inşaat sektöründe yapay zekâ teknolojisinden faydalanılmıştır. Bir makinenin etrafından aldığı verileri analiz edip öğrenerek ve bu öğrendiklerini beklenmedik bir anda veya olası durumlarda kullanıp görevini başarıyla tamamlayan yapay zeka, aslında insan zihnini simüle etmek kabiliyetini ifade etmektedir (Nikitas ve diğerleri, 2020:13). Amerika'da 2020 yılında yapay zekâ çalışmalarına yaklaşık 1 milyar dolar ayrılırken (Beyaz Saray Bilim ve Teknoloji Politikası Ofisi, 2020:4) İngiltere 2027 yılına kadar GSYİH'nin % 2,4'ünü yapay zekâ ar-ge çalışmalarına ayıracağını belirtmiştir (www.london.gov.uk/ , 2019).

Yapay zekâ teknolojisinin akıllı şehre karmaşık sorunların çözülmesinde, öğrenme ve bilgi yeteneğiyle verilerin analiz edilmesinde ve insan görevlerini değiştirilmesinde fayda sağlamaktadır. Sahip olduğu bu yeteneklerle kentsel sorunlara anında müdahale ve çözüm imkânı sunmaktadır (Martins, 2018:4-5). Nesnelerin interneti gibi yapay zekâ sektörünün önemi ve ekonomideki payı her geçen gün artmakta ve kentsel yaşamdaki sorunların çözümünde ve hizmet sunumunda etkili olmaktadır. Özellikle ulaşım sistemlerinde yapay zekâ teknolojisinin zaman ve emek kaybının azaltılarak ekonomik tasarruf sağlayarak etkin bir

ulaşım sistemini desteklemektedir. Yapay zekânın şehir ulaşımında sağladıkları avantajları şu şekilde özetlemek mümkündür:

- Hava, kara, demir ve deniz yollarından elde edilen büyük veriye sahip sistemlerin karmaşık sorunların çözümünde hızlı ve doğru modellerin kullanılmasını sağlar.
- Trafik sensörlerini akıllı alıcılara dönüştürerek trafik kazaların otomatik olarak algılanmasını ve raporlanmasını sağlar.
- Trafik koşullarının öngörölmesi ve değerlendirilmesinde hata payını en aza indirir.
- Trafik taleplerinin analizi, yaya trafiği ve sürü davranışlarının analizinde kullanılır (Agarwal ve diğerleri, 2015:24).

Dünyada olduğu gibi Türkiye’de de yapay zekâya karşı bir farkındalık oluşmuş durumdadır. Ar-ge çalışmalarıyla birlikte yapay zeka zirveleri, sempozyumlarıyla konu hakkında ilginin arttığını Google Trends’in verilerine bakarak da yorumlanabilmektedir.

Resim 8. Google Trends Verisi



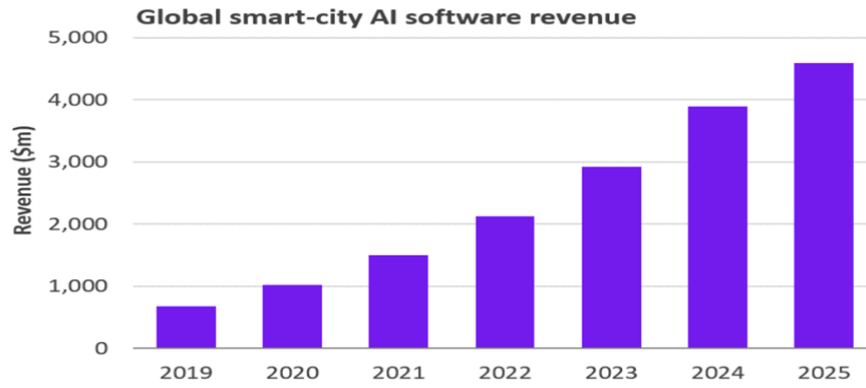
Kaynak: Google Trends, 2020.

Parlamentar sistemden başkanlık sistemine geçilen Türkiye’de Cumhurbaşkanlığı Dijital Dönüşüm Ofisi kuruldu ve bu ofise bağlı Yapay Zekâ birimi oluşturulmuştur. Bununla birlikte oluşturulan politikalar çerçevesinde üniversiteler, özel sektör ve sivil toplum kuruluşlarıyla

işbirliğinde Ulusal Yapay Zekâ Stratejisi hazırlanmaktadır (Türkiye Cumhuriyeti Cumhurbaşkanlığı Dijital Dönüşüm Ofisi, 2020).

Yapay zekâ, akıllı şehirlerde özellikle verinin toplanması, analiz edilmesi ve yönetiminde önemli rol üstlenmektedir. Farklı bileşen ve sistemlerin olduğu akıllı şehirde yapay yazılımından yararlanılarak sorunlar çözülebilmektedir. Dolayısı ile yapay zekâ uygulamaları ve yazılım teknolojisi akıllı şehirler arasında bir pazar oluşturmaktadır.

Tablo 2. Küresel Akıllı Şehir Yapay Zekâ Teknolojileri Pazarı



Kaynak: (www.omnia.com, 2020).

Omdia, küresel akıllı şehir yapay zekâ teknolojileri pazarı 2019'daki 673,8 milyon dolardan 2025'te 4,9 milyar dolara çıkacağını tahmin etmektedir. Bu nedenle pek çok şehir yapay zekâ uygulamalarına ağırlık vererek kentsel yönetimini daha efektif hale getirmeyi planlamaktadır. Örneğin Tokyo, Fuji Dağı eteklerinde yapay zekâ destekli yeni bir akıllı şehir kurma çalışmalarına başlamıştır. Proje aslında hem araştırmacıların çalışma yapabildiği hem de bu çalışmaların tam zamanlı sakinler tarafından gerçek hayata aktarıldığı bir 'yaşayan laboratuvar' olarak planlanmıştır. Bunun yanı sıra otonomi, akıllı ulaşım hizmeti, robotik teknoloji, yapay zekâ ile desteklenen bu şehir engelli kullanımına uygun, akıllı evler ile tasarlanmıştır (www.woven-city.global, 2020).

1.4.AKILLI ŞEHİR UYGULAMALARI

Akıllı şehirde çevre, enerji, ulaşım, aydınlatma gibi uygulama sahalarında teknolojiyle donatılmış ağ tabanlı sistemler kullanılmaktadır. Bu sistemler aracılığıyla akıllı şehir uygulamaları kontrol edilerek sistemler arasında bir eşgüdüm sağlanmaktadır. Akıllı şehir uygulamalarında yapay zekâ ve nesnelerin interneti teknolojisinin desteğiyle makineden makineye öğrenme yöntemiyle emek ve zaman kaybının önüne geçilerek etkin ve verimli bir

kamu hizmeti sunulabilmektedir. Örneğin akıllı şebeke uygulamasında meydana gelen arızalar kısa zamanda tespit edilerek sürdürülebilir bir enerji yönetimi sağlanmaktadır. Bununla birlikte akıllı aydınlatma uygulamasıyla daha az enerji kullanılmasından dolayı mali tasarruf sağlanmaktadır.

1.4.1. Akıllı Şebeke

Şehir yaşamında farklı aktörlerin ve unsurların bir arada bulunduğu ve bu karmaşık yapıda şehrin enerji, su ve gaz yönetimi her geçen gün önem kazanmaktadır. Bu nedenle şehirler önemli enerji kaynaklarına ihtiyaç duymaktadır. Fosil yakıtlarının maliyetli ve çevreye zarar vermesinden dolayı yenilebilir enerji gibi alternatif enerji kaynakları tercih edilmeye başlanmıştır. Benzer şekilde içten yanmalı araçlardan elektrikle çalışan araçlara doğru bir talep söz konusudur. Su ve gaz kaynakların sınırlı olması ve ihtiyaçların her geçen gün artmasından dolayı akıllı su ve gaz sistemlerine ihtiyaç duyulmaktadır.

Akıllı şebeke, elektrik şebekelerine bilgisayar ve ağ teknolojinin entegre edildiği bir sistemdir (www.yegm.gov.tr, 2020). Buradaki entegre kavramı aslında akıllı şebekeyi doğru tanımlanmasında yardımcı olmaktadır. Çünkü birden fazla unsur ve farklı teknolojilerle şehirdeki yenilenebilir enerjinin, fabrika, iş yerleri ve evlerin ihtiyaç duyduğu enerjilerin takibi ve bu merkezlerden elde edilen verilerin analiz edilerek mevcut sorunların çözümü sağlanabilmektedir. Akıllı şebekeler, sorunların çözülmesi, verilerin gerçek ve tam zamanlı olarak takip edilmesini içinde barındırdığı bileşenler aracılığı ile gerçekleştirmektedir. Bu bileşenler; akıllı üretim, akıllı dağıtım, akıllı istasyon, akıllı sayaç, ileri kontrol metotları ve bütünleştirilmiş haberleşme olarak ifade edilmektedir (www.yegm.gov.tr, 2020).

Resim 9. Akıllı Şebeke



Kaynak: (www.yegm.gov.tr, 2020)

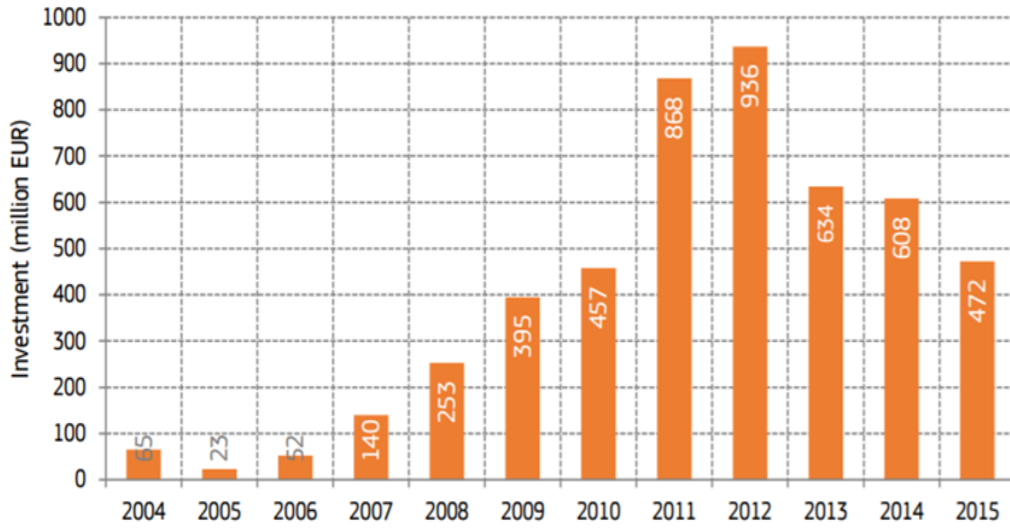
Akıllı şebeke, klasik şebeke anlayışından farklı olarak hem üreticilerin hem de tüketicilerin kolaylıkla entegre olacağı, üretilen enerjinin de güvenli, verimli ve sürdürülebilir bir şekilde tüketiciye ulaşmasını sağlayan bir şebeke sistemi olarak tanımlanmaktadır (Abur, 2013:1). Günümüzde dağıtık üretim uygulamaları, dağıtık depolama uygulamaları ve talep taraflı yük yönetimi ile akıllı şebeke uygulamaları hayata geçmektedir. Ancak bu uygulamaların etkinliği güçlü teknolojik alt yapı ile mümkündür. Anlık sorunlara ve ihtiyaçlara cevap vermesi, şebekeyi gerçek ve tam zamanlı olarak gözlemlenmesi ve kontrol edebilmesi için akıllı şebeke bileşenlerinin veri alma, veri işleme ve veri gönderimini gerçekleştirmesi gerekmektedir (Akçin ve diğerleri, 2013:458). Akıllı şebekeler, teknolojik altyapı ile şebekenin unsurlarını takip ederek, gerçek zamanlı olarak üretim ve tüketim hakkında veri toplar ve tüketiciler ile üreticiler arasında arz-talep dengesini sağlamaktadır. Aynı şekilde yenilenebilir enerji kaynaklarını sisteme entegre ederek enerji çeşitliliğini ve güvenilirliğini arttırmaktadır (Yazıcı, Başoğlu ve Çakır, 2019:121).

Akıllı şebeke sistemine elektrik dağıtım sistemlerinde uygulamaya başlandıktan sonra su ve gaz sistemleri için de uygulamaya geçilmiştir. Akıllı şebekelerin gaz sistemlerinde kullanılmasıyla basınç, ısı değeri ve tüketim miktarı gibi birçok unsur gerçek ve tam zamanlı olarak izlenebilmektedir (Türkiye Doğal Gaz Dağıtıcıları Birliği Derneği, 2017:2).

Su açısından akıllı şebeke, Endüstri 4.0, nesnelerin interneti ve sensörlerle birlikte özellikle altyapı sistemlerinde oluşturulmuş entegre bir sistemdir (Baykan, 2017:25). Şehirlerin ihtiyaç duyduğu temiz su kaynaklarının kullanımı ve suyun şehre dağıtımını arıtma tesisi, terfiler, depolar ve şebekeler aracılığı ile sağlanmaktadır. Kaynağından alınan suyun etkin kullanılarak kaybın en aza indirilmesi için tıpkı elektrikte olduğu gibi suyun da akıllı şebekeler, bilgi ve iletişim teknolojileriyle gerçek ve tam zamanlı olarak takip edilmesi gerekmektedir. Bu nedenle pek çok şehir kısa adı SCADA olan Veri Tabanlı Kontrol ve Gözetleme Sistemleri'ni kullanmayı tercih etmektedir (Başa ve Kurt, 2017:1521). Bu teknoloji sayesinde, uydu haberleşmesi kullanılarak oldukça geniş ve farklı arazi yapısında su dağıtım sistemi, her an yeni bilgi akışları ile yönetilmekte, depo ve barajlardaki su seviyeleri takip edilmekte, basınç, debi, su kalitesi gibi veriler sürekli izlenmektedir. İstanbul Su ve Kanalizasyon İdaresi (İSKİ), bu teknolojinin yanında coğrafi bilgi sistemi uygulaması olan İSKİ Altyapı Bilgi Sistemi ile içme, yağmur ve atık sularının alt-üst yapı tesislerinin takibi, network analiziyle birlikte modelleme çalışmaları yapılabilmektedir (www.iski.istanbul, 2020).

2006 yılında Avrupa Birliği, akıllı şebeke yol haritasını ve vizyonunu belirlemek adına Avrupa Birliği Akıllı Şebekeler Teknoloji Platformunu kurmuştur. AB'nin enerji politikalarının başında gelen enerji pazarı, akıllı şebeke çözümleri ile daha esnek hale gelerek yeni hizmetler sunmak ve yeni aktörleri bünyesine katmak için fırsat oluşturmaktadır (Ortak Araştırma Merkezi: Akıllı Elektrik Sistemleri ve Birlikte Çalışabilirlik, 2017:2). Son birkaç yılda enerji piyasasının üretimden dağıtımına kadar pek çok aşamasında büyük bir dönüşüm meydana gelmiştir. Enerji sisteminin rekabet gücünü, güvenliğini ve sürdürülebilirliğini artırmasına yönelik politikalar AB tarafından benimsenerek piyasadaki bu değişiklik teşvik edilmiştir.

Tablo 3. Akıllı Şebekeye Yönelik Toplam Yatırımların Zamana Göre Dağılımı



Kaynak: (Ortak Araştırma Merkezi: Akıllı Elektrik Sistemleri ve Birlikte Çalışabilirlik, 2017:10)

Avrupa bölgesinde akıllı şebeke çözümlerine yönelik ar-ge ve talebe yönelik projelere mali destek sağlanarak 2017 yılı verilerine göre toplamda 950 projeyle 5 milyar Euro tutarında bir akıllı şebeke piyasası oluşmuştur (Ortak Araştırma Merkezi: Akıllı Elektrik Sistemleri ve Birlikte Çalışabilirlik, 2017:10).

Resim 10. Akıllı Şebeke Proje Haritası: Örgütler ve Uygulama Alanları (2000-2020)



Kaynak: www.ses.jrc.ec.europa.eu, 2020.

Akıllı şebeke ar-ge çalışmaları ve gerçekleştirilen projelerinin idari ve mali destekle Avrupa kıtasında yoğunlaştığı görülmektedir. İklimden bağımsız bir ekonomi oluşturmak isteyen Avrupa, bu alanda modernizasyon ve dönüşüm başlatmıştır. Buna göre, Avrupa Komisyonu, 2050 yılına kadar iklimi etkisiz hale getiren ilk büyük ekonomi olma stratejisini benimsemiştir. Katı, merkezi, fosil yakıt temelli enerjiye bağlı ekonomiden, esnek, merkezi olmayan ve karbondan arındırılmış enerjiye geçiş politikaları AB'nin gündemindedir (Avrupa Komisyonu Enerji Genel Müdürlüğü, 2020:16).

1.4.2. Akıllı Kart

Dünyada şehir nüfusları her geçen gün yoğunlaşmaktadır. Dolayısıyla şehir içerisindeki insan ve araç trafiği artmaktadır. Akıllı şehirler konsepti de yaşanan yoğunlukları kontrollü bir şekilde yönetmek amacıyla özellikle şehir içi ulaşımında akıllı kartı kullanmaktadır. Klasik anlamda şehir içi ulaşımında yolcular, nakit olarak biletlerini alarak toplu taşıma araçlarını kullanırken gelişmiş pek çok şehirde cipli kartlar, elektronik biletlerle trafikte yolculuk yapabilmektedir. Sadece nakit parayla otobüs, vapur, tren gibi şehir içi hatlarda yolculuk yapıldığında günlük yolcu sayısı tespit edilebilmektedir. Ancak milyonluk şehirlerde birbiri ile bağlantılı entegre bir ulaşım sisteminde yolcuların ve yaya trafiğinin takibi, yolcu alışkanlıklarının belirlenmesi akıllı kart kullanımını gerekli kılmaktadır.

Akıllı kartların tarihsel gelişimi incelendiğinde 1950'li yıllara dayandığı görülmektedir. Günüm kartlarına en yakın örnek olan Diners Club Kartları ile restoranlarda ödeme yapıldığı bilinmektedir.

Resim 11. İlk Akıllı Kart



Kaynak: (www.dinersclub.com.sg, t.y.).

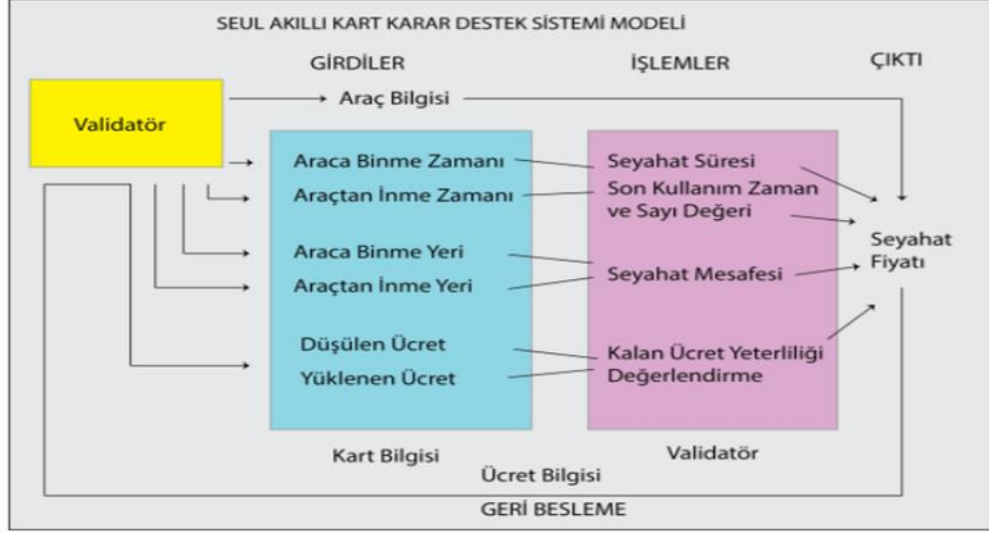
Daha sonra bunu 1958 yılında ilk kredi kartı olan BankAmericard kullanılmıştır. Bu ilk dönem kartlarında genellikle kullanıcı bilgilerin olduğu manyetik şeritler mevcuttur. Akıllı kartların ilk örnekleri farklı alanlarda da kullanılmaya başlamasıyla kartların güvenlik sorunu ortaya çıkmıştır. Bu kapsamda 1968 yılında Almanya’da Helmut Gröttrup ve Jürgen Dethloff tarafından çipli akıllı kart çalışmaları başlamış, 1982 yılında ise patent alınmış (Başak ve Adalı, 2012:1) ancak 1974 yılında Fransız gazeteci olan Roland Moréno’nun akıllı kartı icat edip patentini almıştır (Özbey, t.y:1).

Modern ilk büyük ölçekli akıllı kart platform uygulaması ise 1997 yılında Hong Kong’daki Ahtapot (Octopus Card) sistemiyle hayata geçmiştir (Kinnunen, Kess, ve Majava, 2016:4). Zamanla bu ahtapotun kolları uzadı ve Octopus Card fast-food sektöründe, mağazalar, alışveriş marketleri, otomatlarda kullanılmaya başlanmıştır (Chau ve Poon,2003:131).

Şehir içi ulaşımında önemli role sahip olan akıllı kartlardan önce toplu taşımada elektronik biletler kullanılmıştır. Örneğin İstanbul’da 1995 yılında elektronik bilet olan Akıllı Bilet (AKBİL) kullanılmaya başlanmış, 2008 yılında ise akıllı kart özelliğine sahip olan İstanbulkart ulaşım AKBİL ile birlikte kullanılmıştır. 2014 yılında ise tamamen İstanbulkart ulaşım sistemlerinde yerini almıştır. Bugün 18 milyon aktif İstanbulkart kullanıcısı yalnızca şehir içi ulaşımında değil aynı zamanda çeşitli market alışverişlerinde, İSPARK otoparklarında, İstanbul Büyükşehir Belediyesi’ne ait sosyal tesislerdeki ödemelerde de kullanılmaktadır (Belbim, 2019:9,27,31).

Akıllı kartlar hem birbiriyle entegre olmuş ulaşım araçlarında hem de anlaşmalı yerlerdeki ücret ödemelerinde kullanılmaktadır. Bu kartlardan biri de 2004 yılında Seul’de daha sonra tüm ülke genelinde toplu taşımalarda ve taksilerde kullanılan T-Money kart uygulamasıdır. T-Money, Radyo Frekans Tanımlama (RFID) teknolojisiyle kart kullanım bilgileri verilerini depolayıp aktarabilen çipli bir karttır. Bu kartla kullanıcının hangi saatte, nereden ve hangi ulaşım aracına

bindiği, toplam seyahat süresi ve mesafesi gibi tüm aktivitelerin bilgisi toplanıp gezi tabanlı bir kayıt oluşturulmaktadır. Bu aktivitelerin sonunda sistemi kullanan faydalanıcının seyahat ücreti hesaplanmaktadır (Göl ve Ediz, 2019:6).



Şekil 3. T-Money Akıllı Kart Sistemi

Kaynak: (Göl ve Ediz, 2019:7).

T-Money akıllı kart sisteminde seyahat ücreti araca binmeden değil araçtan indikten sonra elde edilen seyahat süresi ve mesafesi verilerine göre belirlenmektedir. Buna göre metroya binen yolcu metrodan çıkış yapmak için de T-Money kartı kullanmaktadır. Benzer şekilde otobüslerde biniş ve inişlerde T-Money kart, okuyuculara temas ettirilerek seyahat ücreti hesaplanmaktadır. Kart aynı zamanda kullanıcıya bir diğer ulaşım aracı için transfer hakkı tanımaktadır. Ancak otobüslerde, aynı araçta 30 dakikalık seyahatlerde ve aynı metro çıkışlarında tekrar girişte transfer hakkı bulunmamaktadır (www.english.visitkorea.or.kr, 2020). Güney Kore’de hayat geçen bu akıllı kart uygulaması pek çok mega kentte kullanılan akıllı kart uygulamalarından farklı olarak biniş-iniş sürecini yakından takip ederek yolcu davranışlarını, yaya trafiğini ve kentsel hareketliliği gerçek ve tam zamanlı olarak görüp yönetebilmektedir. Hangi saatlerde, hangi duraklarda ve ne tür ulaşım araçlarında yoğunluk ve düşüş yaşandığı kolaylıkla tespit edilerek ihtiyaca göre ulaşım araçları sisteme giriş yapabilmektedir.

1.4.3. Akıllı Ulaşım

Trafik ve ulaşım, kentsel sorunların başında gelmektedir. Ekonomik, sosyal ve kültürel faaliyetlerin yoğunlaştığı şehirlerde insan ve araç hareketliliği de artmaktadır. Bu durumda çevre, sağlık, enerji, ekonomi ve kamu güvenliği gibi alanlarda beraberinde sorunları getirmektedir. İnsanı merkeze alarak teknolojik çözümlerle sürdürülebilir ve yaşanabilir şehir olmayı amaçlayan akıllı şehir yaklaşımında da ulaşım sorunları önemli bir yere sahiptir. Ulaşımında kaynak ve zaman kaybının, çevre kirliliğinin önüne geçerek yaşam kalitesi yüksek, verimli şehirler için bilgi ve iletişim teknolojileri ile desteklenmiş akıllı ulaşım sistemleri geliştirilmiştir.

Hava, deniz, kara araçların birlikte ve yoğun olarak kullanılması, trafikte yaşanan kazalar ve sıkışıklıklar her ne kadar günümüzün problemiymiş gibi görünse de aslında otomobillerin olmadığı, binek hayvanlarının ulaşım aracı olarak kullanıldığı dönemde de ölümcül kazalar, çeşitli trafik problemleri meydana gelmiştir. Örneğin İstanbul'da sürücü kusurlu trafik kazalarının önüne geçmek amacıyla 1892 yılında İstanbul belediye meclisinde kazaları önlemek amacıyla, arabalara fren takılması ve araba döşemelerinin marokenden yapılması hususunda düzenleme yapmıştır. Ancak araç kiralama sektörünün Dâhiliye Nezareti'ne başvurusuyla ve nezaretin aldığı kararla bu düzenleme zaruri olmaktan çıkarılarak kolaylık sağlanması ve zamana yayılarak hayata geçirilmesi kararlaştırılmıştır (Yılmaz, 2019:353). Benzer sorunlar, günümüzde şehir içinde oldukça yüksek sayıda otomobil, otobüs, tramvay, metro, vapur, bisiklet, motosiklet gibi çeşitli araçlarla meydana gelmektedir. Ortaya çıkan trafik sorunlarının çözümü, etkin ve verimli bir şehir içi ulaşım için bu araçların birbirine entegre edilerek koordineli olarak yönetilmesi gerekmektedir. Bu ihtiyaçla ortaya çıkan akıllı ulaşım sistemleri pek çok büyükşehir tarafından kullanılmaktadır.

Trafik kontrolü, planlama ve yönetiminde, park, ücretlendirme ve yolcu bilgilendirme sistemleri gibi uygulamalarda kullanılan akıllı ulaşım sistemleri, seyahat süresinin kısaltılması, trafik güvenliğinin sağlanması, yolların verimli kullanılması ve enerji tasarrufu sağlanarak ülke ekonomisine katkı yapan sistemlerdir (Aksoğan ve Çalış Duman, 2019:638). Akıllı Ulaşım Sistemleri (AUS), Başta otomotiv sektörü olmak üzere enerji, sanayi, sağlık, ulaştırma, haberleşme, bilgi ve iletişim teknolojileri, inşaat gibi sektörleri doğrudan veya dolaylı olarak etkilemektedir. Bununla birlikte şehir içi hareketliliği ve alternatif enerji kaynaklarıyla elektrikli araçlarını kullanımını artırmakta, trafik kazaları ve buna bağlı olarak ölüm ve yaralanma sayılarıyla çevre kirliliğini azaltmaktadır (Tektaş ve Tektaş, 2019b:195). Teknoloji

ile desteklenmiş akıllı ulaşım sistemlerinin şehir ulaşımına sağlayacağı yararlar şu şekilde özetlemek mümkündür:

- Trafik kazalarının azaltılarak güvenli ve konforlu bir trafik hizmeti sağlamak,
- Ulaşım sistemlerinin iyileştirilmesi ile trafik sıkışıklığını en aza indirmek,
- Gerçek ve tam zamanlı olarak trafiğin izlenmesi ve yönetilmesine imkân sağlamak,
- Ulaşım sürelerinin ve maliyetlerinin azaltılarak ekonomiye katkı sağlamak,
- Ulaşım hizmet kalitesinin ve verimliliğinin yükseltmek,
- Bireysel hareketliliği artırmak,
- Çevre kirliliğini azaltmak ve enerji tasarrufu sağlamak (Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı, 2014:15).

Akıllı ulaşım sistemlerinin mevcut uygulamaları yaya, yolcu ve araç trafik yönetiminde, elektronik ödeme sistemlerinde, araç-filo yönetim ve denetim sistemlerinde, yolcu ve sürücü bilgilendirme sistemlerinde, otonom araç teknolojisi gibi alanlarda kullanılmaktadır (Özden, Akalın ve Kara, 2019:55). Ayrıca toplu taşıma sistemlerinde kullanılan akıllı kartlar aracılığı ile yolcu davranışları, şehir hareketliliği gerçek ve tam zamanlı olarak izlenmektedir. Böylece elde edilen verilerin analiziyle etkin bir toplu taşıma yönetimi gerçekleştirilebilmektedir. Sensör, dron, kamera, nesnelerin interneti ve yapay zekâ teknolojisi ile ana arterler, kavşaklar, otoyollar, köprü ve tüneller anlık olarak takip edilebilmektedir. İstanbul Büyükşehir Belediyesi de akıllı ulaşım teknolojileri ile şehir hareketliliğini ve ulaşımını kontrol edip yönetmektedir. Bu kapsamda İstanbul'un araç ve yaya trafiğini, yol durumunu idare etmek amacıyla kullanılan akıllı ulaşım çözümlerinin başında;

- Trafik Ölçüm Sistemleri
- Trafik Bilgilendirme Sistemleri
- Trafik Sinyalizasyon Sistemleri
- Adaptif Trafik Yönetim Sistemi (ATAK)
- EDS-Trafik Denetleme Sistemleri
- Trafik Kontrol Merkezi
- Mobil Uygulamalar
- Toplu Ulaşım Bilgilendirme Sistemleri
- Toplu Ulaşım Kamera Sistemleri gelmektedir (www.isbak.istanbul, 2020).

Hız ihlali, araç yoğunluğu, trafik durumu gibi trafik ölçüm verilerini anlık olarak toplamak ve analiz etmek amacıyla kullanılan trafik ölçüm sistemleri, AUS'un temel yapı taşlarından biridir. Elde edilen istatistiki veriler hem trafik komuta merkezine iletilmekte hem de mobil ve web uygulamaları ile vatandaşlarla paylaşılmaktadır. Bununla birlikte trafiğin 7/24 gerçek ve tam zamanlı izlenmesi, kontrol ve yönetilmesi için trafik kontrol merkezi kurulmuştur. Yol güzergâhında sıkça karşılaşılan trafik bilgilendirme sistemleri ise, araç kullanıcıları trafik durumu, trafik kazaları, hava ve yol şartları konusunda bilgilendirmek ve trafik akışını kontrol etmek amacıyla kullanılmaktadır. Trafik yönetiminde önemli bir unsur olan trafik sinyalizasyon sistemleri ile yaya ve sürücülerin trafikte güvenli bir şekilde seyahat etmeleri, trafiğin etkin ve akıcı bir şekilde idare edilmesi sağlanmaktadır. Trafikte önemli bir sorun olan trafikte bekleme süresini en aza indirmeyi amaçlayan adaptif trafik yönetim sistemi (ATAK) ile seyahat süresinde %20, gecikme süresinde %30, toplam karbon emisyonunda %18, yakıt tüketiminde %15 azalma gerçekleşirken ortalama hızda %35 artış meydana gelmektedir. Böylece kavşak başına yıllık ortalama 700.000 TL yakıt tasarruf elde edilmektedir. Türkiye'nin tek yerli trafik ihlal denetim ve tespit ürünü olan EDS-trafik denetleme sistemlerinde kural ihlali yapan araçların plaka bilgileri kaydedilerek kanunda ön görülen ceza için video ve sensörler yardımıyla kanıtlar toplanmaktadır. Mobil uygulamalar ve toplu ulaşım bilgilendirme sistemleriyle de hem otomobil sürücülerine hem de toplu taşıma kullanan şehir sakinlerine ihtiyaç duydukları bilgiler anında ulaştırılmaktadır. Ayrıca toplu ulaşım araçları takip ve denetim sistemi sayesinde otobüs, minibüs, taksi ve dolmuş gibi toplu taşıma araçlarının hareketleri ve araç içi kameralarla olaylar takip edilmektedir (www.isbak.istanbul , 2020).

Akıllı ulaşım sistemlerinin amacı, seyahat süresinin kısaltılması, trafik güvenliğinin sağlanması, yolların verimli kullanılması ve enerji tasarrufudur. Dolayısı ile İstanbul'un sahip olduğu akıllı ulaşım çözümleri bu amaçları gerçekleştirmesi beklenmektedir. Uluslararası çapta sürücülerin tüm yılda direksiyon başında geçirdikleri süreye göre trafik sıkışıklığını belirleyen TomTom Trafik Endeksi'ne göre İstanbul; 2019 yılında % 55'lik tıkanıklık seviyesi ile dünyada 9. sıra, 2018 yılında % 53'lik oranla 6., 2017 yılında % 59'luk bir oranla 5.sırada yer almıştır.

Tablo 4. 2017 Yılı Dünya Geneli Trafik Endeksi

RANK BY FILTER	WORLD RANK	CITY	COUNTRY	CONGESTION LEVEL	
1	1	Mumbai	 India	66%	>
2	2	New Delhi	 India	62%	>
3	3	Bogota	 Colombia	62%	>
4	4	Jakarta	 Indonesia	61%	>
5	5	Istanbul	 Turkey	59%	>
6	6	Moscow region (oblast)	 Russia	57%	>
7	7	Bangkok	 Thailand	55%	>
8	8	Mexico City	 Mexico	52%	>
9	9	Bucharest	 Romania	49%	>
10	10	Recife	 Brazil	47%	>
11	11	Cairo	 Egypt	46%	>

Kaynak: (www.tomtom.com, 2020)

2017 yılında İstanbul, 5.sırada yer alırken Hindistan'ın Bombay kenti % 66 tıkanıklık oranıyla birinci sırada yer almıştır.

Tablo 5. 2018 Yılı Dünya Geneli Trafik Endeksi

RANK BY FILTER	WORLD RANK	CITY	COUNTRY	CONGESTION LEVEL	
1	1	Mumbai	 India	65% ↓ 1%	>
2	2	Bogota	 Colombia	63% ↑ 1%	>
3	3	Lima	 Peru	58%	>
4	4	New Delhi	 India	58% ↓ 4%	>
5	5	Moscow region (oblast)	 Russia	56% ↓ 1%	>
6	6	Istanbul	 Turkey	53% ↓ 6%	>
7	7	Jakarta	 Indonesia	53% ↓ 8%	>
8	8	Bangkok	 Thailand	53% ↓ 2%	>
9	9	Mexico City	 Mexico	52% 0%	>
10	10	Recife	 Brazil	49% ↑ 2%	>

Kaynak: (www.tomtom.com, 2020).

2018 yılında ise İstanbul'un trafiği 2017 yılına göre % 6 azalarak 6.sıraya gerilemiştir. Bu azalış akıllı ulaşım çözümlerinin etkisinin bir göstergesidir. Aynı zamanda ulaşım yapılan yatırım ve harcamaların bu azalmada etkili olmuştur.

Tablo 6. 2019 Yılı Dünya Geneli Trafik Endeksi

RANK BY FILTER	WORLD RANK	CITY	COUNTRY	CONGESTION LEVEL	
1	1	Bengaluru	 India	71%	>
2	2	Manila	 Philippines	71%	>
3	3	Bogota	 Colombia	68% ↑ 5%	>
4	4	Mumbai	 India	65% 0%	>
5	5	Pune	 India	59%	>
6	6	Moscow region (oblast)	 Russia	59% ↑ 3%	>
7	7	Lima	 Peru	57% ↓ 1%	>
8	8	New Delhi	 India	56% ↓ 2%	>
9	9	Istanbul	 Turkey	55% ↑ 2%	>
10	10	Jakarta	 Indonesia	53% 0%	>

Kaynak: (www.tomtom.com, 2020).

2019 yılına geldiğimizde ise 2018 yılına göre % 2'lik bir artış olsa da 2017'den beri en düşük trafik sıkışıklık oranını ve dünya geneli sıralamasını yakalamıştır.

Tablo 7. Yıllara Göre İstanbul'da Motorlu Kara Taşıt Sayısı

Yıllar	Sayı
2015	3.624.403
2016	3.845.349
2017	4.061.725
2018	4.173.312
2019	4.187.776

Kaynak: TÜİK

2019 yılında İstanbul trafik yoğunluğunda gerçekleşen % 2'lik artışa İstanbul trafiğindeki araç sayısının da neden olduğu söylenebilir.

1.4.4. Akıllı Aydınlatma

Endüstriyel ilerlemelere bağılı olarak enerji kaynaklarının önemi artmaktadır. Ancak bu kaynakların kıt olması nedeniyle enerjinin tasarrufu ve verimli kullanımı gündeme gelmektedir. Örneğin pek çok ülke bu durumun farkında olup klasik aydınlatma yerine düşük enerji tüketimli LED teknolojisinin kullanımı teşvik edilmektedir.

Şehirleşme ve sanayileşmenin artması ile birlikte enerji kullanımı da artmıştır. Konut ve iş yeri gibi kapalı mekânlar ile sokak ve otoyol gibi açık mekânlarda yoğun olarak ışık tüketimi gerçekleşmektedir. NASA'nın 2016 yılı gece ışığı haritasında Amerika, Avrupa kıtası ile Hindistan'da yoğun ışık tüketiminin olduğu görülmektedir.

Resim 12. Dünya'nın Gece Görünümü



Kaynak: NASA, 2016

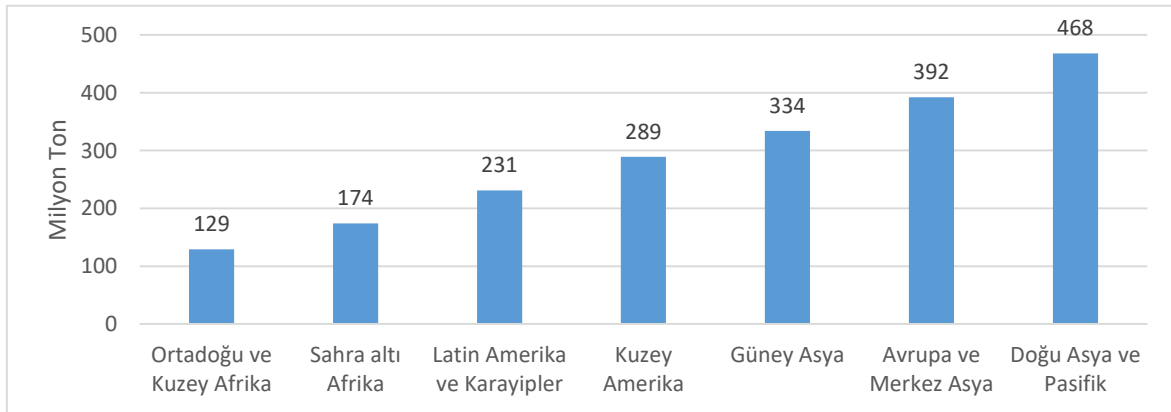
Klasik tip aydınlatmaların çevre kirliliği, yüksek maliyeti, verimsiz kullanımı gibi olumsuz dışsallıkları nedeniyle birçok şehir akıllı aydınlatma sistemlerini hayata geçirmiştir. Bu tür akıllı sistemler yaklaşık olarak % 70 oranında enerji tasarrufu sağlamaktadır. Aynı zamanda uzaktan erişime imkân sağlayarak her zaman kontrol edilebilmektedir (Avrupa Komisyonu, 2013:9). Ayrıca yenilenebilir enerji santralleri, kontrol teknolojileri enerji tasarrufunun etkili bir şekilde uygulanabileceği akıllı teknolojilerle destelenmiş aydınlatma sistemlerini mümkün kılmıştır. Akıllı aydınlatma, akıllı şehri bağlamında sokak, tünel, köprü gibi yerlerde şehrin ışık yönetimini verimli hale getirmek için nesnelerin interneti teknolojisiyle sensörler ve kontrol mekanizmaları arasında uyum sağlayan sistemlerdir. Akıllı aydınlatma sistemleri ile enerji tasarrufu sağlanabilir, karbon emisyon salınımı azaltılabilir, yerel ve merkezi yönetimin bütçesine katkı sunabilir (Gagliardi ve diğerleri, 2018:1).

Genel olarak aydınlatma, küresel elektrik tüketiminin % 15’den fazlasını temsil ederken, şehir aydınlatması ise % 4’e tekabül gelmektedir. Ayrıca bazı belediye bütçelerinin % 40’ı aydınlatmaya ayrılmaktadır (ESMAP, 2017:2). Bu nedenle enerji tasarrufu sağlayarak maliyetleri düşürecek LED ışıklı akıllı aydınlatma sistemlerine ihtiyaç duyulmaktadır. Ancak LED destekli aydınlatma sistemleri, her ne kadar düşük enerji tüketimi ve uzun ömrüyle avantaj sağlasa da yüksek maliyetleri nedeniyle belediyeler açısından riskli olarak algılanabilmektedir (ESMAP, 2017:2).

1.4.5. Akıllı Katı Atık Toplama Ve Yönetimi

İnsan nüfusunun yoğun olduğu yerlerde atık ve çöp önemli bir unsurdur. Özellikle şehirler bu alanların başında gelmektedir. Yaşam alanlarının ve sanayi bölgelerinin gelişmesiyle birlikte çevresel sorunlarda artış gözlenmektedir. Gelişmemiş pek çok ülkenin şehirlerinde atık toplama alt yapısının yetersizliği nedeniyle salgın hastalıklar ortaya çıkmaktadır. Bununla birlikte gelişmiş ülkelerde mega kentlerin yoğun nüfuslarından kaynaklanan günlük atık miktarının fazla olması, bu atıkların toplanmasını ve yok edilmesini zorlaştırmaktadır. Ancak atık her ne kadar doğa ve insan için bir sorun teşkil etse de geri dönüşüm teknolojileri sayesinde atıklardan enerji ve gübrenin elde edilmesi ülke ve şehir ekonomisine ciddi katkılar sunmaktadır. Dolayısıyla atık konusunda fırsatların ve tehditlerin bir arada yer alması nedeniyle akıllı çözümlerin bulunması bir ihtiyaç haline gelmiştir.

Tablo 8. Bir Yılda Bölgelere Göre Atık Üretimi

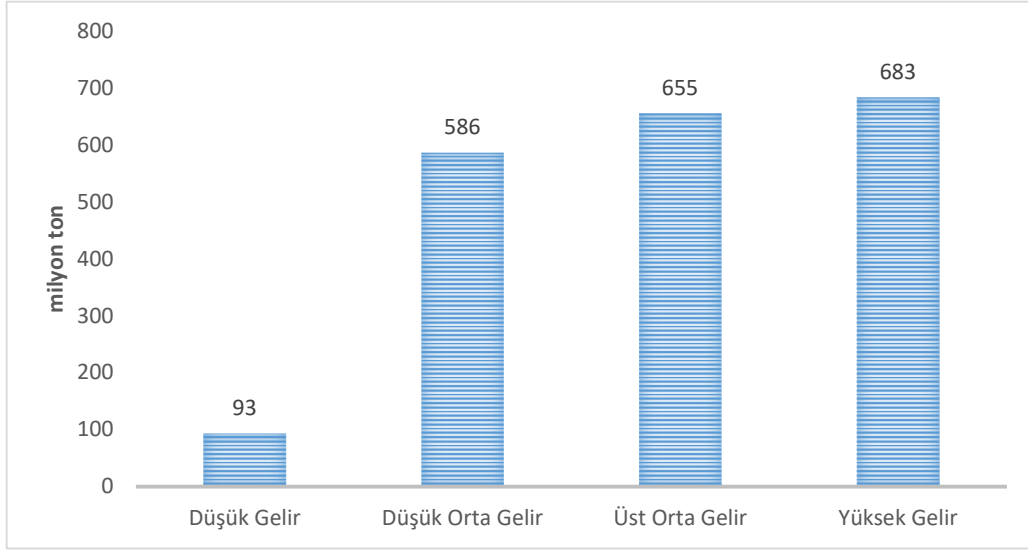


Kaynak: (Kaza ve diğerleri, 2018:20).

Not: Veriler 2016 yılına göre oluşturuldu.

Gelişmiş ülkelerde özellikle Asya ve Amerika ve Avrupa kıtasındaki ülkeler, atık üretimde dünyada ilk sıralarda gelmektedir. Atık üretiminde nüfusundan ziyade gelişmişlik düzeyi ve gelir seviyesi etkili olmaktadır. Buna göre gelişmiş ülkeler, dünya nüfusunun % 16'sını oluşturmalarına rağmen atıkların % 34'ü yani 683 milyon tonunu üretmektedir (Kaza ve diğerleri, 2018:20)

Tablo 9. Bir Yılda Gelir Düzeyine Göre Atık Miktarı



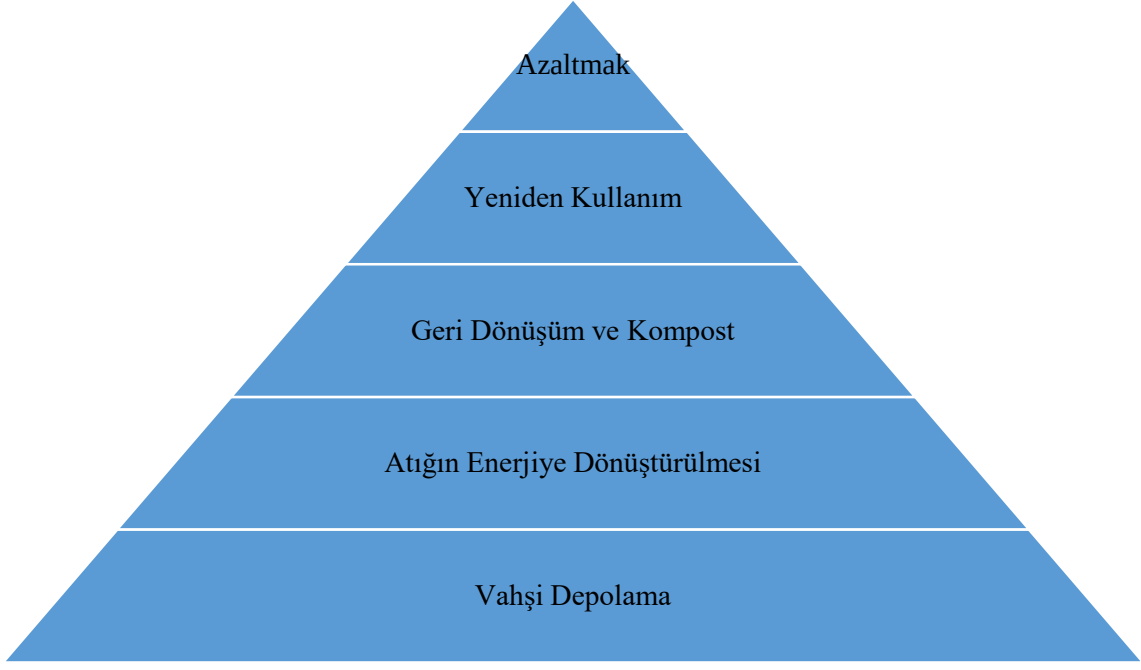
Kaynak: (Kaza ve diğerleri, 2018:21).

Not: Veriler 2016 yılına göre oluşturuldu.

Doğal koşullarda nüfusla atığın doğru orantılı olması gerekmektedir. Ancak günümüzde tüketim bir hayat tarzı haline gelmiştir. Geliri olan bir kişinin alım gücü arttığı için tüketim maddeleri de artmakta ve çeşitlenmektedir. Bu nedenle yüksek gelir ve orta gelir grupları nüfus yoğunlukları az olsa da atık miktarları fazladır. Bu durumun 2050 yılına kadar yüksek gelirli kişilerin günlük atık miktarının % 19 oranında, düşük gelirli kişilerin ise atık miktarının 3 katına ulaşması beklenmektedir. Ayrıca 2016 yılında 2.01 milyar ton 2050 yılına geldiğinde % 70'lik artışla 3.40 milyar tona çıkacağı tahmin edilmektedir (Kaza ve diğerleri, 2018:3). Atıklar akıllı çözümlerle depolanıp geri dönüşümle yeniden üretilmedikçe hem çevre hem de insanın geleceği için tehlike oluşturmaktadır. Bu nedenle yerel yönetimler ve merkezi yönetimler atık toplama ve yönetimi konusunda ciddi yatırımlar yapmakta ve yeni çözüm arayışlarında bulunmaktadır.

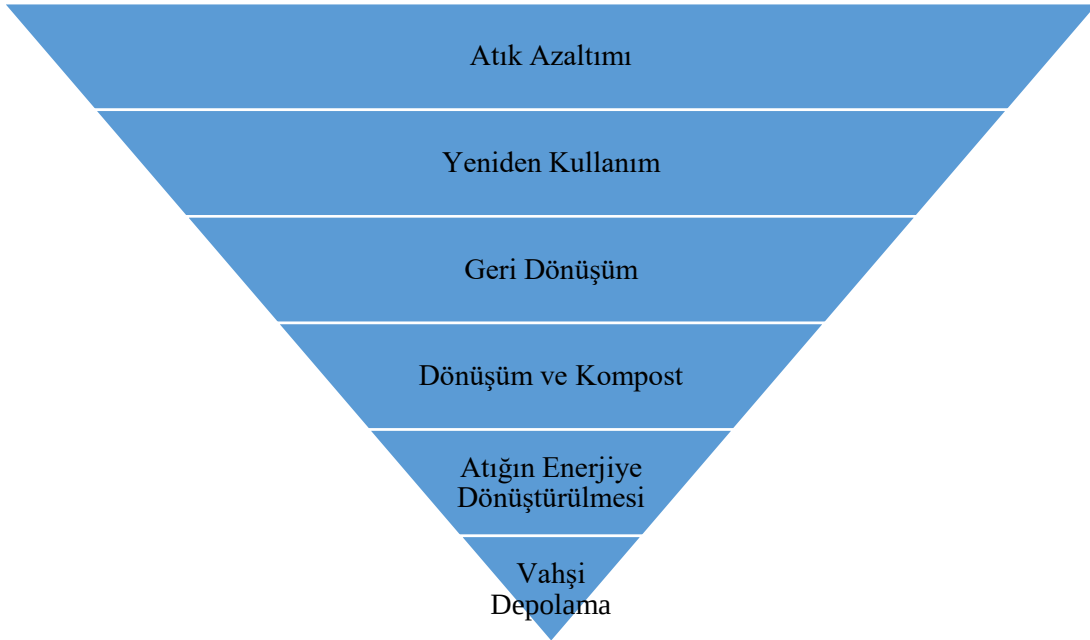
Literatürde farklı katı atık tanımı mevcuttur. Kelime anlamı olarak katı atık; bulunduğu yerden uzaklaştırılmak istenen, toplumun huzuru, sağlığı ve çevrenin korunması bakımından, düzenli olarak yok edilmesi gereken katı maddeler olarak tanımlanmaktadır (Demirarslan ve Başak, 2018:118). Atık ve çöp kavramının birbirinden ayrı tutulması gerekmektedir. Çünkü çöp kavramı, kullanışsız ve geri dönüşümü mümkün olmayan, insan ve çevre için tehlikeli olan şeyler için kullanırken atık kavramı, endüstriyel üretim ve tüketim faaliyetleri sonucunda üretilen ve geri dönüştürülerek yeniden üretilen ancak aksi durumda doğada çözülmesi uzun süren çevre ve insan sağlığını tehdit eden maddeler olarak ifade edilmektedir (Aygül ve Yıldız, 2018:82). Tanımlardan da anlaşılacağı üzere; katı atığın oluşmasından bertaraf edilmesi veya dönüştürülmesine kadar geçen bir süreç söz konusudur. Bu katı atık yönetim süreciyle ekonomiye ve çevreye yansıyacak maliyetlerin ve negatif dışsallıkların en aza indirilmesi ve atıkların yok edilmesi hedeflenmektedir (Kanlı ve Kavak, 2018:18).

Akıllı atık yönetiminde farklı yöntemler ve araçlar kullanılmaktadır. Bunlardan birisi de entegre atık yönetimidir. İngilizce Reduce, Reuse, Recycle kelimelerinin baş harflerinden oluşan bu 3R yaklaşımı, farklı kaynaklardan üretilen atıkların azaltma, yeniden kullanma ve geri dönüşüm yaklaşımı ile minimize edilerek atık işleme tesislerin uygulamasına odaklanmaktadır. Bu uygulama; depolama, enerji tasarrufu, kompost, geri dönüşüm, kaynakta azaltma ve yeniden kullanma aşamalarının olduğu bir hiyerarşiden oluşmaktadır. Bu hiyerarşi, verimli bir atık yönetimi oluşturularak atıkların ilk kaynakta minimizasyonu amaçlamaktadır. Bunun için ambalajlı malzemelerin kullanımını en aza indirmek, ambalajların iadesini, çevre dostu ürünleri ve eko endüstriyel tesisleri teşvik etmek, geri dönüşüm kutularının kullanımını stratejilerini benimsemiştir (Kodali ve Gorantla, 2017:201). Geleneksel atık hiyerarşisinde ise öncelik atıkların depolanma alanlarında toplanmasıdır. Daha sonra tesislerde atıklardan enerji elde edilmesi, geri dönüşüm ve yeniden kullanımla atıkların minimize edilmesi tercih edilmektedir. Ancak bu durum atık miktarının depolama alanlarında yığılmasına neden olmaktadır. Modern atık yönetiminde ise atıkların azaltılması, yeniden kullanımı, dönüştürülmesi önceleyerek maksimum fayda elde edilmesi ve depolama alanlarındaki atık miktarın azaltılması hedeflenmektedir (Söylemez, 2018:95).



Şekil 4. Geleneksel Atık Hiyerarşisi

Kaynak: (Söylemez, 2018:95).



Şekil 5. Modern Atık Yönetimi

Kaynak: (Söylemez, 2018:95).

Çöp kutuların ve konteynerlerin yerleşimi, çöp toplama araç ve personel sayısı, ulaşım süresi ve yolu, transfer istasyonlarıyla birlikte katı atığın oluşmasından ve geri dönüştürülerek yeniden üretilmesine kadar geçen sürecin akıllı bir şekilde planlanması, idari yapılanmayla akıllı

teknolojilerin kullanılması yüksek faydanın oluşmasında etkili olmaktadır. Bu faydanın elde edilmesi ve çevresel sorunların önüne geçilmesi amacıyla katı atık toplama ve yönetimi konusunda pek çok çalışma yapılmaktadır. Örneğin, çöp konteynerlerinde katı atık miktarını ölçmek amacıyla algılama sistemleri, matematiksel programlama tekniği, kablosuz haberleşme ekipmanları ve sensörlerin kullanılmasıyla konteynırlardan gelen gerçek zamanlı verilere dayalı optimize edilmiş atık toplama faaliyetleri tasarlanmıştır. Yapılan bu çalışmalar sonucunda atık toplamada harcanan zaman ve maliyetlerin düştüğü gözlemlenmiştir (Çavdar ve diğerleri, 2014:30).

Atık konusu ağırlıklı olarak yerel yönetimlerin ve belediyelerin sorumluluğundadır. Örneğin ülkemizde katı atığın toplanması, çevre kanunu, 5393, 5216 ve 6360 sayılı kanunlarla belirlenmiştir. Buna göre; belediyeler katı atıkları toplama ve aktarma istasyonlarına taşımakla görevliken, atıkların depolanması, dönüştürülmesi ve bertaraf edilmesi büyükşehir belediyesinin sorumluluğundadır (5216 Sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanunu, 2004). Bununla birlikte katı atık konusunda ulusal düzeyde çalışmalar yapan Çin, Şangay kentinde 2019 yılında evsel atıkların zorunlu olarak sınıflandırılması ve geri dönüştürülmesine yönelik yeni bir düzenleme hayata geçirmiştir. Bu düzenlemeye göre evsel atıkları sınıflandırmayanlara kişi başı 200 Çin Yuan'ı para cezasına çaptırılması ön görülmektedir (www.smartshanghai.com, 2019). Benzer şekilde düzenlemeye uymayan işletme ve kurumlara 50.000 Çin Yuan'ı para cezası kesilmektedir.

Şekil 6. Akıllı Çöp Konteynırı



Kaynak: (<https://news.cgtn.com/>, 2019).

Yüz tanıma sistemleri, yapay zekâ ve nesnelerin interneti ile desteklenen akıllı konteynerlere kullanıcılar kartları ile giriş yaparak çöplerini atmakta ve böylece puan elde etmektedir. Bu uygulama sayesinde bir ayda günlük olarak 5.600 ton geri dönüştürülebilir atık toplanmıştır. Bu rakam bir önceki yılın sonundan 5 kat daha fazla olduğu tespit edilmiştir. Elde edilen bu başarının diğer illerde de uygulanarak 2025 yılında tüm ülke geneline yayılması hedeflenmiştir (<https://news.cgtn.com/>, 2019). Yapılan bu çalışmada da anlaşılabacağı üzere katı atığın dönüştürülmesinde vatandaşın davranışları ve eğilimleri oldukça önemlidir.

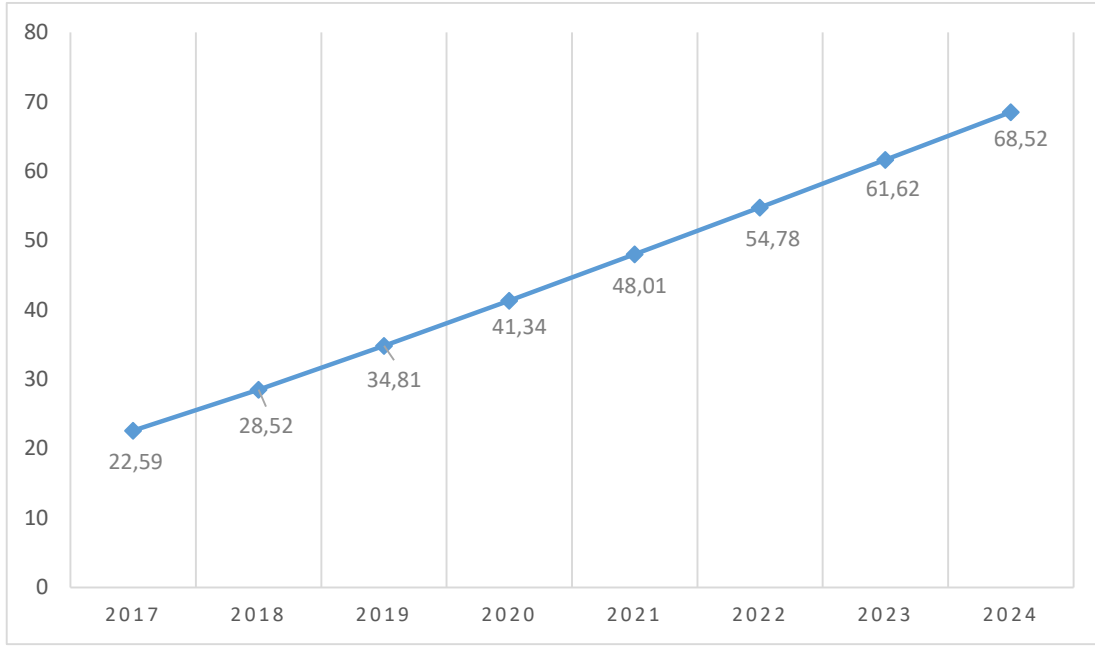
1.4.6. Akıllı Bina

İnsanoğlu yaşamını güvenle sürdürecekleri evler, binalar inşa etmiştir. İhtiyaçlar doğrultusunda ve teknolojinin desteğiyle evlerde araçlar-gereçler çeşitlenmiş ve su, elektrik, gaz, internet gibi hayatı kolaylaştıracak unsurlar yer almıştır. Dolayısı ile evlere yerel yönetimler aracılığıyla sunulan altyapı ve üst yapı hizmetlerinin önemi artmıştır. Bu noktada evler, binalar bir tüketim noktasıdır. Akıllı bina-ev olarak tasarlanan yaşam alanlarında ise; enerjilerinde akıllı şebekeler, akıllı sayaç ve akıllı enerji ile tasarrufun, ayrıca yapay zekâ, nesnelerin interneti, bulut teknolojisi ile evlerdeki araç - gereçlerin kontrolü ve yönetiminin sağlanması hedeflenmektedir.

Akıllı bina, haberleşme, bilgi ve iletişim teknolojileri sayesinde kişilere verimli, etkin, güvenli, konforlu, ihtiyaçlara çözüm sunan ve hayatı kolaylaştıran imkânlar sağlayan yerler olarak tanımlanmaktadır (Güneş ve Bıçakçı, 2018:562). Akıllı binada, alet ve sistemlerin uzaktan izlenmesini ve yönetilmesini sağlamak amacıyla ağ yapısıyla birbirine bağlı cihazlar kullanılmaktadır. Kullanıcı bu sistem sayesinde ses ve kamera sistemleri, televizyon, aydınlatma, sıcaklık, klima gibi sistemlere uzaktan erişebilmektedir. Aynı zamanda cihazlardan elde edilen verilere depolanıp analiz edilerek ev sahibine en uygun değişiklikleri yapma bilgisi vermektedir. Böylece akıllı bina teknolojileri elektrik, su, gaz gibi sınırlı enerjilerde ve maliyetlerde tasarruf sağlamaktadır (Kuncan ve Çaça 2019:272).

Bilgi ve iletişim teknolojilerinin hızla gelişmesiyle yapay zekâ, nesnelerin interneti teknolojisi ile desteklenen akıllı binanın ilk örneğini 1981 yılında Amerika’da yapımına başlanan ve 1983 yılında tamamlanan City Palace isimli ofis binasıdır. O tarihten günümüze kadar akıllı bina çözümleri, hem özel hem kamu kurumların binalarında hem de bireylerin konutlarında tercih edilmektedir (Sönmez ve Çakır, 2018:69).

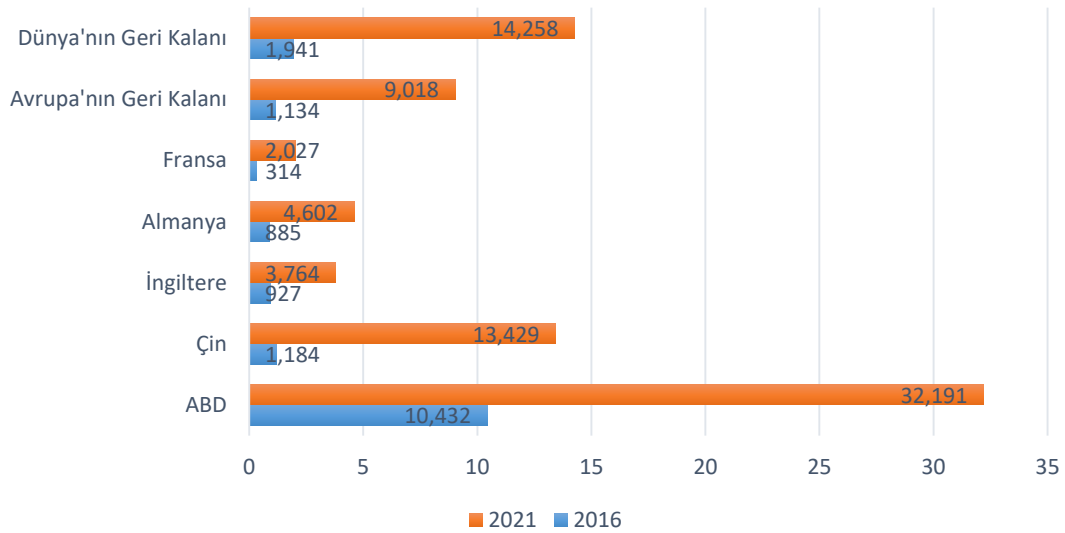
Tablo 10. Amerika Birleşik Devletleri'nde Yıllara Göre Tahmini Akıllı Ev Sayısı (Milyon)



Kaynak: Statistica, 2020

Tablodan da anlaşılacağı gibi ABD’de, her geçen yıl akıllı binaların sayısı artmaktadır. Bu aynı zamanda bilgi ve iletişim teknolojilerini, yerel yönetimlerin altyapı ve üst yapı hizmetleriyle özel sektörün olduğu gayrimenkul piyasanın ve ekosistemin gelişmesine imkân sağlamaktadır.

Tablo 11. Ülkelere Göre Küresel Akıllı Ev Geliri (milyon dolar)



Kaynak: Avrupa Komisyonu Dijital Dönüşüm Monitörü, 2017.

Akıllı bina sayısının artmasıyla buradan elde edilen gelirler de artmaktadır. Küresel alanda akıllı bina sayısı, teknolojileri ve geliri gelişmiş ülkelerde yoğunlaştığı görülmektedir. Asya için gelir artışının yansıması önümüzdeki dönemlerde istikrarlı olması tahmin edilmektedir. Bununla birlikte, akıllı telefonların çoğalması, teknolojinin gelişmesi, yaşam standartları ve yaşam kalitesiyle konfor taleplerinin artışı akıllı binaların tercihlerine yansımaktadır (Malezya Yatırım Geliştirme Otoritesi, 2020).

1.4.7. Yaşayan Laboratuvar

Şehir ve kentsel alanlar gelişen, değişen, üreten ve içerisinde pek çok aktörü içinde barındıran canlı yerlerdir. Şehir kapasitesinin artması yüksek yaşam kalitesine, sürdürülebilir kalkınmaya olan talepleri artırmaktadır. Aynı zamanda ekonomik ve çevresel krizler, kentsel zorluklar, sorunlar, artan rekabet gücü ve paydaş katılımları nedeniyle şehirler, akıllı çözümlere ve projelere ihtiyaç duymaktadır.

Ortaya çıkan ihtiyaçlar ve sorunlar nedeniyle ekonomik, teknolojik ve sosyal kalkınmayla birlikte vatandaşların gelecekteki yaşam kaliteleri önem kazanmaktadır. Bu noktada yaşayan laboratuvar kavramı ortaya çıkmıştır. Yaşayan laboratuvar, multidisipliner yaklaşım ve yöntemlerle insanları farklı temalar etrafında toplayan, yenilikçi ve katılımcı araştırma ve geliştirme faaliyetlerinin yapıldığı alanlardır (Zavratnik, Superina ve Duh, 2019:1). Yaşayan laboratuvar, kullanıcılar ve üreticilerin yenilikçi ürünler oluşturduğu gerçek yaşam testi ve deney ortamıdır. Ayrıca yaşayan laboratuvar kullanıcı ve üreticilerin bilgi iletişim teknolojileri tabanlı iş birliği yoluyla etkileşimde oldukları ekosistemlerdir. Her ne kadar yaşayan laboratuvar kavramı ilk MIT profesörü William J. Mitchell, örnekleme, doğrulama ve rafine etmeyi amaçlayan kullanıcı merkezli bir araştırma yöntemini ifade etmek için endüstriyel bağlamda kullansa da günümüzde farklı uygulama ve sektörleri kapsamaktadır (Nesti, 2017:1).

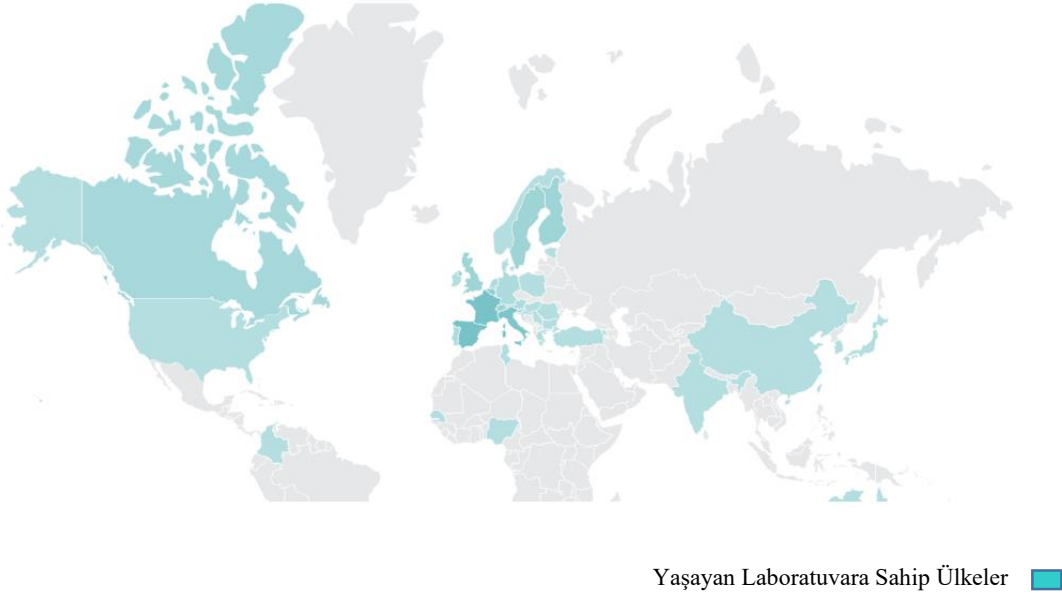
Ekonomik krizler, çözüm yolları arayan toplumlar için yeni yaklaşımları da beraberinde getirmiştir. Yaşayan Laboratuvar da Avrupa Birliği'nin yaşadığı ekonomik kriz sonrasında ortaya çıkan ortak üretim kavramıyla yeniden gündeme gelmiştir. Ortak üretim, 1970 ve 1980'li yıllarda ABD'de kamu harcamalarını azaltmak ve verimliliği artırmak amacıyla ileri sürülmüştür. Ortak üretim fikri aynı zamanda bazı unsurları da tetiklemiştir. Örneğin, bilgi ve iletişim teknolojileri aracılığı ile kullanıcıların politika yapımına aktif katılımını sağlayan Web 2.0, 'iddialı vatandaş' yani haklarının bilincinde olup daha fazlasını talep eden vatandaş kavramı ve kamu yönetiminde yenilikçiliği amaçlayan Yeni Kamu Yönetimi yaklaşımı

tartışmalarını etkilemiştir. Kısacası ortak üretim, hizmet alanın gerçek ihtiyaçlarına göre hizmetlerin tanım ve sunum sürecine hizmet verenle işbirliğiyle katılmasıdır (Nesti, 2017:2). Ortak üretim fikriyle birlikte çeşitli ortakları bir araya getiren açık inovasyon, kullanıcı girdilerine odaklanarak kullanıcı ve üreticileri inovasyon sürecine entegre etmektedir. Yaşayan laboratuvar da kullanıcı ve talepleri doğrultusunda fikir sahibi olmanın ürün geliştirmede başarılı olduğuna dayanmaktadır (Coenen, Graaf ve Walravens, 2014:2). Yaşayan laboratuvar aynı zamanda sosyal inovasyon merkezleridir. Çünkü yaşayan laboratuvar, toplum aktörlerinin katıldığı, ürün ve hizmetlere müzakere edilerek yeni anlam üretilmesine imkân sağlayan yerlerdir (Cossetta ve Palumbo, 2014:8). Dolayısıyla ortak üretim, açık ve sosyal inovasyon kavramları yaşayan laboratuvarın fikri altyapısını oluşturmaktadır.

Akıllı şehir yaklaşımı ile yaşayan laboratuvarın hedefleri, işlevi, unsurlarıyla benzerlik göstermektedir. Akıllı şehir de tıpkı yaşayan laboratuvarda olduğu gibi şehrin aktörlerini bir araya getirip şehir sorunlarına gerçek ve tam zamanlı çözüm üretmek, kullanıcıların ihtiyaçlarına göre hizmet sunmak ve bu süreçte vatandaş, özel sektör katılımını sağlayarak yenilikçi ve sürdürülebilir çözümler üretmeyi amaçlamaktadır. Özellikle yaşayan laboratuvar, akıllı şehir bileşenlerinden olan ve bilgi ve iletişim teknolojileri vasıtasıyla kullanıcıların karar alma ve uygulama süreçlerine aktif katılımını ifade edilen akıllı yönetişimin gerçekleştiği yerlerdir. Yaşayan laboratuvarın önemli bir unsuru olan açık inovasyon için yaşayan laboratuvarlar kamu-özel sektör-insan ortaklığıdır. Bu nedenle akıllı şehir yaklaşımı ile yaşayan laboratuvar birbirine bağlıdır (Nesti, 2017:3).

Yaşayan laboratuvar fikri 90'larda akademik tartışmalarda ortaya çıkmış, ancak Avrupa Komisyonu yaşayan laboratuvarlara dayalı ortak bir Avrupa yenilik sistemini geliştirme, koordine etme ve teşvik etme projelerini 2006 yılında başlatmıştır (www.thesmartcityjournal.com, 2020). Finlandiya Cumhurbaşkanlığı'na bağlı olarak 2006 yılında Avrupa Yaşayan Laboratuvarı Ağı (ENoLL) kurulmuştur. ENoLL ile Avrupa'da rekabet gücüne dayalı inovasyon ortamı oluşturulması amaçlanmıştır. İlerleyen yıllarda Avrupa Komisyonu ile bölgesel kalkınma stratejileri, akıllı şehirler alanlarında işbirliği yapmıştır (www.ec.europa.eu, 2016). Bugün 20 AB üyesi ülke ve dünya çapında 150'den fazla ülke yaşayan laboratuvarı ağında yer almaktadır (www.enoll.org, 2020).

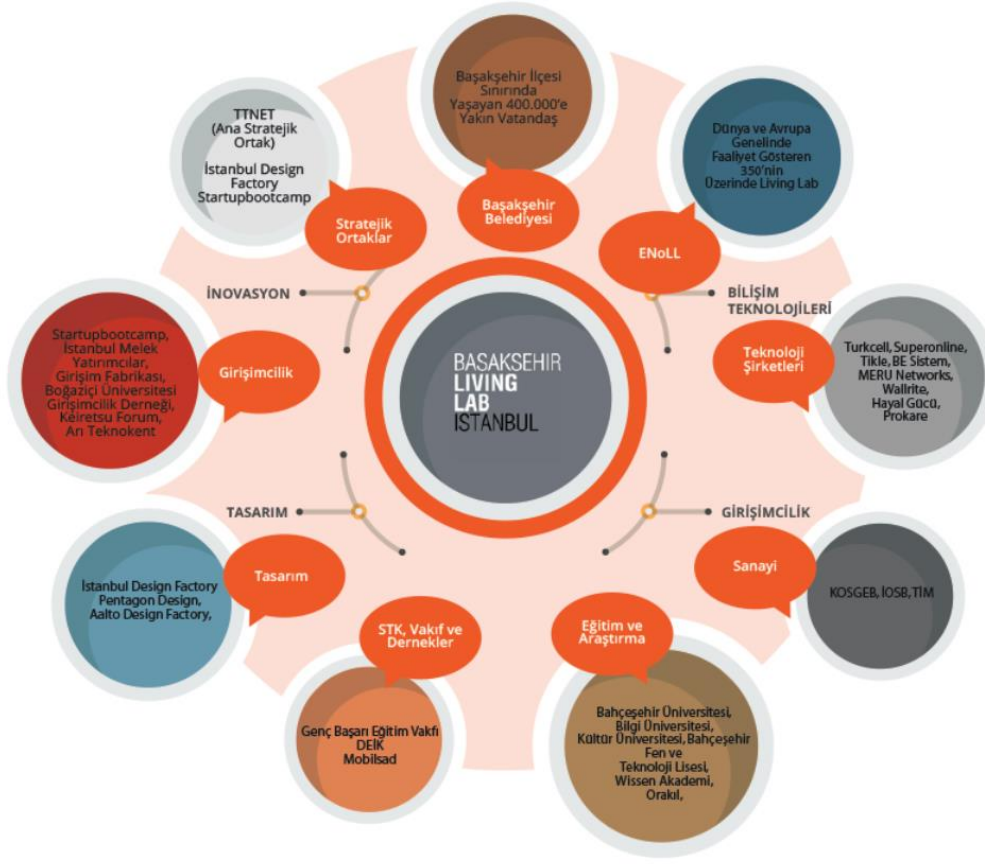
Resim 13. Avrupa Yaşayan Laboratuvar Ağı



Kaynak: (www.enoll.org, 2020).

Sağlık, akıllı şehir, kültür ve yaratıcılık, hareketlilik, enerji, sosyal içerme, sosyal inovasyon, yönetim ve eğitim gibi alanlarda yaşayan laboratuvar yapıları oluşturan ENoLL’a Türkiye’den ilk ve tek Başakşehir İlçe Belediyesi üye olmuştur. Başakşehir Living Lab, bilgi ve iletişim teknolojileri, inovasyon ve girişimciliği geliştirmek ve yeni iş oluşumlarına olanak sağlamak amacıyla 2012 Yılında kurulmuştur. Burası bilişim teknolojileri ve tasarım tabanlı ürün ve hizmetlerin geliştirildiği bir merkez özelliğindedir. 10 yaş üstü şehir sakinlerine ve girişimcilere, mekatronik, bilişim teknolojileri, tasarım ve girişimcilik alanında eğitimler verilmiştir. Aynı zamanda proje sahibi katılımcılara, mentörlük ve danışmanlık hizmeti, girişimcilik eğitimi ve kuluçka merkezinden yararlanma imkânı verilmektedir. Enerji, e-ticaret, eğitimi nesnelerin interneti, iletişim, oyun, sağlık, yazılım, yenilenebilir enerji alanında kurulduğu günden günümüze kadar Başakşehir Living Lab kamu-özel sektör-birey iş birliğinde projelerini hayata geçirmiştir.

Resim 14. Başakşehir Living Lab Ekosistemi



Kaynak: (basaksehir-livinglab.com/BLL/ekosistem/, 2020).

Yaşayan laboratuvar açık inovasyon özelliği nedeniyle pek çok aktörün yer aldığı merkezlerdir. Başakşehir Living Lab da sivil toplum kuruluşları, üniversiteler, sanayi sektörü, teknoloji şirketleri gibi çok paydaşlı bir ekosisteme sahiptir.

ENOLL üyesi bir diğer yaşayan laboratuvar da Forum Virium Helsinki'dir. Kamu ve özel sektör arasında bir köprü vazifesi gören Forum Virium Helsinki, bir inovasyon şirkettir. Helsinki'yi dünyanın en işlevsel akıllı şeri haline getirmeyi hedefleyen bu laboratuvarın işletim modeli açık inovasyona dayalıdır. Nesnelerin interneti teknolojileri, akıllı şehir ve akıllı hareketlilik alanlarında projeleri bulunmaktadır. Bu projelerden biri de Akıllı Kalasatama Projesi'dir. 2.000 kişinin yaşadığı bu bölgede projeye birlikte 2030'un başlarına kadar 20.000 kişi için bir ev ve 8.000 kişi için istihdam hedeflemektedir. Ayrıca akıllı şehir çözümleri ve hizmetleriyle

şehirdeki vatandaşların her gün bir saatinin tasarruf edilmesi amaçlanmaktadır (www.forumvirium.fi, 2020).

1.5.AKILLI ŞEHİRDE YÖNETİŞİM

Bilgi ve iletişim teknolojileri, kamu hizmetinin sunulmasında kritik öneme sahiptir. Bu teknolojik araç ve kanalların kullanıldığı e-devlet ile yönetimin yaptığı pek çok faaliyet çevrimiçi olarak gerçekleştirilerek bürokratik süreçler en aza indirilmiştir. Bununla birlikte bilgi ve iletişim teknolojilerinin özellikle Web 2,0'ın gelişimi, vatandaşların taleplerini, beklentilerini ve davranışlarını değiştirmeye teşvik etmiştir. Vatandaşların şehir yönetişimine katılmasına olanak tanıyan BİT'ler, idari karar alma süreçlerini de dönüştürmüştür (Bernardo, 2017:297). Bu süreçlerden biri olan e-yönetişim ve akıllı yönetim devletle vatandaş arasındaki ilişkiyi kolaylaştırmaktadır.

Akıllı yönetim BİT araçlarıyla birlikte özellikle yerel ölçek düzeyinde yönetim ve vatandaşlar arasındaki iletişim ve iş birliğine, iyi yönetim ilkelerine dayanmaktadır. Akıllı şehir tanımında olduğu gibi akıllı yönetişimin unsurları üzerinde de net bir fikir birliği bulunmamaktadır. Karar alma süreçlerine katılım, kamusal ve toplumsal hizmetler, şeffaf yönetim, politik ve stratejik bakış akıllı yönetişimin faktörleri olarak görülürken (Giffinger, vd. 2007:12), bazı çalışmalarda açık veri/bilgi, paydaş katılımı ve iş birliği, hizmetlerde ve uygulamalarda entegrasyon gibi unsurlar yönetişimin faktörleri olarak ifade edilmektedir (Bernardo, 2017:298). Literatürde yönetim ve akıllı şehir arasındaki ilişkiye odaklanılmaktadır. Yönetişimin akıllı şehirlerde uygulanmasına yönelik akıllı şehrin yönetimi, akıllı karar verme, akıllı yönetim ve akıllı kentsel iş birliği gibi ana perspektifler belirlenmektedir. Bu bağlamda genellikle çalışmalarda akıllı şehirdeki yönetim, BİT kullanıldığı yeni bir iş birliği olarak ele alınmaktadır (Pereira vd, 2018:152).

Akıllı şehirde yenilikçi teknolojilerle şehrin kalitesinin artırılması hedeflenmektedir. Ayrıca teknolojiyle birlikte yönetim unsuru akıllı şehrin tanımlanmasında kullanılan ana hatlardan biridir. Akıllı şehirlerde iş birliğine dayalı yönetimde, karar verme ve katılım uygulamaları için BİT'ler etkin bir görev üstlenmektedir (Pereira vd, 2018:156). Ayrıca karar vericilerin, şehir sakinlerinin taleplerine yakın tercihler yapmasına bu teknolojik altyapı imkân sağlamaktadır. Çünkü BİT'ler ve özellikle sosyal medya araçlarıyla vatandaşlar kamusal tartışmalara katılmaktadır. Böylece katılımcılar kamusal değerlerin oluşturulmasında ve yönetilmesinde rol almaktadır. Bu kentsel aktörler yönetimle birlikte çalışmasına olanak

sağlayan BİT platformlarında bir araya gelmektedirler (Castelnovo, Misuraca ve Savoldelli, 2015:8). Örneğin Boston’da hayata geçirilen New Urban Mechanics, vatandaşların kentsel değer katma sürecine katıldığı bir uygulamadır. Burada kent sakinleri, kamusal hizmetlerdeki aksaklık ve verimsizlikleri bildirmekte aynı zamanda ortaya çıkan problemlerin çözümüne yönelik öneriler sunabilmekte hatta diğer vatandaşlarla iş birliği yapabilmektedir (www.boston.gov, t.y.)

Şehir sakinlerin karar alma süreçlerine katılımını teşvik eden bir diğer husus da yerel yönetimlerin açık veri platformlarıdır. Yukarıda değinildiği gibi akıllı şehir yönetişiminde açık veri, bilgi ve ya hükümet kavramları belirleyici bir unsurdur. Sosyal inovasyonu ve katılımı artırmak isteyen yönetimler bu platformları kullanmaktadır. Örneğin Londra, yüzlerce veri kümelerinin olduğu açık veri platformuyla uzmanlar, diğer kamu kurumları ve ya özel sektör kuruluşlarıyla veri ortaklıkları yapmaktadır (www.data.london.gov.uk, 2020).

Akıllı şehirler ekonomik, sosyal ve kültürel açıdan cazibe merkezleridir. Globalleşmeyle birlikte ekonomik faaliyet ve çeşitliliklerin artması şehirleri ön plana çıkarmaya başlamıştır. Oluşan bu rekabet ortamında Londra, New York gibi akıllı şehirler yönetişimle birlikte kendi potansiyellerini geliştirmeyi çabalamışlardır.

1.5.1. Londra

Londra dünyada önde gelen akıllı şehirlerden biridir. Londra’nın ilk akıllı şehir uygulaması, 2012 yılında Londra’da düzenlenen Olimpiyat Oyunları’nda toplu taşımayı koordine etmek amacıyla geliştirilmiştir. 2013 yılından itibaren Londra’nın akıllı şehir yolculuğu hazırlanan strateji belgeleriyle başlamıştır. 2018 yılında yeni bir akıllı şehir yol haritası hazırlanarak Londra’nın akıllı şehir yapısı oluşturulmuştur.

2013 yılında akıllı şehir konularında Büyük Londra Otoritesine tavsiyelerde bulunmak için akademisyenler, işletmeler ve girişimciler bir araya getirilmiş ve Akıllı Londra Kurulu oluşturularak (Angelidou, 2016:22) Londra Akıllı Şehir Planı hazırlanmıştır. Hazırlanan bu planda şu yedi stratejik amaç benimsenmiştir:

- Londra’nın Özü: Başarılı bir akıllı Londra olmak için iş dünyası ve insanlar Londra’nın ‘kalbinde’ yer almalıdır. Böylece Londralılar, şehri geliştirmek için inovasyonu ilerletecektir. (Stratejik amaç 1)

- Açık Veriye Erişim: Şehrin planlanması ve işletmeler için erişilebilir olan Datastore, akıllı şehirle bütünleştirilerek geliştirilecektir. (Stratejik amaç 2)
- Londra'nın Araştırma, Teknoloji ve Yaratıcı Yeteneklerini Geliştirmek: Gelecekteki sorunlara çözüm bulmak, yeni pazarlar oluşturmak ve teknoloji ihraç etmek için Londra'nın enerji, kabiliyet ve birinci sınıf araştırma tabanının geliştirilecektir. (Stratejik amaç 3)
- Networkle Bir Araya Gelmek: Stratejik iş birlikleri geniş ölçekli bir yapıyla oluşturulacaktır. (Stratejik amaç 4)
- Gelişim İçin Londra'ya Olanak Sağlamak: Büyümenin devam etmesi için altyapıya olan baskı artmaktadır. 2030 yılına kadar öngörülen yaklaşık on milyonluk nüfus artışı ile mücadele etmek için yeni yaklaşımlar benimsenecektir. (Stratejik amaç 5)
- Daha İyi Hizmet Veren Belediye: Londra nüfusunun farklı ihtiyaçlarını karşılamak için belediye, dijital teknolojiyi kullanarak farklı hizmet alanlarıyla entegre olacaktır. (Stratejik amaç 6)
- Herkese 'Akıllı' Londra Deneyimi Sunmak: "Akıllı Londra" yeni dijital teknolojilerin ve verilerin kullanılmasıdır. Böylece işletmeler, şehir sakinleri ve ziyaretçiler şehri daha iyi deneyimleyebilir, bürokrasiden ve tıkanıklıktan uzak zaman geçirebilecektir (Stratejik amaç 7) (Londra Belediyesi, 2013:5-12).

2013 yılında hazırlanan Akıllı Şehir Planı'nda özellikle 1, 2 ve 4. Stratejik amaçlar akıllı şehir yönetişimine vurgu yapmaktadır. Akıllı bir şehir oluşturma'nın nihai amacı, şehirdeki yaşam kalitesinin iyileştirilmesinden dolayı bu süreçteki eylemleri vatandaşlarla koordineli bir şekilde gerçekleştirilmesi bir zorunluluktur. Bu sürece vatandaşlar dâhil edilmemesi sonucunda ise akıllı şehir hedefine ulaşamamaktadır (Simonofski ve diğerleri, 2017:228). Londra'nın hazırlamış olduğu bu planda belirlenen stratejik amaçlara göre Londralılar kentsel ve sosyal inovasyonun gelişimde önemli role sahiptir. Sürdürülebilir bir akıllı şehir inşa etmek için vatandaşlar ve diğer kentsel aktörlerle stratejik iş birliklerinin kurulması hedeflenmiştir. Bununla birlikte insan odaklı bir yaklaşım sergilenen planda, insanlar Londra'nın 'kalbinde' veya 'özünde' konumlanmakta inovasyonu geliştirirken teknolojiyi kullananlar olarak görülmektedir.

2013 yılında yayınlanan rapor 2016 yılında Akıllı Gelecek adıyla yeniden güncellenmiştir. Bu raporda 2013 planında tespit edilen yedi stratejik amacın ilerlemesini kontrol edilmektedir. Ayrıca vatandaşların nasıl bir araya getirildiği, büyümenin teşvik edilmesi ve belediyenin teknolojinin gelişmesi ve akıllı teknolojilerin kullanımı için aktörlerle kurduğu iş birliklerini ele almaktadır. Bununla birlikte akıllı geleceğe yönelik dokuz öncelikli alan belirlenmiştir (Londra Belediyesi, 2016:6). 2016 yılında hazırlanan Akıllı Gelecek Raporu'nda Akıllı Londra kapsamlı üç iş akışı ile sunulmaktadır:

- Londralılarla etkileşime geçmek,
- Londra'nın altyapı, ulaşım ve çevre sistemlerini iyileştirip geliştirmek ve bunun için teknolojiden yararlanmak
- Özel sektörle çalışmak (Londra Belediyesi, 2016:12).

2013 yılında hazırlanan Akıllı Londra Planı ile 2016 yılında hazırlanan Akıllı Gelecek Raporu akıllı şehir yönetişimi hususunda benzer bir kabulü olduğu görülmektedir. Akıllı Londra Planında belirlenen stratejik amaç 1'de, şehir sakinlerin Londra'nın kalbinde olduğu dile getirilmiştir. Bu amaç doğrultusunda vatandaşların belediye ile olan etkileşiminin artırılıp politika yapım süreçlerine aktif katılımının sağlanması amacıyla çevrimiçi programlar hayata geçirilmiştir. Bu kapsamda 'Talk London' (Konuş Londra) adlı çevrimiçi hizmet vatandaşların kullanımına sunularak mikro gönüllülük programları gibi yeni kampanyaların şekillenmesinde ve Londra Sağlık Komisyonu'nun çalışmalarında etkili olduğu görülmüştür. Ayrıca teknoloji kullanımını yaygınlaştırmak amacıyla 'Dijital Yetenek' adlı bir program hizmete sunulmuştur (Londra Belediyesi, 2016:10). Akıllı şehir bağlamında vatandaşların karar verme süreçlerine BİT'ler aracılığıyla katılımı, zaman ve maliyet tasarrufu sağladığı gibi daha fazla vatandaşın temsil edilmesine imkân sağlamaktadır. Ancak BİT tabanlı uygulamalar tüm vatandaşlar için dijital beceri açısından eşit olamamaktadır (Simonofski ve diğerleri, 2017:230). Bu eşitsizliklerin en aza indirilmesi amacıyla Dijital Yetenek gibi programlar hazırlanmış, teknolojik altyapılar geliştirilmiştir.

Akıllı şehirde yönetişim, şeffaflık, katılımcılık ve hesap verebilirlik gibi ilkelerle birlikte BİT'ler aracılığıyla vatandaşların yönetimle olan etkileşimine odaklanmaktadır. Bu bağlamda Talk London uygulaması çevrimiçi ortamda vatandaşların Londra'nın yönetiminde söz sahibi olması amaçlanmaktadır. Bu uygulamayla vatandaşlar sağlık, güvenlik, çevre, sanat gibi konularda hem anketlere katılmakta hem de görüş ve önerilerini katılımcılara ve yönetime

iletebilmektedir. Bununla birlikte belediye yönetiminin hazırladığı politika ve planlarını şekillendirebilmektedir (www.london.gov.uk, t.y.). Akıllı şehirde vatandaşlar demokratik süreçlerde katılımcı oldukları gibi çevrimiçi platformlar aracılığıyla yönetimle birlikte stratejiler oluşturabilmektedir. Merkezileştirilmiş platformlar vatandaşların yönetim süreçlerine katılmalarını mümkün kılmaktadır. Aynı zamanda bu platformlara katılan vatandaşların tartışmalarının somut projeye dönüşmesi, fikir veya görüşlerinin değerlendirilmesiyle kamusal yaşama etkisi görülebilmektedir (Simonofski ve diğerleri, 2017:232). Örneğin yaklaşık altmış bin Londralının görüşlerini ifade ettikleri Talk London uygulamasıyla katılımcılar Covid-19 salgınında çalışanların izin sürelerinin uzatılması hususunda Londralıların yaptıkları yorumlar Talk London ekibi tarafından değerlendirilmiş ve bunun belediye başkanı tarafından desteklendiği kamuoyuna açıklanmıştır (www.london.gov.uk, t.y.).

Akıllı şehrin yönetiminde BİT'lerin kullanılması ve teknolojik altyapı kadar verilerin paylaşılması açık, şeffaf bir yönetim için önemli kıstastır. Yönetim, kentsel yaşamdan elde ettiği verileri paylaşarak çevresiyle etkileşime geçebilmektedir. Aynı zamanda açık veri vatandaşlar arasındaki iş birliğini kolaylaştırmaktadır (Simonofski ve diğerleri, 2017:232-233). Çünkü verilerin paylaşılmasıyla kentin güçlü ve zayıf yönlerinin tespit edilmesi, ihtiyaçlarının karşılanması, sorun çözülmesi ve bunlarında özel sektör, üniversite, vatandaş gibi aktörlerle iş birliği içerisinde gerçekleştirilmektedir. Böylece akıllı şehir yönetiminde önemli bir kıstas olan katılımcılık da hayata geçmektedir. Bu bağlamda Akıllı Londra Planında belirlenen stratejik amaç 2'de, 2013 yılında açık veri platformu olan Datastore 'un geliştirilerek şehir planlanmasında ve sorunların çözümünde kullanılması hedeflenmiştir. 2016 yılında ise hem Datastore hem de 'Data For London' (Londra için Veri), kamu ve özel sektör için kullanımına açılmıştır (Londra Belediyesi, 2016:10).

2018 yılında hazırlanan 'Birlikte Daha Akıllı Londra' adlı strateji belgesinde de Londra'nın akıllı şehir yönetimi ile ilgili yaklaşımlar görülebilmektedir. 'Birlikte' kavramı yalnızca bir kelime olarak belgenin başlığında kalmamış aynı zamanda amaçların gerçekleşmesinde bir uygulama modeli olarak yer almıştır. Belgenin hazırlanma sürecinde de kamu, özel sektör temsilcileri bir araya gelerek Akıllı Londra Kampı düzenlenmiştir. 'Birlikte Daha Akıllı Londra' strateji belgesinde 2013 ve 2016 yılında hazırlanan belgelerdeki yönetim anlayışında paralellik gösterdiği anlaşılmaktadır. Buna göre vatandaşlar kamusal hizmetlerin yalnızca kullanıcısı değil aynı zamanda tasarımcısıdır. Sivil inovasyonun geliştirilmesi için start-up, yaşayan laboratuvar gibi oluşumların desteklenmesi, bireylerin ve sivil toplum kuruluşların bir

araya getirilebilmesi için yeni platformlar kurulup Talk London'ın geliştirilmesi amaçlanmıştır. Akıllı şehir yönetişiminde önemli nokta olan BİT'lerin geliştirilmesi hususunda Londra Veri Analitiği Ofisi kurularak şehir veri hızının gelişmesi için kamu-özel teknoloji sektörü ile ortaklık yapılması hedeflenmiştir (Londra Belediyesi, 2018:16-22).

1.5.2. Singapur

Malay dilinde 'aslanlar şehri' olarak adlandırılan Singapur, çevresindeki çoğu ıssız elli dört adacıktan oluşmuş küçük bir ülkedir. Singapur kendisiyle aynı isimde olan Singapur adasının tamamını kapsaması sebebiyle de bir şehir devletidir. 1820'li yıllara kadar yerli Malay halkının yaşadığı Singapur'a o tarihlerden itibaren Hintli, Endonezyalı, Malezyalı göçmenler akın etmiştir. 1826'da 1945'e kadar İngiliz kolonisiyken, 1946 yılında İngilizler tarafından kurulan Mayal Birliği'nde özerk yapı olarak varlığını devam ettirmiştir. 1963'te Malezya Federasyonu bünyesinde bağımsızlığını kazanmıştır. 1965 yılında ise federasyondan ayrılarak tamamen bağımsız bir devlet haline gelmiştir (www.islamansiklopedisi.org.tr, 2020). Bugün ise 5,5 milyonluk Singapur toplumunun %74,1'i Çinli, %13,4'ü Malay, %9,2'si Hintli, %3,3 diğer etkin kökenden oluşmaktadır (www.mfa.gov.tr, 2020).

1965 yılında tam bağımsızlığını kazanan Singapur kısa süre içerisinde bilgi ve iletişim teknolojilerine yatırım yapmaya başlamış ve zaman içerisinde gelişim göstererek Asya kıtasındaki güçlü ekonomilerden biri olmuştur. Kurulmasından kısa bir süre sonra kamusal hizmetlerde BİT'lerden faydalanan Singapur, devam eden yıllarda teknolojinin geliştirilmesi, günlük hayatta kullanımının artırılması amacına yönelik strateji belgeleri hazırlanmıştır (Hoe, 2016:326).

Singapur'un sahip olduğu sınırlı ve daralan işgücü, doğal kaynakların ve hinterlandın yoksunluğu, yaşlanan nüfus gibi olumsuz durumlar nedeniyle teknoloji ve inovasyona öncelik verilmiştir. Ekonominin gelişmesi için de teknolojiye ağırlık verilmesi düşünülmüştür. Bu kapsamda Singapur da akıllı şehir rekabetinde yer alarak kendi gelişimini sürdürmeyi planlamış ve 2014 yılında akıllı şehir stratejisini ortaya koymuştur. Akıllı şehir planlarında veya strateji belgelerinde görmeye alışık olduğumuz 'şehir' (city) kavramı yerine 'ulus' (nation) kavramını kullanan Singapur, Akıllı Ulus vizyonunu 2014 yılında açıklamıştır. Akıllı ulus girişimiyle hükümet, özel sektör ve vatandaşlarla birlikte insan odaklı ve yenilikçi çözümler üretilme çabasıdır (Hoe, 2016:327). Şehir devleti olan Singapur'un akıllı ulus inisiyatifi diğer birçok akıllı şehir çabalarından farklı olarak yalnızca yerel hizmetlerin iyileştirilmesiyle kalmayıp aynı zamanda ulusal ölçekte bir dönüşüm oluşturmaktadır (Akıllı Ulus, 2018:7).

Singapur'un akıllı şehir yaklaşımında ağırlıklı olarak teknoloji yer almaktadır. Teknolojinin hem özel sektörde hem kamu sektöründe hem de vatandaşlar arasında kullanımı ve yaygınlaştırılması akıllı ulus stratejinin ana hedeflerinden biridir. Toplum, özel sektör ve devlet unsurlarından oluşan bir çark sisteminde teknoloji bu çarkın çalışmasını sağlayan itici bir güçtür. Dolayısı ile bu sistemin canlı kalması yani kusursuz çalışabilmesi için teknolojin varlığı hayati öneme sahiptir. Bu nedenle olası siber saldırılara karşı yeni teknolojilerin ve kullanıcıların teknolojiyi kullanma yeteneklerinin geliştirilmesi gerekmektedir. Bunun sonucunda devlet, toplum ve özel sektörü içine alan dijital bir ekosistem oluşmaktadır.

Akıllı ulus planında, insanları, kamu ve özel sektörü içeren bir dijital ekonomi, dijital hükümet ve dijital toplumla 'akıllı' olunacağı planlanmıştır (Akıllı Ulus, 2018:10). Akıllı şehirde ileri teknoloji ve uygulamalarla şehirdeki yaşam kalitesinin artırılması amaçlanmaktadır. Akıllı şehrin yönetiminde ise teknoloji aracılığıyla vatandaşlar talep ve önerilerini yönetime iletmeye fırsatı yakalayabilmektedir. Böylece şehir yönetiminde kullanıcı merkezli uygulamalarla vatandaşların isteklerine yakın tercihler hayata geçirilebilmektedir. Bu kapsamda Singapur, akıllı şehir yönetimi için vatandaş ve işletmelerin ihtiyaçlarına göre teknoloji tabanlı hizmetlerinin geliştirilmesi için endüstriyle işbirliği yapılması hedeflenmektedir (Dijital Hükümet Planı, 2018:4).

Akıllı şehir yönetiminde internet ağı ve teknolojisi, vatandaşların karar verme ve katılımında kritik rol üstlenmektedir. Demokratik toplumlarda hükümetler vatandaşların yönetim süreçlerine katılımlarını artırmaya yönelik girişimlerde bulunarak BİT'lerden faydalanmaktadır. Bu kapsamda kamusal hizmetlerde teknolojiyi gücünü erkenden keşfeden Singapur, yönetim konusunda da 1980'lerden itibaren çevrimiçi uygulamaları kullanmaya başlamıştır. Bu uygulamalardan biri olan REACH (reaching everyone for active citizenry @ home), ilk olarak hizmetlerin kalitesini ölçmek amacıyla geri bildirim alma birimi olarak kurulmuştur. Daha sonraki süreçlerde yeniden yapılandırılarak 2009 yılında e-etkileşim platformu haline gelmiştir. Bu uygulamayla Singapur, vatandaşların görüş ve önerilerini almak, daha fazla kişiye ulaşarak kamu politikalarının şekillendirilmesine katılımlarını teşvik etmeyi amaçlamaktadır. Reach ile Singapurlular whatsapp gibi iletişim araçlarıyla, yüz yüze diyalog toplantılarıyla bir araya gelerek Singapur'u ilgilendiren bütçe, iş gücü, eğitim gibi konularda görüş ve önerilerini ifade edebilmektedir (www.reach.gov.sg, t.y.).

Reach ile benzer bir uygulama olan Ideas ile Singapur, kamu kurumlarının mevcut ve muhtemel problemlerini çözmek amacıyla vatandaşlar ve uzmanlarla iş birliği yapmaktadır. Pek çok akıllı

şehir yönetim için BİT ile desteklenmiş araçları kullanmaktadır. Ancak Ideas ile katılımcılar hem sorunlara çözüm sunarken fikirlerini ifade etme hem de ödül kazanma imkânına sahip olmaktadır (www.ideas.gov.sg, t.y.). Bununla birlikte Singapur Fonumuz ile kentin güncel problemlerini çözmek için vatandaşlarını davet eden Singapur aynı zamanda hibe desteği de sağlamaktadır (www.sg/oursingaporefund, t.y.). Benzer bir uygulama 2019 yılında Singapur'un başbakan yardımcısı öncülüğünde hayata geçmiştir. Birlikte Singapur uygulamasıyla vatandaş ve hükümet iş birliğinin geliştirilmesine odaklanılmıştır. Çevrimiçi bu uygulama sayesinde Singapurlular herhangi bir konuda görüşlerini bildirebilmekte, deneyimlerini paylaşabilmekte aynı zamanda önerilerini uygulamaya geçirebilmektedir (www.singaporetogether.gov.sg, t.y.).

Akıllı şehir yönetiminde BİT'lerin proaktif olarak kullanılmasıyla vatandaşların bürokrasiye takılmadan yönetime kurumsal taleplerini iletmesine ve uygulamada iş birliği yapmasına imkân sağlamaktadır. Bununla birlikte yönetişimin şeffaflık, hesap verebilirlik, açıklık gibi ilkeleriyle vatandaşlar karar alma ve politika oluşturma süreçlerinde daha fazla yer alabilmektedir.

1.5.3. New York

Brooklyn, Bronx, Manhattan, Queens, Staten Island semtlerinden oluşan New York, 1600 'lu yıllarda Hollandalılar tarafından New Amsterdam adıyla kurulmuştur. 1764 yılında İngilizlerin kontrolüne geçen şehir, New York adını almış 1776 yılında bağımsızlığını ilan etmiştir (New York Eyalet Senatosu, 2020).

Zaman içerisinde New York şehri ekonomik, sosyal ve kültürel olarak gelişmiştir. Her ne kadar günümüzde akıllı şehir kavramı gündemde olsa da New York'un kentsel hizmetlerinde teknoloji kullanılması oldukça eski tarihlere dayanmaktadır. Örneğin 27 Ekim 1904 yılında belediye binası ile 145.cadde arasında hizmet veren metro hattı açılmıştır (<http://www.americaslibrary.gov>, 2020). Bilgi ve iletişim teknolojilerinin gelişmesiyle birlikte bu kullanım oranı artmıştır. 2000'li yıllarda akıllı şehir anlayışının gelişmesiyle birlikte New York da 2015 yılında hazırladığı 'Akıllı ve Adil Şehir Oluşturma' stratejisi ile akıllı şehir hedefini ortaya koymuştur. Ancak daha önce açıklanan strateji belgelerinde dijital teknolojinin, sorunların çözümünde ve hizmet sunumunda kullanılması akıllı şehir yaklaşımının New York'ta köklü olduğunu göstermektedir. 2007 yılında yayınlanan "PlaNYC" adlı stratejik planda New York'un 2040 senesine kadarki vizyonu belirlenmiş 2011 ve 2014 yıllarında tekrar güncellenmiştir. 2011 yılında yayınlanan Dijital Şehrin Yol Haritası isimli çalışmayla New York'un akıllı şehir yaklaşımı temelleri atılmıştır. Bu çalışmada New York belediyesinin kamu hizmetlerinin teknolojik altyapıyla desteklenerek daha fazla şehir sakinlerine sunulması

hedeflenmektedir. Bunun için internet erişimi, açık veri, katılım ve endüstriyi New York'un dijital potansiyele ulaşmadaki öncelikler olarak belirlenmiştir. Erişim, daha fazla New Yorklunun internete bağlanması olarak tanımlanmıştır. Açık veri için inovasyonu sağlayarak verimliliği ve şeffaflığı artırdığı ifade edilmiştir. Bununla birlikte çevrimiçi araçlar artırılarak vatandaşlarla iş birliği yaparak katılımın gerçekleşmesi planlanmıştır. Bu hedeflerin gerçekleşmesi için teknolojik altyapı ve teknoloji sektörünün varlığı oldukça önemli bir husustur. Bu noktada işgücünün gelişimi ve yeni mühendislik tesislerinin kurulması için dijital medya sektörünün desteklenmesi öngörülmüştür (Dijital Şehrin Yol Haritası, 2011:3-2).

New York yönetimi, günlük karşılaşılan sorunlara karşı üretilen çözümlerle uzun vadeli yeni hedefler belirlemeyi tercih etmektedir. Kentsel problemlerin çözümü için kullanılan yöntem ve araçlarla kentsel verilerin analiz edilmesiyle elde edilen veriler ışığında gelecek 10-20 yıla ışık tutacak projeksiyonlar hazırlanmaktadır. Bu çalışmalardan biri de New York'un bugününün ve 2050 yılı zorluklarına karşı hazırlanmış bir strateji belgesidir. OneNYC 2050, bu güçlüklerin üstesinden gelmek ve tüm şehir sakinleri için güçlü ve eşitlikçi bir gelecek oluşturacak bir takım eylemler belirlemiştir. Bunlardan biri de New York'un akıllı şehir yönetişimini geliştirmektir. Bu kapsamda 'canlı demokrasi' ilkesiyle her New Yorklu, kentin sivil ve demokratik yaşamına katılımı vurgulanmıştır (OneNYC 2050 Güçlü ve Eşitlikçi Bir Şehir Oluşturma, 2019:14).

Akıllı şehir yaşamında teknolojinin kentsel hizmetlerde kullanılmasından dolayı pek çok kaynaktan veri elde edilmektedir. Elde edilen bu veriler kentin yönetimini kolaylaştırdığı gibi kentin zayıf yönlerinin güçlendirilmesi, güçlü olan yönlerinin de geliştirilmesi için uzmanlar, araştırma merkezleri, sivil toplum kuruluşlarıyla iş birliği yapılmasına olanak sağlanmaktadır. Bu nedenle açık veri platformları, katılım ortamının oluşumunu etkilemesinden dolayı akıllı şehir yönetişiminin önemli delillerinden biridir. Bu bağlamda New York, Belediye Veri Analizi Ofisi (MODA) ile Bilgi Teknolojileri Bölümü ve Telekomünikasyon (DoITT) ve özel sektör ortaklığında bir açık veri platformu oluşturmuştur (www.opendata.cityofnewyork.us, 2020). Kullanıcılar konularına göre veri kümesi elde edebileceği gibi şehir yönetimine bağlı birçok kuruma ait veriye de ulaşabilmektedir. Ayrıca New York, düzenlediği yarışmalarla tasarımcılar, girişimciler, akademisyenler ve tüm şehir sakinleriyle sivil inovasyon mücadelesi oluşturmaktadır. Katılımcılar, kamu sektöründe karşılaşılan zorluklar ve sorunları çözen blok zincir (blockchain) uygulamalarını birlikte tasarlamak için hükümet liderleriyle iş birliği yapmaktadır (www.bigapps.nyc, t.y.).

Akıllı şehir yönetişimde vatandaşların karar alma ve politika yapım süreçlerine katılmasına imkân sağlamasından dolayı BİT'ler yerel yönetimler tarafından uygulamaya alınmaktadır. Ayrıca BİT'ler, vatandaşların öneri, şikâyet, talep gibi başvurularını bürokrasiye takılmadan doğrudan yönetime aktarmasından dolayı vatandaş-yönetim arasındaki etkileşimi de artırmaktadır. Sağladığı bu faydalardan dolayı New York 2003 yılında 311 adlı sistemi hayata geçirmiştir. Bu sistemle New Yorklular çeşitli iletişim kanalları aracılığıyla yönetime doğrudan ulaşarak talep ve görüşlerini iletebilmektedir. Bununla birlikte 311 sistemi kamusal hizmet veren diğer kurumlar arasında koordinasyonu da sağlamaktadır (www.portal.311.nyc.gov, t.y.). 311 tarafından oluşturulan veriler, politikaları yönlendirme ve vatandaşların siyasalar hakkındaki bakış açılarını etkilemesinden dolayı vatandaşları karar alma süreçlerine dâhil etmektedir. 311'e yapılan talepler doğrultusunda elde edilen verilerin yayınlanması ve böylece daha bilgili vatandaşların ve şeffaf yönetimin oluşması yerel kanunla güvence altına alınmıştır (Hartmann, Mainka ve Stock, 2017:348). Sosyal ve kamusal yaşama BİT'lerin dâhil edilmesi, vatandaş katılımını dönüştürmüş, demografik önyargıların önüne geçerek dezavantajlı grupların temsilini kolaylaştırmıştır (Clark ve Brudney, 2019:901).

1.5.4. İstanbul

İstanbul tarih boyunca konumundan dolayı politik, askeri, ekonomik, sosyal, kültürel açıdan önemli bir yere sahip olmuştur. Bundan dolayı pek çok devlete ve medeniyete ev sahipliği yapmıştır. Bu çekim gücünü devam ettiren İstanbul, hem ulusal hem de uluslararası alanda önemli bir yere sahiptir.

Her yıl milyonlarca turist ziyaret ettiği İstanbul'da yaşanan hareketliliğe karşı kentsel hizmetlerin de birbiriyle entegre olması gerekmektedir. Ayrıca şehrin ihtiyaçların karşılanması, meydana gelen sorunların çözülmesi, günlük kentsel aktiviteler sonucu ortaya çıkan verilerin toplanması, analiz edilmesi ve ilgili kurumlarla paylaşılması için İstanbul akıllı şehir çözümlerine ihtiyaç duymuştur.

İstanbul, Türkiye'de akıllı şehir yaklaşımını benimseyen illerin başında gelmektedir. İstanbul'un akıllı şehir vizyonunu yöneten İstanbul Büyükşehir Belediyesi (İBB) Bilgi İşlem Daire Başkanlığı'na bağlı Akıllı Şehirler Müdürlüğü bulunmaktadır (Akıllı Şehirler Beyaz Bülteni, 2019:36). Ayrıca İstanbul Bilişim ve Akıllı Kent Teknolojileri A.Ş. (İSBAK), 1986 yılında trafik, sistem mühendisliği ve ulaşım hizmetleri amacıyla kurulmuştur. Zaman içerisinde bilgi ve iletişim teknolojilerinin gelişmesiyle Türkiye'nin ilk yerli sinyalizasyon

sistemini kuran İSBAK, ‘Akıllı Şehrin Mimarı’ mottosuyla İstanbul’un akıllı şehir vizyonuna lokomotif olmuştur (www.isbak.istanbul, 2020).

İSBAK tarafından kapsamlı çalışma yapılarak başlatılan ‘Akıllı Şehir Projesi’, Kasım 2017’de tamamlanmış ve 2018 yılından itibaren uygulanmıştır. Hazırlanan bu proje beş aşamanın sonucunda ortaya çıkmıştır. Buna göre literatür tarama aşamasında en iyi 10 akıllı şehir örnekleri incelenerek teorik bilgi edinilmiştir. Mevcut durum analizi aşamasında, teknolojik altyapı, paydaşların kapasiteleri ve devam eden projeler ele alınarak İstanbul’un bu noktada bir fotoğrafı çekilmiştir. Vizyon ve strateji belirleme aşamasında şehrin bugün ve gelecekteki ihtiyaçlarının karşılanması ve hedeflerine ulaşması için gerekli stratejiler belirlenmiştir. Dördüncü aşama olan bilgi teknolojileri mimarisi aşamasıyla belirlenen strateji doğrultusunda ihtiyaç duyulan teknik altyapı ve teknolojiler tasarlanmıştır. Son aşama olan yol haritasında ise projenin öncelikleri, bütçesi, yönetim kriterleri ve performans göstergeleri belirlenmiştir. İSBAK tarafından hazırlanan projede akıllı şehrin bileşenleri olan hareketlilik, çevre, ekonomi, enerji, insan, yönetim, yaşam ve güvenlik konularında stratejik amaç ve eylemler tespit edilmiştir. Verimliliğe odaklanmak, teknolojiyi ve yenilikçi yöntemleri kullanmak, paydaş ve vatandaşlarla birlikte üretip tasarlama projenin üç ana unsuru olarak belirtilmiştir. Bu çerçevede İstanbul’un kısa vadeli (2019), orta vadeli (2023) ve uzun vadeli (2029-sonrası) bir yol haritası oluşturulmuştur (Akıllı Şehirler Beyaz Bülteni, 2019:36-37).

İstanbul, hazırlamış olduğu çalışmada belirlediği unsurlarla akıllı şehir yönetişimine önem vermektedir. Akıllı yönetim, teknoloji, insan, politika, uygulamalar, veriler arasında etkileşim kurarak şehir yönetimini kolaylaştırmaktadır. Bu nedenle akıllı yönetim, akıllı şehrin merkezinde yer almaktadır (Lopes, 2017:277). Akıllı şehir yönetişiminde hem yönetişimin ilkeleri hem de akıllı şehir anlayışının getirdiği teknoloji unsuru bir arada bulunmaktadır. Buna göre yönetişimin hesap verebilirlik, şeffaflık ve katılım ilkelerin getirdiği açık yönetim/hükümet, bilgi ve veri paylaşımı, yerel yönetimin vatandaşa yakınlığı (Biswas ve diğerleri, 2019:228) gibi alt kriterler, akıllı şehrin desteklediği BİT’lerle etkin olarak kent yönetiminde uygulanabilmektedir. Bununla birlikte akıllı şehrin altyapısı olan nesnelerin interneti teknolojisi, yapay zekâ uygulamalarıyla üretilen gerçek ve tam zamanlı verilerin paylaşılması uzmanlar, akademisyenler, vatandaşlar ve diğer paydaşlarla iş birliği yapılarak diyalog oluşturulmasının önünü açmaktadır. Yapay zekâ teknolojisi ayrıca, veri ve fikir madenciliği de dâhil olmak üzere sahip olduğu tekniklerle politika belirleme sürecini potansiyel olarak iyileştirebilmektedir (Sharma, Yadav ve Chopra, 2020:4). Bu noktada açık veri platformları akıllı şehir yönetişiminde önemli bir rol üstlenmektedir. Bu bağlamda İstanbul,

ekonomi, afet yönetimi, enerji, çevre ve yönetim gibi kategorileri içeren açık veri platformunu çevrimiçi olarak kullanıcılara sunmuştur (www.data.ibb.gov.tr, t.y.). Akıllı şehir yönetiminde açık veri platformları, veri alışverişine ve vatandaşların kent problemlerinin çözümünde yer almasına imkân sağlaması nedeniyle vatandaş ve yönetim arasındaki etkileşimi artırmaktadır. Bu nedenle Londra ve New York gibi akıllı şehirler açık veri platformlarında veri paylaşımlarının yanında bir dizi yarışmalarla politika oluşturma süreçlerine davet etmektedir. İstanbul, 2020 yılının Ocak ayında hayata geçirdiği bu platform aracılığıyla İBB'ye bağlı kuruluşların faaliyetleriyle üretilen verileri şehir sakinleriyle paylaşarak şeffaflığı ve vatandaş katılımını artırmayı amaçlamıştır (www.ibb.istanbul, 2020). Ancak bu platformda karşılıklı bir veri alışverişinden ve vatandaşla yönetim arasında iş birliğinden ziyade kullanıcının talebi ve ya yönetimin izniyle veri paylaşımı yapılmaktadır.

Akıllı şehir yönetiminde iyi hazırlanmış katılım süreçleri ve teknoloji destekli iş birliği yönetim anlayışı hayati önem taşımaktadır. Yönetimde önemli partner olan vatandaşların dijital okuryazarlık seviyeleri ve BİT'leri kullanma becerileri katılım süreçlerine etki etmektedir. Bununla birlikte literatürde BİT araçlarının daha geniş ve derin bir sivil katılımı etki etmesi noktasında bir tartışma bulunmaktadır. Ayrıca bazı çalışmalarda vatandaşların akıllı yönetimde yer alma kapasitesi ve isteği incelenmiştir. Bu bağlamda akıllı yönetimde vatandaş katılımı noktasında birtakım sorunlar vardır. Buna göre var olan katılım problemleri yeni teknolojilerin kullanılmasıyla pekişmiştir. Toplumda bir kesim teknolojiye kolaylıkla erişip teknolojik olarak yetkin ve kentsel politikalar hakkında daha fazla bilgi sahibi olabilirken diğer kesim bu imkânlardan faydalanamamakta ve yönetimle "bağlantı" kuramamaktadır (Tomor ve diğerleri, 2019:9). Bu nedenle pek çok akıllı şehir stratejisini benimseyen şehirler, dijital okuryazarlık, teknolojiye erişim, dijital yetenek gibi konulara yatırım yaparak toplumun eşit şekilde teknolojinin kullanılmasını ve böylece katılımın artırılmasını hedeflemektedir. Örneğin Londra, MiWifi programıyla, vatandaşlara ödünç tablet ve altı saatlik dijital beceri eğitimi vermiştir (Londra Belediyesi, 2018:16). İstanbul'da da vatandaşların dijital yeteneklerinin geliştirilmesi için ücretsiz dijital okuryazarlık kursları açılmıştır (www.ismek.istanbul, t.y.).

Kentsel yönetimde vatandaşların bürokrasinin katı ve hantal yapısına takılmaması için e-belediye uygulamaları, halk günleri, kent konseyi, beyaz masa gibi uygulamalar kullanılmaktadır (Güven ve Alan, 2019:53). İstanbul, New York'un yapmış olduğu 311 gibi vatandaşların öneri, talep, şikâyet gibi başvurularını aldığı Beyaz Masa uygulamasıyla katılımcı yönetimin oluşmasına adım atmıştır. Beyaz Masa uygulaması vatandaşla belediye teşkilatı

arasında bir köprü görevi görmekte ve aralarındaki etkileşimin artmasına imkân sağlamaktadır. New York'ta uygulanan 311'in katılıma etkisine yönelik literatürde yapılan tartışmaların bir benzeri Beyaz Masa üzerinden yapılmaktadır. Buna göre Beyaz Masa'nın, vatandaşların yönetsel faaliyete ve süreçlere katılımlarının sağlanmasında rol aldığı düşünülse de aktif bir katılım ya da katılımcı demokrasinin tam manasıyla gerçekleştiği söylenememektedir (Yıldırım ve Yıldırım, 2018:73).

Yaşayan laboratuvar ve deneyim merkezleri, inovatif ve katılımcı deney ortamlarıdır. Bu yapılar girişimciler, topluluklar ve kamu kesimi arasında iş birliği ve iletişim sağlamaktadır. Kullanıcılar ve üreticiler arasındaki bu iş birliği düzeyi de BİT'ler aracılığıyla desteklenmektedir. Yaşayan laboratuvarlar, hem toplumsal aktörler arasında iş birliği sağlanmasından hem de bu etkileşimi BİT'lerle oluşturmaktan dolayı akıllı şehir yönetişiminde kullanılan bir araçtır. Dünya'da yayılmaya başlayan deneyim merkezleri ve yaşayan laboratuvarlar Türkiye'de de örnekleri görülmeye başlanmıştır. İstanbul'da ilk olarak Başakşehir ilçe belediyesi tarafından hayata geçirilen Başakşehir Living Lab'dan sonra 2018 yılında İstanbul Kalkınma Ajansı ve İBB ortaklığında Zemin İstanbul adında yeni bir deneyim merkezi kurulmuş, 2019 yılında ise İBB'ye bağlı Akıllı Şehirler Müdürlüğü yönetiminde İstanbullulara hizmet vermeye başlamıştır (www.zeministanbul.ist/tr, t.y.). Benzer bir platform olan Tech İstanbul ile girişimcilerle belediyeye bağlı birimler bir araya gelerek İstanbul'un kentsel problemlerine yönelik çözüm ortaklıkları oluşturulmaktadır. Ulaşım, çevre ve enerji temalarını belirleyen Tech İstanbul, girişimlerle kent yönetimini bir araya getirmektedir. Buna göre çözüme yönelik projelere İBB veri paylaşımı desteği sunarak test imkânı sağlamaktadır (www.tech.istanbul, t.y.). Akıllı şehir yönetişiminde politika belirleme ve uygulama süreçlerinde BİT'ler aracılığıyla toplumsal aktörlerle yönetimin iş birliğine vurgu yapılmaktadır. Yaşayan laboratuvarlar, start-up deneyim merkezleri bu iş birliklerinin somut çıktılarının olduğu operasyonel alanlardır.

II. BÖLÜM: AKILLI ŞEHİRDE VATANDAŞIN BELEDİYE YÖNETİMİNE KATILIMI

2.1.YÖNETİŞİMİN TARİHSEL SÜRECİ

19.yüzyıldan günümüze kadar geçen süreçte meydana gelen savaşlar, ekonomik krizlerle birlikte küreselleşme yönetim disiplininde paradigma değişimlerine neden olmuştur. Literatürde bu değişim geleneksel kamu yönetimi ve yeni kamu yönetimi anlayışı olarak sınıflandırılmaktadır. Geleneksel kamu yönetimi anlayışı 19. yy. ikinci yarısından 20. yüzyılın son çeyreğine kadar etkili olmuş ve döneminin önemli bir reform hareketi olarak görülmüştür. Bu anlayışta kamu yönetimi, liyakatin temel alındığı profesyonel bir meslek olmuştur. Geleneksel Kamu Yönetimi anlayışının teorik alt yapısını Woodrow Wilson, Max Weber, ve Frederick W. Taylor'un görüşleri şekillendirmiştir. Wilson 1887 yılında yazmış olduğu “Yönetimin İncelenmesi” adlı makalesiyle kamu yönetimini siyaset biliminden ayırarak çerçevesini çizmiştir. Max Weber ise geleneksel yönetim anlayışının temel çekirdeği olan bürokratik örgütlenme modelini geliştirmiştir. F.W Taylor ise “Bilimsel Yönetimin İlkeleri” adlı eserinde geliştirdiği çözüm önerileriyle geleneksel yönetimi anlayışının şekillendirmiştir (Akçakaya, 2017:10).

Geleneksel kamu yönetimi anlayışı Weberyen bürokratik bir model üzerine oturtulmuştur. Verimlilik, kamu yararı, profesyonellik, katı hiyerarşik yapı, sorumluluk, denetim ve elde edilen çıktılar bu modelin önemli kriterleri arasında yer almaktadır (Demir, 2014:154). Geleneksel kamu yönetimi anlayışında sert bürokratik yapısı olan devlet, 1929 buhranı ve sonrasında yaşanan 2. Dünya Savaşı ile birlikte müdahaleci ve yeniden dağıtımcı bir role sahip olması o dönemde çıkış yolu olarak görülmüştür. Çözüm için aynı zamanda politika belirleyen, uygulayan ve piyasayı yönlendiren refah devleti ve ya Keynezyen devlet anlayışı kabul görmüştür (Kayıkçı,2014:105).

1970 ve 80’li yıllarda yaşanan siyasal değişimler, ekonomik krizler Keynesçi devlet anlayışının, hantal ve katı bürokratik yapıların sorgulanmasına neden olmuştur. 1973’te yaşanan petrol krizi ve sonunda meydana gelen ekonomik darboğaz, devletin üzerindeki yükü daha da artmıştır. Bu yükü hafifletmek için devletin küçültülmesi ve böylece etkin devlet kavramının gerçekleştirilebileceği savunulmuştur. Yeni Kamu Yönetimi olarak adlandırılan bu yeni paradigma, vatandaşların yönetimine katılmalarını kolaylaştırarak devletin toplumdaki görevini ve vatandaşlarla olan ilişkisini yeniden değerlendirmektedir (Akçakaya, 2017:16). Ayrıca YKY’nin hem teorik hem de uygulama sahasında devletin rolünün yeniden belirlenmesi ve kamu hizmetlerinin sunumunda etkinlik ve verimliliğin artırılması olmak üzere iki temel hedefi bulunmaktadır. Bu bağlamda özelleştirme ve sözleşmelerle bazı kamu hizmetlerinin özel sektöre devredilmesiyle devletin rolünün belirlenmesi, özel sektörden alınacak işletmecilik yöntemleriyle kamu hizmetlerinin sunumunda etkinlik, kalite ve verimliliğin artırılması hedeflenmiştir (Boztepe, 2018:194-97).

Yönetim alanında yaşanan bu paradigma değişimleri devlet ve vatandaş arasındaki ilişkiyi çarpıcı bir şekilde etkilemiştir. Geleneksel Kamu Yönetimi anlayışında tek, müdahaleci bir devlet yapısı yerini Yeni Kamu Yönetimi anlayışıyla yerelleşmeye, yönetişime ve sivil toplumun katılımına bırakmıştır. Yetkileri tek elde toplamak yerine sürdürülebilir iletişim sağlayan, toplumsal aktörlerin katılımıyla faaliyetleri gerçekleştirmeyi amaçlayan yönetişim anlayışı önem kazanmıştır (Demir, 2014:161).

1990’lı yılların başında tartışılmaya başlayan yönetişim ile YKY bazı noktalarda birbirlerine temas etmektedir. Buna göre her iki anlayış, devletin kamu hizmeti sunmasından ziyade politikalara karar vermesine odaklanır. Ayrıca YKY, piyasa benzeri araçlar oluşturarak kamu hizmetlerinde rekabet oluştururken yönetişim de kamu, özel ve STK’ların kaynaklarını ortaklaşa kullanarak eşgüdüm ve iş birliğiyle kamusal hizmet üretmesine odaklanmaktadır (Turan, 2013:75-76).

Yerel yönetimlerin vatandaşlara daha yakın olması, yetki ve kaynakların merkezden yerele transferini ifade eden desentralizasyonla birlikte yönetim süreçlerine yurttaşların katılımını kolaylaştırmaktadır. Bu nedenle yönetişimin yerel yönetimlerde kolay uygulanabileceği ifade edilmektedir. Yönetim ve vatandaş arasındaki etkileşimi destekleyen internet, yönetişim ilkesinin hayata geçirilmesini kolaylaştırmaktadır. Bununla birlikte yönetişimin gerçekleştirilebilmesi için şeffaflık, hesap verebilirlik, hukukun üstünlüğü gibi ilkelere ihtiyaç duyulmaktadır (Yılmaz, 2010)

2.2.YÖNETİŞİM

Yönetişim kavramını 1990'lı yıllardan OECD, IMF, BM gibi ulus üstü kurumların yapmış oldukları raporlarda karşımıza çıkmaktadır. Zaman içerisinde uluslararası ilişkiler, kamu yönetimi, işletme gibi alanlardaki disiplinler arası kullanımında dolayı genel bir tanım yapılamamaktadır. Yönetişimle birlikte yönetim sürecinde bulunan aktörler birbiriyle işbirliği zemini oluşmaktadır (Emini ve Kalkan, 2020:1243). Bu noktada yönetim, yönetim ve karar alma mekanizmalarıyla birlikte yetki verme, performans ölçümü ve karar sürecini içine alarak uygulama şekillerini belirlemektedir (Efe, 2017:5).

Yönetişimi, kelime anlamıyla birlikte yönetme olarak tanımlamak mümkündür. Kamu yönetimi alanında bu 'birlikte yönetmek' fiili, yönetme tekeli elinde tutan devletin, devlet dışı unsurları yönetme sürecine dâhil etmesini ifade etmektedir (Şahin, 2018:246). Bu modelde merkezi yönetim bazı yetki veya sorumluluklarını yerel unsurlara devretmekte ve yerelleşme ön plana çıkmaktadır. Kısaca yönetim kamu-özel-sivil aktörlerin işbirliğini ifade etmektedir (Çelik, 2019:366). Sivil toplum örgütleri, işbirliği sürecinde halkın karar almak mekanizmalarına katılımında örgütlü birlikteliği sağlamaktadır. Halkın alınacak kararlara sivil toplum örgütleri aracılığıyla katılması ayrıca yönetişimin bir meşruiyet sağlama fonksiyonun olduğunu göstermektedir (Firidin ve Uzun, 2018:185). STK'ların yönetişimde önemli bir yere sahip olmasının bir diğer nedeni de katılım ve hesap verilebilirlik noktasında toplumsal bir işleve sahip olmasıdır. STK'ların temel fonksiyonların yerine getirilmediği bir toplumda yönetişimin uygulanması zorlaşmaktadır. İyi yönetim, verimlilik ve düzen sağlanmasının yanında katılım ve hesap verilebilirliğe imkân sağlanması anlamına gelmektedir (Temel, 2020:236). Vatandaş odaklı hizmet sunumu iyi yönetişimin temel hedeflerinden biriyken (Şahin, 2018:247) vatandaşın da kamu hizmetlerine katılımı iyi yönetişimin gerçekleşmesi için önemli bir durumdur.

Yönetişim kavramı çok rağbet edilen ve pozitif anlamlar içeren bir kavram olsa da kendisine yönelik eleştiriler de bulunmaktadır. Karmaşık adaptif sistemler teorisinden etkilediği düşünülen yönetim, özelleştirme ve dış kaynak kullanımı araçlarıyla 'içi boş bir devlet' oluşumunun önünü açmaktadır. Özelleştirme uygulamalarıyla devletin öz sermayesinin mülkiyetinin başka aktörlere devredilmesi egemenlik sorununun ortaya çıkmasına neden olmaktadır. Ayrıca dış kaynak kullanımıyla devletin kamu fonksiyonları özel sektöre

devretmektedir. Özel sektör kar amacı gütmemesinden dolayı hizmet kalitesi standartlaşması ve hesap verilebilirlik noktasında sorunlar meydana gelmektedir (Şahin ve Ateş, 2020:236-249). Mali imkânları dolayısıyla egemen sınıf emekçi sınıfı dışlayarak toplumun geleceğini ipotek altına alan bir siyasal iktidar modeli oluşturmaktadır. Bununla birlikte yönetim ilkelerinden biri olan katılıma yönelik ise; katılım için toplanan grupların güç mücadelesinde araç olarak kullanılması sonucunda toplumsal gerginliklerin oluşmasına neden olacağı ileri sürülmektedir (Şahin, 2018:117).

Yönetişim yaklaşımını benimseyen ülkelerden biri de Türkiye'dir. Yönetişimin özellikle merkezi yönetim ve yerel yönetim arasında sergilendiği görülmektedir. Sert bürokrasi yerine şeffaf ve katılımcı yönetim esas alınmaktadır. Bununla birlikte yerel ihtiyaçların yerel yönetimlerce karşılanması yerel yönetimlerin kendi kendilerini yönetebilmelerini ifade etmektedir. Ayrıca merkezi yönetim politika belirleme, kara alma ve uygulama süreçlerinde yerel yönetim, sivil toplum ve özel sektörle işbirliği içerisinde olması yönetişimin uygulandığının bir göstergesidir (Uysal ve Atmaca, 2018: 416). 4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Yasası, demokratik ve şeffaf bir yönetimin çerçevesinde eşitlik, tarafsızlık ve açıklık ilkelerine uygun olarak insanların yönetimden bilgi talep etme hakkının koruma altına alması, yönetişimin kanuni dayanaklarından biridir. Bununla birlikte 5018 sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanununda kamu kurum ve kuruluşların geleceğe dönük olarak stratejik planlama aşamasında faaliyet alanlarına giren işlem ve eylemlerde şeffaf ve hesap verilebilir olmaları zorunlu tutulmuştur (Şahin, 2018:119-120).

İdarenin ve vatandaşın çift yönlü olarak karara ortak olması yönetişimin temelinde yer almaktadır. Bu noktada yönetişimin temel karakter özellikleri şu şekilde özetlemek mümkündür (Kljin, 2012:6):

- Politika yapım ve hizmet sunumu sürecinde kurumlar arası karşılıklı dayanışmaya odaklanır,
- Toplumsal aktörlerle işbirliği yapmak için yatay bir hiyerarşide yönetim gerçekleşir,
- Politika ve kamu hizmetlerinin kaliteli hale gelmesi için çeşitli toplumsal aktörlerden bilgi alınıp bu bilgiler kullanılır,
- Alınan kararların meşruiyet kazanması için karar alınmadan önce toplumsal aktörler, vatandaşlar ve paydaşlar sürece dâhil edilir.

Yönetişim sahip olduğu karakter özelliklerinin sonucunda literatürde birbirini tamamlayan ve şeffaflık, hesap verilebilirlik, katılımcılık, etkinlik, eşitlik, stratejik vizyon, hukuk üstünlüğü olarak sıralanan ilkeler yer almaktadır (Özer'den aktaran Haktankaçmaz, 2020:76). Bu ilkeler ve karakter özellikleri yönetişimin sınırlarını, faaliyet alanı ve uygulama sürecini de özetlemektedir. Yönetişimle birlikte karşımıza çıkan iyi yönetim yaklaşımı da benzer karakter ve ilkelere sahip olduğu görülmektedir. Bu bağlamda iyi yönetişimin ilkeleri arasında şeffaflık, tutarlılık, hesap verebilirlik, eşitlik, etkililik, sorumluluk ve katılımcılık yer almaktadır. Bu temel ilkeler demokratik bir yönetim yapısının oturduğu bir zemindir (Şahin, 2018:247).

Yönetişimin ölçülebilir hale gelmesi için bir takım göstergeler belirlenmiştir. İyi yönetim bir ülkenin uluslararası alanda saygınlığı ve itibarı için kıstas haline gelmiş durumdadır. Yönetişimin tanımlanmasında yaşanan zorluk endekslerinin de belirlenmesinde yaşanmaktadır. Birçok kurum ve insanların çalışmalarıyla ortaya çıkan bu göstergeler heterojen bir yapıda oluşmuştur. Buna göre gerçeğe dayalı nesnel makroekonomik bilgi taşıırken bazıları da kurumların, hukukçuların veya vatandaşın tecrübesine dayalı öznel bilgilerden oluşmaktadır (Canikalp ve Ünlükaplan, 2015:82-83). Ancak yine de yönetişimin kalitesinin belirlenip ölçülmesinde yönetişimin temel özellikleri etkilidir (Karataş, 2019:121).

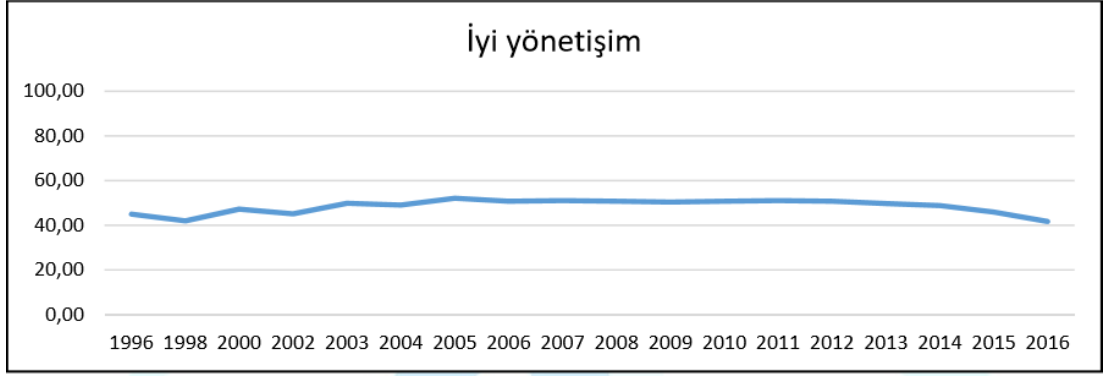
Yönetişim göstergeleri algıya dayalı fiili ve gerçeğe dayalı yasal olarak ikiye ayrılabilir. Yasal göstergeler gerçeğe dayalıyken fiili göstergeler uygulamalara veya yazılı olmayan kurallara dayanmaktadır. Gerçeğe dayalı göstergeler tekrarlanabilir ve şeffaftır. Algıya dayalı göstergeler ise gerçeğe dayalı göstergelerin yorumlanmasında ve temellendirilmesinde ihtiyaç duyulmaktadır (Canikalp ve Ünlükaplan, 2015:83).

Yönetişimin ölçülmesinde Dünya Bankası, Özgürlük Evi, Dünya Ekonomik Forumu, Uluslararası Şeffaflık Örgütü, Uluslararası Ülke Risk Rehberi Yönetişim Endeksi, Yönetim Kalitesi Enstitüsü gibi kuruluşların belirlemiş olduğu endeksler mevcuttur. Örneğin Dünya Bankası, bir ülkenin veya dünya genelindeki ülkelerin karşılaştırmalı olarak ekonomik politik ve yönetim performansı hakkında birçok çalışma yapmıştır. Ülke Politikası ve Kurumsal Değerlendirme raporunda ekonomik, politik ve toplumsal alanı kapsayan göstergeler oluşturularak değerlendirme yapılmıştır. Hazırlanan bu rapor ülkelere kredi verilmesinde etkili olmuştur. Ayrıca İş Yapabilirlik Endeksi, orta ve küçük ölçekli işletmeleri karşılaştırmak için hazırlanmış bir endekstir. Dünya Yönetişim Göstergeleri ise Dünya Bankası'nın hazırladığı en önemli yönetim kalitesi araçlarından biridir (Canikalp ve Ünlükaplan, 2015:85-91). Yapılan bu çalışmada şu başlıklar gösterge olarak kabul edilmiştir:

- **İfade Özgürlüğü ve Hesap Verilebilirlik:** Dernek kurabilme özgürlüğü, hükümet seçimlerine katılma oranı, bağımsız medyanın varlığı (Özer, Koçak ve Türe, 2020:34), ve ifade özgürlüğü bu kapsamda yer almaktadır (Canikalp ve Ünlükaplan, 2015:86).
- **Siyasi İstikrar ve Şiddetsizlik:** Terörizm, siyasi istikrarsızlık ve bunlara bağlı gerçekleşen şiddet olayları (Karataş, 2019:124), anayasaya aykırı bir şekilde hükümeti devirmek (Canikalp ve Ünlükaplan, 2015:86) ve hükümeti yasal olmayan yollarla istikrarsızlaştırmayı içermektedir (Özer, Koçak ve Türe, 2020:36).
- **Hükümetin Etkinliği:** Bu göstergede kamu hizmetlerinin kalitesi ve bu hizmet sunumunda siyasi baskından uzaklık, kamu görevlilerinin yeterlilik seviyesi, politika oluşturma ve uygulama kalitesi (Özer, Koçak ve Türe, 2020:38) ve kamusal hizmetlerin herkese eşit bir şekilde ulaştırılması ve toplumun bu hizmetlerden duyduğu memnuniyeti vurgulamaktadır (Karataş, 2019:124),
- **Düzenleyicilik Kalitesi:** Hükümetin özel sektörü geliştirmesi için gerekli olan politikaları uygulama kabiliyetini içermektedir (Karataş, 2019:124),
- **Hukukun Üstünlüğü:** Suç ve şiddet meydana gelme olasılığı, toplum ve kurumların kurallara uyma kabiliyetini kapsamaktadır (Canikalp ve Ünlükaplan, 2015:86).
- **Yolsuzluğun Önlenmesi:** Yolsuzluğun kontrol altına alınmasıyla birlikte kamusal gücün özel çıkarlar için kullanım algısının tespitini ele almaktadır (Özer, Koçak ve Türe, 2020:42).

Yönetişimin kalitesinin ölçümünde kullanılan bu göstergelere ve yönetişime -2,5 ve +2,5 arasında bir değer verilerek ortalaması alınmaktadır. Bununla birlikte kıstaslar 0 ve 100 arasında değerlendirilmektedir. Dolayısı ile iyi yönetişimin değeri 100 iken kötü yönetişimin değeri 0 olarak kabul edilmektedir (Yıldırım, 2018:284).

Tablo 12. Türkiye'nin Yıllara Göre İyi Yönetişim Değeri (0-100)



Kaynak: (Yıldırım, 2018:285).

Türkiye'nin iyi yönetiminde yıllara göre ortalama bir değere sahiptir. 2005'ten 2012'ye kadar Türkiye'nin yönetim değeri yüksek olmasa da düzenli bir seyir göstermektedir. Bununla birlikte 2012 yılında puanın gerilemeye başladığı 2016 yılında ise Fethullahçı Terör Örgütü'nün (FETÖ) darbe girişimi ile daha ciddi bir düşüş yaşadığı ve bu açıdan darbe girişiminin siyasi istikrar ve şiddetsizlik ilkesine zarar verdiğini söylenebilmektedir.

2.3.YÖNETİŞİMİN İLKELERİ

2.3.1 Şeffaflık

Demokrasilerde halkın yönetime katılması kadar yönetimin aldığı kararların denetlemesi ve gözetlemesi de oldukça önemlidir. Demokratik kazanımlar elde etmek isteyen hükümetler ve yönetimler, açık, şeffaf, hesap sorulabilir ve denetlenebilir olmayı hedeflemektedir. Şeffaflık kavramı, kamu kurumlarının etkin, verimli bir hizmet sunumu veya bu süreçte karşılaşılan sorunların çözümü için düzenlenen reform çalışmalarında karşımıza çıkan yeni kavramlardan biridir.

Yönetim biliminde idari açıklık, günışığında yönetim veya açıklık gibi kavramlarla kullanılan şeffaflık, karışık işlerin düzenlenmesini, hukuk dışı idari işlemlerin önüne geçilmesi ve bunun için bir ortamın oluşturulmasını ifade etmektedir (Sezer, 2002:154). Genel anlamıyla açıklık ve şeffaflık, idare tarafından yapılan işlemlerden ve süreçlerden haberdar olması, bilgi edinme hakkıyla gerekli bilgi veya belge talebinde bulunması, aynı zamanda yönetime katılarak denetleme yapması ve bunun sonucunda hesap sorabilmesine imkân sağlayan yönetim anlayışıdır (Akpınar, 2011:240).

Kamu sektöründen özel sektöre kadar toplumun birçok kesiminin ihtiyaç duyduğu bu şeffaf yönetim anlayışı, farklı ülkelerde ihtiyaçlar doğrultusunda düzenlenip bir ilke haline getirilmiştir. Amerika’da şeffaf ve açık yönetime doğru ilk adımlar 1966 yılında çıkarılan Bilgi Edinme Özgürlüğü Kanunu ve 1972 çıkarılan Gün Işığında Yönetim Yasası ile atılmıştır. Yönetimde şeffaflaşmaya yönelik ‘açıklık’ (glasnost) ve ‘yeniden yapılanma’ (prestorika) ilkeleriyle reform çalışmaları yapan Sovyetler Birliği sekreteri Gorbacev, kapalı bir yönetim olan Sovyetler Birliği’nin yapısını değiştirerek demokratik kazanımlar elde etmesini planlamıştır. 1993 yılında Berlin’de kurulan Dünya Şeffaflık Örgütü yılda iki kez raporlar hazırlayarak açıklık ve şeffaflığa yönelik kamuoyu çalışmaları yapmaktadır. Aynı zamanda 1999 yılında kabul edilen SIGMA raporunda (Support for Improvement in Governance and Management in Central and Eastern European Countries) kabul edilen Avrupa Birliği’nin kamu yönetimi ilkeleri arasında şeffaflık da yer almaktadır (Akpınar, 2011:239).

Kamu yönetiminin şeffaflık ilkesiyle gerçekleştiği sistemlerde vatandaşın devlete olan güveni arttığı gibi yerli ve yabancı sermayesinde ekonomik güvencesi sağlanarak ekonomide gelişim görülmektedir. Dolayısıyla şeffaflık, hem ulusal hem de uluslararası alanda güven ortamı oluşturarak ekonomik faaliyetlerin de artmasını sağlamaktadır (Yazıcı, 2018:301). Türkiye de kamu yönetiminde şeffaflığın sağlanması noktasında ciddi adımların 2000’li yılların başında atıldığı görülmektedir. Kanuni düzenlemelerin yayında AB’ye uyum sürecinde yapılan düzenlemelerde yönetimde açıklık ve şeffaflık gündemdeki yerini korumuştur (Akpınar, 2011:245).

Kent yönetiminde şeffaflaşma etkin bir halka ilişkiler yöntemidir. Özellikle belediyenin karar alma ve uygulama süreçlerine vatandaşın katılımında şeffaflık anlayışının etkisi bulunmaktadır (Gürün ve Gezici, 2018:69). Aynı zamanda yerel yönetimlerin de başarısını etkilemektedir. Burdur ili Bucak ilçesinde 18 yaş üstü seçmenlerle yapılan anket çalışmasına göre şeffaflığın, hesap verebilirliğin ve iletişimin yerel yönetim başarısını pozitif anlamda etkilemektedir (Kalkan ve Alparslan, 2009:38). Yerel yönetimlerdeki şeffaflık/açıklığın amacı, bilgi edinme hakkıyla vatandaşın bilgi talep etmesiyle yönetim sürekli gözetim altında olduğunu hissederek işlem ve süreçlerindeki aksaklıkları düzeltme yoluna gidecektir. Bu noktada vatandaş pasif bir konumdan çıkıp aktif bir birey olmaktadır. Geleneksel kamu yönetiminde vatandaşla yerel yönetim arasında tek taraflı bir ilişki söz konusuysen burada karşılıklı bir diyalog ortamı oluşturularak yönetim-vatandaş arasındaki ilişki yumuşamaktadır. Aynı zamanda yerel

yönetimler iş süreçlerini önceden ilan ederek şeffaflaşma yolunda önemli bir adım atmaktadır. Bunun sonucunda da demokratik kazanımlar elde edilmektedir (Doğan, 2013:76-77).

2.3.2. Hesap Verebilirlik

Demokratik sistemlerde ve yargının bağımsız olduğu yönetimlerde hak aramanın, hesap sormanın ve hesap vermenin gerekliliği tartışılmaz bir gerçektir. Yönetim, yargı veya yasama faaliyetlerinde, gerçekleştirilen işlem ve alınan kararlara karşı temsil yetkisini devreden vatandaş veya kurumlar bilgi talebinde bulunabilmektedir. Kamu kurumların gerçekleştirmiş oldukları faaliyet ve çalışmaların 5N1K'sı (neden, niçin, nasıl, nerede, ne zaman ve kim) ilgili kişi ve kurum tarafından veya vatandaşlar tarafından araştırılabilmektedir. Demokratik yönetimlerde bu hesap verebilirliğin sınırları çizilerek kanuni temeller üzerine oturtulmuştur.

Geleneksel kamu yönetiminde devlet, sağlık, ulaşım, ekonomi, güvenlik gibi pek çok alanda vatandaşla hizmet vermektedir. Bu hizmet alanları beraberinde devletin büyümesini ve faaliyetlerin çeşitlenmesine neden olmuştur. Bunun sonucunda ise kamu hizmet ve faaliyetlerin ekonomik, verimli ve etkin olma niteliğinde bir azalma meydana gelmiştir. Dolayısı ile kamu hizmetlerinde yaşanan bu nitelik ve nicelik kaybı vatandaşın devlete olan güvenini zedelemiştir. Bu güven krizinin aşılması için yeni yaklaşımlar ve anlayışlar geliştirilmiştir. Kamu faaliyetlerinde kullanılan yetki ve kaynakların hesabını vatandaşa vererek şeffaf bir yönetim oluşturulması hedeflenmiştir. Bu noktada tercih edilen hesap verebilirlik anlayışı dar ve geniş anlamlarıyla yer almaktadır. Dar anlamda hesap verebilirlik, hukuksal düzenlemeler, bürokratik işlemler, aşamalı bir raporlama sistemi olarak adlandırılırken geniş anlamda ise kamu hizmetlerinden yararlananların beklentileri olarak ifade edilmektedir. Bu durumda ise hesap verebilirlik, halkın yönetimden hesap sorması yönetimin ise cevap verebilmesi için kullanılan bir yöntemdir (Gülener, 2011:217-218).

Hesap verebilirlik kavramı yeni kamu yönetimi anlayışı ile gündeme gelse de özellikle Türk yönetim geleneğinde oldukça eskilere dayanmaktadır. Türk – İslam geleneğinde yer alan, töre, toy, kadılık makamı, Divan-ı Mezalim gibi kurumlar hem hesap verebilirlik hem de denetim fonksiyonlarıyla halka hizmet etmiştir. Hunlarda merkezi yapılanmada bulunan yedi saraydan biri halktan gelen şikâyetler incelendiği ve diğer bir sarayda hakana sunulduğu ve sonucun da halka ilan edildiği bilinmektedir. Uygurlarda da benzer bir şikâyet makamı bulunmaktadır. Hükümdarın annesi halktan gelen şikâyetleri dinleyerek hükümdara iletmıştır. İslamiyet'ten sonraki Türk devletlerinde Divan-ı Mezalim adı verilen bugünkü kamu denetçiliği benzeri bir

yapı oluşturularak halk ile yöneticiler arasındaki anlaşmazlıklar giderilmeye çalışılmıştır. Osmanlı Devleti de benzer bir yapı mevcuttur. Divan-ı Hümayun adı verilen makamla devlet yöneticileri, kamu personeli ile halk arasında oluşan problemler çözüme kavuşturulmuştur. Ayrıca kadıların verdikleri hükme razı olmayan vatandaşlar velâyet'ül-mezâlim veya “kazâ'ül-mezâlim adı verilen Mezalim divanlarında haklarını aramaya devam etmiştir. Benzer bir durum Hz. Ali'den itibaren halifeler döneminde de mevcuttur. Buna göre yerel idarecilerin verdikleri kararlardan ve uygulamalarda şikâyet eden halkın taleplerini ve halka karşı yapılan haksızlıkları incelemek için kâdî'l-kudat mezali adlı bir mezalim divanı bulunmaktadır (Alodalı ve Usta, 2017:169-173). Osmanlı Devleti'nde padişahların da mahkemelerde yargılandığı durumlar yaşanmıştır. Bu yapılar Türk devlet geleneğinde bir yargı merciinin olmasının yanında yöneticilerin halka hesap verdiği ve böylece halkın devlet yöneticilerini ve diğer kamu personelini denetleyebildiği yapılar olarak görevlendirilmiştir.

Hesap verebilirlik farklı alanlarda kullanıldığı için siyasi, idari ve profesyonel hesap verebilirlik türleri bulunmaktadır. Siyasi hesap verebilirlikte vatandaşın temsil yetkisi esas alınarak temsil edilenle temsil eden arasındaki her türlü işlem, yöntem ve anlaşmayı içermektedir. Yatay ve dikey olarak iki boyutlu bulunmaktadır. Yatay boyutta seçilmişlerin parlamentoya karşı sorumluluğu söz konusuysen dikey boyutta seçilmişlerin vatandaşa karşı olan sorumluluğu yer almaktadır. İdari hesap verebilirlik ise kamu yönetiminde belirlenmiş kurallar çerçevesinde üst idarenin astlarını denetlemesini ifade etmektedir. İdari hesap verebilirlikte de yatay ve dikey olmak üzere iki boyut bulunmaktadır. Buna göre dikey hesap verebilirlikte üstlerin astları denetlemesi sağlanırken yatay boyutta yöneticilerin vatandaş veya diğer dış denetim unsurlarıyla denetlenmektedir. Bir diğer tür olan siyasi hesap verebilirlik, belli bir alanda uzman kamu kurum ve personeli o alanın uzman personel ve organlarına karşı olan sorumluluktur. Dolayısıyla hesap verebilirlikle denetim arasında karşılıklı bir ilişki olduğu görülmektedir. Devlet otoritesinin ve gücünün kötüye kullanımını önlemek için demokratik bir mekanizma olan hesap verebilirlik, denetimin merkezinde yer almaktadır. Bununla birlikte kurumların halka veya diğer kurumlara yabancılaşmasını önleyerek amacı doğrultusunda faaliyetlerini sürdürmeye yardımcı olmaktadır (Demirel, 2013:365-372). Hesap verenlerin uzman denetçilere verecekleri cevaplar sağlıklı ve sorumluluk sahibi bir yönetim için önemli bir husustur. Aksi durumda hukuksal temelden yoksun bir hesap verebilirlik denetim fonksiyonunun yetersiz kalmasına neden olacaktır (Tutar ve Altınöz, 2017:238).

Hesap verme, bilgi talep etme gibi durumlar genellikle vatandaşları rahatlıkla ulaşabildiği kamu kurumlarını kapsıyor olsa da kolluk gücünü elinde bulunduran polislik kurumu da hesap vererek denetlenmektedir. Polislik alanında hesap verebilirlik elinde bulundurduğu gücün kullanımını kontrol etmek ve sınırlandırmakla ilgilidir. Yargı organlarına, yönetime ve kullanılan gücün kaynağı olan halka karşı hesap verme polislikte uygulanan hesap verebilirliğin boyutlarını oluşturmaktadır (Şen, 2014:88-90).

Cumhurbaşkanlığı hükümet sistemi hem siyasi hem de idari hesap verebilirlik araçlarını içinde barındırmaktadır. Bir önceki sistem olan parlamenter sistemle gensoru, genel görüşme konuları gibi alanlarda değişikliğe gidilene cumhurbaşkanlığı hükümet sisteminin hesap verebilirlik araçları oluşturulmuştur.

Tablo 13. Cumhurbaşkanlığı Hükümet Sisteminin Hesap Verebilirlik Araçları

Hesap Verebilirlik Aracı	Hesap Veren	Hesap Soran	Hesap Sorulacak/Verilecek Konu
Seçim	Cumhurbaşkanı / Milletvekilleri	Seçmen	Görev alanına giren tüm konular
Cezai Sorumluluk	Cumhurbaşkanı	TBMM / Anayasa Mahkemesi	Hukuka uygunluk
Bütçe Görüşmesi	Cumhurbaşkanı / Bakanlar / Üst düzey kamu personeli	TBMM	Hukuka uygunluğu ve mali konular
Yazılı Soru	Cumhurbaşkanı Yardımcıları / Bakanlar	TBMM	Görev alanına giren konular
Meclis Araştırması	Yürütme Organı	TBMM	Görev alanına giren konular
Genel Görüşme	Yürütme Organı	TBMM	Görev alanına giren konular
Meclis Soruşturması	Cumhurbaşkanı Yardımcıları / Bakanlar	TBMM / Anayasa Mahkemesi	Hukuka uygunluğu
Cumhurbaşkanlığı Kararnamesi	Cumhurbaşkanı	TBMM / Anayasa Mahkemesi	Hukuka uygunluğu

Hesap Verebilirlik Aracı	Hesap Veren	Hesap Soran	Hesap Sorulacak/Verilecek Konu
Cumhurbaşkanı'nın Gerçekleştirdiği Atamalar	Cumhurbaşkanı Yardımcısı / Bakanlar / Üst düzey kamu personeli	Cumhurbaşkanı	Görev Alanına giren konular

Kaynak: (Gülener ve Biricikoğlu, 2017:82).

Türkiye'deki parlamenter sistemde cumhurbaşkanının geniş yetkilere sahip olmasına karşı hesap verme zorunluğu veya hesap soracak bir merci bulunmamaktaydı. Ancak cumhurbaşkanlığı hükümet sisteminde cumhurbaşkanı görev alanına giren, gerçekleştirdiği işlemler veya kararlarda cezai sorumluluğu doğrultusunda hesap verebilirlik mekanizması oluşturulmuştur. Ayrıca doğrudan halk tarafından seçilmesi cumhurbaşkanı ve yürütme organının demokratik yollarla halka hesap vermesinin yolu açılmıştır (Gülener ve Biricikoğlu, 2017:83).

2.3.3. Katılımcılık

Son yüzyılda yaşanan değişimlerle paralel olarak kamu yönetiminde uygulama ve anlayışında dönüşümler yaşanmıştır. Bu dönüşümlerden biri de yönetim yaklaşımı ve ilkeleridir. Yönetişim ilkelerinden biri olan katılımcılık, aslında eski bir kavram olup demokrasiyle birlikte yönetim alanında kullanılmıştır. Katılım, yalnızca seçimlere katılımdan ziyade toplumun tüm aktörlerinin karar alma mekanizmalarına eşit oranda katılımını ifade etmektedir. Merkezi ve yerel yönetim politika oluşumunda ve uygulamada siyasi aktörler, sivil toplum kuruluşları ve diğer toplum üyelerinin görüş, öneri, şikâyet gibi unsurları katılım yoluyla karar alma ve uygulama süreçlerine dâhil etmektedir (Erdoğan, 2020:233). Vatandaşları ve diğer toplum aktörleri sürece katıldığı takdirde hiç kuşkusuz politikaların da içeriği ve kalitesi iyi duruma gelecektir. Bunun sonucunda ortaya çıkacak politikaların sonuçları somut ve sürdürülebilir olacaktır. Ayrıca katılım, yönetimlere olan güveni artırıp demokrasiyi sağlamlaştırmasının yanında kamusal faaliyetlerinin, yeni yasa veya düzenlemelerin toplum tarafından kolaylıkla benimsenmesini sağlamaktadır (Tepav, 2008:15).

Katılımcı kavramı demokrasiyle birlikte günümüze kadar taşınmıştır. Katılımcı demokrasinin tarihi kökleri antik Yunan'a kadar dayanmaktadır. Dolayısıyla katılımcılık kavramı da eski bir

kavramdır. Ancak bu katılım, temsil yetkisini devreden vatandaşın seçimlere katılması şeklinde gerçekleşmiştir. Sanayileşme ve modernleşmenin ötesinde siyasal, sosyal ve ekonomik değişimler yeni küresel bir düzenin oluşmasına neden olmuştur. Bu yeni düzen karşısında modernizmin ortaya koyduğu kavramlar, sosyo-politik yaklaşımlarda, temsil eden ve temsil edilen arasındaki ilişkilerinde meşruluk ve güven krizi ile karşı karşıya kalmıştır. Post-modernist bilgi toplumu ise klasik temsili demokrasi sistemini eleştirmiş ve onu yetersiz görmüştür. Tartışmaların sonucunda katılımın yalnızca oy verme işleminden ibaret olmadığı karar alma ve uygulama süreçlerinde yer almaya imkân sağlayan yönetim modeli olarak karşımıza çıkmaktadır. Sivil toplum örgütlerinin güçlenmesi ve bu anlayışın toplum tabanına yayılması, çoğulcu demokrasi anlayışı katılımcılığı artırmaktadır (Yaman, 2018:137). Bireylerin ve toplumsal aktörlerin yerel ve ulusal düzeyde katılımın gerçekleşmesinde hem doğru bilgiye erişim kanalları hem de alternatif bilgilendirme mekanizmalarının varlığı katılımcı faaliyetlerin ön koşuludur (Acar, 2019:237). Antik Yunandan günümüzü kapsayan bu süreçte temsili demokrasiden katılımcı demokrasiye doğru bir yönelme söz konusu olduğu görülmektedir. Dolayısıyla bundan sonra da katılımcılık kavramı önemini korumaya devam edecektir.

2.3.4. Hukukun Üstünlüğü

Hukukun üstünlüğü siyasal düzende, toplumsal hayatta ve hukuk alanında bir mihenk taşıdır. Ulusal ve uluslararası arenada gerçekleşmesi hedeflenen bir ideal ve amaçtır. Toplumsal hayatın düzenlenmesi politik ve ekonomik aktivitelerin güvence altına alınması için hukukun üstünlüğü kavramı vazgeçilmez bir unsurdur.

Yönetilen ve yönetenlerin arasındaki ilişkiyi düzenleyen hukukun üstünlüğü, karar alıcılar ve toplumun tüm aktörlerinin kurallara ve sözleşmelere tabi olmasının yanında suç ve şiddet karşısında kolluk kuvvetlerine ve bağımsız mahkemelere olan inancın ifadesidir (Coşkun, Süslü, Pank, 2019:225). Hukukun üstünlüğü ilkesi kamusal hayata egemen olduğunda iyi yönetim de meydana gelmektedir. Anayasa, düzenleyici işlemlerle belirlenen kurallara hem karar alıcılar hem de toplum uyduğu müddetçe hukukun üstünlüğü toplumsal hayata hâkim olmaktadır (Boz, Yurdaer ve Eraslan, 2019:519).

Yöneten ve yönetilen arasındaki ilişkide hukukun üstünlüğünün toplumsal yaşama ne ölçüde nüfuz etmesi gerektiği konusunda tartışmalar ortaya çıkmıştır. Devlet, hukukun üstünlüğü anlayışı ile vatandaşların haklarını koruma altına almasının yanında ekonomik ilişkileri de

kanuna bağlayarak düzenlemek zorunda olduğu ileri sürülmüştür. Burada hukukun toplum düzeni veya yaşamına ne oranda etki ettiği konusunda farklı görüşler ifade edilmiştir. Örneğin refah devleti anlayışı, sosyal ve ekonomik ilişkilerin yönetim tarafından daha geniş ölçüde düzenlenmesini savunurken liberalizm devleti sınırlamaktadır (Hukukun Üstünlüğü Politikacılar İçin Kılavuz, 2015:14). Bu tartışmaların kökeninde modern devletin ne olduğunun sorusu olduğu görülmektedir. Modern devletin temelinde hukukun üstünlüğü bulunmaktadır ve Thomas Hobbes ile birlikte modern devlet görüşünün amacı özgür bireylerin iradelerinin sınırlandırılmasıdır. Hobbes'a göre özgür bireylerin iradelerinin sınırlandırılması için mutlak bir güce yani Leviathan'a ihtiyaç vardır. Ancak bu mutlak gücün de kontrolden çıkmaması için hukukun üstünlüğü ilkesiyle sınırlandırılması gerekmektedir. Anglosakson ekolünde birey kendi kendine hükmetmektedir. Bu yaklaşıma göre devlet birey karşısında kısıtlanmaktadır. Modern devlette hukuku üstünlüğü ilkesinin kurucularından olan John Locke'a göre birey egemenliğinin temelinde mülkiyet bulunmaktadır ve devlet de bu ilişkiyi korumakla görevlidir (Yaylalı, 2018:97-99).

Hukukun üstünlüğü ilkesi yalnızca toplum ve devlet arasındaki ilişkiyi düzenlemekle kalmamakta aynı zamanda ülkelerarası hukukun da temelini oluşturmaktadır. 18.09.2000 tarihinde ilan edilen BM Milenyum Deklarasyonu'nda üye devletlerin ve hükümetlerin uluslararası konularda hukukun üstünlüğüne uyması gerektiği kararlaştırılmıştır. Bunun için Uluslararası Adalet Divanı'nın da etkinleştirilmesi gerektiğinin altı çizilmiştir (Erkiner, 2013:362). Bu tarihten itibaren Birleşmiş Milletler çatısı altında hukukun üstünlüğünün sağlanması, ülkelerarası anlaşmalar ve uygulamalarda esas alınması için birtakım tavsiye kararları alınmış ve Hukukun Üstünlüğü Birimi gibi yapılar oluşturularak kurumsallaşmaya gidilmiştir. Ancak tüm bu çalışmalara rağmen hukukun üstünlüğü ilkesinin uluslararası hukuktan kaynaklanan bir somut bir yükümlülük getirmemektedir. Çünkü BM'nin bu alanda aldığı kararlar pozitif hukuk kuralı doğurmaz, olması gereken hukuk olarak üye devletlerin niyet beyanı veya bir tavsiyesidir. Hukukun üstünlüğü ilkesinin hukuki bir bağlayıcılığı olması için devletlerarası antlaşmalar gereklidir (Erkiner, 2013:373).

Birleşmiş Milletler 'de olduğu gibi Avrupa Birliği'nde de hukukun üstünlüğü ilkesi 1992 yılında kabul edilen Maastricht Antlaşması'nın 2.maddesinde vurgulandığı şekliyle birliğin temel ilkelerinden biridir. Aynı zamanda hukukun üstünlüğü ilkesi;

- Ortak Pazar'ın çalışmasında itici güç olan güvenin inşasında ön koşul,
- Birliğe üyelik için temel kıstas,

- Birlik üyelerinin ortak olarak paylaştığı bir değer,
- Birliğin dış ve ekonomik ilişkilerinde kendisini küresel bir oyuncu olarak oluşturan bir faktördür (Colella, 2020:71).

Avrupa Birliği Antlaşması (ABA)’nda birliğin kurucu değerlerinin neler olduğu açıklanmıştır. Üye ülkelere bu noktada yükümlülük getirilmiştir. ABA’nın 7. maddesinde; bu ilkeleri ciddi şekilde ve sürekli olarak ihlal eden devletler, konseydeki oy hakları da dâhil olmak üzere antlaşmadaki diğer hakların da askıya alınacağı, nitelikli çoğunlukla karar verileceği ifade edilmiştir (www.ab.gov.tr, 2020). Ayrıca bu politikaların ışığında Hukukun Üstünlüğü Prosedürü geliştirilmiş, ilkenin net bir tanımı yapılarak ölçülebilir kriterler belirlenmiştir. Bu kapsamda hukukun üstünlüğünü belirleyen ilkeler; bağımsız ve tarafsız mahkemelerin varlığı, yasal denetim, eşitlik, yürütme organının keyfililiğinin önlenmesi ve kuvvetler ayrılığı, yasaya uygunluk, yasal kesinlik olarak belirlenmiştir (Colella, 2020:72). Avrupa Birliği ve Birleşmiş Milletler ‘in hukukun üstünlüğü ilkesine yönelik karşılaştırma yapılmak istendiğinde; AB’de hukukun üstünlüğü ilkesinin üye devletler için kesin, somut bir bağlayıcılığı olduğu ancak Birleşmiş Milletler ‘in böyle bir bağlayıcılığın olmadığı görülmektedir.

2.3.5. Etkinlik

Etkinlik, hedeflenen amaçları gerçekleştirmekle ilgilidir ve hem özel sektör hem de kamu sektöründe sıklıkla kullanılmaktadır. Özel sektörde firmalar için etkinlik, firmanın sahip olduğu malzeme, işçilik ve diğer girdilerin gerçekleştirilmek istenen amaçlar doğrultusunda ne orandan yeterli kullanıldığıyla ilgilidir (Yükçü ve Atağan, 2009:2). Etkinlik, kaynakların optimum kullanımıyla en fazla çıktının elde edilmesi, yani kaynaklarla çıktılar arasındaki ilişki olarak ifade edilmektedir (Demirci, 2019:65).

Yeni kamu yönetimi anlayışında devletin kamu hizmetlerindeki rolünün azaltılması ve kamu hizmetlerinin etkinlik ve verimlilik anlayışıyla vatandaşlara sunulması esastır (Boztepe, 2018:194). Kamu yönetiminde bu anlayış değişikliği kamu hizmetlerinin niteliğini, harcama yapısını ve sınırlarını da dönüştürmüştür. Devletin işlevsel yönünü artırarak müdahaleci rol veren refah devlet anlayışı ve buna karşı pozisyon olarak devleti daha küçülten liberal yaklaşımlar kamu yönetimi alanında bazı eleştirilerin odağı olmuştur. Son yıllarda gündeme gelen yönetim kavramı her iki yaklaşımı sentezlemiştir. Kıt olan kamusal kaynakların etkin ve verimli kullanılması, yönetimin etkinlik ilkesine dayanmaktadır (Akyel ve Köse, 2010:10). Emegın, zamanın ve maliyet kaybının önüne geçilmesi için mevcut veya dış kaynakların en

uygun seviyede kullanılarak kararlara veya uygulamalara yansıtılması kamu yönetiminde etkinlik ilkesinin bir göstergesidir. Yönetişimde kamu gücü başat bir role sahip olsa da yetkilerini özel sektör ve sivil topluma pay ederek etkinliğin artırılması hedeflenmektedir. Kamu yönetiminde etkinliğin amacı çok fazla kaynağa sahip olmak değil kaynağa sahip olan sivil toplum ve özel sektör unsurlarını etkin olarak koordine etmektir (Akyel ve Köse, 2010:12).

Etkinlik ilkesi kamu yönetiminde uygulanıyor olsa da birtakım sorunların ortaya çıkması kaçınılmazdır. Bürokratik yapının hantallaşması, kökleşmiş yanlış yönetim anlayışının getirdiği yüksek bilançolar yönetimin etkinliğini azaltmaktadır (Torlak ve zdemir, 1999, 112). Aynı zamanda örgütsel ekinlikte de personelin sorumluluktan kaçma, sorumluluğu dağıtma, kararları geciktirme, yetki biriktirme, kurumsal gelenek ve alışkanlıklara bağlılık, bürokratik sabotaj, birimler arasında gc dengersizliğinden kaynaklanan bürokratik darboğaz örgütün etkinliğinin derecesini belirlemektedir (zer, 2017:2).

Yerel yönetimler hizmet talep eden vatandaşa daha yakın olmaları nedeniyle merkezi yönetime göre daha etkin olabilmektedir. Vatandaşın ihtiyaçlarını gerçek ve tam zamanlı olarak görüp zamanında çözüm üretmesi dolayısıyla etkinliği artmaktadır. Bu ilkeye sahip yerel yönetimler, kaynaklarını etkin kullanarak hizmet sunmakta ve böylece şehir sakinlerini ihtiyaçlarına göre hizmet kalitesini artırmaktadır (Torlak ve zdemir, 1999, 113). Bazı görüşlere göre yerel yönetimin leğinin genişlemesiyle hizmetlerde etkinlik ve verimliliğin artacağı ifade edilmektedir. Buna göre; nitelikli işgücü ve uzman personel istihdamıyla verimliliğin artacağı, kaynakların koordineli olarak verimli, etkin ve adil bir şekilde kullanılacağı, siyasal katılımın genişleyeceği ve planlama, imar gibi temel hizmetlerin hızlı ve eşgüdümle yerine getirileceği ileri sürülmektedir (Korkmaz, 2017:457). Türkiye’de yerel yönetimler alanında ciddi değişiklikler yapan ve belediyenin hizmet ölçeğini büyüten 6360 sayılı kanunla küçük ölçekli yerel yönetim biriminin gerçekleştirmeyeceği hizmet veya projelerin büyük ölçekli olan büyükşehir belediyesi tarafından gerçekleştirilmesi, ilçelere arasındaki eşitsizliklerin ortadan kaldırılması, maliyetlerin düşürülmesi ve harcamaların azaltılmasıyla etkin ve verimli bir hizmet sunumu gerçekleştirilmektedir. Ancak büyükşehir belediyesinin daha önce görev alanına girmeyen kırsal alanlara hizmet götürmesi nedeniyle hizmet taleplerinin karşılanması ve öncelikli hizmetlerin belirlenmesi noktasında etkinliğin sağlanması birtakım sorunlar ortaya çıkmıştır (Biricikoğlu ve Yalnızoğlu, 2018:278).

2.3.6. Eşitlik

Eşitlik farklı alanlarda çeşitli anlamları içinde barındırmaktadır. Ahlaki, siyasi, hukuki, sosyal anlamda farklı eşitlik tanımlamaları mevcuttur. Eşitlik kanuni bir temele sahip olsa da özellikle ekonomik olarak bireyler arasında dengesizlik, gelir eşitsizliği durumları oluşmaktadır. Ayrıca ırkçılık, ötekileştirme gibi söylem ve davranışlarla toplumsal alanda da eşitsizlik kendini göstermektedir. Ancak eşitlik özünde bireylerin kendi aralarında, devlete karşı eşit olarak kabul edildiği, ayrımcılık veya üstünlüğü olmadığını ifade etmektedir. Her birey kanun önünde eşittir ve oy hakkı, eğitim hakkı, yaşam hakkı gibi haklara sahiptir. Bununla birlikte yönetim alanında eşitlik ilkesi, ayırım gözetmeksizin kamu hizmetlerin tüm bireylere ulaştırılmasıdır.

Eşitlik ilkesi, idare hukukunun temel ilkelerinden olup 1924, 1961 ve 1982 anayasalarında kabul edilmiştir (Yıldırım ve Göçgün, 2016:40). 1982 Anayasası'nın 10. Maddesinde herkesin herhangi bir fark gözetilmeksizin kanun önünde eşit olduğu, devlet organları ve idarenin tüm işlemlerinde eşitlik ilkesine riayet etmek zorunda olduğu ifade edilmiştir (2709 sayılı kanun,1982). Dolayısıyla hem merkezi hem de yerel yönetimlerle devlet organlarının bireylere eşit hizmet sunulması, kimseye ayırım yapılmaması, başka biri ve ya gruba karşı da ayrıcalığın tanınmayacağı vurgulanmıştır. Ancak 10.maddede belirtilen herkesin kanun önünde eşit olması, kimseye ayrıcalık verilmemesi ve a kimseye ayırım yapılmaması mutlak eşitlik olarak kabul edilirken, idarenin uygulamaları nispi eşitlik ilkesi kabul edilmektedir. Mutlak eşitlik hukuki norm ve kuralların herkese aynı şekilde uygulanmasıdır. Ancak nispi eşitlik aynı veya benzer şartlarda olana aynı, farklı şartlarda olana farklı davranılmasını ve işlem yapılması kabul etmektedir. Anayasa Mahkemesi ve Danıştay'ın kabul ettiği şekilde, idarenin işlemlerinde hukuka aykırı bir durumun meydana gelmemesi için nispi eşitlik ilkesi uygulanmaktadır (Yıldırım, Göçgün, 2016:40). Kısacası idarenin işlemlerinde tercih edilen nispi eşitlik ilkesi kanunda belirlenen aynı şartlara ve niteliklere haiz kişiler arasındaki eşitlik durumunu belirtmektedir (Göküş, 2010:197). Aynı maddede 2004 yılında bir değişikliğe gidilerek kadın ve erkeğin eşit olduğu, devletin de bu eşitliği toplumsal yaşama yansıtması gerektiği ifade edilmiştir. Benzer şekilde aynı maddeye 2010 yılında yapılan değişiklikle çocuk, yaşlı, engelli, şehit yakını ve gaziler için alınacak önlemlerin eşitlik ilkesine aykırı olmadığı vurgulanmıştır. Yapılan bu değişiklikler pozitif ayrımcılık hükümlerini güçlendirmiş ve bunun eşitlik ilkesiyle ters düşmeyeceği maddede açıkça belirtilmiştir. Yasada ifade edilen bu pozitif ayrımcılık ise dezavantajlı grupların mevcut durumları düzeltilip toplumun normal şartlarıyla eşitlemek için yapılacak işlemlerdir (Albal, 2020:218-219).

Yönetişim yaklaşımı, iyi bir yönetişimin gerçekleşmesi için eşitlik/adillik ilkesinin temel bir esas olarak kabul etmektedir. Yönetişimdeki adilane ve tarafsız bir şekilde davranarak tüm bireylere aynı mesafede yaklaşan, bir sorumluluk paylaşımına gidildiği zaman eşit şekilde bu sorumluluğu paylaşırken tavır, eşitlik ilkesi olarak kabul edilmektedir. İdarenin vatandaşlara eşit bir şekilde hizmet sunması için yönetişim etkili bir araçtır (Şahin, 2018:112). Çünkü yönetişim, toplumun tüm aktörlerini ortak hedefler etrafında bir araya getirme misyonu bulunmaktadır (Aslan, Usta ve Şen, 2017:98). Şehirlere yönetişimde eşitlik ilkesinin gerçekleştirilmesi hususunda önemli görevler düşmektedir. Toplumsal cinsiyet eşitliğine dayalı kentlerin oluşturulması için İçişleri Bakanlığı ve Birleşmiş Milletlerle birlikte 'Kadın Dostu Kentler Projesi' hayata geçirilmiştir. Projede kadın dostu kentler, kadınların istihdam olanaklarına, sağlık, sosyal, eğitim ve diğer kentsel hizmetlere, şiddete maruz kaldıkları zaman haklarını koruyacak mekanizmalara, yerel yönetimlerin planlama ve karar alma süreçlerine katılımını sağlayarak kentsel alanlarda erkeklerle eşit biçimde yer aldığı kentler olarak tanımlanmıştır. Bu bağlamda toplumsal cinsiyet eşitliğini yerel düzeyde hayata geçirebilmek için hibe programı ve Yerel Eşitlik Eylem Planı oluşturulmuştur (www.kadindostukentler.com, 2014).

2.4.E-YÖNETİŞİM VE E-KATILIM

Kamu yönetimi anlayışında 1980'li yıllardan sonra meydana gelen paradigma değişimiyle birlikte internet, küreselleşme ve teknolojik yenilikler yeni kamu yönetimi, yönetişim gibi kavramları ortaya çıkarmıştır. Kamu yönetimi disiplininde yaşanan bu kavramsal ve kuramsal dönüşüm, demokrasiye ve katılımcılığa vurgu yapmaktadır. Bu kavramların ve teorilerin pratik yapma alanları vatandaşın en yakın birim olan yerel yönetimlerdir (Doğan, 2016:82).

Yerel yönetimlere yüklenen yeni anlamlar, politika oluşturma ve karar almak süreçlerini de etkilemiştir. Klasik yönetim anlayışında yönetme gücünü elinde bulunduran tek bir birim kendi inisiyatifleriyle yönetme faaliyeti yapmaktadır. Ancak ortaya çıkan bu yeni yönetim yaklaşımlarında çoklu ortamda aktörlerle etkileşim kurma anlayışı bulunmaktadır (Kesgin, 2013:80). Yönetişim kavramı bütünselliğe vurgu yaparak karar alma ve politika belirleme sürecinde STK'lar, kamu ve özel sektörü içine alan etkileşimli bir sistem kurmayı hedeflemektedir (Doğan, 2016:78).

Yönetişimle birlikte BİT'lerin hizmet sunumlarında kullanılması devletle sivil toplum arasındaki ilişkiyi etkilemiştir. İnternetin desteğiyle uzun vadeli iş birliklerine olanak tanımıştır (Bergquist ve diğerleri, 2017: 860). Yönetişimin teknolojiyle desteklenmesi vatandaşla devlet arasındaki ilişkiye yeni bir boyut kazandırmıştır. E-yönetişim olarak ortaya çıkan bu kavram teknolojiyi kamusal değer üretiminde kullanmaktadır (Ju, Liu ve Feng, 2019:3).

Literatürde bazı çalışmalarda e-yönetişim yalnızca vatandaşların politika yapım süreçlerine katılmasını ifade etmez. Aynı zamanda hizmetlerin ve bilgilerin BİT'ler aracılığıyla vatandaşa iletilmesi anlamında da kullanılmaktadır (Nair, 2007:148). Dolayısıyla karşımıza e-yönetim kavramı gelmektedir. Kamu yönetiminde e-yönetim, devletin idari faaliyetlerin kolaylaştırılması ve kamu hizmetlerinin sunulmasında BİT'lerden yararlanma şeklinde tanımlanmaktadır (Durna ve Özel, 2010:4). E-yönetim, kararların resmi prosedürlere göre nasıl uygulandığına odaklanırken e-yönetişim vatandaş ve yönetim arasındaki etkileşimi ifade etmektedir. Ancak hem e-yönetim hem de e-yönetişim kendi içerisinde vatandaş ve organizasyon merkezli olarak farklı boyutlara sahiptir. Vatandaş merkezli e-yönetim, hizmetlerin şeffaf bir şekilde sunulmasıyla ilgiliyken organizasyon merkezli e-yönetim verimlilik, üretkenlik, standardizasyon gibi kriterlere dayanmaktadır. Vatandaş merkezli e-yönetişim BİT'lerle oluşmuş vatandaş ve devlet arasındaki ilişkinin kararlar üzerindeki etkisini ifade etmekteyken organizasyon merkezli e-yönetişim ise kamu kurumlarının BİT'ler aracılığıyla toplumsal aktörler arasındaki iş birliğine odaklanmaktadır (Bergquist ve diğerleri, 2017: 861-62).

E-yönetişim, klasik yönetim anlayışından farklı olarak sahip olduğu teknolojik alt yapısı sayesinde grup ve bireylerle iletişim kurulmasına imkân sağlamaktadır. Burada BİT'lerin kullanımı yönetim faaliyetine yeni bir boyut kazandırdığı gibi katılımcılar açısından da durum değişmiştir. E-yönetişimle artık e-katılım, e-demokrasi veya dijital katılım, dijital demokrasi gibi unsurlar ortaya çıkmıştır. E-yönetişimle paralel olarak e-demokrasi, genel anlamda siyasi karar alma ve politika belirleme süreçlerine bireylerin çevrimiçi katılımını içeren modern demokrasinin yeni bir formudur. Bu süreçte BİT'lerin kullanılmasıyla aktörlerin beklenti, talep ve teknoloji kullanma yetenekleri siyasal süreçleri etkilemektedir. Bundan dolayı e-demokrasi kavramı kendiliğinden değişebilen ve yeni formlar edinebilen akışkan bir kavramdır (Örselli, Bayrakçı ve Karabulut, 2018:112).

Teknolojinin gelişmesi ve kullanımının giderek yaygınlaşmasıyla siyasal katılım klasik yapısından çevrimiçi ortama doğru yol almaktadır. Öncelikle siyasal katılımın genel bir

yapısından bahsetmek gerekilirse; siyasal katılım halkın hem politik eğilimlerini hem de buna bağlı tercihlerini gösteren bir eylemdir. Bununla birlikte beklentilerini, endişelerini ve taleplerini siyasi kesime ilettikleri ve böylece siyasal sistem içinde aktifleştikleri bir süreç olarak tanımlanmaktadır. Siyasal katılım yalnızca oy verme, seçim yapmayla ilgili değildir. Siyasal katılımın bu klasik yapısından ziyade, halkın politik, ekonomik ve tüm toplumsal meselelerde yönetime sesini duyurmaya ve politik süreçte aktif olmaya yönelik gerçekleştirdiği eylemlerdir (Akdağ ve Gezgini, 2018:92). Demokrasinin gelişimi için ise yurttaşın; siyasal süreçlere aktif katılarak karar alma süreçlerini etkilemesi beklenmektedir (Meriç, 2013:104).

BİT’ler demokratik eylemlerin gerçekleşmesi, grupların bir araya gelmesi ve politikaların biçimlendirilmesi için aktörler arasındaki etkileşimi kolaylaştırmaktadır. Bu noktada e-yönetişimle e-demokrasi arasında bir organik bağ oluşmaktadır. Katılım ise bu bağın en önemli unsurudur (Örselli, Bayrakçı ve Karabulut, 2018:114). Ancak bu katılım e-yönetişim veya e-demokraside olduğu gibi ‘e’ bileşenini içermektedir. Dolayısıyla bireyin BİT’ler aracılığıyla yönetime sesini duyurması, politik süreçlerdeki siyasal eylemleri dijital katılım veya e-katılımla açıklanmaktadır. E-katılım, BİT’ler yardımıyla vatandaşların politika oluşturma ve uygulama sürecindeki eylemlerini ifade etmektedir (Karkın, 2012:49).

21.yüzyıla gelindiğinde teknolojinin hızla gelişmesi ve internetin yaygınlaşmasıyla birlikte üretim süreçlerinde kullanımı artmıştır. Sanayiden sağlığa, sanattan eğitime kadar pek çok alanda kullanılan BİT’ler kamu yönetiminde hizmetlerin ekonomik, etkin ve verimli bir şekilde sunulması için kullanılmaya başlanmış, reformların ise ana unsuru haline gelmiştir. 1990’lı yıllardan sonra yönetsel süreçlerde devlet dışı aktörlerin de yer alması tartışılmıştır. 1989 yılında Dünya Bankası tarafından yönetişim olarak adlandırılan bu kavram, teknolojinin politika belirleme süreçlerinde kullanılmasıyla e-yönetişime evrilmiştir. Aslında e-yönetişim, yönetişim politikalarının esasına dayalı, katılımcı temelli etkileşimli bir yönetişimdir anlayışıdır. E-yönetişim, yönetişimin içinde barındırdığı hesap verebilirlik, hukukun üstünlüğü, şeffaflık, katılımcılık gibi ilkeleriyle sunduğu imkânları internet tabanlı ağ üzerinden aktörlere daha hızlı ve kaliteli sunabilmektedir. Böylece yönetişimin etkileşimli yapısını daha ileriye taşıyarak ağ, portal ve internetle sürece ivme kazandırarak hizmet kalitesini artırmaktadır (Çakır, Doğan ve Kalkışım, 2018:133). Bu bağlamda e-yönetişim, otomasyon, bilgilendirme ve dönüşüm konularında iyi yönetişimin değişim potansiyelini ortaya koymaktadır. Otomasyon, bilginin alınması, saklanması, işlenmesi, yeniden üretilmesi ve iletilmesini sağlayan süreçlerdeki değişimi ifade etmektedir. Bilgilendirme ise enformasyon süreçlerini

destekleyerek bilgiyi toplum geneline dağıtılmasıdır. Dönüşüm, yeni bilgi süreçlerinin pratikte uygulanmasıdır (Özer, 2018:467).

BİT'lerin yeni uygulamaları gün yüzüne çıktıkça yeni e-yönetişim modelleri de gelişmeye başlamıştır. Buna göre beş e-yönetişim modeli sınıflandırılmaktadır (Yereli, Atsan ve Kızıltan, 2015:135-136):

- Yayım Modeli (Broadcasting Model): BİT ve internet gibi araçlarla topluma ulaşmayı hedeflemektedir. Bu modelde ulaşılan vatandaşla yönetim mekanizmasının etkililiği arasında doğru orantı bulunmaktadır. Hâlihazırdaki mevcut olan yönetimle ilgili bilgiler BİT'ler aracılığıyla kamusal alana yayılmaktadır (www.digitalgovernance.org, t.y).
- Kritik Akım Modeli (Critical Flow Model): Kritik bilgilerin (parlamento görüşmeleri, yargı kararları vs) BİT'lerle dağıtılmasını amaçlamaktadır.
- Karşılaştırmalı Analiz Modeli (Comparative Analysis Model): Kötü yönetim uygulamalarını ayrıştırıp analiz ederek iyi yönetime ulaşmayı hedeflemektedir. Kötü yönetimin arkasındaki nedenleri ve durumun nasıl iyileştirilebileceğini belirleyerek bireyleri güçlendirmek için kullanılmaktadır (www.digitalgovernance.org, t.y).
- e-Müdafaa/Lobicilik veya Baskı Grubu Modeli (e-Advocacy/Lobbying and Pressure Group Model): Küresel düzeyde sivil toplumun kararları etkilemesini desteklemektedir. Yönlendirilmiş planlı bilgi akışıyla güçlü sanal müttefikler oluşturur. Daha sonra hem sanal hem de gerçek gruplardan elde edilen görüş ve edişeler sosyal, ekonomik ve politik süreçlere yansıtılır (www.digitalgovernance.org, t.y).
- İnteraktif Hizmet Modeli (Interactive-Service Model): Vatandaşların doğrudan kararlara ve politikalara katılımlarını artıracak yeni yöntemler aramaktadır. Belirli konularda karar vermek, halkın taleplerini ve endişelerini ölçmek, yönetim tavsiyeleri almak veya kitlesel farkındalık oluşturmak için yönetimle birey arasında BİT'ler aracılığıyla iki veya çok yönlü etkileşim kanalı oluşturmaktadır (www.digitalgovernance.org, t.y).

Birey ve yönetim arasındaki etkileşim e-katılım aracılığıyla çevrimiçi ortamda gerçekleştirilebilmektedir. Dolayısıyla BİT'lerin kullanımı e-katılımın etkilerini derinleştirmekte ve yaygınlaştırmaktadır. E-katılımın etkilediği alanlardan biri olan sivil

katılım, teknolojiyle birlikte kapsamı ve erişimi genişlemektedir. Böylece yeni katılımcılar politik süreçlere dâhil olabilmektedir. Bununla birlikte literatürde e-katılımın toplum demokratik gelişimine yönelik tartışmalar da bulunmaktadır. Bazı yorumcular, BİT'lerin kamusal alanın canlandırılacağını ifade ederken bazıları da siyasi bilgilerin çarpıtılacağına ve bu nedenle demokratik pratiği zayıflatacağını dile getirmektedir (Sæbø, Rose ve Flak, 2008:22-24). Bu konuya eleştirel bakan yazarlar, online siyasal süreçlere katılmak isteyen internet kullanıcılarının ayrıca bir motivasyona ya da siyasi ilgilere ihtiyaç duymadıklarına yönelik bir savda bulunmaktadırlar. Çevrimiçi ortamda etkisiz siyasal süreçlere katılım slaktivizm olarak açıklanmaktadır. 'Slacker' (tembel) ve 'activism' (aktivizm) kavramlarının birleşiminden oluşan slaktivizm, çevrimiçi ortamlarda gerçekleşen davranışları temsil ederken klikativizm kavramıyla birlikte kullanılmaktadır. Yani internet kullanıcılarının, çevrimiçi ortamda herhangi bir aktivisti desteklemeleriyle hissettikleri 'yardım etme duygusuna kapılmalarına' atıf yapmaktadır (Ünal, 2018:81). Benzer bir eleştiri hem yönetim hem de e-yönetişimin önemli ilkeleri arasında yer alan şeffaflığa yönelik yapılmaktadır. Byung Chul Han eserinde belirttiği şeffaflık toplumuyla ağ veya bilgi toplumunu aynı çerçevede kullanmaktadır. Han'a göre şeffaflığı sadece enformasyon özgürlüğü olarak ifade etmek konuyu bütüncül bir şekilde ele almayı engelleyebilir. Çünkü şeffaflık, toplumsal süreçleri değişikliye zorlayabilmektedir. Bunu da farklılıkları göz ardı ederek istikrar amacı ile yürütmektedir. Bundan dolayı hizaya getirilmiş bir toplum, buradan da şeffaflığın totaliter yönü ortaya çıkmaktadır (Aksoy ve Türkölmez, 2020:45). Ancak yine de internet tabanlı ağlar yönetim birimleri ve vatandaşla toplumsal aktörler arasında diyalog ve etkileşim zemini oluşturabilmektedir. Akıllı şehirler de bu zeminin önemli bir unsurudur.

Akıllı şehir yaklaşımı ile e-yönetişim arasında belirgin bir ilişki bulunmaktadır. Her iki yaklaşım da hizmet ve vatandaş odaklıdır. Bununla birlikte kentsel aktörlerle iş birliği ve hizmetlerde bütünleşme temellidirler (Das ve Misra, 2017:233). Akıllı şehirler sadece teknolojiyle sınırlı değil, aynı zamanda eğitim, insan ve sosyal sermaye, çevresel meseleler de dâhil olmak üzere sürdürülebilir kentsel gelişime odaklanmaktadır (Yang, Elisa ve Eliot 2019:2). Ayrıca e-yönetişim akıllı şehir anlayışında olduğu gibi bireyler BİT'ler aracılığıyla siyasal veya toplumsal süreçlerde aktif olarak yer alabilmektedir.

E-demokrasinin vazgeçilmez bir parçası olan e-katılım akıllı şehrin oluşturulmasına ve geliştirilmesine etki etmektedir. Buna göre e-katılım akıllı şehirlerde (Vrabie ve Tirziu, 2016:125):

- Daha fazla yönetim şeffaflığı sağlar. Açık hükümet girişimleriyle vatandaşlara bilgilere erişim hakkı sağlanır. Böylece şeffaflık ve vatandaşların katılımı artarak demokratik süreçler basitleştirilebilmektedir.
- Daha fazla vatandaşların ihtiyaçlarına odaklanılır. Vatandaşların ihtiyaçlarını karşılamak için çevrimiçi hizmetleri sunma yöntemlerini geliştirerek e-bilgilendirme, e-danışmanlık ve e-karar verme faaliyetlerini güçlendirir.
- Vatandaş katılımı artırır: İnternet tabanlı ağlar aracılığıyla hem bireyler görüşlerini ifade edebilir hem de yönetim bilgilendirme faaliyetleri yaparak vatandaşların katılımını talep etmek için kullanabilmektedir.
- Yönetimin cevap verebilirliği geliştirir. Kamu yetkilileri vatandaşlara yanıt verebileceği aynı zamanda vatandaşların e-oylama yapabileceği web siteleri düzenlenebilir.

E-yönetişim ve e-katılım vatandaşla yönetim arasında önemli bir köprü görevi görmektedir. BİT'lerin bu süreçte etkin rol almasıyla bu etkileşim daha kolay ve hızlı gerçekleşebilmektedir. Bununla birlikte vatandaşlar yüz yüze görüşmelerle, referandumla, kamuoyu yoklamaları veya halk günleriyle siyasal ve toplumsal süreçlere katılabilmektedir.

2.5.KATILIM TÜRLERİ

2.5.1. Beyaz Masa

Beyaz masa uygulaması ilk olarak 1994 yılında İstanbul'da hayata geçirilmiştir. Halkla ilişkiler hizmeti veren birim, vatandaşın gelen talep, öneri, şikâyet gibi durumları değerlendirerek çözüm üretmektedir. Vatandaşın 7 gün 24 saat anlayışıyla ulaşabildiği beyaz masa birimleri farklı isimlerle büyükşehir belediyeleri, il ve ilçe belediyelerinde faaliyet göstermektedir (Uyar ve Mercek, 2016:151). Bu uygulamayla vatandaş sert, katı ve karmaşık bürokrasiyle karşılaşmadan tek bir noktadan ilgili birimlere ulaşabilmektedir. Şehir sakinleriyle belediye arasında aracı konumda olan beyaz masa birimi vatandaşa üst makamlara gitmeye gerek kalmadan sorunların çözülüp taleplerin karşılanacağı güvenini vermektedir. Böylece vatandaşın belediyenin faaliyet ve çalışmalarına katılımı artarak kentsel problemlere veya şehrin kapasitesiyle ilgili konularda karar alma mekanizmalarına katılım isteği de artacaktır (Güven ve Alan, 2019:57).

Beyaz masaya telefon, mail, fax, sosyal medya, dilekçe gibi araçlarla başvuru yapılmaktadır. Birimin herhangi bir iletişim kanalıyla yapılan başvurular resmiyet kazanmaktadır. Bu durum da sürecin takibini kolaylaştırmaktadır. Şeffaflık ilkesiyle hareket eden beyaz masa, vatandaşın başvuru sonuçlarını da talep edilmeden başvuru sahibine iletmektedir (Yılmaz ve Bozkurt, 2005:188).

Başarılı bir belediye olmanın yolu vatandaş ile sağlıklı iletişimden geçmektedir. Ayrıca etkin ve verimli bir kamu hizmetinin sunulmasında rol alan beyaz masa uygulaması vatandaşla belediyeyi bir araya getirmektedir. Bu bağlamda vatandaş katılımı kentsel problemlerin çözümünde etkili bir yol olmakla birlikte yerel demokrasinin de gelişmesine imkan sağlamaktadır (Yıldırım ve Yıldırım, 2018:61-62). Bu durumda katılımcı demokrasiyle alınan kararların meşruluğu da artmaktadır.

Türkiye’de büyükşehir belediyesinin sınırları, yapılan yasal düzenlemelerle il sınırına taşınmıştır. Bu durumda da beyaz masa gibi katılım mekanizmalarıyla halkın belediye yönetim kararlarına katılımı desteklenmiştir. Ancak genel olarak hem büyükşehirlerde hem de il belediyelerinde düzenli bir beyaz masa birimi yer almaktadır. Bazı belediyelerde yalnızca halkla ilişkiler birimi yer alırken bazı belediyelerde de Alo 153, Mavi Masa, Çözüm Masası gibi uygulamalar bulunmaktadır. Bununla birlikte kurumsal yapıları içerisinde beyaz masa veya diğer uygulamaların yer almadığı belediyeler de mevcuttur (Yolcu ve Sezgin, 2016:80-81).

2.5.2. Sosyal Medya

İnternetin kullanılmaya başlamasıyla birlikte insanlar ve kurumlar arasındaki iletişim kanalları çeşitlenmeye başlanmıştır. Medya araçlarında akla ilk gelen ve merkezi konumda olan televizyon, gazete gibi araçlar yerini teknoloji ve internetin etkisiyle sosyal medya alanına devretmeye başlamıştır. Artık kullanıcılar anında bilgiye ulaşabilmekte aynı zamanda kendisinin yorum, görüş ve düşünceleriyle yeni bilgi üretebilmektedir.

Sosyal medya, iletişim kurmaya, çevrimiçi katılıma ve paylaşımda bulunarak içeriğin yaygınlaştırılmasına imkân sağlayan sosyal ağ temelli yeni bir teknolojidir. Geleneksel medyadan farklı olarak sosyal medya topluluk, sohbet, bağlantı, açıklık, katılımcılık gibi özelliklere sahiptir (Gürses, Ünlü ve Bay, 2018:170). Giderek artan kullanım alanı nedeniyle bugün milyarlarca insan sosyal medya hesaplarına sahiptir. Yapılan çalışmalar sonucunda dünya geneli 4.54 milyar kişi internet kullanırken 3.80 milyar kişi de aktif sosyal medya kullanıcısı olduğu tespit edilmiştir (We Are Social, 2020:8). İnternetin ve sosyal medyanın bu

kadar yoğun kullanımı ekonomi, sosyal, kültürel, güvenlik gibi pek çok alanı etkilemektedir. Örneğin müşteriline kolaylıkla ulaşip kullanıcı davranışlarını tespit etmek isteyen özel sektör kuruluşları sosyal medya hesapları üzerinden karşılıklı bir etkileşime geçmektedir. Bununla birlikte kamu hizmetlerinden faydalanan vatandaşlar talep, öneri, şikâyet gibi başvurularını sosyal medya aracılığı ile kamu kurumlarına iletebilmektedir.

Sosyal medyanın kamu kurumları arasında kullanılması, kamu hizmetlerinin çevrimiçi olarak sunulmasına imkân veren e-devlet teknolojisinin yeni bir dalgası veya uzantısı olarak görülmektedir. Kamu hizmetlerini iyileştirmek, vatandaşın bu konuda geri bildirim almak için kamu kurumları sosyal medya platformlarını etkin bir şekilde kullanmaktadır. Aynı zamanda sosyal medyanın kullanımı politika yapımı ve uygulama süreçlerinde katılımcı demokrasi ve diyalogu artırarak hesap verebilirlik, işbirliği ve açık veri anlayışını teşvik etmektedir. Toplumsal meselelerde halk bilgisi ve tecrübesine müracaat etmenin sonucunda da kamu yönetimi alanında yenilikçi fırsatlar oluşmaktadır (Gürses, Ünlü ve Bay, 2018:171). Klasik bürokratik ortamda vatandaşla devlet baş başayken sosyal medyada kurumsal profilin herkese erişilebilir olması vatandaş – devlet arasındaki ilişkiye yeni bir boyut kazandırmıştır. Buna göre sosyal medya aracılığıyla vatandaş –devlet arasındaki ilişki tek düzeyken çıkarak çoklu iletişim sürecine geçiş yapmaktadır. Bu durumda kamu yönetimi anlayışında paradigma değişimine neden olmuştur. Yeni kamu yönetiminde geleneksel anlayıştan farklı olarak vatandaş müşteri olarak görülmektedir. Fakat sosyal medyanın kamu kurumları tarafından kullanılması ve politika yapımında vatandaşların aktif katılımı ortak üretim anlayışının gelişmesine neden olmuştur. Dolayısıyla vatandaş bu süreçte hizmet talep eden müşteriden ziyade sürecin aktif bir aktörü olarak yer almaktadır. Ortaya çıkan bu ortak üretim üç farklı modelde uygulamada kendini göstermektedir. Buna göre Vatandaş Kaynaklı modelde vatandaş katılımcı bir çerçevede kamu hizmetlerinin sunumunda devlete yardımcı olmaktadır. Sosyal medya aracılığıyla fikirlerini bildirerek geri bildirimde bulunmaktadırlar. Platform Olarak Hükümet modelinde devlet, vatandaşları açık veri politikalarıyla kamu hizmetlerini geliştirmek için sosyal medya aracılığıyla işbirliğine davet etmektedir. Kendin Devlet Gibi Yap modelinde ise devletin müdahalesi olmadan vatandaş sosyal medya aracılığıyla birbirleriyle bağlantı kurarak kamu hizmetlerine katkı sunmaktadır (Şahin, 2017:55-61).

Yerel yönetimler de sosyal medyayı aktif kullanarak şehir sakinlerinden gelen tepkileri, davranışları anlık olarak görebilmektedir. Ayrıca sosyal medyada anket yapmaya imkân sağlayan uygulamalarla vatandaşların kentsel problemlerin çözümünde katkı sunmasına olanak sağlamaktadır. Sosyal medyada yapılan bu anket çalışmaları gerçek hayata taşınmaktadır.

Örneğin İstanbul Büyükşehir Belediyesi'ne bağlı Ağaç ve Peyzaj AŞ. Resmi sosyal medya hesaplarında İstanbullulara en fazla hangi ağacın dikilmesi gerektiğine dair bir anket oluşturmuştur.

Resim 15. Ağaç ve Peyzaj AŞ. Tarafından Hazırlanan Sosyal Medya Anketi



Kaynak: (www.twitter.com, 2020).

Sosyal medya kullanıcılarının verdiği cevaplar doğrultusunda İstanbul'da erguvan ağacının en fazla dikilmek istenen ağacı olduğu tespit edilmiştir. 78 bin kişinin katıldığı bu anketin sonuçları 5-6 Şubat 2020 tarihinde gerçekleşen İstanbul Yeşil Alanlar Çalıştayında anketin sonuçlarının önemsendiği vurgulanmıştır (www.agac.istanbul, 2020). Diğer büyükşehir belediyelerin twitter hesapları incelendiğinde benzer anket çalışmaları, duyurular veya haberler yer aldığı görülmektedir. Ancak büyükşehir belediyelerin twitter adreslerindeki paylaşımlar analiz edildiğinde sosyal medyanın daha çok toplantı, taziye, ziyaret, anma gibi amaçlar için kullanıldığı tespit edilmiştir (Kaya ve Demirdöven, 2019:1078). Dolayısıyla sosyal medya aracılığıyla anlık olarak vatandaşların davranışları, tepkileri, düşünceleri öğrenilmesine ve politika yapım ve uygulama süreçlerine katılmasına imkân sağlanırken yerel yönetimler bu amaç doğrultusunda sosyal medyayı kullanamadığı ortaya çıkmaktadır.

Sosyal medyanın kamu kurumları tarafından kullanılması açıklık, hesap verebilirlik, katılım, kamu hizmetlerinin etkin ve verimli sunulması gibi yararlarının olmasının yanında bazı dezavantajları da mevcuttur. Güvenlik, gizlilik, veri takibi, yönetim gibi konularda birtakım problemler ortaya çıkmaktadır. Bazı yorumculara göre sosyal medyanın şeffaf oluşu kontrol kaybı, katılımın düşük olması, vatandaş odaklı olamama gibi durumların yaşanmasına neden

olmaktadır. Aynı zamanda kurumsal hesaplara yapılacak bir siber saldırı, vatandaşların dijital okuryazarlık seviyesinin yetersiz olması kamu kurumlarının sosyal medya kullanımı sırasında karşılaşacağı risklerdir (Şahin, 2017:64).

2.5.3. Muhtar Toplantıları

Mahalle ve köy muhtarlıkları yönetim mekanizmalarından biridir. 5393 sayılı Belediye Kanunu'nda muhtarların ve ihtiyar heyetinin mahallenin yönetiminden sorumlu olduğu ifade edilmiştir. Aynı zamanda gönüllü katılımı mahallelinin ihtiyaçlarını belirlemek, yaşam kalitesini artırmak, mahalleyi ilgilendiren konularda görüş bildirmek, belediye ve diğer kurumlarla işbirliği yapmak muhtarların görevleri arasında yer almaktadır (5393 Belediye Kanunu, 2005). Büyükşehir belediye sınırlarının il sınırlarına taşınması ve bazı belde belediyelerinin mahallere dönüştürülmesiyle birlikte devletin temsilcisi olan muhtarlıkların önemi artmıştır. Ayrıca büyükşehir belediyesi olan yerlerde İl Özel İdaresi gibi birimlerin kapatılması ve bazı köylerin belediyeye bağlı mahalle haline gelmesiyle birlikte muhtarlıkların işlevleri artmıştır (Kocaoğlu ve Fural, 2018:157).

5393 Sayılı Belediye Kanunu'nun 9. Ve 24. Maddesinde muhtarların kendi görev alanına giren hususlarda üniversiteler, sendikalar, meslek ve sivil toplum kuruluşlarıyla ihtisas komisyonlarına görüş bildireceği ifade edilmiştir. Bu kapsamda yerel katılımı gerçekleştirmek, vatandaşların belediye ve diğer yerel yönetim birimlerinden kamu hizmeti talep etmek ve karar alma mekanizmalarına aktif olarak katılmak için muhtar toplantıları düzenlenmektedir. Ancak bu toplantılar kanunda da belirtildiği gibi bir görüş bildirme amacı taşıdığı için istişare niteliğindedir, bu toplantıların bağlayıcılığı bulunmamaktadır.

2.5.4. Kent Konseyi

Şehrin aktörlerini bir araya getirerek kent sorunlarıyla ilgili sürdürülebilir çözümleri ortak akılla bulmak amacıyla Kent Parlamentosu, Kent Kurultayı, Kent Senatosu ve Kent Meclisi gibi kavramlar 1990'lı yıllardan sonra halkın karar almaya katıldıkları mekanizmalar olarak gündeme gelmiştir. Yerel Gündem 21 anlayışında oluşturulan bu yapılarla birlikte Kent Konseyi de halkın yerel düzeyde kararlara katılımını sağlayan araçtır. Aynı zamanda ortaklık modeliyle katılım ve yönetim özellikleriyle yerel demokrasiyi geliştirmektedir (Bozkurt, 2014:235).

Yerel yönetim uygulamalarından biri olan kent konseyi 2005 yılında hazırlanan 5393 Sayılı Belediye Kanunun 76.maddesi ile kurulmuştur. Buna göre konsey;

- Kentli bilincinin ve vizyonunun geliştirilmesi,
- Şehrin hak ve hukukun korunması,
- Sürdürülebilir kalkınma, çevreye duyarlılık, yönetim, katılım, hesap sorma ve hesap verebilirlik, yerinden yönetim, sosyal yardımlaşma ve dayanışma ilkelerini kentsel hayata yansıtmakla görevlidir (5393 Sayılı Belediye Kanununu, 2005).

Sivil toplum kuruluşları, noterler, sendikalar, üniversiteler, siyasi partiler, kamu kurum ve kuruluşları, muhtarlar ve diğer ilgililerce oluşturulan kent konseylerinin çalışmalarını etkin ve verimli bir şekilde yerine getirilmesi hususunda belediyeler yardımcı olmaktadır. Bununla birlikte kent konseylerinin aldığı kararlar belediye meclisinin ilk toplantısında ele alınmaktadır (5393 Sayılı Belediye Kanununu, 2005). Ancak bu kararların belediye veya diğer kurumları bağlayıcı bir özelliği yoktur. Tavsiye niteliğindeki bu kararlar vatandaşların katılımını teşvik ederek yerel demokrasiyi güçlendirmektedir. Aynı kanunda kent konseylerinin nasıl oluşturulacağı ve çalışma esasları Çevre ve Şehircilik Bakanlığı tarafından hazırlanan yönetmelikle açıklanacağı ifade edilmiştir. Bu yönetmeliğe göre mahalli seçimleri takiben üç ay içerisinde mahallinin en büyük mülki idare amiri veya temsilcisi, belediye başkanı veya temsilcisi, ilde vali ilçede kaymakam tarafından seçilen en fazla 10 kamu kurumu temsilcisi, muhtarlar, siyasi parti, üniversite, sivil toplum kuruluşları ve kent konseyinde kurulan meclis ve çalışma gruplarından temsilcilerin katıldığı üyelerle kent konseyi oluşmaktadır. Kent konseyinin üstlendiği görevler burada da tekrar gündeme gelerek katılım, yerellik, uzlaşma kültürü, hemşerilik bilincinin geliştirilerek kentli haklarını korunması gibi ilkeler etrafında kent konseyinin faaliyetler yapacağı ifade edilmiştir (Kent Konseyi Yönetmeliği, 2006). İnsan hakları, demokrasi ve yönetişimin sahip olduğu nitelikler şehir ölçeğinde somutlaştırılması için kent konseyleri önemli bir unsurdur (Akdemir, 2020:157). 2009 yılında çıkarılan bir yönetmelikle kent konseylerinin başkanlarının nasıl seçileceği belirlenmiştir. Başkan seçimi için ilk oylamada üye tam sayısının üçte ikisi ve ikinci oylamada salt çoğunluk aranmaktadır. İkinci turda da bir başkan seçimi gerçekleşmezse üçüncü turda en fazla oyu alan üye kent konseyi başkanı olarak seçilmektedir (Kent Konseyi Yönetmeliğinde Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik, 2009).

Şehir sakinlerin kent yönetimine karar alma mekanizmalarına katılımını vurgulayan yönetim yaklaşımıyla kent konseyleri örtüşmektedir. Hem iyi yönetim hem de kent konseyinin ortak akıl, katılımcı demokrasi, etkin, eşitlikçi ilkelerini ön plana çıkardığı görülmektedir. Başarılı bir yerel yönetimin oluşması, hizmet kalitesinin artırılması için halk katılımının teşvik edilmesi

gerekmektedir (Çukurçayır, Eroğlu ve Sağır, 2015:10). Bu kapsamda kent konseyleri yönetişimin hayata geçirilmesinde başat role sahiptir.

Yerel katılımın güçlendirilmesini sağlayan kent konseyleri, katılım süreçlerine aktif olarak katılamayan kesimlerin katılımına imkân sağlayarak özel ve kamu sektörüyle sivil toplum örgütlerini bir araya getirmektedir (Ağır, Belli ve Arslan, 2017:327). Şehir sakinlerinin karar alma ve uygulama süreçlerine katılımları kent konseylerini katılımcı demokrasinin bir parçası haline getirmektedir (Kocaoğlu, 2014:7).

Genel kurul, konsey başkanı, yürütme kurulu, meclisler ve çalışma grupları kent konseyinin organlarını oluşturmaktadır. Yılda iki kez toplanan genel kurul üyeleri tarafından oluşturulan ve gençlik, kadın, engelli gibi meclislerin başkanlarının da yer aldığı yürütme kurulu en az yedi kişiden oluşmaktadır. Kent konseylerinde yer alan meclisler ve çalışma grupları kent konseyinin ihtiyacına göre belirlenmektedir. Ayrıca genel kurul ilgili mevzuata aykırı olmamak kaydıyla yürütme kurulu, çalışma grupları, genel kurulun çalışma ve seçim esaslarını belirleyebilmektedir. Bu durum kent konseylerinin kendi iç örgütlenmelerinde idari bir özerkliği olduğunu göstermektedir (Özlü, 2020:121-123).

Kent konseyleri yerel siyaset, demokrasi, katılım ve yönetişim gibi unsurların somut bir örneği olsa da konseyin aldığı kararların niteliği ve örgütsel yapısında kentin tüm aktörlerinin yansıtılmasında bazı sorunlar güncelliğini korumaktadır. Kent konseyi yaklaşımının ileri sürdüğü toplumsal yapının geniş katılımı ve ortak çalışması fiili anlamda yeteri kadar karşılığı olmadığı görülmektedir (Kılınç, 2017:113). Genel kurul üyelerinin bir kısmının mülki idare amiri ve belediye başkanının seçtiği temsilcilerden oluşması sivil kesimin yeterince temsil edilememesi sorununu doğurmaktadır (Bozkurt, 2014:237). Ayrıca idari ve mali özerkliğe sahip olmayan kent konseyleri belediye tarafından finanse edilmesinden dolayı tarafsızlık, hesap verebilirlik, şeffaflık gibi ilkeler tartışmalı hale gelmekte, böylece konseyin çıkar gruplarının faaliyet alanına dönüşmesi sorunuyla karşı karşıya kalınmaktadır (Özlü, 2020:129).

2.5.5. Halk Günleri

Doğrudan katılımın bir örneği olan halk günleri, belediye başkanlarının belli dönemlerde düzenlediği, halkın doğrudan şehrin yöneticilerine istek, talep, önerilerini iletmesine imkân sağlayan toplantılardır. Bu günlerde vatandaş herhangi bir randevu talep etmeden doğrudan, yüz yüze görüşmeyle halk sorunlarını dile getirebilmektedir (Güven ve Alan, 2009:53). Halk

günleri hem mülki idare amirleri hem de belediye başkanları tarafından ilan edilerek kentsel problemlere kapsamlı çözümler aranmaktadır (Yaman ve Küçükşen, 2018:252).

Şehir yöneticileri halk gününde vatandaşın gelen talep ve istekleri dinlemekte aynı zamanda yerel yönetim birimlerinde görevli ilgili personel de bu toplantılarda hazır bulunarak taleplerin bir an önce yerine getirilmesi hedeflenmektedir. Aracısız bir şekilde vatandaş belediye başkanı veya kaymakamla görüştüklerinde kendileriyle ilgilenip görüşlerini dinlediklerini ifade etmektedir (<http://www.bismil.bel.tr>, 2020).

2.5.6. Kamuoyu Yoklaması

Kitle ve iletişim araçlarının yaygınlaşması, teknoloji ve internetin iletişimde kullanılması kamuoyunun sesini duyurabilmesi, görüş, talep ve önerilerini ifade etmesi kolaylaştırmıştır. Kamuoyu, toplumun taleplerinin siyasal iktidara ve diğer otoritelere ileterek olumlu çalışmaların yapılmasında önemli bir araçtır. Vatandaş ilgilendiren herhangi bir konu hakkında belli bir zaman dilimindeki genel yargı, kamuoyunun kelime anlamı olarak ifade edilmektedir (Ünal ve Efe, 2018:241). Kamuoyunun tarihsel köklerine bakıldığı zaman 17.-18. yüzyıl Avrupası'nda Paris ve Londra gibi şehirlerde toplumda yönetime doğru eleştirilerin somut olarak ifade edilmeye başlandığı görülmektedir. Bugünkü çağdaş anlamda bir kamuoyunun oluşması için demokratik bir ortam ve bireylerin birbirlerinin görüşlerini öğrenmelerine imkân sağlayacak kitle iletişim araçlarının olması gerekmektedir (Atabek, 2003:9). Kamuoyu oluşmasında kilit görevde olan kitle iletişim araçları aynı zamanda olayların yorumlanması ve değerlendirilmesiyle kamuoyunun yönlendirilmesinde de aktiftir (Ünal ve Efe, 2018:244).

Yönetimler artık politika ve uygulamalarında kamuoyunun görüşünü dikkate almaktadır. Halkla ilgili kararların halk tarafından serbestçe tartışılması, süreçlerin şeffaf bir şekilde gerçekleşmesi halk katılımının sağlandığı demokratik ortamlarda meydana gelmektedir. Bu çerçevede kamu yönetiminde, kararlara ışık tutacak bilgiler kamuoyu yoklamalarıyla elde edilebilmektedir. Bu amaç doğrultusunda kamuoyunun tepkileri, fikirleri, hissiyatları halktan iletişim kanallarıyla veya protesto, eylem gibi durumlardan gelen bilgilerden öğrenilebileceği gibi uzmanlar tarafından oluşturulmuş anketler, mülakatlar, içerik analizleriyle de ölçülebilmektedir (Aydın, 2018:430).

Kamuoyu yoklamasının yerel yönetimlerde bir katılım mekanizması olarak kullanılması yasa çerçevesinde de oluşturulmuştur. Buna göre 5302 sayılı İl Özel İdaresi Kanunu'nda il özel idaresi hizmet alanına giren hususlarda halkın görüş ve düşüncelerini tespit etmek amacıyla

kamuoyu yoklamasıyla araştırma yapabilecektir (5302 sayılı İl Özel İdaresi Kanunu, 2005). Benzer şekilde belediye ve büyükşehir belediyeleri şehir sakinlerinin görüşlerini öğrenebilmek için kamuoyu yoklaması yapabilmektedir (5393 Sayılı Belediye Kanunu).

2.5.7. Katılımcı Bütçe Uygulaması

Yönetimlerde katılımın gerçekleştiği bir diğer önemli husus bütçedir. Kıt kaynaklara sahip olan yönetimler, bu kaynakları etkin, verimli ve ekonomik olarak uygulama süreçlerinde kullanması gerekmektedir. Her kurum, örgüt ve yönetim birimleri kaynaklarını verimli kullanarak kâr elde etme ya da en azından zarar etmemeyi hedeflemektedir. Aksi bir durum eşyanın tabiatına aykırıdır.

Son dönemlerde devlet bütçelerinde yaşanan değişimler, büyük mali krizler kamu kurumlarının dışında sivil toplum örgütlerinin ve özel sektör kuruluşlarının mali nitelikteki kararlarda etkin olduğu sosyal bütçe düzenlemelerini meydana getirmiştir. Bu düzenlemelerden biri olan katılımcı bütçe anlayışında halkın katılımı ve tercihlerine göre yerel yönetimlerin harcama kısıtları ve önceliklerinin belirlenmektedir. Ayrıca bu uygulamayla vatandaşlar doğrudan karar alma süreçlerine katıldıkları için toplum içerisindeki dezavantajlı grupların talepleri kararlarda yer almakta ve şehir sakinlerinin kamu kaynaklarının nasıl ve nerede kullanıldığını takip etme fırsatını elde etmektedir (Kayalidere ve Çakır, 2018:943).

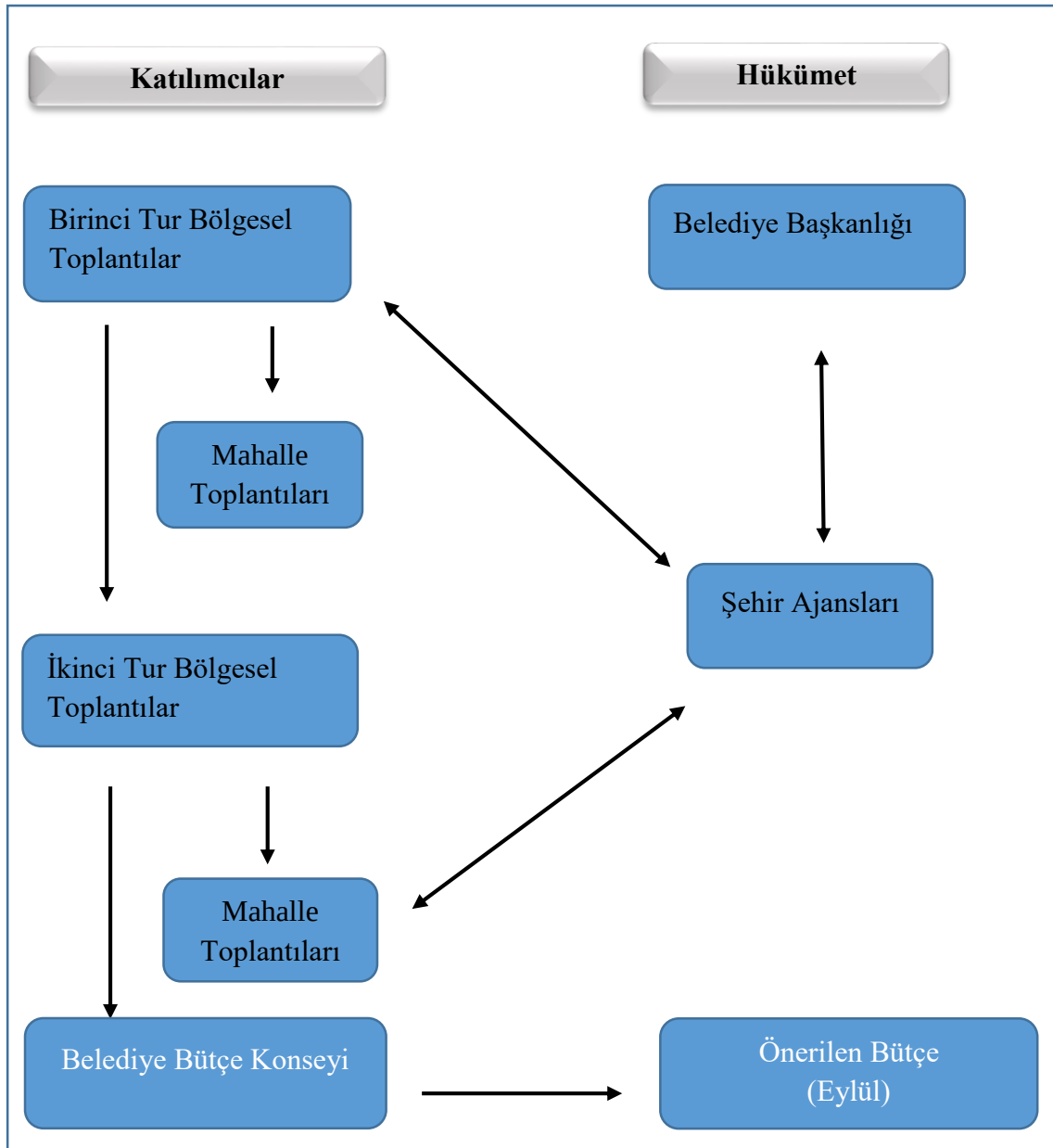
Katılımcı bütçeleme, kamu yöneticileriyle sivil toplum liderlerinin doğrudan müzakere yöntemiyle acil ihtiyaçlar için kullanışlı çözümler üreten bir süreçtir. Bu süreçte yönetim ve vatandaşların bir araya gelerek harcama, yatırım ve fırsat önceliklerinde görüş alışverişinde bulunulması katılımcı bütçe anlayışının temelini oluşturmaktadır. Bu doğrudan müzakere ve görüş alışverişlerinin yerel düzeyde daha etkin, nüfus yoğunluğunun az ve halkın yönetime katılımının kolay olması katılımcı bütçenin yerel yönetimlerde kullanılmasını yaygınlaştırmıştır. Katılım yoluyla gerçekleşen bu süreç, açık, şeffaf, hesap verebilir bir politika yapım süreci olarak tasarlanmıştır (Yılmaz ve Öksüz, 2019:1025-1026).

Katılımcı bütçenin temel kısıtlarına yönelik net bir tanım olmamakla birlikte halkın görüş ve önerilerinin değerlendirildiği her süreç katılımcı bütçe değildir. Buna göre bu plandaki uygulamanın katılımcı bütçe niteliğinde olabilmesi için (Güneş, 2020:190-191);

- Vatandaşa doğrudan katılım hakkı verme; vatandaş bütçenin nerede ve ne şekilde kullanacağına yönelik kararda etkili olmalıdır.

- Süreç tartışmalı, açık ve şeffaf olması; bütçe sürecinin geniş kapsamda katılımcı nitelikte olması gerekmektedir.
- Kullanılacak kaynağın şehir veya halk tarafından seçilmiş belediye organıyla ilgili olması; katılımcı bütçe süreci seçilmiş yönetimin bütçesiyle ilgili olmalıdır.
- Yeniden dağıtması; yeniden dağıtım mekanizmasıyla kaynaklar şehrin tümüne adil olarak dağıtılır. Böylece kamu kaynaklarının düşük gelirli bireylere de ulaştırılması sağlanmaktadır.
- Sürdürülebilir olması; katılımcı bütçe uygulaması bir kere değil, düzenli aralıklarla sürekli yapılması gerekmektedir.
- Müzakereyle gerçekleşmesi; toplantılar ve forumlarla kamuoyu müzakeresi yapılması ve halkın belediye meclislerinde bütçe görüşmelerine davet edilmesi gerekmektedir.
- Sonuca yönelik hesap verebilir olması; katılımcıların görüşlerinin sürece yansıtılıp yansıtılmadığına yönelik geribildirim alınmalı, denetimden taviz verilmemelidir.

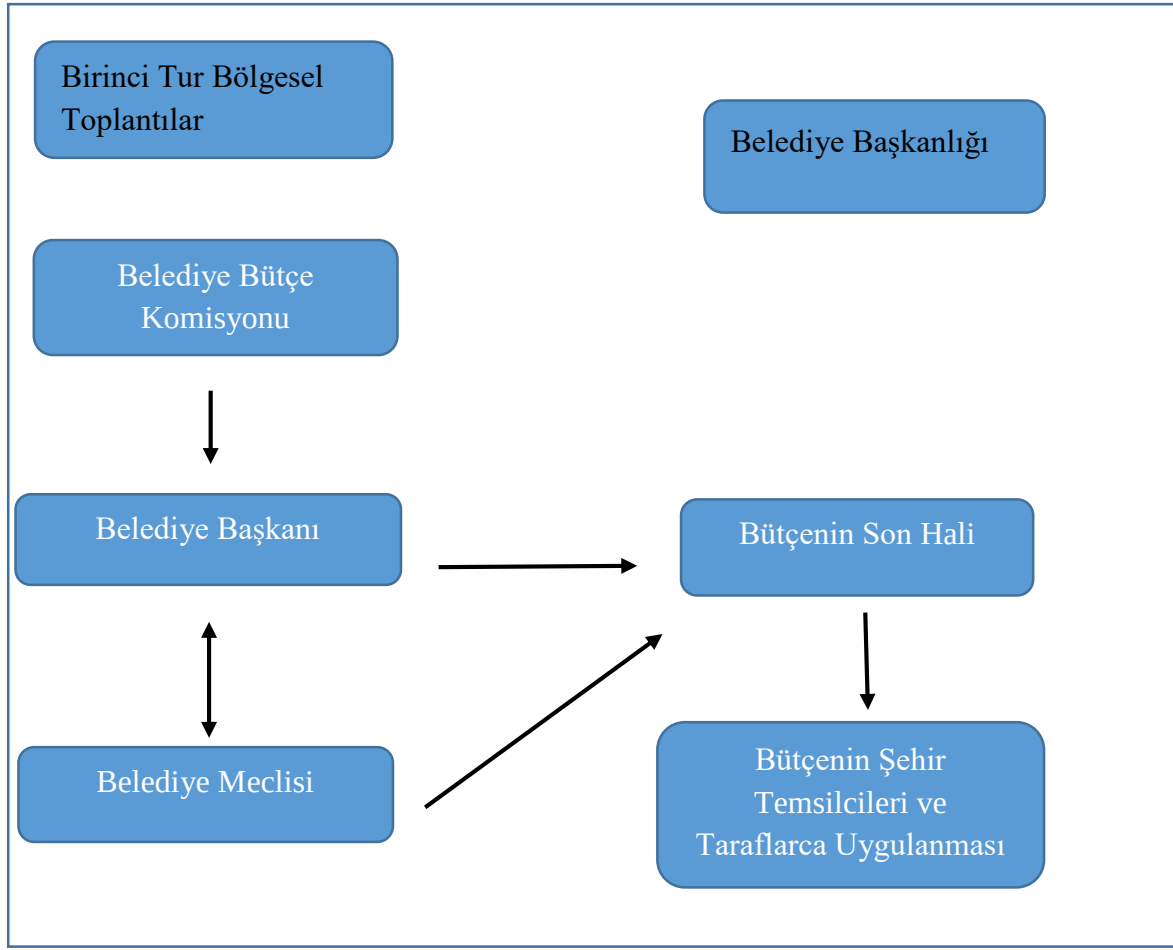
Merkezi ve yerel yönetimlerde bütçenin yürürlüğe girmesi için meclisin onayı gerekmektedir. Katılımcı bütçe uygulamasında sivil toplum kuruluşları, vatandaşlar, belediye önemli aktörler arasında yer almaktadır. Bu kapsamda katılımcı bütçe uygulamasına yönelik teorik yaklaşım aşağıdaki şekilde yer almaktadır.



Şekil 7. Yıllık Katılımcı Bütçe Döngüsü

Kaynak: (Wampler, 2000:9)

Katılımcı bütçe sürecinde Mart'tan Haziran'a kadar bilgilendirme faaliyetleri yapılarak belirlenen politikalar üzerinde tartışmalar gerçekleştirilmektedir (Yılmaz ve Öksüz, 2019:1025-1031). Gerçekleştirilen bu toplantılara katılımın artırılması için kitle iletişim araçlarından ve yerel yönetim birimlerinde destek alınmaktadır. Eylül ayında ise katılımcı bütçenin nihai şekli verilmektedir. Önerilen bu bütçenin yürürlüğe girmesine kadar geçen süre aşağıdaki şekilde yer almaktadır.



Şekil 8. Katılımcı Bütçenin Kabul Süreci

Kaynak: (Wampler, 2000:13)

Paydaşlar tarafından önerilen katılımcı bütçe belediyenin bütçe komisyonunda görüşülerek belediye başkanına sunulmaktadır. Belediye başkanı da bütçenin onaylanması için katılımcı bütçeyi belediye meclisine göndermektedir. Meclis tarafından son şekli verilen bütçe kabul edilerek yürürlüğe geçmektedir.

Türkiye’de Yerel Gündem 21 ile birlikte katılımcı bütçe uygulaması gündeme gelmiştir. Yerel Gündem 21’in stratejik amacı sürdürülebilir kalkınma olarak belirlenmiş, bu amaca ulaşmak için de toplumsal uzlaşma anlayışı benimsenmiştir. Bu kapsamda toplumsal uzlaşmanın gerçekleşmesi için hükümet dışı aktörlerle işbirliği yapılması, yerel yönetim birimlerine daha fazla yetki devrederek güçlendirilmesi ve aktif toplumsal katılımın olması gerektiği ifade edilmiştir. Ayrıca toplumsal katılımın bütçe uygulamalarında somutlaştırılmasının önünü açan ve kamu yönetimi reformlarının mali boyutunu oluşturan 5018 sayılı Kamu Mali Yönetim ve Kontrol Kanunu hukuki temelin ilk adımıdır. Bu konunun 9. Maddesinde vurgulanan ‘katılımcı

yöntemlerle stratejik planın hazırlanması' ifadesiyle katılımcı bütçeye yönelik yasal bir nitelik verilmiştir (Doğan, 2020:259-260).

Toplumsal katılımın açık, şeffaf ve geniş kapsamlı olarak gerçekleşmesi için kent konseyi gibi kurumsal yapıların oluşması, hukuki nitelik kazanması için kanunların hazırlanmasının yanında hükümet dışı aktörlerin bu sürece katılım isteği de oldukça önemlidir. Literatürde yapılan çalışmaların sonucunda, kent konseyi özelinde toplumsal katılım için kurumsal yapının eksik olmadığı görülmüştür. Ancak toplum nezdinde kent konseylerinin bilinirliğinin ve karar alma süreçlerine toplumsal katılım düzeyinin olgusal olarak katılımcı bütçelemenin temel özelliklerini karşılamadığı tespit edilmiştir (Doğan, 2020:265). Bu görüş International Budget Partnership (Uluslararası Bütçe Ortaklığı) tarafından hazırlanan rapora göre Türkiye'nin mali saydamlığı 100 üzerinden 58 olarak belirlenmiş, ancak toplumsal katılım 0 olarak tespit edilmiştir (International Budget Partnership, 2017:1).

2.5.8. Gönüllü Katılım

Gönüllü kavramı, toplumun dayanışmada, sorumlulukların paylaşımında ve örgütlenme davranışlarında karşımıza çıkmaktadır. Hükümet dışı aktör olan bireyler, sivil toplum kuruluşları, grupların birbirleriyle olan ilişkilerini içeren gönüllülük olgusu, bedelsiz ve müşterek olarak yönlendirilmiş, resmi olmayan, sosyal ilişkileri ifade etmektedir (Çelik, 2020:3822). Gönüllü katılım ise genel anlamda bireysel ya da toplu olarak yapılan, toplumsal hayatı etkileyen faaliyet olarak tanımlanmaktadır. Gönüllü katılım farklı şekillerde kendini gösterse de genellikle sosyo-politik açıdan devlet ile ekonomik açıdan piyasa arasında yer alan düzeyde gerçekleşmektedir. Piyasa alanında gönüllü katılım, kâr amacı olmayan gönüllü organizasyonlarda kurumsal düzeyde gerçekleşirken devlet alanında ise sivil toplum kuruluşları içerisindeki bireysel faaliyetler gönüllü katılımı oluşturmaktadır (Palabıyık, 2011:90). Dolayısıyla hem bireysel hem de kurumsal düzeyde gönüllü katılım gerçekleşmektedir. Bu çerçevede maddi çıkarı gözetmeyen insanların topluma hizmet etmek amacıyla oluşturdukları gönüllü kuruluşlar (Ateş ve Nohutçu, 2006:249) ve gönüllü bireyler katılımın önemli aktörleridir.

Kentsel hizmetlerin adil, eşit ve etkin şekilde dağıtımında yerel yönetimin altyapısının yetersiz kalması farklı aktörlerin mal ve hizmetlerin üretim süreçlerine aktif katılımını teşvik etmektedir. Vatandaşların bu süreçte gönüllü katılımı görev alması üretilen mal ve hizmetlerin maliyetini düşürmektedir. Ayrıca yerel hizmetlere gönüllü katılım sonucunda kamu kurum ve kuruluşlarına duyulan güvenin artmasına, hemşericiliğin gelişmesine olanak sağlamaktadır

(Palabıyık, 2011:98). Yerel hizmetlere gönüllü katılımı, kamu görevlilerine denetlemekte, kararları ve uygulamaları yerinde görerek değerlendirme yapabilmektedir. Bu durum da bireylerin sosyalleşmesi, ortak karar alınmasını ve demokratik bir ortamın oluşmasına imkân sağlamaktadır (Altın ve Şahin, 2019:105).

Türkiye’de de yerel hizmetlerde gönüllü katılım oldukça köklüdür. Selçuklu ve Osmanlılarda yerel hizmetlerde lonca teşkilatları veya vakıflar aracılığıyla sivil vatandaşların aktif katılımıyla gerçekleştiği bilinmektedir. Günümüzde de bu durum devam ettiği gibi 5393 sayılı Belediye Kanunu, İl Özel İdaresi ve Belediye Hizmetlerine Gönüllü Katılım Yönetmeliği’yle hukuki bir nitelik kazanmıştır. Buna göre;

- Dezavantajlı gruplara yönelik eğitim, kültür, sağlık ve sosyal hizmetler,
- Kültür hizmetleri,
- Eğitim hizmetleri,
- Çevre temizliğine yönelik hizmetler,
- Sokak hayvanlarına yönelik hizmetler,
- Denetim ve acil yardım hizmetleri,
- Spor hizmetleri,
- Tarihi, kültürel miras ve tabiatın korunması hizmetlerinde gönüllü katılabilecek kamusal hizmetler olarak belirlenmiştir (İl Özel İdaresi ve Belediye Hizmetlerine Gönüllü Katılım Yönetmeliği, 2005).

Kamusal hizmetlerde gönüllü katılımın köklü olduğu Türkiye’de 2019 yılında yapılan gönüllülük araştırmasına göre 18 yaş üstü bireylerin gönüllük oranı % 6 olarak tespit edilmiştir (Demirören Haber Ajansı, 2019). Türkiye’de gönüllü kuruluşlara katılım isteği kişiler arası güven duygusuyla doğru orantılıdır. Bu durum işbirlikleri ve ortaklıkların kurulmasına da zarar vermektedir. Dolayısıyla Türkiye’de gönüllü kuruluşların az sayıdaki üyeleri, devletle etkileşim içerisinde faaliyetlerde bulunmaktadır (Çelik, 2020:3840)

2.5.9. E-Belediye Uygulamaları

İnternet, sosyal medya, kısacası tüm bilgi ve iletişim teknolojileri, hayatımızın içinde yer alarak makro düzeyden bireysel düzeye kadar pek çok alanda kullanılmaktadır. Bu alanlardan biri olan

yönetimler de hizmet ve politika üretim süreçlerinde sorunlara yenilikçi çözüm bulmak, açıklık, şeffaflık ve hesap verebilirlik anlayışı çerçevesinde vatandaş katılımını artırmak için bilgi ve iletişim teknolojilerinde yararlanmaktadır. Bu bağlamda e-belediye ve e-devlet uygulamaları kamusal hizmetlerin çevrimiçi ortamda halka ulaştırılması amacıyla kullanılmaktadır.

Yerel yönetimlerin vatandaşla en yakın birim olması, hizmet götürmesinden dolayı yönetsel işlev, vatandaşların karar alma mekanizmalarına katılımından dolayı da siyasi işlevleri bulunmaktadır. Bu noktada internetin yerel hizmet sunumunda kullanılması siyasi ve yönetsel boyutunu oluşturmaktadır. Siyasi alanda internet aracılığıyla yerel yönetimlerin şeffaflık, hesap verebilirlik, katılım gibi anlayışların somutlaştırılmasına imkân sağlamaktadır (Şahin, 2007:167). Bu noktadan hareketle e-belediye kavramı, bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanılmasıyla vatandaşın katılımına açık, verimli, şeffaf ve açık bir yapılanmayı ifade etmektedir. Ayrıca kavram, teknoloji sayesinde kentsel veri elde edilerek yine hizmet sunumunda kullanılması, zaman ve mekân sınırı olmadan bu hizmetlere ulaşım olarak da tanımlanmaktadır (Çakır, 2015:4).

E-belediye kavramı açıklanırken yönetim ve vatandaş odaklı bir yönetim anlayışı göze çarpmaktadır. Kamu hizmetlerinde bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanılması, toplumsal aktörlerin daha fazla politika yapım ve uygulama süreçlerinde yer almasını sağlamıştır. Bu durum aynı zamanda e-yönetişim, e-katılım, e-demokrasi gibi olguları meydana getirmiştir. E-yönetişim, kamu kurumları ve paydaşları arasındaki ilişkiyi geliştirerek kamu sektörüne talep ve beklentilere cevap vermeyi hızlandırmaktadır (Sayımer ve Küçüksaraç, 2019:175-176). Benzer şekilde bilgi ve iletişim teknolojileri vasıtasıyla vatandaşların siyasa belirleme ve uygulama süreçlerine katılımı ifade eden e-katılım (Karkın, 2012:49), e-belediye anlayışıyla paralellik göstermektedir. Bu bağlamda e-belediyeden vatandaşların yönetime katılımına olanak sağlama, e-yönetişimi gerçekleştirme, merkezi yönetim birimleriyle koordinasyon sağlayarak yereldeki kamu kurumların, etkin ve verimli kamu hizmeti sunmasına destek vermesi beklenmektedir (Şahin, 2007:167).

Türkiye de yerel hizmetlerin etkin ve verimli sunulması, belediyeler arasında eşgüdümün sağlanması amacıyla İçişleri Bakanlığı 2014 yılında e-belediye projesi hazırlamıştır. 7099 sayılı kanunda yapılan düzenlemelerle belediyelerin bu sisteme kayıtlı olması zorunlu hale getirilmiştir. Ayrıca bu projeyle kırtasiyeciliğin azalması, yerli yazılımların kullanılması, zaman kaybının önüne geçilmesiyle yılda 3 Milyar Türk Lirası kaynak tasarrufu sağlanması hedeflenmektedir. E-belediye sisteminde stratejik plan, evlendirme, sosyal yardım takibi,

elektronik belge yönetimi gibi toplam 63 modülden oluşarak hem vatandaşa hem de belediyelere hizmet vermektedir (www.icisleri.gov.tr, t.y.).

2.5.10. Bilgi Edinme ve Dilekçe Hakkı

Bilgi edinme hakkı, kamu kurumların işlem ve karar alma süreçleri hakkında 4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu'yla güvence altına alınarak herkesin bilgi edinme başvurusu yapabileceği, kamu kurumlarının istisnalar haricinde talep edilen bilgi ve belgeyi başvuru sahibine teslim edeceği ifade edilmiştir (4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu, 2003). Aynı şekilde kamu kurumları veya Türkiye'de ikamet eden yabancılar dâhil tüm bireylerin kendileriyle ilgili şikâyet ve talepleri hakkında kamu kurumlarına başvuru yapmaları için dilekçe hakkı getirilmiştir (3071 sayılı Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanun, 1984). Yönetişim anlayışında aktörlerin yönetimlerden bilgi edinmesi, talep, şikâyet ve öneride bulunabilmesi katılımın sağlığı açısından oldukça önemlidir. Bu kapsamda bilgi edinme ve başvuruda bulunma hakkın kanunla güvence altına alınarak yönetimlere de cevap verme yükümlülüğü getirilmesiyle yönetişimin gerçekleşmesine olanak sağlamaktadır.

2.5.11. İhtisas Komisyonlarına Katılım

5393 sayılı Belediye Kanunu'na göre belediye meclisi, kendi üyeleri arasından en az 3 en fazla 5 kişi, büyükşehir belediyelerinde ise en az 5 en fazla 9 kişiden oluşan ihtisas komisyonlarının kurulabileceğini ifade etmiştir. Ayrıca nüfusu 10.000'den fazla olan illerde imar ve plan bütçe komisyonlarının kurulmasının zorunlu olduğu belirtilmiştir (5393 sayılı Belediye Kanunu, 2005).

Tablo 14. İhtisas Komisyonların Oluşumu

Komisyonlar	Büyükşehir	İl/İlçe	Nüfusu 10.000'den Fazla	Nüfusu 10.000'den Az
İmar ve Bayındırlık	Zorunlu	Zorunlu	Zorunlu	İhtiyari
Plan ve Bütçe	Zorunlu	Zorunlu	Zorunlu	İhtiyari
Çevre ve Sağlık	Zorunlu	İhtiyari	İhtiyari	İhtiyari
Eğitim, Kültür, Gençlik ve Spor	Zorunlu	İhtiyari	İhtiyari	İhtiyari
Ulaşım	Zorunlu	İhtiyari	İhtiyari	İhtiyari
Diğer	İhtiyari	İhtiyari	İhtiyari	İhtiyari

Kaynak: (Çevre ve Şehircilik Bakanlığı, 2019:10)

Basit oranla siyasi partilerin veya bağımsız üyelerin sayılarına göre oluşturulan ihtisas komisyonları kendisine havale edilen konuları en fazla beş işi günü içerisinde sonuçlandırarak meclise göndermektedir. Şehirle ilgili her türlü sosyal, ekonomik, kültürel, çevre, ulaşım gibi konuların görüşüldüğü bu komisyonlar mahalle muhtarları, kamu kurum amirleri, meslek kuruluşları, sendikalar, sivil toplum kuruluşları, uzmanların katılımına ve görüşlerine açıktır. Alınan komisyon kararları da halka ilan edilmektedir (5393 sayılı Belediye Kanunu, 2005). Böylece vatandaşlar kendileriyle ilgili karar alım sürecine aktif katılarak görüş bildirme imkânına kavuşmaktadır (Erdoğan, 2019:300). Bununla birlikte komisyonlara toplum aktörlerinin katılıyor olması siyasi temsilin işlevselliğini ortaya koymaktadır (Poyraz, 2017:143).

2.6.KATILIM DÜZEYLERİ

Demokrasilerin canlılığı, siyaset alanının genişlemesine bağlıdır. Bu durum da siyasal katılımıla gerçekleşmektedir. Günümüzde temsili demokrasi olarak ifade edilen, iktidar halk tarafından seçilmiş aktörlere devredilmesidir. Ancak bundan sonraki süreçte aktörlerin yapmış oldukları faaliyetlerin takip edilerek halk tarafından hesap sorulması, tepkilerini ve düşüncelerini dile getirmesi siyasal katılım ve demokrasi açısından önemlidir (Aktan, 2017:5).

Siyasal katılım kavramına yönelik literatürde pek çok açıklama yapılmıştır. Ancak genel anlamda bir siyasal katılımın tanımlanması oldukça güçtür. Bu durumunun nedenleri arasında katılım gelişmekte olan ve gelişmiş sanayi toplumlarında demokrasinin canlılık kazanmasına yönelik birtakım çabaları içeren süreç olarak görülmesi, katılmanın demokrasiye ait bir olgu olarak kabul edilmesi, diğer bir nedeni ise katılımın uygulamaya yönelik olmasıdır (Akıncı, 2014:36). Fakat bu yaklaşımlar içerisinde siyasal katılım, yurttaşların kamu yetkililerinin seçimi ve yaptıkları faaliyetleri doğrudan veya dolaylı olarak etkilemek giriştikleri yasal eylemler olarak tanımlamaktadır. Bu bağlamda katılımcı bir demokrasi için siyasal katılım mekanizmaları önem kazanmaktadır (Bayrakçı, Kahraman ve Dinçer, 2018:2232).

Katılım, sıklıkla değinildiği gibi yerel yönetimlerde vatandaşlara en yakın yönetim birimi olması dolayısıyla kolaylıkla uygulanabilmektedir. Yerelde katılımcılığın gelişmesine etki eden önem bir etmen de 1992 yılında Rio de Janeiro’da düzenlenen Birleşmiş Milletler Çevre ve Kalkınma Konferansı’na katılan katılımcılara gönderilen Yerel Gündem 21’dir. Yerel Gündem 21 ‘in ayırt edici özelliği olan katılımcılıktır ve temel hedefi yerel yönetimlerde katılımcı mekanizmaları kurmaya öncülük etmektir (Uslu ve Yılmaz, 2017:115). Yerel yönetimler vatandaş katılımının sıklığını ve düzeyini artırmaya, siyasal katılım da vatandaşların demokratik yöntemleri tecrübe etmelerine imkân sağlamaktadır (Yaş ve Yaş, 2017:76). Dolayısıyla yerel yönetimlerle siyasal katılım arasında doğrudan bir ilişki bulunmaktadır.

Siyasal katılım mekanizmalarının BİT'ler aracılığıyla kullanılmasıyla yeni bir boyut kazanmıştır. Akıllı şehir yaklaşımında insan faktörü önemli bir yer kaplamakta ve politika belirleme ve şekillendirme süreçlerine bireylerin katılımını artırmayı hedeflemektedir. Bu süreçte de BİT'leri kullanmaktadır. Akıllı şehrin bu altyapısından dolayı kamu otoriteleri vatandaşlar nezdinde politikaların kabul görüp görmeyeceğine yönelik analizler yapılabilmektedir. Bununla birlikte akıllı şehirde vatandaşlar doğrudan karar alma süreçlerine katılarak teknik sorunlar hakkında bilgi edinmesi veya uzmanlaşması vatandaşları demokratik katılımcılar olarak görmenin bir faydası olarak ortaya çıkmaktadır (Simonofski ve diğerleri, 2017:230). Ayrıca akıllı şehir çıkarları dengelemek ve sorunları çözmek için çoklu aktörleri yönetime dâhil etmektedir. Çünkü BİT'ler aracılığıyla paydaşlar arasında yeni bir katılım yelpazesi oluşmaktadır (Mayangsari ve Novani, 2015:317).

Yurttaşlar, katılımcı mekanizmalar veya akıllı şehir yaklaşımının getirdiği BİT'lerle karar alma ve politika belirleme süreçlerine az ya da çok katılabilmektedir. Bu nedenle pek çok bilim insanı bireylerin siyasal alana katılımlarını belli düzeylere ayırmıştır. Örneğin Verba ve Nie, siyasal katılım düzeylerini altı ana başlık altında ele almaktadır. Birinci düzeyde siyasal sürece hiç katılmayanlar yer alır. Bu kişilerin siyasal alanla hiç bağlantısı yoktur, hatta oy kullanmazlar. İkinci düzeyde sadece oy kullananlar yer almaktadır. Üçüncü düzeydeki kişisel sınırlı katılımcılar ise hem oy verir hem de kendileriyle ilgili problemlerde katılım göstermektedirler. Dördüncüde topluluk düzeyinde katılımcılar yer almaktadır. Bazı toplumsal konulara ilgi duyar ve o meselelerin çözümü için örgütsel düzeyde siyasa sürecini etkilemektedirler. Beşinci düzeydeki kampanyacılar ise seçim süreçlerindeki kampanyalarına aktif olarak katılmaktadırlar. Son düzeyde ise siyasi partilerde görev alanlar bulunmaktadır. Robert Dahl ise siyasal katılımı, siyasal olmayanlar, siyasal olanlar, iktidarı isteyenler, iktidar olanlar olarak dörde ayırmaktadır (Aydın, 2018:158).

Katılım düzeylerini tespit etmeye yönelik bir diğer önemli çalışma da Sherry Arstein'a aittir. Arstein, yapmış olduğu çalışmada üç bloktan oluşan sekiz basamaklı bir katılım merdiveni oluşturmuştur. İlk iki basamakta siyasal alana herhangi bir girdi sağlamayan vatandaşların durumunu göstermektedir. Bu bloktakiler pasif katılımcılardır. Arnstein'in tokenizm olarak ifade ettiği ikinci bloktaysa yurttaşların birtakım katkılar sunmasına imkân sağlamakla birlikte verilen bu katkıların kararlara yansıtılıp yansıtılmayacağı noktasında bir garantisi bulunmamaktadır. Üçüncü bloktaysa demokratik bir katılım söz konusudur (Bayrakçı, Kahraman ve Dinçer, 2018:2233).

Uluslararası STK'lar ve BM, OECD, Dünya Bankası gibi ulus üstü yapılar, toplumların siyasal katılımlarıyla ilgili düzeylerini tespit etmek ve katılımcı demokratik mekanizmaları geliştirmek için bazı temel ilkeler ortaya koymaktadır.

2.6.1. Uluslararası Halk Katılımı Derneği (IAP2) Katılım Düzeyi

Dünya genelinde halk katılımını sağlamak ve artırmak için kurulan Uluslararası Halk Katılımı Derneği, etkili bir halk katılımı için temel değerler, etik kuralları ve halk katılım spektrumu olmak üzere üç sütün belirlemiştir. Belirlenen temel değerlerin amacı, katılımcı kişi ve kuruluşların çıkarlarını, endişelerini, beklentilerini daha iyi bir şekilde kararlara yansıtmaktır. Bu kapsamda halk katılımı;

- Karardan etkileneceklerin karar alma sürecine katılma hakkına sahip olduklarına inanır,
- Katılımcıların katkısının kararı etkileyeceğini vadeder.
- Tüm katılımcıların çıkarlarını ve ihtiyaçlarını tanıyarak sürdürülebilir kararlara teşvik eder,
- Doğrudan veya dolaylı olarak karardan etkilenecekleri araştırır ve katılımlarını kolaylaştırır,
- Katılımcıların nasıl katılacaklarını tasarlama konusunda öneri arar,
- Katılımcılara katılım konusunda ihtiyaç duyacakları bilgiler verir,
- Katılımcılara önerilerinin kararı nasıl etkilediğini gösterir (www.iap2.org, t.y.).

Uluslararası Halk Katılımı Derneği, katılım sürecinde uygulayıcıların dikkat etmesi gereken kuralların altını çizmektedir. Buna göre uygulayıcı; halk katılımını desteklemeli, güvenilir olmalı, katılımı artırmalı ve paydaşların eşit katılımını sağlamalı, bilgi verirken açık olmalı, katılımcıların süreçteki rolüne dikkat etmeli, topluma karşı saygılı olmalı, halkın katılımına öncelik vermeli, katılımı halka verilen taahhütlerin iyi niyetli olmasına dikkat etmeli, katılım konusunda hem uygulayıcılara hem de halka eğitim desteği vermelidir (www.iap2.org, t.y.).

2007 yılında Uluslararası Halk Katılımı Derneği tarafından geliştirilen Halk Katılımı Spektrumu, bilgilendirme, danışma, dâhil etme, işbirliği yapma ve yetki verme olmak üzere beş düzeyde gerçekleşmektedir. Birinci düzey olan bilgilendirmede, sorunun halk tarafından anlaşılmasına yardımcı olacak bilgiler verilmektedir. Sonraki düzey olan danışmada

katılımcılardan geribildirim alınmaktadır. Üçüncü düzeyde paydaşlarının kaygılarının yönetim tarafından dikkate alınarak kararlara yansıtılması için tüm süreç boyunca halkla çalışılmaktadır. İşbirliği aşamasında yönetim ve halk arasındaki iletişimi kolaylaştırmaktadır. Yetki verme düzeyinde ise katılımcıların kararları pratikte hayata geçirilmektedir (Matti, ve diğerleri, 2014:3).

Tablo 15. Uluslararası Halk Katılımı Derneği Tarafından Hazırlanan Halk Katılım Spektrumu

Karar Üzerinde Artan Etki					
	Bilgilendirme	Danışma	Dâhil Etme	İşbirliği Yapma	Yetki Verme
Halk Katılımı Amacı	Sorun, çözüm ve alternatif konusunda halka objektif bilgi vermek	Analiz yapmak, alternatif geliştirmek veya kararlar hakkında geri bildirim almak	Toplumsal kaygı ve isteklerin anlaşılması için süreç boyunca halkla çalışmak	Tüm süreç boyunca halkla işbirliği yapmak	Nihai kararı halka verme
Taahhüt	Sizi bilgilendireceğiz	Sizi bilgilendirecek , endişe ve isteklerinizi dinleyecek, önerilerinizin kararları nasıl etkilediği hakkında geri bildirim yapacağız	Endişe ve isteklerinizin alternatiflere yansıtılmasını sağlamak ve kararı nasıl etkilediği hakkında geri bildirim almak için sizinle birlikte çalışacağız	Çözümler için tavsiyeler alacağız ve bu tavsiyeleri kararlara yansıtacağız	Verdiğiniz kararı uygulayacağız

Kaynak: (www.iap2.org, t.y.).

2.6.2. Ekonomik İşbirliği ve Kalkınma Örgütü (OECD) Katılım Düzeyi

OECD, 2001 yılında hazırlamış olduğu Ortak Olarak Vatandaşlar: Politika Yapımında Bilgi, Danışma ve Halk Katılımı OECD Rehberi adlı raporda vatandaş - hükümet ilişkisini karşılıklı etkileşim içerisinde ele almaktadır. OECD'ye göre demokrasi vatandaşların rızasına esas almaktadır. Dolayısıyla temsili demokraside hükümet ve vatandaş arasındaki seçimle gelen bir etkileşim söz konusudur. Hazırlanan bu rapor, vatandaş-hükümet ilişkisindeki hükümete odaklanarak 'hükümetler vatandaşlarla olan ilişkisini nasıl geliştirir?' sorusunu sorar ve bilgi, danışma ve aktif katılım aşamalarından oluşan bir katılım düzeyi oluşturur (OECD, 2001:15).

- **Bilgilendirme:** Hükümet politika oluşturma hakkındaki bilgileri kendi isteği veya vatandaş talebiyle açıklamaktadır. Her iki durumda da tek taraflı bir ilişki oluşturularak vatandaşa bilgi verilmektedir.
- **Danışma:** Hükümet politika oluşturma hakkında vatandaştan geri bildirim almaktadır. Geri bildirim alabilmek için hangi konularda kimin görüşü alınacağı tanımlanarak vatandaşlara bilgi verilmesi gerekmektedir.
- **Aktif katılım:** Bu aşamada vatandaş karar verme ve politika belirleme faaliyetinde yer almaktadır. Burada vatandaş politika önerisinde bulunabilmektedir. Ancak nihai kararın alınması ve politika oluşumunun sorumluluğu hükümete aittir (OECD, 2001:16). Aktif katılım, bilgilendirme ve danışma aşamasının da ötesinde bir aşama olarak vatandaşların karar alma süreçlerine katılımlarını artırmak için birtakım araçlar kullanılmaktadır. Bunlar bir politika hakkında 10 – 15 kişilik uzmanların oluşturduğu uzlaşi konferansları, yurttaş jürileri ve çalışma grupları gibi araçlardır (OECD, 2001:60-62). Dolayısıyla aktif katılım aşamasında nihai kararı veren kamu otoritesinin sivil toplum kuruluşları ve ya doğrudan halkla çalışma atölyeleri, yurttaş jürileri gibi araçlarla politikalarını belirlemektedir. Avrupa Konseyi'nin hazırlamış olduğu Politik Karar Alma Süreçlerine Sivil Katılım Rehberi'nde aktif katılım, bilgilendirme ve danışmanın ötesinde kamu otoriteleri tarafından karar alma süreçlerine katılım amacıyla bireylere, STK'lara ve sivil topluma verilen fırsatları ifade eder. Politika belgelerinin iş birliğiyle geliştirilmesiyle birlikte çalışma grupları ve komitelerin oluşturulması bu fırsatlar arasında yer almaktadır (www.search.coe.int, 2017).

2.7.VATANDAŞ KATILIMLI BİR UYGULAMA: İSTANBUL BEYAZ MASA

2.7.1. Beyaz Masa'nın Tarihsel Gelişimi

İstanbul Büyükşehir Belediyesi bünyesinde faaliyetlerine devam eden beyaz masa 1994 yılında kurulan ilk belediye çağrı merkezi olma özelliğine sahiptir. Vatandaştan gelen talep ve şikâyetleri çözüme kavuşturmak amacıyla ilk olarak 6 personelle çağrı almaya başlayan birim zamanla altyapı, teknik donanımlarını geliştirerek personel sayısını ve çeşitliliğini artırmıştır. 1997 yılında Halkla İlişkiler Müdürlüğü'nün kurulmasıyla buraya bağlanan beyaz masa 1998 yılında ilk defa internet üzerinden başvuru almaya başlamıştır. Aynı yıl Esenler ve Otogar' da beyaz masa iletişim noktaları kurulmuştur. Bilgi edinme hakkının yasalaşması akabinde 2004 yılında bilgi edinme başvuruları almaya başlamıştır. Beşiktaş, Şişli, Eminönü, Kadıköy ve Bakırköy gibi İstanbul'un en işlek yerlerinde beyaz masa iletişim noktaları açılarak halkla ilişkiler faaliyetleri artırılmıştır (Beyazmasa Dergisi, 2018:2).

2012 yılından itibaren twitter ve facebook gibi sosyal medya hesapları oluşturularak buralardan da vatandaş başvuruları alınmaya başlanmıştır. Ayrıca Beyazmasa Mobil Uygulaması ile akıllı telefonlar üzerinden hizmet veren beyaz masa iki milyondan fazla İstanbulluya ulaşmayı başarmıştır. 2013 yılında ise Yerinde Bilgilendirme, Eğitim Birimleri ve Kamuoyu Araştırmaları birimlerini hayata geçirerek halkın beklenti, talep ve önerilerinin analiz edilmesi ve personel yeteneklerinin geliştirilmesi hedeflenmiştir. 2016 yılında Watsapp ve Webchat uygulamaları, iletişim noktalarının sayısının artması ve yeni birimlerin göreve başlamasıyla on iki milyon insana hizmet götürülmüştür (Beyazmasa Dergisi 2018:3). 2019 yılına gelindiğinde ise tüm altyapı, kurumsal yapı ve personelleriyle birlikte Beyazmasa yıl içerisinde milyonlarca yerli ve yabancı bireylere ulaşarak onların görüş, öneri, talep ve şikâyetlerini işleme almıştır.

Tablo 16. Beyaz Masa İletişim Noktaları

	2015	2016	2017	2018	2019
Yerli Ziyaretçi Sayısı	1.745.650	2.002.530	2.896.440	4.156.064	3.168.974
Yabancı Ziyaretçi Sayısı	1.159.151	1.130.939	1.175.287	1.608.052	1.328.728
Toplam Ziyaretçi Sayısı	2.905.301	3.133.469	4.071.727	5.764.116	4.497.702

Kaydedilen Başvuru Sayısı	18.959	17.050	23.591	34.945	32.066
Dağıtılan Materyal Sayısı	2.689.916	2.816.218	3.435.541	5.235.611	3.572.681

Kaynak: (İstanbul Büyükşehir Belediyesi, 2019:67).

İlk olarak çağrı merkezi olarak kurulan beyaz masaya artan şekilde çağrı gelmeye başlamıştır. ALO 153 Çağrı Merkezi, 787 kişilik uzman kadrosu ve teknik donanımlarıyla vatandaşların talep, öneri ve şikâyetlerine yönelik çözüm üretmektedir. Bütünleşik Çağrı Merkezi projesiyle de 20 ilçe belediyesiyle entegrasyon sağlanmıştır (İstanbul Büyükşehir Belediyesi, 2019:67-68).

Tablo 17. Beyaz Masa Çağrı Merkezi Verileri

	2015	2016	2017	2018	2019
Gelen Çağrı	6.219.724	8.138.366	9.563.432	13.347.087	13.417.127
Karşılanan Çağrı	5.895.544	7.667.263	9.141.551	12.847.833	12.921.429
Çözüme Kavuşturulan Başvuru Sayısı	4.371.020	6.035.872	7.203.201	10.713.517	10.634.560

Kaynak: (İstanbul Büyükşehir Belediyesi, 2019:68).

Beyaz masanın hem iletişim noktaları hem de çağrı merkezileri aracılığıyla başvuru sayılarının yıllara göre artmasında altyapının gelişiminin yanında belediyelerin sisteme entegre edilmesiyle tek çağrı merkezi oluşturulması etkili olmuştur.

2.7.2. Beyaz Masa'nın Faaliyetleri

Beyaz Masa, İBB'nin organizasyon yapısında Sosyal Hizmetler Müdürlüğüne bağlı olan Halkla İlişkiler Müdürlüğü çatısı altında hizmet vermektedir. Bu yapı içerisinde yer almasından dolayı pek çok göreve sahip olarak faaliyetlerde bulunmaktadır. Beyaz Masa'nın önde gelen faaliyetleri arasında İstanbul'un kent yaşamında karşılaşılan veya gerçekleşmesi muhtemel sosyal kültürel ve ekonomik konularda bireylerden gelen talep, öneri ve şikâyet gibi başvurulara en kısa sürede çözüm üretme vardır. Sosyal medya, yüz yüze görüşme, çağrı yolu gibi birden

fazla araçlarla şehir sakinlerine ulaşmayı hedeflemektedir. Bu bağlamda bilgilendirme, anında çözüme kavuşturma, aktörlerle fikir alışverişi yapma gibi faaliyetleri bulunmaktadır. Bununla birlikte Beyaz Masa'nın Halkla İlişkiler Müdürlüğü bünyesinde yer almasından dolayı belediyenin yapmış olduğu projelerin tanıtımı faaliyetini de gerçekleştirmektedir. Bunun için Komşum Beyaz Masa, Kampüsüm Beyaz Masa, Mobil İletişim Noktaları gibi araçları kullanarak hem bu tanıtım faaliyetleri yapılmakta hem de projeden veya İBB'nin yapmış olduğu herhangi bir uygulamadan etkilenen bireylerin ya da grupların görüşleri alınmaktadır.

Katılım ve yönetişimde aktörlerin geribildirimleri katılım süreçlerini güçlendirmektedir. Bu bağlamda Beyaz Masa, saha araştırma faaliyetleriyle İstanbulluların hizmetlere yönelik nabzını tutarken elde ettiği verileri analiz ederek belediyenin ilgili müdürlükleriyle de paylaşmaktadır. Ayrıca kurum ve sivil toplum kuruluşları ziyaretleriyle fikir alışverişleri yapılmaktadır.

2.7.3. Beyaz Masa'nın Yapısı

Beyaz masa uygulaması belediyenin görünen yüzü olması vatandaşla belediye arasında bir köprü görevini üstlenmesinden dolayı çok yönlü faaliyetleri bulunmaktadır. İstanbul Büyükşehir Belediyesi Halkla İlişkiler Müdürlüğü bünyesinde yer alan Beyaz Masa vatandaşlardan gelen talep öneri, şikâyet gibi başvuruları alıp ilgili müdürlüklere iletirken aynı zamanda sahada bilgilendirme, ziyaret, tanıtım gibi faaliyetler yapmaktadır.

Beyaz Masa ALO 153 Çağrı Merkezi: ALO 153'ü arayan vatandaşlar, sesli yanıt sistemi olan IVR ile ulaşım, sağlık, sosyal yardım, spor gibi konularda bilgi ve hizmet talep edebilmektedir. Aynı zamanda İBB'ye bağlı Hamidiye A.Ş.'den su veya iTaksi uygulamasından taksi çağırarak isteyen vatandaşlara da ALO 153 aracılığıyla hizmet ulaştırılmaktadır.

Çözüm Koordinatörlüğü: Birimlerle eşgüdüm halinde çalışarak vatandaş başvurularını hızlı ve etkin bir şekilde sonuçlandırmaktadır. Burada görev yapan halkla ilişkiler uzmanları, gelen başvuruları inceleyip başvuruyu çözüme kavuşturduktan sonra sonuçtan başvuru sahibini bilgilendirmektedir. Beyazmasa Çözüm, İETT Çözüm, İETT Onay, ve Geribildirim ekiplerinin yer aldığı birimde onay personelleri nihai sonucun vatandaşa iletilmeden önce “başvuru çözüm açıklamasının” uygun olup olmadığını kontrol etmektedir. Geri bildirim ekibi ise nihai sonucu vatandaşa bildirmektedir (Halkla İlişkiler Müdürlüğü, 2017:33)

Beyaz Masa İletişim Noktaları: Vatandaşların belediyeye hızlı ve kolay bir şekilde etkileşime geçmesini sağlamak ve vatandaşla yüz yüze iletişim kurmak için 2008 yılında kurulan İletişim

Noktaları hem İstanbullu vatandaşlara hem de turistlere bilgilendirme hizmeti vermektedir (Halkla İlişkiler Müdürlüğü, 2017:15)

Beyaz Masa Şubeleri: 1994’de Üsküdar Beyazmasa Şubesi’nin kurulumu ile çalışmalara başlayan Beyazmasa Şubelerinde belediyenin yürüttüğü hizmet ve yatırımlarının tanıtılırken vatandaşların da başvurularının çözüme kavuşturulması sağlanmaktadır. Vatandaşların anlık başvuruları gerekli görüşmeler yapılarak hızlıca çözüme kavuşturulmaya çalışılırken uzun süreç gerektiren başvurular kayıt altına alınarak ilgili müdürlüğe iletilmektedir (Halkla İlişkiler Müdürlüğü, 2017:18)

Komşum Beyaz Masa: Verilen hizmetler hakkında bilgilendirme yapmak amacıyla; belirlenen lokasyonlara Mobil İletişim Noktası aracı ile ulaşılarak hane ve esnaf ziyaretleri gerçekleştirilmektedir (İstanbul Büyükşehir Belediyesi, 2019:68).

Kampüsüm Beyaz Masa: Belediye hizmetlerinin tanıtımı yapmak ve gençlerin aktif olarak görüşlerini iletebilmesini sağlamak amacıyla İstanbul’da bulunan üniversite kampüslerinde yer almaktadır (İstanbul Büyükşehir Belediyesi, 2019:68).

Mobil İletişim Noktaları: Anadolu Yakası ve Avrupa Yakasında, toplam 11 adet araçla her gün farklı bir bölgede Mobil İletişim Noktaları vatandaşa hizmet vermektedir (Halkla İlişkiler Müdürlüğü, 2017:19)

Alan Uygulamalı Saha Çalışmaları: Burada panoramik gözlemler yapılarak vatandaş beklentileri alınmaktadır. Hane ve esnaf ziyaretleri yanı sıra bölgede bulunan diğer bireylerle de görüşmeler yapılmaktadır. Bu sırasında vatandaşlardan gelen başvurular anlık olarak alınarak çözüme kavuşturulması sağlanmaktadır (İstanbul Büyükşehir Belediyesi, 2019:69).

Kurum ve Sivil Toplum Kuruluşları (STK) Hizmet Birimi: STK’lar ve diğer kurumlarla iletişimi güçlendirmek, ortak yapılabilecek çalışmaları için fikir alışverişinde bulunmak amacıyla 2012 yılında kurulmuştur. STK’ların sorunlarını tespit etmek ve diğer aktörlerle bir araya getirerek onları belediyelerin karar alma süreçlerine dâhil edilmesi amacıyla görüşmektedir (Halkla İlişkiler Müdürlüğü, 2017:24)

Şehit Yakınları ve Gazi Ziyaretleri: İstanbul’da bulunan tüm gazi ve şehit yakınları veya bağlı bulundukları STK’lar ile evleri ziyaret edilmektedir. Bu sırada gazi ve şehit ailelerinin talep, öneri ve şikâyetleri alınarak ilgili müdürlüklere iletilmektedir. Ayrıca gazilerimiz ve şehit

yakınlarıyla ilgili sosyal sorumluluk projelerini hayat geçirmek görevleri arasında yer almaktadır (Halkla İlişkiler Müdürlüğü, 2017:23).

Sosyal Medya: ibbBeyazmasa Facebook, ibbBeyazmasa Instagram, Twitter, WebChat, 153 whatsapp hattıyla İstanbullulara 7/24 hizmet verilerek talep, öneri ve şikâyet başvuruları anlık olarak kayıt altına alınarak çözüme kavuşturulmaktadır (Halkla İlişkiler Müdürlüğü, 2017:34).

Kamuoyu Araştırmaları Birimi: İBB tarafından verilen hizmetlerin vatandaş memnuniyeti, beklentileri ve tanınırlığını ölçümlemek amacıyla 2013 yılında kurulmuştur. Yapılacak anketlerin taslak soruların hazırlanması, kamuoyu yoklamasını yapacak personele ön bilgilerin verilmesi, anketin uygulanması, sahadaki gerekli bilgilerin yöneticilerle paylaşılması, tamamlanan anketlerin analiz edilip yorumlanması ve raporlarının ilgili birimlere iletilmesi işlemlerini yürütmektedir (Halkla İlişkiler Müdürlüğü, 2017:12)

Beyaz Gezi: Bu uygulamayla vatandaşlar, rehberler eşliğinde İstanbul'un turistik yerlerini ziyaret etmek imkânı elde etmektedir. Gündelik hayatta sıklıkla kullanılan ve bireyler arasında çift yönlü iletişim imkânı sunan sosyal medya vatandaş-yönetim arasındaki etkileşimi de artırmaktadır.

Yerinde Çözüm: Kentsel problemlerde vatandaşların başvurmasını beklemeden meydana gelen aksaklıkları tespit ederek ilgili birime ulaşıp çözüme kavuşturmak ve yapılacak olan faaliyetten etkilenecek bireyleri bilgilendirmek için Yerinde Çözüm ekibi bulunmaktadır.

Yerinde Bilgilendirme: İBB tarafından gerçekleştirilen projelerin yürütülmesi sırasında bölgede yaşanacak olumsuz durumlardan etkilenecek kurum ve kişileri bilgilendirmektedir. Böylece projenin yapımı-inşaatı sırasında oluşabilecek tepkilerin azaltılması ve vatandaşın mağdur olmaması sağlanmaktadır (Halkla İlişkiler Müdürlüğü, 2017:28).

Beyaz Taziye ve Beyaz İtfaiye: Vefat edenlerin yakınlarına başsağlığı, yangın felaketini yaşamış İstanbullulara da geçmiş olsun dilekleri İBB başkanı adına iletmektedir.

Beyaz Karanfil: Birimin ziyaretleri kapsamında hastane, huzurevi ve çocuk esirgeme kurumları yer almaktadır. Hastane ziyaretleri esnasında hastane yönetimi görüşülerek kurumlar arası iletişim güçlendirilmektedir. Hasta ziyaretlerinde hastalara moral ve motivasyon verilmesinin yanı sıra hastaların ve yetkililerinin şikâyet, öneri ve talepleri alınmaktadır (Halkla İlişkiler Müdürlüğü, 2017:22).

Emekli-Yaşlı Hizmet Birimi: Emekli ve yaşlı bireylerle kalıcı iletişim kurma çalışmalarını yapmaktadır. Onların sosyal hayata adapte edilmesi ve ortak sosyal sorumluluk projeleri gerçekleştirilmesi hedeflenmektedir (Halkla İlişkiler Müdürlüğü, 2017:24).

2.7.4. Beyaz Masa'ya Başvuru Yolları ve Başvuru İşlem Aşamaları

Beyaz Masa kurulduğu 1994 yılından günümüze kadar şehrin ihtiyaçları doğrultusunda alt yapısını güçlendirerek daha fazla İstanbul sakinine ulaşmayı ve hizmet götürmeyi hedeflemiştir. Etkin ve verimli bir hizmet sunumu için teknolojiyi de aktif bir şekilde kullanmaktadır. Bu bağlamda hem çevrimiçi hem de yüz yüze görüşme yöntemiyle bireyler Beyaz Masa'ya ulaşabilmektedir.

ALO 153 Çağrı Merkezi 7/24 arayarak şehirle ilgili talep, öneri ve şikâyetler bildirilmektedir. Ayrıca Whatsapp iletişim hattı, 1530 numaralı SMS hattı, Webchat Canlı Destek hattı ve beyazmasa.ibb.gov.tr üzerinden Beyaz Masa'ya ulaşılabilir. Beyaz Masa'nın Facebook, Twitter, Instagram, Snapchat, Youtube ve LinkedIn sosyal medya hesapları ve BİP Uygulaması üzerinden de resmi olarak başvurular yapılabilir. Beyazmasa İletişim Noktaları, Mobil İletişim Noktaları, Yerinde Çözüm Birimi ve saha hizmetleriyle yüz yüze görüşülebilmektedir. Görüntülü Çağrı Merkezi ve Gözüm Kulağım İstanbul mobil uygulamasıyla Beyaz Masa'ya görme ve işitme engelli bireyler erişebilmektedir. Bununla birlikte IOS ve Android tabanlı Mobil Beyazmasa Uygulaması'yla başvuru yapılabilir (www.halklailiskiler.ibb.istanbul, t.y.).

Her ay binlerce İstanbullunun talep, öneri ve şikâyet gibi başvurularını alan Beyaz Masa, başvurunun alınması ve sonuçlanmasına kadar geçen sürede aktif olarak rol almaktadır. Bu süreç şu şekilde özetlenebilmektedir (Halkla İlişkiler Müdürlüğü, 2010);

- Başvurunun kayıt altına alınması,
- Başvurunun çözüm ekibine gönderilmesi,
- Başvurunun çözüm ekibi tarafından incelenmesi,
- Başvurunun çözüm ekibi tarafından ilgili birimlere gönderilmesi,
- Başvuruyu alan birimin çözüm işlemlerini başlatması,
- Başvuru sahibine çözümle ilgili ön bilgilerin verilmesi,
- Başvurunun çözümü onay merciine gönderilmesi,
- Onay merciinin başvuruyu onaylaması ve başvuru sahibinden teyit alınarak dosyayı kapatması.

İstanbul'da Beyaz Masa'ya çeşitli yoldan başvuru yapılabilmektedir. Buna göre çağrı merkezi, sosyal medya ve yüz yüze görüşmeyle vatandaşlar Beyaz Masa'ya başvurularını iletebilmektedir. Beyaz Masa'da başvuru süreci, başvurunun alınması, çözüm masasına ve buradan da ilgili İBB'ye bağlı müdürlük ve iştiraklerine iletilmesiyle işlemektedir. Daha sonra müdürlük uygulamaya yönelik talebin faaliyet sonucunu veya bilgisini tekrar çözüm masasına iletmektedir. Çözüm masası ise kendisine gelen cevabı vatandaşın başvuru talebine göre tekrar değerlendirip uygun görmesi durumunda vatandaşa, uygun bulmamasında ise yeniden görüşülmesi için ilgili müdürlüğe vatandaşın başvurusunu iletmektedir. Bununla birlikte Beyaz Masa'ya gelen başvurular düzenli bir şekilde Kamuoyu Araştırmaları Birimi aracılığıyla analiz edilerek kent yönetiminin güçlü ve zayıf yönleri tespit edilmekte ve ilgili müdürlüklerin hizmet karneleri çıkarılmaktadır. Aynı zamanda başvurusu tamamlanan başvuru sahibiyle yeniden görüşme yapılarak başvurunun sürecinden ve nihai sonucundan memnun olup olmadığına yönelik sorularak yöneltilmektedir. Sonuçtan memnun olmayan başvuru sahibi için tekrar başvuru süreci oluşturulmaktadır.

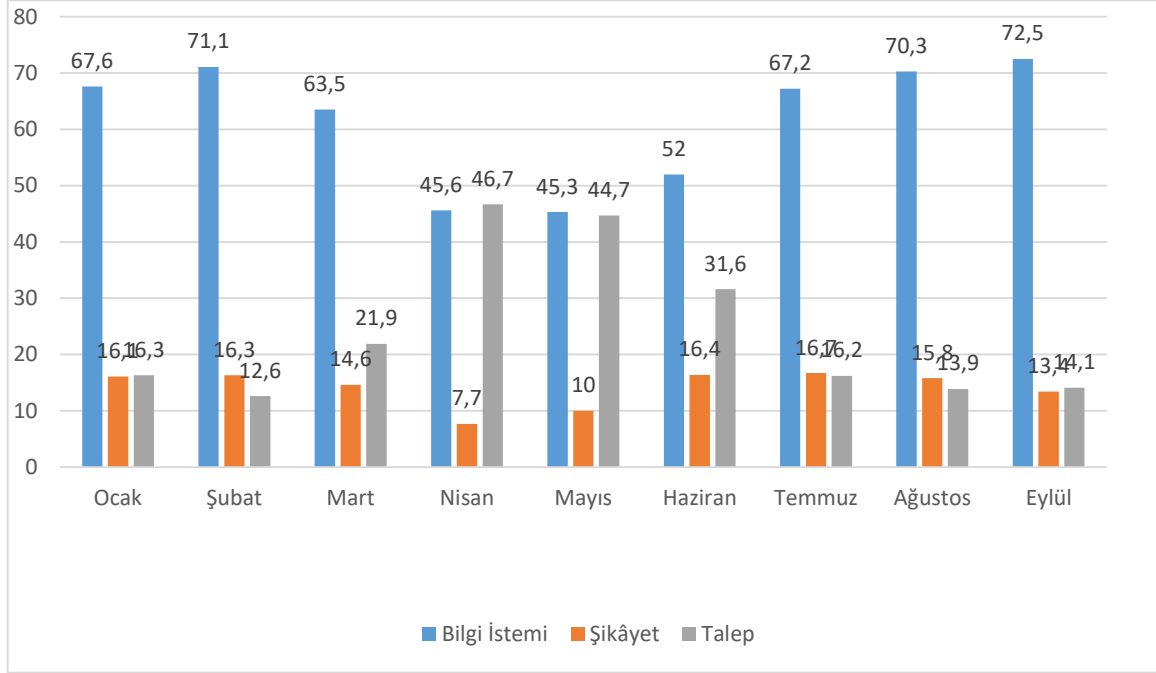
2.7.5. Beyaz Masa Başvuruları

Kentsel alanlar, nüfusun kalabalık olduğu bölgeler günlük sosyal, ekonomik ve kültürel faaliyetlerin yoğun olarak yaşandığı yerlerdir. Bundan dolayı problemlerin meydana gelmesi, o bölgede yaşayan bireylerin talep ve şikâyetlerinin olması doğal bir durumdur. Bu nedenle pek çok şehir yönetimi bu süreci katılımcı bir yöntemle yönetmek, sorunların gerçek, tam zamanlı olarak yerinde tespit etmek amacıyla çözüm masaları oluşturmaktadır. İstanbul Büyükşehir Belediyesi de Beyaz Masa aracılığıyla hem yerli hem de yabancı turistlerin talep, öneri ve şikâyetlerini kayıt altına almaktadır.

Beyaz Masa'nın verileri incelendiğinde başvurulara yönelik vatandaşın en çok çağrı yolunu tercih ettiği görülmektedir (Bkz. Tablo 17). Çünkü vatandaşlar kentsel yaşamlarında ihtiyaç duyacakları bilgileri Beyaz Masa'dan bir an önce öğrenmeyi tercih etmektedir. Bu durum da ayrıca istatistiklere yansımıştır. Örneğin 2020 yılının Ağustos ayında Beyaz Masa'ya yapılan 1.002.838 başvurunun %9,6'sı şikâyet, %22'si talep ve %68,4'ü ise bilgi istemiyle ilgilidir. Bilgi istemiyle ilgili başvurularının %97,9'una, şikâyetlerin %4,2'sine, taleplerin ise %23,8'ine başvuru yapılan günü içerisinde cevap verilmiştir. Genel olarak bakıldığında şikâyet başvuruları ortalama 3,6 gün, talep ise 6 gün içerisinde çözüme kavuşturulmaktadır. Bununla birlikte İstanbulluların hangi konular üzerinde daha çok şikâyetle bulunduğuna bakmak gerekirse kent ve toplum düzeni, sosyal destek hizmetleri ve ulaşım konuları ön plana çıktığı

görülmektedir (www.statistik.istanbul, 2020). Ancak bu başvurular koşullara göre değişmektedir. Örneğin Covid-19 pandemi sürecinde sosyal yardımlarla ilgili taleplerde bir yoğunluk yaşanmıştır.

Tablo 18. Ocak-Eylül 2020 Döneminde Beyaz Masa'ya Gelen Başvuruların Türlerine Göre Dağılımı (%)



Kaynak: İstanbul İstatistik Ofisi

İstanbul İstatistik Ofisi'nin verilerine göre 2020 yılının Ocak-Eylül dönemine bakıldığında Beyaz Masa'ya gelen başvuruların çoğunluğunu bilgi istemine yönelik olduğu görülmektedir. Covid-19 pandemi nedeniyle alınan önlemler, kısıtlamalar ve yasaklardan dolayı talep başvurularının arttığı anlaşılmaktadır (Bkz, Tablo18).

Beyaz Masa'ya yapılan başvuruların türlerini katılım düzleminde değerlendirilmesi mümkündür. Çünkü bilgilendirme, hem yönetişimde hem de katılımı önemli bir unsurdur. Bilgilendirmeyle kentsel aktörler arasında diyalog ve iş birliği zemini oluşturulabilmektedir. Bununla birlikte bilgilendirme karar verme süreçlerinin ve katılım düzeyinin ilk basamağını oluşturmaktadır. Ayrıca bilgilendirme şeffaflık ve hesap verebilirlik ilkelerinin tetikleyici bir unsuru olmasından dolayı genel olarak yönetişim ve siyasal katılım süreçlerindeki eylemleri de etkilemektedir. Bu bağlamda İstanbul'da Beyaz Masa'ya yapılan bilgilendirmeye yönelik başvuruların genellikle vatandaşların günlük yaşamlarıyla ilgili olduğu anlaşılmaktadır (Bkz. Tablo 19).

Tablo 19. Eylül 2020 Tarihinde Beyaz Masa’ya Gelen Bilgi İstemlerinin Alt Konulara Göre Dağılımı (%)

Başvuru Konusu	Başvuru Sayısı	Yüzde
Sosyal Yardım	77.322	%17,9
Otobüs Anlık Bilgi	66.458	%15,3
İstanbulkart Gıda	43.872	%10,1
Başvuru Bilgisi	25.759	%5,9
Nasıl Kart Alınır	23.943	%5,5
İstanbul Halk Süt	18.447	%4,3
Şoför Kartı	15.357	%3,5
Veteriner Hizmetleri	14.543	%3,4
Kart İşlemleri/Sorunları	11.046	%2,6
Güzergah Hakkında	8.960	%2,1

Kaynak: İstanbul İstatistik Ofisi

İstanbul’da Beyaz Masa’ya gelen bilgi istemi başvurusunun en yüksek olduğu Eylül ayında vatandaşların pandemi nedeniyle sosyal yardım, anlık otobüs bilgisi, İstanbulkart Gıda konularıyla ilgili bilgi talep ettiği görülmektedir (Bkz. Tablo 19). Bu durumu katılım düzeyi bağlamında incelemek gerekirse OECD’nin hazırlamış olduğu katılım düzeyinde ilk basamak olan bilgilendirme, politika oluşturmaya yönelik bilgilerin vatandaş veya kendi isteği üzerine açıklama olarak görülmektedir. Bu noktada İstanbullular politika oluşturma veya şekillendirme süreciyle ilgili bilgiden ziyade otobüs, kart, güzergâh gibi günlük kentsel yaşamlarıyla ilgili bilgi talep ettikleri anlaşılmaktadır. Ancak Uluslararası Halk Katılımı Derneği Tarafından hazırlanan Halk Katılım Spektrumu’na göre sorunların çözümü veya alternatiflerin geliştirilmesi için bilgi istemine yönelik halka objektif bilgi vermek, bilgilendirme basamağı olarak görülmektedir.

2.7.6. Beyaz Masa ve Katılım İlişkisi

Beyaz Masa ile ilgili literatürü incelediğimizde YÖK Tez Merkezi'ne kayıtlı üç adet yüksek lisans tezi karşımıza çıkmaktadır. Bu tezlerden ikisi İstanbul'un beyaz masa uygulamasını katılım kavramı çerçevesinde incelerken diğer tez ise vatandaşların halkla ilişkiler çalışmalarından haberdar olmasına yönelik Kayseri Büyükşehir Belediyesi'nin beyaz masa uygulamasını örnek olarak ele almıştır.

2002 yılında Sarıkoce tarafından hazırlanan "Yerel Yönetimlerde Katılım, İstanbul Büyükşehir Belediyesinde Beyaz Masa Uygulaması" adlı yüksek lisans tezinde Beyaz Masa'yı katılım çerçevesinde değerlendirmiştir. Sarıkoce'ye göre, Beyaz Masa'nın bireysel düzeydeki halkın talep ve önerilerinin değerlendirilmesi ve halkın nabzını tutmaya yönelik faaliyetlerde bulunması, katılımın farklı uygulamalarını içinde barındırdığının bir göstergesidir. Beyaz Masa'ya yapılan hemşeri başvuruları, muhtar toplantıları ve Beyaz Masa şubelerinin katılımı belirli bir şekilde sağladığını ifade etmektedir. Özellikle bireysel başvurularıyla Beyaz Masa çerçevesinde katılımın etkin olduğunu ifade etmiştir (Sarıkoce, 2002:138-139). Öksüz tarafında 2004 yılında hazırlanan "Belediyelerde Halkla İlişkiler Ve İstanbul Büyükşehir Belediyesi 'Beyaz Masa' Örneği" başlıklı yüksek lisans tezinde katılımı halkla ilişkiler modelinde Beyaz Masa örneği üzerinden incelemiştir. Öksüz'e göre Beyaz Masa katılım süreçlerine katkı sağlamakta, birçok karar Beyaz Masa'ya yapılan bireysel başvurularla değişikliğe uğramaktadır. Bu nedenle Beyaz Masa, katılım aracı fonksiyonuna sahiptir (Öksüz, 2004:101) Hem Sarıkoce hem de Öksüz, hazırlamış oldukları tezde vatandaşların bireysel başvurularının katılım kavramıyla ilişkilendirmiştir. Bununla birlikte Sarıkoce, bireysel başvuruların Beyaz Masa aracılığıyla katılımın etkin olduğunu belirtirken Öksüz Beyaz Masa'nın katılım mekanizması olduğunu ifade etmiştir. Ancak literatürde katılımcı bir yönetim veya demokrasiden bahsederken bireylerin ya da grupların karar alma ve politika belirleme süreçlerinde aktif rol alarak dâhil olması, iş birliği düzeyinin olması, nihai kararın vatandaşlara bırakılması vurgulanmaktadır. Bununla birlikte siyasal katılımı, yalnızca seçimlerde oy vermek değil aynı zamanda yurttaşların politik süreçlerde aktif olarak katılımına önem verilmektedir. Ayrıca akıllı şehir yönetişiminde iş birliğine dayalı bir katılımcı anlayış esastır. Bu çerçeveden Beyaz Masa'ya yapılan başvuruları katılım kavramıyla incelerken bütünsel bir bakış açısıyla katılımın düzeyi üzerinden değerlendirmek meseleye netlik kazandıracaktır.

III. BÖLÜM

3.1.ARAŞTIRMANIN AMACI VE SORUSU

Yerel yönetimlerde katılım yalnızca seçim döneminde oy vermek değil aynı zamanda vatandaşın belediye organlarına ve ilgili yapılarına müracaat ederek talep, öneri ve şikâyetle bulunabilmesidir. Gelen başvuruları değerlendiren yerel yönetim birimi, başvurunun alınıp karar bağlanmasına kadar geçen süre zarfında yapılan bilgilendirme, işbirliği, danışma gibi düzeylerle vatandaşların karar ve uygulama süreçlerine katılımı sağlamaktadır. Avrupa Konseyi'nin hazırlamış olduğu Politik Karar Alma Süreçlerine Sivil Katılım Rehberi'nde sivil katılım, ulusal ya da yerel düzeyde, kamu otoritesi tarafından, politika, strateji, düzenleme veya yasanın biçimlendirilmesi, benimsenmesi, uygulanması ve değerlendirilmesiyle ilgili toplumu etkileyen herhangi bir kararın alındığı bir süreç olarak ifade edilmektedir. Sivil katılım ise, bu sürece STK'ların, sivil toplumun ve bireylerin kamu otoritelerinin karar alma süreçlerine katılımıyla ilgilidir (www.search.coe.int, 2017).

İstanbul'da 1994 yılında faaliyete başlayan Beyaz Masa uygulamasıyla şehir sakinleri, günlük hayatlarına etki eden kentsel problemleri çözüme kavuşturmaktadır. Bu noktada Beyaz Masa'nın sahip olduğu teknolojik altyapının da desteğiyle vatandaşlar, İstanbul Büyükşehir Belediyesi'ne kolaylıkla ulaşabilmekte, uygulama ve süreç hakkında iletişim kurabilmektedir. Bu bağlamda çalışmanın sorusu, *'İstanbul'da akıllı şehir yönetiminde Beyaz Masa aracılığıyla vatandaşların karar alma mekanizmalarına katılım düzeyi nedir?'* sorusudur. Bu çalışmanın amacı, vatandaşın Beyaz Masa'ya yaptıkları başvurularının karar alma mekanizmalarına katılım düzeyini araştırmaktır.

3.2.ARAŞTIRMANIN EVRENİ VE ÖRNEKLEMİ

Araştırmanın evrenini Beyaz Masa'nın personeli oluşturmaktadır. Görüşme yapılacak örneklem grubu kartopu örneklem tekniği ile oluşturulmuştur. Pandemi koşulları nedeniyle bu yöntem tercih edilmiştir. Kartopu örnekleme, sınırın belli olmaması veya oluşturulmasının zor

ya da imkânsız olduğu durumlarda tercih edilmektedir. Bu teknikte örneklem süreci rassal olarak belirlenen bireyin seçilmesiyle başlamaktadır. Daha sonra bu birey evrene uygun bir başka bireyi belirlemektedir. Bu durum hedeflenen örneklem hacmine ulaşılan dek devam etmektedir (Kazan, 2016:125). Yapılan bu çalışmada mülakat soruları, vatandaşın beyaz masaya yaptığı başvuruların karşılanmasından karar aşamasına kadar geçen süreçteki faaliyetlere göre oluşturulmuştur. Bu kapsamda hedef kitlenin seçim nedeni; İstanbul Büyükşehir Belediyesi'nin beyaz masa uygulamasına gelen vatandaşın talep, öneri, şikâyet gibi başvurularının sonuçlanana kadar geçen sürecin belli bir kısmında da olsa yer alan, bu süreci bilen ve takım lideri olarak adlandırılan 14 personelle birebir görüşme yapılmıştır. Bu personellerin kimlikleri gizli tutularak Görüşmeci 1, Görüşmeci 2 şeklinde kodlanmıştır.

3.3.VERİ TOPLAMA ARACI

İstanbul'da vatandaşların Beyaz Masa aracılığıyla belediyenin karar alma mekanizmalarına katılım düzeylerini ölçmeye yönelik bu çalışmada nitel araştırma yöntemi olarak mülakat tekniği kullanılmıştır. Bu kapsamda yirmi iki tane yarı yapılandırılmış mülakat sorusu hazırlanmış ve katılımcılarla birebir mülakat gerçekleştirilmiştir.

Mülakat yöntemiyle zengin ve detaylı bir veri toplanabilmekte (Tekin, 2006:104) ve konunun iç yüzü kolaylıkla araştırılabilmektedir (Kurtuluş, 2010:46). Mülakat tekniği, bir konunun sebep-sonuç ilişkisini ve örüntüsünü tespit etmek için nitel araştırma yöntemlerinde sıklıkla kullanılmaktadır (www.tusside.tubitak.gov, t.y.). Bu teknikte amaç bireylere konuyla ilgili ne düşündüklerini onlara sorular yönelterek öğrenmektir (Atatürk Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi, 2020:142).

3.4.VERİLERİN TOPLANMASI

Araştırmada gerçekleştirilen mülakat için İstanbul Büyükşehir Belediyesi Halkla İlişkiler Müdürlüğü ile iletişime geçilmiş ve görüşme için randevu oluşturulmuştur. Yapılan bu görüşmede araştırma hakkında kurum yöneticisine bilgi verilerek mülakatların yapılması için izin alınmıştır. Mülakatlar 29.07.2020 ve 13.08.2020 tarihlerinde toplam iki gün sürede gerçekleştirilmiştir. İlk mülakat tarihinde toplam sekiz, ikinci tarihte ise altı görüşme gerçekleştirilmiştir. Bu görüşmeler, görüşmecilerin onay vermesiyle kişisel cep telefonunun ses

kayıt özelliği kullanılarak kayıt altına alınmıştır. On dört görüşmeyle yapılan bu mülakatlar toplam üç yüz otuz bir dakika on saniye, yani beş buçuk saat tutmuştur.

3.5. VERİLERİN ANALİZİ

On dört görüşmeyle gerçekleşen mülakatlar kayıt altına alındıktan sonra yazıya aktarılarak tek tek deşifre edilmiştir. Buradan elde edilen veriler deşifre edildikten sonra belli bir sistematikte ele alınmıştır.

İstanbul Büyükşehir Belediyesi'nin karar alma mekanizmalarına vatandaşların katılım düzeyini ölçmeye yönelik bu çalışmada, Uluslararası Halk Katılım Derneği'nin hazırlamış olduğu katılım modellerine göre analiz edilmiştir. Bu katılım modeli, katılımcı odaklıdır, ayrıca yönetimin katılımcılara sunduğu taahhütler de modelde yer almaktadır. Mülakat verileri bu modelden toplanan bilgilendirme, danışma, dâhil etme, işbirliği yapma, yetkilendirme basamaklarına göre analiz edilmiştir. Yapılan analizlerle vatandaşın Beyaz Masa aracılığıyla karar alma mekanizmalarına katılımları bu modele göre tespit edilmiştir.

3.6.BULGULAR

İstanbul'da yaşayan vatandaşların İstanbul Büyükşehir Belediyesi'nin karar alma mekanizmalarına katılım düzeylerini ölçmeye yönelik bu çalışmada on dört Beyaz Masa personeline faaliyetleriyle ilgili toplam yirmi iki soru yöneltilmiştir. Verilerin analizinde kullanılacak değerlendirme kriterleri olan bilgilendirme, danışma, dâhil etme, iş birliği, katılım ve yetki verme aşamaları temelinde sorular oluşturulmuştur.

3.6.1. Bilgilendirmeye Yönelik Bulgular

Bilgilendirme aşaması Uluslararası Halk Katılımı Derneği'ne göre sorunlar, çözümler ve yeni alternatiflerin geliştirilmesi için halka objektif bilgi vermeyi ifade etmektedir. Tek yönlü bir ilişki söz konusudur. Bu bağlamda katılımcılara, bilgilendirme faaliyetlerinin olup olmadığına, kendiliğinden veya talep doğrultusunda bilgi/veri paylaşımlarına, bilgilendirme için en fazla hangi iletişim aracının kullanıldığına ve gelen başvuruların sonuçlanana kadar geçen sürecin vatandaş tarafından açık ve anlaşılır bir şekilde bilinmesine yönelik sorular hazırlanmıştır.

Tablo 20. Görüşmecilerin, Vatandaşların Beyaz Masa’dan Bilgi Alabilmelerine Yönelik Soruya Verdikleri Cevaplar

Görüşmeci 1	<i>“Vatandaş hemen hemen bütün iletişim kanallarından, bütün dijital ortamlardan, çağrı yoluyla bizden bilgi alabiliyor. İstanbul’la ilgili hemen hemen bütün konularda, bizim görev ve sorumluluğumuzda olmasa dahi biz vatandaş için araştırıp ona bilgi verebiliyoruz.”</i>
Görüşmeci 2	<i>“Vatandaş bilgilerini paylaşmayacak şekilde tabi ki ve bazı kurum içi paylaşımı olması gereken şeyler olabilir. Onun dışında genel bilgiler, işleyiş, hizmetlerimiz bunlarla alakalı bilgileri tabi ki alabilirler.”</i>
Görüşmeci 7	<i>Beyaz masanın daha önce uzmanlık alanı diye bir bölümü söz konusu değildi ama şu an büyüyen bir yapıya göre herkes her şeyi bilemeyeceğinden, yani şimdi 1 kişiye 10 konu yüklemek var 3 konuyu yüklemek var. 3 konuyu yüklemek kendisinin bilgi birikimini geliştirmek, kendisini geliştirmek açısından daha avantajlı olacağından işte bizim Beyaz Masa ulaşım, yardım sandığı, sağlık, Beyaz Masa diye öyle kanalları ayrılıyor. Hangi kanaldan vatandaşımız bilgi almak isterse onu tuşlayıp detaylı bilgiye ulaşabiliyor uzman arkadaşlardan.”</i>
Görüşmeci 8	<i>“Her ekibimiz kendi içindeki uzmanlıklarda örnek veriyorum çağrı karşılayan temsilci kendi alanında uzman... Yani burada bize ait olmayan bizim İBB’nin yetki ve sorumluluk altında olmayan (konularla ilgili) yönlendirme yapıyoruz. Vatandaş burada hiçbir zaman aradığında bizden ‘ama onlarla ilgili değilmiş, bilmiyorlarmış, şimdi ben ne yapacağım’ diye kapatmıyor telefonu”</i>
Görüşmeci 9	<i>Bize gelen bütün başvuruları biz kayıt altına alıyoruz. Kayıt altına aldığımızda ilgili birimlere kayıtları gönderip onlardan gelen cevap, verilen cevap doğrultusunda SMS ile mail ile veya telefonla bilgilendirmeler yapıyoruz. Başvurduğu şikâyetlerle ilgili hemen hemen bütün başvurulara cevap veriyoruz”</i>
Görüşmeci 11	<i>“Tabii kesinlikle bilgi edinme kanunu var kesinlikle bilgi alabilir. Bu noktada herhangi bir problem şu ana kadar yaşamadık.”</i>
Görüşmeci 14	<i>“Evet, vatandaş bizden rahatlıkla bilgi alabilir kolayca ulaşabilir bize tüm kanallarımızdan çağrı yolu, sosyal medya...”</i>

Bilgi edinme hakkının varlığı ve kanunla güvence altına alınmış olması şeffaf, hesap verebilir bir yönetim anlayışının güçlendirmektedir. Bu bağlamda hem Beyaz Masa hem de İstanbul Büyükşehir Belediye’si vatandaşların bilgi edinme haklarının bilincinde olduğu görüşmecilerin beyanlarından tespit edilmiştir.

Kamu otoritesinin elindeki bilgilere ulaşma hakkı olarak ifade edilen bilgi edinme hakkı içerisinde temel hak ve özgürlükleri barındırmakta ve yurttaşlar için yönetime katılma

araçlarından biri olarak kabul edilmektedir. Kamu yönetiminin sahip olduğu bilgilerin bilgi edinme hakkıyla paylaşılması, zaten toplumun da öğrenmesi gereken bilgilerin kamu ile paylaşılması sağlanmaktadır. Ayrıca bireylerin devlet yönetimine katılımı amaçlanmaktadır. Bu şekilde idarenin tek taraflı işlem yapma yetkisi karşısında savunma hakları yönünden zayıf konumda olan başvuru sahibi, bilgi edinme hakkı sayesinde yönetim karşısında güçlenecektir (Aras ve Altınok, 2009:107).

Bilgilendirmeye yönelik bir diğer soru da bilgilendirme faaliyetlerinde kullanılan iletişim araçlarıyla ilgili olan sorudur. Bilgilendirme yapılırken kullanılan iletişim kanalları ve bu kanalların çeşitliliği iletişimin kalitesini arttırdığı gibi vatandaş ve belediye arasında hızlı bir şekilde bağlantının kurulmasına imkân sağlamaktadır. Bu paralelde amaç, vatandaşların kentsel problemler veya şehirle ilgi talep, öneri ve şikâyet konusunda en çok hangi iletişim kanalını tercih ettiğini tespit etmektedir.

Tablo 21. Görüşmecilerin, Bilgilendirme Aşamasında En Çok Kullanılan İletişim Araçlarına Yönelik Soruya Verdikleri Cevaplar

Görüşmeci 1	<i>153 çağrı merkezi.</i>
Görüşmeci 2	<i>“Biz şuanda burada çağrı yoluyla tabi ki inbound olduğumuz için çağrı yoluyla, telefon kanalıyla geliyor. Telefon kanalıyla cevap veriyoruz biz de aynı şekilde. Başvuruyu kayıt altına alıyorlar ama onun dönüşü bizim tarafımızdan olmuyor. Burada farklı birim tarafından vatandaşa geri dönüş sağlanıyor. Yine telefon kanalıyla olabiliyor, SMS ile e-postayla her şekilde dönüş sağlanabiliyor”</i>
Görüşmeci 4	<i>“Telefonla gelen çağrımız çok daha fazla. Sosyal medya birimimiz de var zaten sosyal medyada. Twitter, bip, facebook, whatsapp birçok alanda hizmet veriyorlar ama arayan yaşlılarımız oluyor.”</i>
Görüşmeci 9	<i>“Vatandaşın isteklerine göre değişiyor. SMS de isteyen vatandaşımız oluyor, maille isteyen vatandaşımız oluyor veya geri bildirim aramaları yapıyoruz.”</i>
Görüşmeci 10	<i>“İBB genelinde düşünürsek bütün kanallar çok aktif kullanıyor. Hem sosyal medya, günümüzde sosyal medya çok aktif kullanıldığı için, oraya önem arz ediliyor. Tabi ama ulusal medya, gazete, diğer yayınlar kullanılıyor.”</i>
Görüşmeci 11	<i>“Türkiye ve diğer ülkelerin kıyas ettiğimiz zaman çağrı merkezi anlamında vatandaş bir ses duymak istiyor mesela IVR teknolojileri kullanıyoruz biliyorsunuz, robotlar var, keza bütün bankalar bütün şirketler bunu kullanıyor ama ben en çok beyaz masada olmak üzere insanların artık birisinin sesini duymak istediğini düşünüyorum. Bu anlamda telefon evet”</i>

Görüşmeci 12	<i>“Şimdi bizim şöyle vatandaşlara dönüş noktasında belli bir karakter sınırımız var. Cevap dönerken belli bir karakter sınırı var. Eğer o karakter sınırına açmıyorsa biz vatandaşı SMS gönderebiliyorsak ilk önceliğimiz SMS göndermek. Ama SMS gönderemiyorsak sonrasındaki seçeneğimiz e-posta, varsa e-postası, yoksa e-postası arayarak dönüş yapıyoruz. Çünkü SMS ile e-posta daha pratik oluyor dönüşüm anlamında. Çağrı olarak dönüş yapmaktansa SMS, e-posta daha pratik daha, çözüm noktasında daha yüksek potansiyeli oluyor.”</i>
---------------------	--

Görüşmeci 3, 4, 6, 8, 14 gibi görüşmecilerin büyük bir kısmı en çok çağrı kanalını bilgilendirme aşamasında tercih ettiklerini belirtmiştir. Bununla birlikte sosyal medya hesapları, sms ve mail gibi araçlar da tercih edilmektedir. Ayrıca Görüşmeci 12’nin de ifade ettiği gibi başvuru sahibine geribildirimlerde Beyaz Masa’nın sms yolunu kullanmaktadır.

BİT’lerin hizmet sunumlarında kullanılması idareyle toplum arasındaki ilişkiyi etkilemiştir. İş birliklerinin gelişimine katkı sağlamıştır. Aynı zamanda yönetişimin teknolojiyle desteklenmesiyle e-yönetişim olarak ortaya çıkan bu kavram, kamusal değer üretimini artırmaktadır. Vatandaşların ve toplumsal aktörlerin karar alma ve politik süreçlere katılımlarında iletişim teknolojilerinin kullanılması hesap verebilirliği ve şeffaflığı da artırmaktadır. Bununla birlikte akıllı şehir yönetişiminde BİT’lerin kullanımı vazgeçilmez bir unsurdur. Bu noktadan bakıldığında bilgilendirme aşamasındaki katılım düzeyi için BİT’lerin kullanımı önemli bir kıstastır. Görüşmecilerden alınan cevaplar incelendiğinde Beyaz Masa’nın bilgilendirme aşamasında sosyal medya, mail, sms, telefon gibi birçok iletişim teknolojisini aktif olarak kullandığı görülmektedir. Bu bağlamda bilgilendirme düzeyindeki bir katılım, e-yönetişim veya akıllı şehir yönetişimi için BİT altyapısına sahiptir.

Vatandaşın katılım sürecinden kopmaması, yine süreç boyunca Beyaz Masa ve vatandaş arasındaki temasın devam etmesi için başvurunun sonuçlanıncaya kadar geçen sürede yapılan veya yapılması muhtemel faaliyetlerin vatandaşlara bildirilmesi oldukça önemlidir. Çünkü faaliyetleri takip eden başvuru sahibi süreçte aktif olarak rol alabilme imkânına kavuşacaktır.

Tablo 22. Görüşmecilerin, Beyaz Masa’nın İşlem Sürecinin Katılımcılar Tarafından Anlaşılabilirliğine Yönelik Soruya Verdikleri Cevaplar

Görüşmeci 1	<i>“Zaten vatandaş diyor ki: ‘Bana kaç gün için de dönüş yapılır?’ diye söylüyor başvuru bıraktığında. Biz de vatandaşa anlatıyoruz”</i>
--------------------	--

Görüşmeci 2	<i>“Sürecine göre tabi ki değişiyor, konu bazlı değişebiliyor. Ama birçok konuda vatandaşa süreçler işte ‘ilgili birime iletildi’, ‘ilgili birim inceleme yapıyor’ gibi bilgiler veriliyor vatandaşa.”</i>
Görüşmeci 4	<i>“Vatandaş kendi süreciyle ilgili, kendi evrakıyla ilgili her türlü bilgiyi bizden talep edebilir. Evrak ne aşamada? Çözüm aşamasında. İETT genel müdürlüğüyle görüşülebilir. İETT’den gelecek haber bekleniyor. Evrakınızla ilgili bir şikâyet olabilir. Şoförün savunması alındı diye çözüm sonucu iletilir.”</i>
Görüşmeci 6	<i>“Şimdi şöyle söyleyeyim arka plandaki mekanizmadan çok bahsetmiyoruz yani sürecinden. Ama şöyle söyleyeyim 48 saatlik bir sürecimiz var. ‘Bununla alakalı tarafınıza bir bilgilendirme yapacağız’ diyoruz.”</i>
Görüşmeci 7	<i>“Detaylı bilgilendirme yapılıyor. Örnek veriyorum vatandaşımız çağrı merkezimizi aradı. Kendisi adına bir başvuru oluşturduk. Oluşturduğunuz bu başvuru numarası vatandaşa SMS olarak gidiyor. Sonra SMS olarak gittikten sonra vatandaşımız başvuru numarasını bizim başvuru sonucunu sorgulama alanımız var, mobil uygulamamız da var, internet tarayıcımız üzerinden de sorgulayabiliyor. Başvuru içeriği hangi kelimelerle yazılmış, başvuru ne aşamasında bunu görüntüleyebiliyor”</i>
Görüşmeci 11	<i>“Vatandaş bilgilendiriyoruz zaten yasal mevzuatla alakalı belli bir süresi var yani o başvurusuna dönüş yapılması ilgili yasal zorunluluk noktasında cevap alma süresi var. Ama tabi ki biz yine kendi standartlarımız gereği o tabiri caizse yasal süreye takılıp kalmamak için en kısa sürede vatandaşa dönüş yapıyoruz.”</i>
Görüşmeci 12	<i>“Kendisine (vatandaşa) daha detaylı bilgi verebilmek amacıyla irtibata geçiyoruz. Ama şimdi bizim kurum içi paylaşmamız gereken bilgiler var. Bunlar tabi ki bunları vatandaşa paylaşmıyoruz. Başvuru birçok kuruma gitmiş kabul edilmemiş vesaire, bu durumu vatandaşa söylememiz kurumun güvenilirliği açısından çok etik olmaz. O yüzden biz mesela tüm süreçleri açık şekilde bazen paylaşamayabiliriz”</i>

Görüşmecilerin ifadelerinde anlaşılabacağı üzere Beyaz Masa, vatandaşlara başvurunun başında, ortasında ve nihai kısımda bilgi vermekte, katılımcılar açısından bu süreci açık ve anlaşılır yapmaktadır. Başvuru yapan vatandaş ayrıca ‘başvuru takip numarası’ verilerek çevrimiçi olarak süreci kendisinin takip etmesine olanak sağlanmaktadır. Ancak bu bilgilendirme başvuru sahibinin evrak durumuyla ilgili olduğu anlaşılmaktadır. Görüşmecilerin sıklıkla vurguladıkları kurumun güvenilirliği açısından uzun zaman gerektiren durumlarda vatandaşa ayrıntılı bilgi verilmeyip ‘çözüm aşamasında’ gibi kısa bilgilerin verildiği tespit edilmiştir. Başvuru yapan vatandaşlara bu şekilde süreç hakkında geribildirim yapmak, evrakın hangi aşamasında

olduğunu vatandaşa bildirmek şeffaf, açık bir yönetim anlayışının bir göstergesidir. Aynı zamanda bu ayrıntılı bilgi paylaşımı talep, öneri ve şikâyet bildiren vatandaşın sürece bağlı kalmasını, işlemler hakkında tekrar yorum veya bir fikirde bulunmasına imkân sağlayarak katılımını artırmaktadır.

Avrupa Konseyine göre bilgilendirme aşamasında tüm bilgiler açık ve anlaşılır bir dilde, uygun ve erişilebilir bir nitelikte ve bürokrasiye takılmadan ücretsiz olarak sunulmalıdır (www.search.coe.int, 2017). Bu kapsamda Beyaz Masa başvuru sahibine verilen ‘başvuru takip numarası’ ile evrak durumu erişilebilir hale gelmektedir.

Siyasi ve toplumsal kararlara katılım için bireylerin bilgilendirilmesi kadar toplumun genelinin de bilgilendirilmesi gerekmektedir. Nitekim Avrupa Konseyi karar alma sürecini toplumun tamamını veya bir kısmını etkileyen kararların alınması süreci olarak görmektedir. Dolayısıyla bilgilendirme aşamasında toplumun bilgilendirilmesi boyutu bulunmaktadır. Bu kapsamda görüşmecilere herhangi bir politika, uygulama değişikliğiyle ilgili toplumu bilgilendirme yapıp yapılmadığına yönelik sorular yöneltilmiştir.

Tablo 23. Görüşmecilerin, Beyaz Masa’nın Süreç İçerisinde Yaptığı Faaliyet ve Alınan Kararların Topluma Paylaşımına Yönelik Soruya Verdikleri Cevaplar

Görüşmeci 1	<i>“Büyük oranda bir kitleyi ilgilendiren bir şeyse bilgilendiriyoruz.”</i>
Görüşmeci 4	<i>“Mesela sefer saati değişikliği istiyorlar. Ben ulaşım takımı lideriyim. Vatandaş diyor ki ‘31E hattı ile ilgili sefer artırımı talep ediyorum’ diyor. O sefer atırıldığı zaman sadece o vatandaş için artırılmıyor. Sizin için de artmış oluyor”</i>
Görüşmeci 9	<i>“O bölgedeki bütün kesimi etkileyecek bir çalışma ise zaten öncesinden sakinlerine ‘buraya bir şeyler yapılacak şöyledir’ diye durumu anlatıyorlar, ekiplerimiz gidiyor. Daha sonra yapıldığı zaman oradaki billboardlarda belirtiliyor”</i>
Görüşmeci 10	<i>“Bu sonuçta kişinin şahsi başvurusu olduğu için topluma açılmaz. Yani benim mesela şikâyetim, benle ilgili şikâyetimi ben bilirim başkası bilmez.”</i>
Görüşmeci 11	<i>“Kendilerini doğrudan veya dolaylı ilgilendiren bilgi gizliliği standartları ihlal etmeyecek şekilde tabi ki, kendilerini bilgilendirmeye çalışıyoruz. Keza bu hem belediyemizin imajı açısından, vatandaşların planlanan ve mevcutta olan çalışmalarla ilgili maximum verimli bir şekilde kullanılabilmesi bu hizmetleri edinebilmesi için tabii ki bunun bilgisi vatandaşlara iletiliyor”</i>

Mülakata katılan diğer görüşmeciler de benzer beyanda bulunarak Beyaz Masa'nın toplumu etkileyen bir konuda bilgilendirme yaptığını ifade etmiştir. Bireysel anlamda olduğu gibi toplumun yapılan faaliyet, alınan kararlar, değişen uygulamalar ve bunun nedenleri hakkında topluma ayrıntılı bilgi verilmesi, toplumun karar alma mekanizmalarına katılımını olumlu yönde etkilemektedir. Toplum içerisinde yer alan farklı aktör, grup ve azınlıkların da bilgilendirme faaliyetleriyle kararlarda fikir veya görüş beyan etmeleri kolaylaşacaktır. Bu bağlamda görüşmecilerin ifadeleri ışığında Beyaz Masa'nın toplumu veya bir kısmını ilgilendiren, etkileyen ya da etkilemesi muhtemel durumlarda mutlaka bilgilendirme yaptıkları görülmektedir. Ayrıca bu bilgilendirmede bilgi edinme hakkı ve kişisel verilerin korunmasına da dikkat edildiği anlaşılmaktadır.

Toplumun kamu otoritesi tarafından bilgilendirilmesi, birey ve örgüt düzeyinde katılımcı mekanizmaların kullanılmasını sağlayacaktır. Örneğin engelli bireyler için uygun otobüslerin kullanılması için ilgili STK'ların görüş ve önerileri alınarak iş birliği düzeyi kurulabilmektedir. Ya da şehrin bir noktasında park yapılmasını talep eden vatandaşların başvurularının kabul edilip ilgili yerde park yapılacağını toplumla paylaşılmasıyla o noktadan etkilenecek başka aktörlerin de değerlendirme yapabilmesine imkân sağlayarak aktörler arasında etkileşim sağlanabilecektir. Dolayısıyla Beyaz Masa'nın bu bağlamda yapmış olduğu topluma objektif bilgi verme, katılım sürecini olumlu yönde etkilemektedir.

Toplumun karar alma mekanizmalarına katılımı için bilgilendirme faaliyetleri ilk basamağı oluşturmaktadır. Bu noktada vatandaş ve yönetim arasındaki iletişimin sağlıklı olması önemli bir husustur. Açık veri politikası, şeffaf bir yönetime etki etmesinin yanında diğer alanlarda fırsat oluşturmaktadır. Kamu kurumları hizmetlerinden dolayı geniş çapta veriyi tutmaktadır. Açık veri politikası anlayışıyla bu veri setlerini yayınlayarak vatandaşların erişimine açmaktadır. Böylece üniversiteler, sivil toplum kuruluşları, özel sektör, girişimciler bu açık verileri kullanarak toplumun faydasına olacak yeni uygulamalar oluşturabilecektir (Topcu ve Işık, 2019:834). Ayrıca kurumların bilgi paylaşılması kendileri gelen talep, öneri, şikâyet gibi durumların yığılmasını engelleyerek etkin ve verimli bir hizmet sunumu sağlamaktadır. Dolayısıyla kurumların talep edilemeden, kendiliğinden yapacakları veri ve bilgi paylaşımı toplumun refahı ve gelişimi için önemlidir. Açık veri, akıllı şehirde yönetim, e-yönetişim ve e-katılım için önemli bir kıstastır. Akıllı yönetiminde, BİT'ler aracılığıyla vatandaşların karar alma süreçlerine dâhil ederek şehrin sorunlarının çözümü ve şeffaf, katılımcı, demokratik bir yönetim oluşturma amacı vardır. Ayrıca e-yönetişim, akıllı şehir anlayışındaki gibi bireylerin

BİT’ler aracılığıyla siyasal veya toplumsal süreçlerde aktif olarak yer almasını hedeflemektedir. Açık veri platformları ve kurumun talep etmeden de bilgi paylaşımı, bireylerin ve diğer aktörlerin yönetsel faaliyetlere katılmasını teşvik eden önemli araçtır. Bundan dolayı görüşmecilere Beyaz Masa’nın kendisinden talep edilmeden bilgi paylaşımı yapabilmesine yönelik soru yöneltilmiştir.

Tablo 24. Görüşmecilerin, Beyaz Masa’nın Kendiliğinden Bilgi Paylaşımına Yönelik Soruya Verdikleri Cevaplar

Görüşmeci 1	<i>“Vatandaşın bizi aramasına gerek kalmayın diye, yani o bizi aramadan biz ona bilgiyi verelim diye ön bilgilendirme yapıyoruz. Bunu nasıl yapıyoruz? Vatandaşa SMS gönderebiliyoruz”</i>
Görüşmeci 2	<i>“Yeni hizmetleri paylaşabiliyoruz dediğim gibi onun dışında daha çok talep, öneri, şikâyet aldığımız için onları paylaşacak çok bir yanı olmuyor.”</i>
Görüşmeci 3	<i>“Bu yönde biz kendimiz de yapabiliyoruz aynı zamanda yerinde çözüm ekiplerimiz var dışarıda görev alan. Onlar da tespit ettiğimiz zaman vatandaş talebi olmadan direkt birimlere iletip anlık olarak işlem yapıyoruz.”</i>
Görüşmeci 6	<i>“Vatandaşların talebiyle doğru orantılı bu aslında. Vatandaş talep ettikçe ‘İstanbul Büyükşehir Belediyesi’nin hizmetleri nelerdir?’ gibi bir soru olduğu takdirde biz bir bilgi veriyoruz ama bizim ibb.gov.tr sitemizde zaten duyurular kısmımız var. Orada da toplumu ilgilendiren konular ya da başkan tarafından herhangi bir söz veriliyorsa gibi bu tarz bilgilendirmeler yapılıyor.”</i>
Görüşmeci 11	<i>“Bizim normalde yerinde bilgilendirme ekibimiz de bunlara dâhil sahadaki ekibimiz de normalde başvuru olmadan yani vatandaş bize selam verdiğinde alıp sorduğu her şeyi cevaplamaya çalışıyoruz, bilgi vermeye çalışıyoruz.”</i>
Görüşmeci 12	<i>“Her ay sonunda veya aybaşlarında müdürlükleri ile ilgili, 29 iştirak şirketi ile ilgili performans raporunu çıkartıyor ve o performans raporunu kendi daire başkanımıza ve paylaşılması gereken ilgili müdürlüklere paylaşıyoruz. İşte ‘sizin performans raporunuz bu` örnek veriyorum` temmuz ayında şu kadar başvuru gelmiş, şu kadarını çözmüşsünüz, kapatmışsınız, bu kadarını olumlu çözmüşsünüz, bu kadarını olumsuz çözmüşsünüz` şeklinde biz otokontrolü sağlıyoruz.”</i>
Görüşmeci 14	<i>“Onu daha çok bayramlarda örneğin ulaşım ücreti, sefer saatleri değişiyor. Başvuru merkezleri kapalı oluyor genellikle bayramlarda, bütün birimlerin bir kapalılık durumu oluyor. O zaman vatandaşlara biz SMS atıyoruz beyaz masa olarak, beyaz masa üzerinden SMS gönderiyoruz.”</i>

Karar alma mekanizmalarına katılım için bilgilendirme, bilgilendirme için de bilgi veya veri paylaşımı oldukça önemli bir husustur. Bunu ölçmeye yönelik ‘Kurumunuz var olan bilgilerini

kendiliğinden paylaşıyor mu, paylaşılıyorsa kimlerle paylaşılmaktadır?’’ görüşmeciler genellikle hizmetleriyle alakalı bilgi paylaştıklarını, veri paylaşımını diğer müdürlük veya iştiraklerle daha kaliteli, verimli hizmet sunmalarına destek olmak için paylaştıklarını belirtmişlerdir. Ancak vatandaşların rahatlıkla ulaşabileceği kentsel verilerin paylaşılması, toplumsal aktörlerin konuya dâhil edilerek karar alma mekanizmalarında aktif katılmasına imkân sağlamaktadır.

Açık veri platformları ya da açık veri politikası anlayışında kentin sağlık, ulaşım, ekonomi gibi konu başlıklarında çeşitli verilerinin paylaşımı yapılmaktadır. Bu paylaşımlarda alt kategorilere göre güçlü, zayıf, az, çok gibi oransal karşılaştırmalar yapmaya fırsat sunan tablolar veya grafikler sunulmaktadır. Dolayısıyla şehrin sorunlarıyla ilgili araştırma yapan şehir planlayıcıları, mimarlar, mühendisler, araştırma merkezleri, özel sektör firmaları, üniversite gibi kurumlar ya da bireyler bu verilere ihtiyaç duymaktadır. Bu veriler ortak çalışma yapmak isteyen aktörleri bir araya getirdiği gibi yönetim süreçlerine sivillerin katılımına da imkân sağlamaktadır. Bu nedenle Beyaz Masa’nın bilgilendirme aşamasında katılım düzeyinin etkili olabilmesi için açık veri platformu ya da politikası destek olmaktadır. Bu bağlamda görüşmecileri beyanları incelendiğinde bir önceki soruya paralellikte cevap verdikleri anlaşılmaktadır. Çoğu görüşmeci Beyaz Masa’ya gelen başvurulardan elde edilecek şikâyet, talep gibi konuların verilerinden ziyade olması veya değişmesi muhtemel durumlar için vatandaşlara ön bilgilendirme yaptıklarının altını çizmişlerdir. Ancak Görüşmeci 12’nin de ifadesinden anlaşılacağı üzere Beyaz Masa, her ayın düzenli kayıtları tutulup veriler analiz edilerek ilgili müdürlük ve iştiraklerle paylaşmaktadır. Beyaz Masa’nın iç paydaşlarıyla yapmış olduğu bu etkileşim sivil toplum ve diğer aktörlerle birlikte yapmasıyla bilgilendirme aşamasındaki katılıma olumlu yönde yansımaları olacaktır. Fakat yakın dönemde hayata geçirilen İBB Açık Veri Portalı ve İstanbul İstatistik Ofisi, Beyaz Masa’nın bu yöndeki açığını kapatmaya çalışmaktadır. Özellikle İstanbul İstatistik Ofisi’nde Beyaz Masa’nın aylık bültenleri paylaşılmaktadır. Beyaz Masa’ya gelen başvuruların türleri, alt konuları, hangi ilçeden ne yönde başvurunun geldiği gibi pek çok veri paylaşımı yapılmaktadır (Bkz. Tablo 18-19).

Beyaz Masa gibi halka temas eden, onların görüş ve önerilerini dinleyen yapıların kendisine gelen başvurulardan bir veri oluşturmak ve paylaşmak vatandaşların görüşlerini dikkate alındığının bir başka göstergesidir. Örneğin Beyaz Masa gibi Londra’da hizmet veren Talk London, pandemi sürecinden Londra’nın kurtulmasına yönelik Londralılardan gelen talepleri

değerlendirmiştir. Buna göre Londralılar, ekonominin canlanması, dezavantajlı grupların koruma altına alınması, gençlere yeni fırsatlar sunulması gibi görüş ve öneriler sunmuştur. Kendilerine gelen bu talepleri özetleyerek yayınlayan yetkililer bunların aynı zamanda ilgili birimle paylaşacaklarını web sayfasında belirtmiştir (www.london.gov.uk, 2020).

14 görüşmeciye yöneltilen bilgilendirmeye ilgili sorulara genellikle olumlu cevaplar verilmiştir. Bu görüşmelerde Beyaz Masa'nın vatandaşla belediye arasında bir iletişim noktası olduğu görülmüştür. Bu misyondan dolayı Beyaz Masa hem vatandaşa ulaşması hem de vatandaşın kendisine rahatlıkla ulaşabilmesi için birden fazla iletişim kanallarını aynı anda kullanabilmektedir. Çağrı, SMS, sosyal medya, mail gibi hesapları vatandaşla iletişim noktasında aktif olarak kullanmaktadır. Ayrıca diğer müdürlük ve iştiraklere anında ulaşım vatandaşın talep, öneri veya şikâyetlerine cevap verebilmek için yine bu iletişim kanallarını kullanmaktadır. İletişim kanallarının varlığı bilgilendirme faaliyetleri açısından oldukça önemli bir husustur. Görüşmecilerin beyanlarından da anlaşılabacağı üzere bilgilendirme faaliyetlerinde bu araçlar oldukça etkin kullanılmaktadır. Bilgilendirme faaliyetinde bir diğer önemli husus, bilgi talep eden vatandaşların karşılarında herhangi teknik veya hukuki bir engelinin olmamasıdır. Görüşmecilerin yapmış oldukları açıklamalarda yer aldığı gibi Beyaz Masa, 7/24 hizmet vererek vatandaşların talep, öneri ve şikâyetlerini karşılamaktadır. İsteyen vatandaş yapmış olduğu başvurunun güncel durumu hakkında bilgi alabilmektedir. Bilgilendirme faaliyetinde özellikle Beyaz Masa'nın vatandaş odaklı bir yaklaşım sergilediği görülmektedir. Vatandaş odaklılık, kamu yönetiminde vatandaşların bir müşteri olarak görmekte ve böylece onların memnuniyetini sağlamayı amaç edinmektedir (Kutlu, Usta ve Kocaoğlu, 2009:511). Bu doğrultuda Beyaz Masa, vatandaşın mağdur olmaması için kendisi veya vatandaş talebi doğrultusunda, önceden bilgi verdiği veya ilgili birimlerden bilgi aldığı ve bu bilgiyi anında ulaştırması vatandaş odaklı bir anlayışa sahip olduğunun bir göstergesidir.

Bu çalışmada veri analizinde kullanılan kıstaslara göre incelendiğinde bilgilendirme faaliyetinin Uluslararası Halk Katılımı Derneği'nin hazırladığı katılım spektrumundaki bilgilendirme aşamasıyla benzerlik göstermektedir. Bu spektruma göre halkın bu aşamaya katılım amacı, sorun, çözüm ve alternatif konusunda halka objektif bilgi vermektir. Görüşmecilerle yapılan mülakatta bu amaç doğrultusunda bulgulara rastlanmıştır. Örneğin Görüşmeci 4'ün '*Vatandaş kendi süreciyle ilgili, kendi evrakıyla ilgili her türlü bilgiyi bizden talep edebilir*', Görüşmeci 7'nin '*Tabii ki de detaylı bilgilendirme yapılıyor*' sözünü vatandaşlara objektif bilgi sunulduğunun bir kanıtıdır. Bunun yanı sıra spektrumda

bilgilendirme aşamasında ‘Sizi bilgilendireceğiz’ taahhüttü yer almaktadır. Yine bu taahhüttün Beyaz Masa’ya başvuran vatandaşlara verildiği görülmektedir. Örneğin Görüşmeci 5 ‘‘Çağrının sonunda vatandaşın talebi şikâyeti oldu. Biz vatandaşa diyoruz ki ‘Biz kaydınızı oluşturduk. İlgili müdürlüğümüze yönlendirdik. Müdürlüğümüz incelemeyi yapıp tarafınıza dönüş yapacaktır’ diyoruz’ çağrı veya SMS yoluyla. Bunu vatandaşa kapanış yapmadan bilgisini veriyoruz’’ sözünde bir taahhüttün yapıldığı görülmektedir. Ancak burada görüşmecilerin beyanlarından anlaşılabileceği üzere kişisel verilerin gizliliği, vatandaşların kuruma karşı güveni gibi ilkelere dikkat edildiği anlaşılmaktadır. Bilgilendirmeye yönelik bulguları incelediğimizde akıllı şehir yönetişimine yönelik, açık veri politikası veya platformlarının varlığı önemli bir etmen olduğu ancak Beyaz Masa’nın kendisine ait bir veri paylaşımı olmadığı bunun yerine günlük kentsel aktivitelere ekti edecek durumların değişimine yönelik İstanbullulara ön bilgi verdiği tespit edilmiştir.

3.6.2. Danışmaya Yönelik Bulgular

Danışma aşaması, Uluslararası Halk Katılımı Derneği’nin hazırladığı katılım spektrumuna göre katılımcıların taleplerinin ve beklentilerinin analiz edilmesi için onlardan geribildirim almaktır. Avrupa Konseyi’nin hazırlamış olduğu Politik Karar Alma Süreçlerine Sivil Katılım Rehberi’nde danışma süreci, belirli bir politika veya konuyla alakalı olarak bireylerin, STK’ların ve sivil toplumun görüşlerini toplamasına sürecidir. Bu süreçte toplantılar, açık oturumlar, odak grup toplantıları, anketler ve BİT’ler gibi çeşitli araçlarla gerçekleştirilebilir. Kamu otoritesi, bu sürecin nihai sonucu ve alınan kararların nedenleriyle birlikte kamuoyuna geri bildirim sağlamaktadır. Bu kapsamda Beyaz Masa’nın danışma aşamasını tespit etmek amacıyla görüşmecilere birtakım sorular yöneltilmiştir.

Tablo 25. Görüşmecilerin, Beyaz Masa’nın Vatandaşlara Danışma Düzeyine Yönelik Soruya Verdikleri Cevaplar

Görüşmeci 1	<i>‘Zaten vatandaş bize talebini ya da şikâyetini bildirirken aslında çözümünü de bildiriyor. Ya da bildirmeyen vatandaşa da biz soruyoruz. Örneğin vatandaşımız diyor ki ‘ben bu otobüs durağının buradan alınmasını istiyorum çünkü burası tam yaya çizgisine denk geliyor’ mesela yani şuanda örnek veriyorum. Bazı vatandaş da buradan alınsın da nereye koyarsanız koyun diyor. Şimdi biz de bölgeyi vatandaş da çok iyi bildiği için soruyoruz. Oradan alındıktan sonra nereye mesela 50 metre ileri mi, 50 metre geri mi ya da 30 metre mesafe mi, nereye konulması daha doğru olacaktır?’’</i>
--------------------	--

Görüşmeci 3	<i>“Anket aramaları yapılıyor zaman zaman. Anket aramaları dediğimiz zaman şuan son dönemde mesela ağırlıklı olarak sosyal yardımlara yönelik anket aramaları yapılıyor. Verilen hizmet, yapılan yardımlarla ilgili geliştirilmesi, değiştirilmesi için neler yapılabilir şekilde aramalar, danışmalar oluyor”</i>
Görüşmeci 5	<i>“Vatandaşlarımızla mesela dönem dönem anket çalışmaları yapılıyor. Vatandaş memnuniyetini ölçmek için talebini, yani vatandaş değerlendirmek adına anket çalışmalarımız oluyor.</i>
Görüşmeci 7	<i>“Danışma faaliyeti, mutlaka bizim zaten biliyorsunuz sahada da iletişim noktalarımız var. Yüz yüze, mobil araçlarımız var, yerinde çözüm araçlarımızı var. Mutlaka biz bu araçlarla da bu iletişim kanallarıyla da vatandaşlara iletişime geçiyoruz.</i>
Görüşmeci 9	<i>‘Şöyle, memnuniyet anketi yapıyoruz mesela bundan bahsediyorsanız eğer. Vatandaş aradı işte ‘personelden memnun musunuz, saha ekibinden memnun musunuz, yapılan işten memnun musunuz?’ gibi geri bildirimler alıyoruz vatandaştan. Bunları yapıyoruz. Onlardan gelen bilgiye istinaden duruma göre tekrar üst yönetime rapor iletiyoruz. ‘böyle böyle sorunlar var, böyle böyle sıkıntılar var’. Onlarla ilgili aksiyonlar alınıyor”</i>
Görüşmeci 11	<i>‘Esasında biz şöyle değerlendiriyoruz: vatandaşların en basit talepleri veya şikâyetleri aslında bizim için önemli. Yani bizim için ekstra bir akıl zaten. Kendilerinden gelen tüm talepleri biz en önemli sayarak bunlarla alakalı değerlendirmeyi buna göre yapıyoruz. Harici olarak tabi ki vatandaşın bizim öneri anlamında kendileri ile yaptığımız görüşmeler oluyor. Bunun dışında öneri ve şikâyet ne olursa olsun her başvuru bizim için bir özel. İkincisi de kendimizi, kurumu, çalışmamızı değerlendirmek için bir fırsat. Bu anlamda zaten istatistiksel çalışmalar da var. Raporları tutuluyor. Kesinlikle en önemli paydaşımız vatandaş.</i>
Görüşmeci 13	<i>“Şöyle bunu iki konuya ayıralım. Buna bir vatandaşın taleplerini daha iyi anlamak için veyahut aslında en iyi gözlemci vatandaşdır. Çünkü vatandaş sürekli sahada bizden daha iyi görebiliyor. Bir anketler yapıyoruz. Vatandaşın talepleri nelerdir, bu bölgede ne olmasını istiyorsunuz tarzında. İkincisi ise şöyle bazen vatandaş hayalindeki projeyi veya bize aktarmış olduğu şikâyetlerde, kafasındaki şikâyetleri sözlü olarak dile getiremediği zaman biz o vatandaş arıyoruz. Diyoruz ki işte burayla ilgili aslında talebiniz nedir, şikâyetiniz nedir veyahut da bunun konumu nedir?` Biz bu şekilde vatandaşlara geri dönüş yaparak detaylı bilgi alıyoruz. Yani vatandaş da aslında biz çözüm sürecine direkt entegre ediyoruz”</i>

Danışma aşamasında öneriler, şikâyetler ve anketler belirleyici unsurlardır. Görüşmecilerin beyanlarından da anlaşılacağı üzere Beyaz Masa memnuniyet anketleriyle, şikâyet ve önerileri

almaya yönelik çalışmalarıyla danışma aşamasında faaliyette bulunmaktadır. Beyaz Masa'nın yapmış olduğu faaliyetlerde vatandaşa hangi konularda danışıldığına yönelik soru yöneltilmiştir. Bu kapsamda görüşmecilerin çoğu vatandaşa danıştıklarını beyan etmişlerdir. Ayrıca verilen hizmetin daha iyi, verimli ve etkin olması için vatandaştan geribildirim aldıklarını söylemişlerdir. Bununla birlikte düzenli aralıklarla memnuniyet anketi yaparak vatandaşın hizmetlere yönelik olumlu veya olumsuz yaklaşımları tespit ettikleri, yine gelen talep ve önerilerden vatandaşın bu konudaki düşüncelerinin analiz edildiği görüşmeciler tarafından dile getirilmiştir.

Vatandaşlar, karar alma ve politika belirlemek için kamu otoritesiyle toplantılar, anket ve atölye çalışmaları gibi araçlarla etkileşime geçerek danışma düzeyinde bir katılım gösterebilmektedir. Bu etkileşim süreci aynı zamanda BİT'lerle daha etkin ve verimli hale gelebilmektedir. Pretty'nin katılım sınıflandırmasında üçüncü basamak olan danışma aşamasında bireyler, bazı konularla ilgili kendilerine danışılarak veya bazı sorulara cevap vererek katılabilmektedir (Uçar Kocaoğlu, 2018:52). Danışma, akıllı şehir yönetişimi için de uygulama süreçlerinden biridir. Örneğin akıllı şehir yönetişimi çerçevesinde şehir sakinlerinin görüş ve önerilerinin alınabilmesi için Londra'da Talk London hayata geçirilmiştir. Bu kapsamda Beyaz Masa'nın vatandaşların öneri ve şikâyetlerini alması, aynı zamanda memnuniyet anketi veya başvuru sahiplerine başvuru sürecinde yaşananlara dair yapılan anketler vatandaşların danışma düzeyinde katılımlarını artırmaya yönelik çalışmalar olarak görülmektedir. Bu çalışmaları internet tabanlı uygulamalar ve BİT'ler yapması akıllı şehir yönetişimine olumlu yansımaktadır.

Danışma sürecinde kamu otoritesinin vatandaşlardan hizmet kalitesini artıracak veri veya bilgi alımı geribildirim bir başka boyutudur. Herhangi bir anket çalışmasını beklemeyen vatandaşlar, idarenin yapmış olduğu faaliyetlerle alakalı görüş ve önerilerini sunması danışma düzeyinde önemlidir. Bu kapsamda görüşmecilere vatandaşlardan hizmet kalitelerini artıracak bilgi alıp almadıklarına yönelik soru yöneltilmiştir.

Tablo 26. Görüşmecilerin, Beyaz Masa'nın Vatandaşlardan Hizmet Kalitelerini Artıracak Bilgi Almalarına Yönelik Soruya Verdikleri Cevaplar

Görüşmeci 1	<i>“Evet hatta çok fazla. Biz bunu geribildirim olarak adlandırıyoruz. Yani vatandaştan biz birçok şeyi öğrenebiliyoruz. Yani şöyle, bir yerde su patladıysa onu İSKİ de bilmez, belediye de bilmez, Beyaz Masa da bilmez. İlk önce vatandaş bilir.”</i>
--------------------	--

Görüşmeci 2	<i>“Mesela çok basit bir örnek ama vatandaş IVR’ı yani 153’ü aradıklarında dinledikleri müziğe kadar öneri sunabiliyorlar. ‘çok güzel evet bu kalsın’ ya da ‘bu olmasın farklı bir şey olsun’ ya da ‘çok uzun bekliyoruz, bunu kısaltın; çok fazla tuşlama var, bunu kısaltın’ gibi şeyleri yani bu sadece bir örnek bunun gibi çoğaltabiliriz. Vatandaşın talepleri, öneriler gelirse onları dikkate alıyoruz. Bu da tabi ki bize gelişme sağlıyor”</i>
Görüşmeci 3	<i>“Tabi zaten özellikle başvurular sonuçlandığında veya başvuruların devamında herhangi bir bilgi eksikliği veya başvurusu sonuçlanan vatandaşa bilgi verileceği durumlarda kendisine bu durumu iletirken farklı bir durum var mı veya ekstra öneri olarak sunabileceği bir şey var mı, bunları da danışıyoruz.”</i>
Görüşmeci 4	<i>“Tabi personel şikâyetlerimiz de oluyor. Bizi de arıyor vatandaş. Personelin verdiği hizmetten memnun değil. Personeli şikâyet ediyor. Biz yine bunu arka planda kendimiz değerlendiriyoruz. Kendimizin bir kalite birimi var. Onlarla da görüşebilirsiniz. Bizim kendimizi değerlendiren bir birim de var. Vatandaşın gelen talepleri değerlendirdiğimiz bir birim var. Koordinasyon birimimiz çalışıyor bununla ilgili”</i>
Görüşmeci 7	<i>“Tabi ki biz vatandaşlarımızın önerilerini, tabi ki biz her zaman şikâyet almıyoruz öneri de alıyoruz. Bu önerileri birebir müdürlüğe başvuru olarak iletiyoruz”.</i>
Görüşmeci 8	<i>‘Anket çalışmalarımız oluyor. Anket aramalarımız oluyor.’</i>

Görüşmecilere sorulan ‘vatandaşın hizmet kalitenizi artıracak bilgi alıyor musunuz?’ sorusuna çoğu olumlu yanıt vermiştir. Bazıları çağrı sonunda memnuniyet anketi yaptıklarını, bazıları vatandaşa bir önerilerinin olup olmadığını sorduklarını, bazıları da kendilerine gelen talep, şikâyet ihbar gibi başvuruların zaten daha iyi hizmet sunmalarına olanak sağlayacak bir öneri olduğunu ifade etmiştir. Bu noktada Beyaz Masa’nın vatandaşın gelen bu yönde öneri aldıkları ve ilgili birimlerince analiz edildiği görüşmecilerin ifadelerinde ortaya çıkmıştır.

Beyaz Masa’nın danışma düzeyini derinlemesine incelemek için başvuru sürecinin de ele alınması gerekmektedir. Bu kapsamda yapılan başvurunun çözümü sırasında veya alınan kararlara yönelik vatandaşın memnuniyetini ölçmek danışma sürecindeki geribildirim bir başka boyutudur. Ayrıca Halk katılımı spektrumunda danışma aşamasının amacı yeni alternatiflerin geliştirilmesi veya kararlar hakkında vatandaşın/katılımcıdan geribildirim almaktır. Dolayısıyla süreç içerisinde yapılan işlemler ve kararın vatandaş tarafından memnuniyetle karşılanıp karşılanmadığı danışma faaliyetinin hayata geçirilmesinde etkilidir.

Bu nedenle görüşmecilere 'Kurumunuz sorunların çözümü, taleplerin, isteklerin karşılanması veya kararlar hakkında vatandaşlardan geribildirim alıyor mu?' sorusu yöneltilmiştir.

Tablo 27. Görüşmecilerin, Beyaz Masa'nın Sorunların Çözümü ve Kararlar Hakkında Vatandaşlardan Geribildirim Almaya Yönelik Soruya Verdikleri Cevaplar

Görüşmeci 3	<i>"İletişim bilgilerini belirten vatandaşlarımızda ise örneğin dönüş kanalı mailse mail yoluyla kendisine çözüm açıklaması ulaştırılıyor. SMS ise SMS atılarak ulaştırılıyor. Eğer aramaysa da vatandaş direkt aranarak başvurusu ve çözümü hakkında bilgi veriliyor. O esnada tabi çağrı esnasında işte tekrar kayıt oluşturmak isterse, değiştirmek isterse durumu, hoşnut değilse verilen çözümden, tatmin olmamışsa bu durumda yeniden kayıt altına alınarak birimlere tekrar iletiliyor zaten. Diğer kanallardan olduğu zaman kendisi ya bizi arıyor ya da sosyal medya, mail vs. bu yollardan tekrar başvuru oluşturuyor."</i>
Görüşmeci 4	<i>"'Bilgi ver' bölümümüz var, birimimiz. Arkadaşlarımız çalışıyor orada. Her dosyanın sonucuyla ilgili arayıp geribildirim yapıyorlar. 'Dosyanız bu şekilde sonuçlanmış. Olumlu – olumsuz görüşlerinizi alabiliriz' diye bir anket yapıyoruz."</i>
Görüşmeci 5	<i>"'Çözüm sürecinden memnun kalmadı (vatandaş), 'Hayır, siz bana bu şekilde söylediniz ama burada bu sorun hala devam ediyor' dedi. Biz yine vatandaşa yardımcı olmak adına yine çözüm yapabilmek, vatandaşa çözüm odaklı olabilmek adına yine vatandaşımızla ilgili kaydını alıyoruz, yine müdürlüğe vatandaşın ilettiği şekilde. Yani vatandaşa geribildirim yaparken, SMS' le bilgilendirdik, aramadık. SMS, mesaj gitti vatandaş memnun kalmadı ya da çok memnun kaldı. Dedi ki 'Bana şu kadar günde döndünüz, teşekkür ederim' diye arayan vatandaşlarımız da var. Şikâyet amaçlı 'Siz bana bu şekilde SMS' le döndünüz ama sorunun çözümledi' deyip tekrar arayan vatandaşlarımız var. Ya vatandaşa biz dönmüş oluyoruz ya vatandaş başvuru sonucuna memnun kalıyor da arıyor ya da aramıyor."</i>
Görüşmeci 7	<i>"'Biz vatandaşa SMS yoluyla dönebiliyoruz, mail yolu ile dönebiliyoruz, telefon yolu ile dönebiliyoruz. Bu dönüşlerin sonucunda cevabından memnun kalıp teşekkür eden de var cevaptan memnun kalmayıp başvurusuna itiraz edip tekrar başvuru açtıran vatandaşlarımız da var."</i>
Görüşmeci 9	<i>"'SMS ile mail ile telefonla aramada bayağı iyi bir seviyedeyiz. Oradan da gelen geri dönüşlerde üst yönetime de raporlanıyor herhangi bir sorunda sorun çözümü adına. Hem oranın ilgili müdürü hem de biz kendi içimizde de gerekli aksiyonu alıp vatandaşa tekrar bilgilendirme yapıyoruz. Mesela vatandaş bu"</i>

	<i>cevaptan memnun olmadığını beyan ettiğinde tekrar bir araştırmak için ekip yönlendiriliyor.’’</i>
Görüşmeci 12	<i>‘‘Başvuru cevabını veya başvuru sonucunu okumak için bilgilendirmek için aradığımızda vatandaş sadece ‘başvuru sonucunuz budur, iyi günler’ deyip kapatmıyoruz. Mesela arkadaşlar arıyorlar. ‘Başvuru sonucunuz bu diyorlar vatandaş da diyor ki ‘ben onu istemedim ama’ diyor ya da ‘ayrıca şunu da talep ediyorum’ diyor. Ondan sonra da bizim arkadaşlar o başvuruyu tekrardan ilgili müdürlüğe ve a farklı müdürlüğe gitmesi gerekiyorsa farklı müdürlüğe göndererek başvurunun yeniden değerlendirilmesini sağlıyor. Bu noktada tabi ki geri bildirim almış oluyoruz. Biz aslında geri bildirimi yaparken yine bir bildirim almış oluyoruz vatandaştan.’’</i>

Vatandaştan karar veya sürece yönelik aldıkları cevapların tekrar değerlendirildiğini görüşmeciler ifade etmişlerdir. Bununla birlikte Görüşmeci 13 ve Görüşmeci 14’ün ifadeleri doğrultusunda da tüm görüşmeciler bu soruya benzer yaklaşım göstermiş ve olumlu yanıt vermişlerdir. Görüşmecilere göre Beyaz Masa, sorunların çözümü ve kararlar hakkında vatandaşlardan geribildirim almakta ve bu bildirimler de tekrar değerlendirilmektedir. Gelen bu bildirimler eğer yeni bir şikâyet, talep ve öneriyse tekrar kayıt yapılmaktadır. Görüşmeciler bu durumun Beyaz Masa’nın faaliyetleri arasında yer aldığını da ifade etmiştir. Kurum olarak vatandaşa karar ve yapılan işlemler hakkında bir açık kapı bıraktıklarını ve vatandaşın uyarıları, talepleri doğrultusunda bu kararları tekrar gözden geçirdiklerini belirtmişlerdir. Bununla birlikte görüşmecilere vatandaş veya diğer paydaşlardan görüş alışverişi konusunda başka ne gibi faaliyetlerinin olduğu sorulduğunda çoğunluğu yüz yüze görüşme yöntemiyle saha ekiplerinin faaliyetlerini örnek olarak sunmuştur.

Vatandaşların karar alma mekanizmalarına katılmaları için itici bir güç olan danışma aşamasının Beyaz Masa aracılığıyla gerçekleştiğini görüşmecilerin beyanları doğrultusunda anlaşılmaktadır. Bu noktada görüşmeciler memnuniyet anketi yaptıklarını, vatandaşlara başka önerilerinin olup olmadığını sorduklarını, ayrıca mobil araçlar, iletişim noktalarıyla da yüz yüze görüşmeler gerçekleştirerek vatandaşlardan geribildirimler aldıklarını ifade etmişlerdir. Yine bu ifadeler doğrultusunda vatandaşlardan alınan geribildirimlerin tekrar işleme alınarak ilgili birimlere iletildiği ve böylece vatandaşın beklentisi noktasında çalışmaların yürütüldüğü belirtilmiştir. Görüşmeci 9’un yapmış olduğu bu açıklama, *‘Beyaz Masa olarak söyleyeyim geri bildirim kısmı çok iyi işliyor. Dediğim gibi SMS ile mail ile telefonla aramada bayağı iyi bir seviyededeyiz. Oradan da gelen geri dönüşlerde üst yönetime de raporlanıyor herhangi bir*

sorunda sorun çözümü adına. Hem oranın ilgili müdürü hem de biz kendi içimizde de gerekli aksiyonu alıp vatandaşa tekrar bilgilendirme yapıyoruz' örnek olarak gösterilebilmektedir.

Bu sonuçlar itibariyle Beyaz Masa Uluslararası Halk Katılımı Derneği tarafından hazırlanan halk katılımı spektrumuna göre halkın danışma aşamasına katılım amacı, kararlar veya yeni çözüm alternatifleri oluşturmak için geribildirimde bulunmaktır. Bu noktada Beyaz Masa kendi anket çalışmaları, yüz yüze görüşmeleriyle bu geribildirimleri aldıkları görüşmelerde tespit edilmiştir. Dolayısıyla spektrumda tanımlanan bu amaç yerine getirilmiştir. Yine spektrumda yer alan ve katılımcılara yöneltilen taahhüde göre yönetim katılımcıların endişeleri dinleyerek kararlara nasıl yansıtılacağı konusunda bilgilendirmesi gerekmektedir. Yapılan açıklamalarda örneğin Görüşmeci 11'in de *"çözümü ile alakalı ben bu cevabı kabul etmiyorum, bundan memnun değilim" dediği zaman biz gerekirse birime tekrar iletip ve ya bir şekilde cevap geçmiş, evrakı sonlanmış yani o hikâye bitmiş ama ben bu hikâyeyi tekrar baştan başlatın yazın" dediği zaman vatandaş, kesinlikle tekrar vatandaşın talebi üzerine değerlendirmeye almak üzere birime gönderiyoruz"* şekilde belirttiği gibi vatandaştan gelen geribildirimler mutlaka ilgili birimlerce değerlendirilmektedir. Bu geribildirim yeni bir başvuru gerektiriyorsa bu başvuru tekrar oluşturulmaktadır. Beyaz Masa'nın daha kaliteli hizmet vermesi veya diğer müdürlüklerin etkin bir kamu hizmeti sunması içinse ilgili birimler aracılığıyla bu noktalara ulaştırılmaktadır. Konuya bir de akıllı şehir yönetiminde bakmamız gerektiğinde geribildirimlerin alındığı danışma sürecinde sms, mail gibi araçlar etkin bir şekilde kullanılıyor oluşu bu noktadaki gelişmelere katkı sunmaktadır. İnternet tabanlı ağ üzerinden aktörlere daha hızlı ve kolay ulaşılarak katılımın artmasına imkân sağlanmaktadır.

3.6.3. Dâhil Etmeye Yönelik Bulgular

Uluslararası Halk Katılımı Derneği'ne göre vatandaşların veya katılımcıların dâhil olmasındaki amaç, kaygı ve isteklerinin anlaşılması için süreç boyunca onlarla birlikte çalışmaktır. Talep, öneri ve şikâyetlerin idarenin kararlarına dâhil edilmesi, yansıtılması esastır. Demokratik toplumlarda, katılımcı yönetim anlayışının temelinde yurttaşların taleplerinin, tercihlerinin kararlara yansıtılması temel koşuldur. Bununla birlikte yönetişimin temel ilkelerinden olan katılımcılık, politikaların belirlenmesi ve uygulanmasında toplumsal aktörlerin görüş, öneri, şikâyet gibi unsurlarının karar alma ve uygulama süreçlerine dâhil edilmesini ifade etmektedir. Bu nedenle Beyaz Masa'nın çalışmalarında halkın talep ve önerilerinin kararlara yansıtılmasını araştırmak amacıyla görüşmecilere *"Kurumunuz, vatandaştan gelen talep, şikâyet, görüş vs. gibi girdileri belediye organlarının kararlarına yansıtıyor mu?"* sorusu yöneltilmiştir.

Tablo 28. Görüşmecilerin, Beyaz Masa'nın Vatandaşın Gelen Başvuruların Belediyenin Kararlarına Yansıtmasına Yönelik Soruya Verdikleri Cevaplar

Görüşmeci 2	<i>“Belirli periyotlarda bu raporlar çıkarılıyor. Büyük bazlı da küçük bazlı da çıkarılabiliyor. Mesela bir konu vardır, çok fazla şikâyet gelmiştir. Bu konudan neden bu kadar şikâyet geldi, en çok hangi bölgeden şikâyet geldi? Müdürlüklerle oturulup konuşuluyor. Burada neden bu kadar şikâyet var, biz ne yapmalıyız, siz ne yapmışsınız, sonucu ne olmuş diye bunların hepsi raporlanıyor. İki aylık, üç aylık, altı aylık, yıllık olarak hepsi raporlu bir şekilde elimizde mevcut. En son oturulup bakılıyor yani ne yapıldı, nerden talep ya da şikâyet geldi ve biz nasıl biz cevap vermişiz, müdürlük nasıl bir işlem yapmış, herkesin aslında çalışması biraz da orada göz önüne geliyor”</i>
Görüşmeci 3	<i>“ Örneğin Ulaşım Koordinasyon Müdürlüğü'nde bir toplantı olacak ellerindeki raporlarla müdürlüğe gidip bizzat müdür veya müdür yardımcılara toplantılar esnasında bunlar belirtilerek iyileştirilmeler yapılıyor.”</i>
Görüşmeci 7	<i>“Bizim bu konuda her türlü raporlamamız yapılıyor yani. O raporlar doğrultusunda zaten gereken aksiyonlar alabiliyoruz. Bize katkı da sağlıyor”</i>
Görüşmeci 9	<i>“Bizim koordinasyon şefliğimiz var. O arkadaşlarımız bütün müdürlükleri ziyaret ederek gelen çağrı konularını, işte vatandaşlar bunlardan şikâyetçi, bunların talepleri var, bunları böyle yapsak daha iyi olur gibi, her ay toplantı yapıyorlar. Tüm müdürlerle gidip onların müdürlük makamlarını ziyaret ederek toplantılar yapıyorlar onlarla ilgili gerekli işlemleri söyleyip, kararları alıp daha sonra biz de burada uygulamaya geçiyoruz”</i>
Görüşmeci 12	<i>“Genel olarak mecliste çıkan kararlar zaten beyaz masaya kısmi olarak veya çoğul olarak gelen başvuruların aslında bir karara dönüşmesi. Örnek veriyorum son dönemde öğrenci kartları ile alakalı bir durum söz konusu oldu. Aslında bu talep mesela raporlama çıkarsak eminim ki bize birçok defa hatta binlerce yüz binlerce defa gelen başvuruydu. Nihayetinde bu konuyla alakalı karar alındı. Ya da son dönemde 0-4 yaş arası çocuğu olan annelerin toplu ulaşımı ücretsiz kullanabileceğine dair karar alındı meclisten ve bu toplu ulaşım ücretleri Müdürlüğü ile uygulamaya geçti. Yine burada aynı şekilde bize gelen başvurularda aslında bu yönde talepler vardı. Aslında bize gelen talepler bu anlamda karşılanıyor, meclis tarafından karşılanıyor diyebiliriz yani”</i>
Görüşmeci 13	<i>“Aslında bize vatandaşlardan gelen öneriler sayesinde biz birimlerle sürekli `bakın burada bu durum olacak veya bu böyle yapsak daha iyi olacak` diye değiştirdiğimiz hatta birçok karar var diyebiliriz.”</i>

Halk katılımı spektrumunda yer alan dâhil etme düzeyi için gelen başvuruların kararlara yansıtılması gerekmektedir. Yapılan görüşmeler neticesinde Beyaz Masa vatandaşın beklentilerini, taleplerini, bir konu hakkındaki endişelerini kayıt altına alıp çıkan sonuçları analiz ettiği anlaşılmıştır. Görüşmecilerin çoğu Beyaz Masa'nın Koordinasyon Birimi'nin olduğunu ve bu birimin Beyaz Masa'ya gelene talep, öneri ve şikâyet gibi başvuruların müdürlüklere ilettiğini ifade etmişlerdir. Koordinasyon Birimi, düzenli aralıklarla Beyaz Masa'ya yapılan başvuruları belli bir sistematığe göre analiz ederek, ilgili müdürlük veya belediye iştirakiyle paylaşarak yeni uygulamalara geçilmesini ya da var olan uygulamanın düzenlenmesini önermektedir. Hatta Görüşmeci 12'nin de ifade ettiği gibi o konuda meclisin karar alması sağlanmış ve İstanbulluların talep ettikleri uygulamalara geçilmiştir. Bununla birlikte akıllı şehir yapısında birbirine entegre sistemlerin yer almasından dolayı kurumlar arası koordinasyon oldukça önemli bir husustur. Bundan dolayı Beyaz Masa'nın kendisinde bulunan kentsel verilerin ilgili müdürlüklerle paylaşarak bu koordinasyonun altyapısını oluşturmaktadır.

Halk katılımı spektrumunda yer alan dâhil etme düzeyine kamu otoritesinin, vatandaşların veya diğer paydaşlarla süreç içerisinde onlarla birlikte çalışması etki etmektedir. Bu kapsamda görüşmecilere Beyaz Masa'nın paydaşları ve vatandaşları başvurularda talep edilen çözüm ve uygulama sürecine ne düzeyde dâhil ettiklerine yönelik sorular yöneltilmiştir.

Tablo 29. Görüşmecilerin, Beyaz Masa'nın Vatandaş Çözüm Ve Uygulama Sürecinde Ne Düzeyde Dâhil Ettiğine Yönelik Soruya Verdikleri Cevaplar

Görüşmeci 2	<i>“Çözüm ve uygulama sürecinde aslında çok fazla vatandaşlık bir durum olmuyor. Sadece onların bilgisi olması kısmında varlar. Ama sonucu beğenmezlerse ‘hayır, böyle sonuç verdiniz ama ben böyle sonuç istemiyorum, şöyle yapılınsın’ derse tekrar bir işleme alınıyor, tekrar bir inceleniyor.”</i>
Görüşmeci 5	<i>“Çözüm kısmında mesela vatandaş bir adres veriyor bize. Bizim müdürlüğümüz adrese gidiyor örnek veriyorum. Yol çalışması olabilir, kazı olabilir... Vatandaştan tekrar adres isteyebiliyoruz, resim isteyebiliyoruz. Vatandaşla iletişimimiz koptu değil ya da bu evrak bu şekilde geldi vatandaş eksik verdi kapatalım değil de çözmek için vatandaşa tekrar ulaştığımız zamanlar oluyor.”</i>
Görüşmeci 10	<i>“7 senedir buradayım yani süreçlerin şöyle ilerlediğini gördüm: Genellikle vatandaşın bir talebi varsa ya da bir önerisi varsa bu talep değerlendiriliyor. Bazı konularda gözlemlediğim, daha önce sahada çalıştığım zamanlarda da gözlemledim, vatandaş örnek veriyorum ulaşım ile alakalı önerisi varsa mutlaka davet ediliyor. Ulaşım ile ilgili ya da ne bileyim belki sağlık alanı ile ilgili bir</i>

<i>şeyler, şu anda afaki konuşuyorum, önerilerde mutlaka ilgili müdürlüklerin vatandaşları davet ettiklerine ve fikir alışverişi olduğuna şahit oldum. ''</i>

Mülakata katılan diğer görüşmeciler de hemen hemen benzer cevaplar vererek başvuru sahipleriyle BİT'ler aracılığıyla ya da yüz yüze görüşmelerle bilgi alışverişi yaptıklarını aynı zamanda onların yönlendirmeleriyle faaliyetlerini sürdürerek etkileşim içerisinde olduklarını ifade etmişlerdir. Zaten halk katılımında temel özelliklerinde biri de karar mercii otorite ile katılımcılar arasında etkileşim bulunmasıdır (İzci ve Sarıtürk, 2019:502). Dolayısıyla dâhil etme düzeyinde kararlara yansıtılmak üzere alınan talep ve önerilerin doğru anlaşılması ve aktif bir katılımın gerçekleşmesi için idare ile yurttaşlar arasında diyalog düzeyi gerekmektedir. Geçmiş bölümlerde sıklıkla vurgulandığı gibi akıllı şehir yönetişiminde BİT'ler aracılığıyla bu diyalog düzeyi sağlamlaştırmaktadır. Bu kapsamda Beyaz Masa'nın dâhil etme düzeyinde BİT'lerini kullanması şeffaf bir bilgi alışverişinin ve hesap verebilirliğin de önünü açmaktadır.

Vatandaş katılımı kavramı ayrıca grupların, çevre örgütlerinin, kulüplerin, lobilerin veya çeşitli paydaşların, temsil ettikleri grubun talep ve önerilerini görünür hale getirmeyi hedeflemektedir. Bu nedenle katılım süreçleri paydaşlara ve ilgililere açık olmalıdır. Halkın katılımının temelinde, siyasi gücün eşit, kaynakların ise adil dağılımı, geniş ve açık bilgi alışverişi, iş birlikçi ortaklıklar, kurumlar arası koordinasyon ve hesap verebilirlik yer almaktadır (İzci ve Sarıtürk, 2019:502). Bu nedenle karar alma süreçlerine bireylerle birlikte grupların, STK'ların da katılımı önemli bir husustur.

Kentsel sorunlarla ilgili şehir sakinlerinin talepleri, görüş veya beklentileri olabilmektedir. Demokratik yönetimler bu beklentileri karşılamak, şehir yönetiminde vatandaşların kararlarının etkin olmasını hedeflemektedir. Ancak yoğun nüfuslu yerlerde ortak akılla bir kararın alınması oldukça zordur. Bu noktada bireylerin bir araya gelerek oluşturdukları sivil toplum yapıları yönetimle vatandaş arasında yer alarak toplumun görüş ve isteklerinin yönetim kararlarına yansıtılmasında önemli bir araçtır. Ayrıca özel sektör, üniversiteler, meslek grupları gibi yapılar da önemli toplumsal aktörlerdir. Dolayısıyla vatandaşların karar alma mekanizmalarına katılımı için bu aktörler önemli bir unsurdur. Bu kapsamda görüşmecilere paydaşlarını katılımına yönelik sorular yöneltilmiştir.

Tablo 30. Görüşmecilerin, Beyaz Masa'nın Paydaşları Çözüm ve Uygulama Sürecinde Ne Düzeyde Dâhil Ettiğine Yönelik Soruya Verdikleri Cevaplar

Görüşmeci 1	<i>“Bütün kamu kurumları bizim belli bir düzeyde, belli bir oranda paydaşımız zaten. Hatta biz belediyenin müdürlüklerini de paydaş olarak adlandırıyoruz.”</i>
Görüşmeci 3	<i>“Özel sektör olarak o noktada herhangi bir şeyimiz yok. Kendi içimizde işte kendi yerinde çözüm ekipleri, mobil iletişim noktaları, saha ekipleri vs. bu şekilde birimlerimiz var tamamıyla onlarla.”</i>
Görüşmeci 5	<i>“Bizim entegre ilçelerimiz var.”</i>
Görüşmeci 6	<i>“Burayı (birimler arası faaliyetleri) koordine eden bir koordinasyon ekibimiz var.”</i>
Görüşmeci 7	<i>“Biz her vatandaşın şikâyetini müdürlük olarak raporluyoruz. Her birime de bunu söylüyoruz ‘İşte burada bir aksiyon alınmıyor ama buradan bu kadar şikâyet gelmiş aksiyon alınmasında fayda var’ diye biliyoruz”</i>
Görüşmeci 14	<i>“Şu anda biz bütün İstanbul çevresi, bütün kurumlarıyla iletişim kurarak vatandaşa dönüş sağlıyoruz. En son yine biz alıyoruz vatandaşa yine biz dönüyoruz. Ama içeride biz o birimlerden istişare halinde çözüm yapıyoruz”</i>

Vatandaşla birlikte diğer paydaş kurumların çözüm ve uygulama sürecinde yer alması özellikle sivil toplum kuruluşları, üniversiteler gibi aktörlerin yer alması vatandaşların kendi görüş ve önerilerinin kararlara yansıtılması kolaylaşmaktadır. Bu bağlamda Beyaz Masa, kendi personelleri, birimleri, İstanbul Büyükşehir Belediyesi'nin diğer müdürlük ve iştirakleriyle çözüm ve uygulama sürecinde paydaş olduğu görüşmecilerin beyanlarına yansımıştır. STK, meslek odaları, üniversite gibi daha organize topluluklar kendi grubunu temsil etmesinin yanında bir noktada toplum sesini idareye duyurabilmektedir. Dolayısıyla idare ve bireylerin haricinde üçüncü tarafların da talep, öneri ve şikâyetlerinin kararlara yansıtılması dâhil etme sürecini güçlendirecektir. Bununla birlikte konunun uzmanı araştırma merkezleri, sivil toplum kuruluşları gibi odak gruplardan ilgili kentsel probleme yönelik görüşlerinin alınarak kararları etkilemesi katılımcı yönetime uygun bir anlayıştır. Ancak Beyaz Masa, özel sektör, üniversiteler, STK gibi yapılardan ziyade İBB'ye bağlı müdürlük ve iştiraklerle paydaş olarak diğer kamu kurumlarıyla etkileşim halindedir. Bu kamu kurumları ve ilçe belediyeleri arasında görev ve sorumluluk alanı farklılığından dolayı başvuru konusunun ilgili birime iletilmesi hususunda faaliyet gerçekleştiği tespit edilmiştir. Bununla birlikte bazı görüşmecilerin açıklamalarında Beyaz Masa'nın sivil toplum kuruluşlarına ziyaretler gerçekleştirildiği ifade edilse de çözüm ve uygulama sürecinde bu sivil toplum kuruluşların aktör olarak yer almadığı anlaşılmaktadır. Dolayısıyla yönetim anlayışının önemli bir parça olan sivil toplum

kuruluşlarıyla ziyaretlerde gerçekleşen görüş alışverişlerinin haricinde vatandaşların başvurularıyla ilgili sorunların çözümü için sahada bir birlikteliğin olmadığı tespit edilmiştir.

Sorunlarla birlikte aktörlerin çok boyutlu olduğu kentlerde, yerel yönetimlerin başarısı ve vatandaşların yaşam kalitesinin iyileştirilmesiyle pozitif ve anlamlı bir ilişki bulunmaktadır. Bu nedenle yerel yönetimler hem bilgiye hem de vatandaşlara ulaşma noktasında sivil toplumun uzmanlığına ve onlarla kuracakları etkileşim düzeyine ihtiyaç duymaktadır (Özüpak Güleç, 2020:10). STK'lar içinde barındırdığı üyelerinin görüşlerini alıp kanalize edebilmektedir. Bu nedenle politik karar verme sürecinde önemli role sahiptir. Ayrıca siyasal girişimlerinin kalitesini, anlaşılmasını, benimsenmesini ve uygulanabilirliğini arttırmaktadır (Sivil Toplumun Karar Verme Sürecine Katılımıyla İlgili İyi Uygulama İlkeleri, 2009:5).

Katılım sürecinde dâhil etmenin amacı, bireylerin veya grupların görüşlerini rahatlıkla ifade ederek bunların idarenin alacağı kararlara taşınmasıdır. Vatandaşlar yönetime dâhil ederek alınan kararlar aynı zamanda vatandaşlar tarafından kolaylıkla benimsenmektedir. Böylece vatandaş, yönetimde aktif bir şekilde söz sahibi olabilmektedir (Yavaş ve Demir, 2014:893). Halk katılımı spektrumunda üçüncü aşması olan dâhil etme sürecinde katılımcıların talep ve önerilerinin idarenin kararlarına yansıtılması önemli bir kıstastır. Bu kapsamda soru yöneltilen görüşmecilerden alınan cevaplar analiz edildiğinde Beyaz Masa'nın vatandaşlarda gelen başvuruların belli bir sistematığe göre kayıt altına alınıp analiz edilerek ilgili müdürlükle paylaşıldığı, kararlara yansıtılarak uygulamaya çalışıldığı anlaşılmaktadır. Bu noktada Beyaz Masa'nın ilgili müdürlüğe veya belediye iştirakine yaptırım gücü bulunmadığı ancak düzenli aralıklarla yapılan görüşmelerde vatandaşların talep ve önerilerinin idare tarafından dikkate alındığı görüşmeciler tarafından dile getirilmiştir. Görüşmeci 12'nin '*Genel olarak mecliste çıkan kararlar zaten beyaz masaya kısmi olarak veya çoğul olarak gelen başvuruların aslında bir karara dönüşmesi. Örnek veriyorum son dönemde öğrenci kartları ile alakalı bir durum söz konusu oldu. Aslında bu talep mesela raporlama çıkarsak eminim ki bize birçok defa hatta binlerce yüz binlerce defa gelen başvuruydu. Nihayetinde bu konuyla alakalı karar alındı*' ifadesinde vatandaşlardan gelen taleplerin büyükşehir belediye meclisinde görüşüldüğü ve bu yönde karar alındığı ortaya çıkmaktadır. Bu çerçevede Beyaz Masa aracılığıyla vatandaşın gelen talep, öneri ve şikâyetlerin idarenin kararlarına yansıtıldığı anlaşılmaktadır. Dolayısıyla halk katılımı spektrumunda üçüncü aşama olan dâhil etme aşamasında Beyaz Masa etkin olmaktadır.

Konunun bir diğer bağlantı noktası da akıllı şehirdir. Akıllı şehir uygulamalarında ve altyapısında BİT'ler kullanılmaktadır. Bu nedenle kentsel veriler, bulut teknolojisi, büyük veri gibi unsurlar daha fazla önem kazanmaktadır. Çünkü idare, bu verileri canlı olarak takip edebilmekte, şehrin anlık ihtiyaçlarını görebilmekte ve buna göre çözümü çok hızlı bir şekilde yakalayabilmektedir. Akıllı şehrin bu altyapısından dolayı idare, bireylerin taleplerini, davranışlarını veya beklentilerini bu kentsel verilerden öğrenebilmekte, bu kapsamda politikaların kabul edip etmeyeceğine yönelik analizler yapılabilmektedir. Beyaz Masa da her gün binlerce çeşitli iletişim teknolojisi ve internet tabanlı uygulamalar sayesinde aldığı talep, öneri ve şikâyetleri bir veri haline getirerek vatandaşların adeta nabzını tutmakta ve bu verileri de kent idaresiyle paylaşarak ilgili konuda aksiyon alınmasını sağlamaktadır. Akıllı şehir yönetişiminin bu noktasında Beyaz Masa'nın kritik rolü bulunduğu görülmektedir.

3.6.4. İş Birliğine Yönelik Bulgular

İş birliği katılım düzeyinin yüksek olduğu bir aşamadır. Çünkü bu düzeyde katılımcılar yalnızca görüş bildirmez aynı zamanda çözümün bir parçası, sürecin bir aktörü olurlar. İş birliği düzeyinde ortaya çıkan sorunlara yönelik olarak bireyler veya STK'larla ortak çalışmalar yapılmaktadır. Bu kapsamda görüşmecilere Beyaz Masa'nın vatandaşlarla iş birliği düzeylerine yönelik sorular yöneltilmiştir.

Tablo 31. Görüşmecilerin, Beyaz Masa'nın Vatandaşlarla Çözüm ve Uygulama Sürecinde Ne Düzeyde İş Birliği Yaptığına Yönelik Soruya Verdikleri Cevaplar

Görüşmeci 1	<i>'İş birliği belli bir düzeyde oluyor. Ama her belediye konusu, her belediye hizmetiyle ilgili vatandaşla işbirliği oluyor mu derseniz hepsiyle de olmuyordur.'</i>
Görüşmeci 2	<i>'Birebir tabi ki temasta bulunmuyoruz. Ama yine kendisinin talepte bulunduğu noktada, onun bizi yönlendirmesiyle yine iş birliği yapmış oluyoruz aslında. Bir yoldaki sorunu bize iletmesi bile bana göre bir iş birliğidir.'</i>
Görüşmeci 4	<i>'Talep ve şikâyet kendisinden geldiği için başlı başına başrol orada. Park ve bahçelerden örnek verelim. Bir yerde ağaç dikilmesini istiyor. Gidip ekiplere yardım etmek istiyorsa orada arkadaşlarımız 'durun elinizi sokmayın' demezler yani'</i>
Görüşmeci 6	<i>'Vatandaşla herhangi bir düzeyde işbirliğimiz olmuyor. Çünkü vatandaşların çok fazla talepleri de olabiliyor. Biz direkt kendilerine 'konu nedir?' dediğimiz takdirde bize verdikleri bilgiyi biz evraka giriyoruz.'</i>

Görüşmeci 7	<i>“Mutlaka. Her birim için bunu söyleyemem ama oluyor. Mesela örnek veriyorum anlık başvurulardan bahsediyorum, işte veteriner olsun vatandaşı arar bizi der ki, saat fark etmeksizin ilçe Belediyesi'nin çalışma saatleri dışında olsun, ‘bu sokakta yaralı bir kedi veya kanaması olan bir kedi var’ diye biliyoruz. O anda vatandaşın bilgilerini müdürlükle paylaşıyoruz. Çünkü müdürlükle vatandaşın birebir iletişim kurması o hayvanın daha çok hayatının kurtarılmasına sebebiyet veriyor. Çünkü müdürlük yeri geliyor o hayvan için bir video isteyebiliyor ya da o an hayvanı hayatını kurtarabilecek önlemlerde bulunmasını ricada bulunabiliyor. O şekilde vatandaş biz konuya dâhil edebiliyoruz.”</i>
Görüşmeci 8	<i>“Müdürlük yaptığı işi bize yazılı olarak dönüyor. Biz de vatandaşa dönüyoruz. O yüzden vatandaşın bizim çözüm sürecimize dâhil olması, çok yazılı bir iş olduğu için bizim değil de daha çok müdürlüğün çözüm sürecine dâhil olma işlemi olabiliyor.”</i>
Görüşmeci 10	<i>‘Bu da talebiyle, şikâyeti ile alakalı genel bir durum. Mutlaka vatandaş sürecin içinde de olabilir olmayabilir de. Yani o tamamen konu ile alakalı. Ama karar durumunda o noktada vatandaş işin içinde olur mu dersiniz, son noktada olmaz.’</i>
Görüşmeci 12	<i>“Biz başvurularla ilgili işlem yaparken daha önce de ifade ettiğim gibi sadece salt beyanı üzerine değil netleştirilmesi gereken konularla ilgili vatandaşla istişare halinde olarak vatandaşın görüşünü alarak başvuruyu müdürlüğe iletiyoruz ve o manada çözüm almaya çalışıyoruz. O noktada tabi ki vatandaşla işbirliği içerisinde oluyoruz”</i>
Görüşmeci 13	<i>“Hem işin içinde hem biraz da geri planda başvuruya göre değişiyor. Ama bizi vatandaş genelde sürecin içerisinde tutmaya çalışıyoruz onu arıyoruz, geribildirim yapıyoruz.”</i>

Halk katılımı spektrumunda iş birliğinde temel amaç sorunlara yönelik çözüm yollarının aranması, alternatiflerin geliştirilmesi ve karar verilmesi süreçlerinde halkla iş birliği yapmaktır. Vatandaşların başvurularında ortaya çıkan sorunlara birlikte çözüm üretmek veya çözüme yönelik birlikte uygulama yapmak iş birliğinin temel noktasıdır. Bu bağlamda Beyaz Masa’nın başvuru aldıktan çözüme kavuşturdukları süreç boyuna vatandaşla işbirliği faaliyetleri tespit edilmeye çalışılmıştır.

Görüşmecilerin beyanları incelendiğinde hemen hemen hepsinin benzer cevaplar verdiği görülmektedir. Görüşmecilere Beyaz Masa’nın vatandaşlarla olan iş birliği düzeyine yönelik

soru soruldu ancak görüşmeciler bilgilendirme, danışma ve dâhil etme düzeyine atıf yaparak cevap vermiştir. Çoğunlukla vatandaşlardan talep, öneri, şikâyet aldıklarını, bunları çözüme kavuşturmaya çalıştıklarını, çözüm sırasında kurulan iletişimi bir iş birliği düzeyi olarak gördüklerini açıklamışlardır. Ancak katılım düzeylerinde aşamalar arasında bir farklılık bulunmaktadır. İş birliğinin kendinden önceki aşamalardan farkı da katılımcılar artık görüş bildirmeye değil çözüme veya uygulamaya yönelik idareyle birlikte ortak çalışmalara imza atmasıdır. Bu çerçevede görüşmecilerin beyanlarıyla iş birliği aşamasının amacının uyuşmadığı görülmektedir. Fakat Görüşmeci 4 ve 7'nin ifadelerinde başvuru sahiplerinin uygulamaya yönelik faaliyette aktif rol aldığına yönelik ifadeler bulunmaktadır.

Vatandaşlarla işbirliği yapılması kadar diğer kurum ve kuruluşlarla, paydaşlarla da iş birliği önemlidir. Çözüm ve ya uygulamaya yönelik ortak hareket edebilmek, koordinasyon ve eşgüdümün sağlanması STK gibi organize topluluklar için daha kolaydır. Bu bağlamda görüşmecilere Beyaz Masa'nın paydaşlarla ne düzeyde iş birliği yaptığına yönelik soru yöneltilmiştir.

Tablo 32. Görüşmecilerin, Beyaz Masa'nın Paydaşlarla Çözüm ve Uygulama Sürecinde Ne Düzeyde İş Birliği Yaptığına Yönelik Soruya Verdikleri Cevaplar

Görüşmeci 1	<i>“Biz paydaşlarımızla tabi ki iş birliği yapıyoruz. İş birliğinden ziyade biz çağrı merkezi olarak bizim daha çok bilgiye ihtiyacımız var. İş birliğimiz daha çok bilgi üzerine.”</i>
Görüşmeci 2	<i>“Sivil toplumla ilgili bir şey diyemeyeceğim ama bizim kendi müdürlüklerimiz bizim biraz da paydaşlarımız gibi oluyor. Biz evet çağrı merkeziyiz, belediyedeyiz, aynı çatı altında ama biraz daha çağrı merkezi olarak müdürlüklerin ne yapması gerektiğini biz iletiyoruz. Evet, vatandaştan böyle bir talep var ‘Siz bunu yapın, siz şunu yapın, böyle yaparsak nasıl olur, vatandaş bunu talep ediyor. Bu konuda çok şikâyet var’ gibi yine müdürlüğün yetkisinde, yapan birim biz olmadığımız için biz konuyu onlara iletiyoruz.”</i>
Görüşmeci 3	<i>“Sürekli zaten her birimle irtibat halindeyiz. Gerek çözüm gerek diğer dış birimlerimiz olsun bu noktada kendilerinden anlık olarak ulaşabileceğimiz bazı bilgiler oluyor.”</i>
Görüşmeci 4	<i>“Tabi ilçe belediyeleri, sivil toplum kuruluşları koordineli olarak çalışabiliriz. Hiçbir problem yok. Yeter ki talep gelsin onlardan. ‘Biz sizinle iş yapmayız ya da o iş bizim işimiz siz karışmayın’ gibi bir şey olmaz. İş bölümü yapılır orada.”</i>
Görüşmeci 6	<i>“Yani aslında her birim, İstanbul Büyükşehir paydaşlarına baktığınız zaman, her birim üzerine düşen görevi yapmaya çalışıyor. Dediğim gibi burada durum</i>

	<i>tamamiyle uygunluk durumu bence yani şahsi fikrim. Vatandaşlar talep edebiliyorlar, birçok konuda talepleri olabiliyor ama dediğim gibi en son müdürlük okey derse burada bu işin olması gerekiyor derse çok da vatandaşlara söz hakkı bırakmıyoruz diyebilirim yani.”</i>
Görüşmeci 11	<i>“Kurum içinde bu iletişimi ve koordinasyonu sağlayacak özel bir birimimiz var. Zaten bunlar faaliyetler. Bu anlamda kendileri birimlerle fiili olarak görüşme sağlıyorlar, çalışma yapıyorlar.”</i>
Görüşmeci 12	<i>“Müdürlüklerle zaten sürekli istişare halindeyiz. Vatandaşla gelip görüşülmesi gerektiği zaman onlar da görüşüyorlar hatta vatandaşla öyle söyleyeyim.”</i>
Görüşmeci 13	<i>“Onlarla tabi ki bizim her birimde beyaz masa sorumlusu var hemen hemen. Örneğin buradan siz farklı bir birime gittiğiniz zaman İstanbul Büyükşehir Belediyesi’nde orada bizim beyaz masa personellerinden bir tanesi de orada oluyor. Biz onunla istişare kuruyoruz. Sorunumuz olduğu zaman hızlıca aksiyon alıyoruz. Bu konuda orada bir sorun olduğu zaman buradan ben arıyorum hemen beyaz masa temsilcisini veya evrakları da orada bizim temsilcimiz var. Daha hızlı bir şekilde çözüm sunuluyor.”</i>

Diğer paydaşlarla işbirliği konusunda Beyaz Masa’nın başka bir faaliyetinin olup olmadığını yönelttiğimiz görüşmeciler belediyeye bağlı kurumlarla toplantılar düzenlediklerini, burada sunum yaparak görüş alışverişinde bulunduklarını ifade etmişlerdir. Görüşmeci 4 ilçe belediyeleri ve özel sektör temsilcileriyle hizmet kalitesini artırmaya yönelik çalışmalar yaptıklarını ‘*Entegre ilçe belediyelerimiz var bizim. Devamlı olarak ziyaretlerde bulunurlar. Geliyorlar burada bizim çalışma ortamımızı görüyorlar. Türk Telekom, Turkcell birçok çağrı merkezi geldi*’ sözleriyle açıklamıştır. Görüşmeci 13 ise birimler arasında koordinasyon kurularak düzenli toplantılar ve görüş alışverişi yaptıklarını ifade etmiştir.

Halka işbirliği yapmanın bir başka yolu da kamu kurumlarından farklı olarak sivil toplum kuruluşlarıyla, üniversitelerle veya konuyla ilgili sosyal gruplarla iş birliği yapmaktır. Çünkü bu tür yapılar toplumsal aktör olmanın yanında kentsel problemlerle ilgili bilgiye ve çözümünde rol alabilecek kapasiteye sahip olabilmektedir. Dolayısıyla bu tür yapıların karar alma süreçlerinde yer alması, halkın görüş ve isteklerinin kararlara yansıtılmasında ve problemlere yönelik çözümlerde yer almasında etkili olmaktadır. Bu bağlamda Beyaz Masa’nın diğer paydaşlarla olan iş birliği düzeyinin tespitine yönelik soruya katılımcıların büyük çoğunluğu büyükşehir belediyesine bağlı birimleri, müdürlükleri veya iştirak şirketlerini paydaş olarak görmekte ve bunlarla vatandaşların talep ve önerilerinin karşılanması hususunda iş birliği içerisinde olduklarını ifade etmektedir. Bu birimlerle düzenli aralıklarla yapılan toplantılarda

fikir alışverişinin yapıldığını görüşmeciler beyan etmiştir. Ayrıca bazı görüşmeciler sivil toplum kuruluşlarıyla ziyaretlerin gerçekleştiğini veya olası bir iş birliği düzeyinin kurulabileceğini ifade etseler de somut bir iş birliği düzeyinin olmadığı anlaşılmaktadır.

Mülakata katılan görüşmecilere Beyaz Masa'nın paydaşlarla iş birliği düzeyine yönelik sorular yöneltilmiştir. Bu görüşmede alınan cevaplar incelendiğinde görüşmecilerin Beyaz Masa'nın vatandaşlarla iş birliği düzeyine yönelik soruya verdikleri cevaplara yakın ifadeler kullanmışlardır. Görüşmeciler genellikle koordinasyon birimlerinin olduğunu ve bu birimin diğer birimlerle iletişim halinde olduğunu belirtmişlerdir. İş birliği düzeyinde vatandaşlarla olduğu gibi paydaşlar da aktif rol alarak sorunlara çözüm üretmektedir. Fakat görüşmeciler, problemlerin birlikte çözümü veya kamu hizmetinin paydaşlarla birlikte sunulması yerine Beyaz Masa'nın birimler arası koordinasyon misyonuna vurgu yapmıştır. Bu nedenle 'irtibat', 'iletişim' kavramlarını sıklıkla cevaplarında kullanmışlardır. Bu noktadaki birimler arasındaki bilgi alışverişini iş birliği düzeyi olarak görmüşlerdir. Ancak halk katılımı spektrumunda dördüncü aşama olan iş birliği aşamasına göre değerlendirmek gerektiğinde Beyaz Masa'nın vatandaşlarla veya STK, meslek odaları, üniversiteler gibi paydaşlarla sorunun birlikte çözümü ya da kamu hizmetini birlikte sunmaya yönelik bir iş birliğinin olmadığı anlaşılmaktadır.

3.6.5. Yetki Vermeye Yönelik Bulgular

Dünyada sosyal, ekonomik, kültürel alanda yaşanan değişimler yönetim alanına da etki etmiştir. Katı, sert bürokrasi anlayışı yerine katılımcı, vatandaş odaklı, yetki paylaşan yönetim anlayışı ön plana çıkmaktadır. Bu kavramları savunan Yerel Gündem 21 oluşturmuş olduğu çalışma grupları, kent konseyleri gibi uygulamalar ve yönetsel süreçlerle şehir sakinleri kararlarda etkili olabilmektedir. Bu uygulamalar ve süreçlerde ortaya çıkan katılım düzeyleri, yerel yönetim birimlerinin yetkilerini şehir sakinleriyle paylaşmalarıyla belirlenmektedir (Yıldırım, 2014:86). Bu bağlamda Uluslararası Halk Katılımı Derneği'nin hazırlamış olduğu halk katılımı spektrumunda son aşama olan yetki vermedeki amaç nihai kararın halk tarafından verilmesiyle katılım düzeyinin artırılmasıdır. Buna göre halk tarafından verilen kararlar uygulamaya geçmektedir.

Vatandaşların karar alma sürecini Beyaz Masa örneğinde inceleyen bu çalışmada halk katılımı spektrumunun katılım düzeyleri veri analizinde kullanılmıştır. Spektrumun son aşaması yetki vermedir. Ancak Beyaz Masa İBB'ye bağlı bir yapıdır ve yetki verme yetkisi bulunmamaktadır

ve görüşmeciler kendi fikirlerini ifade etmişlerdir. Bu konudaki sınırlılığa dikkat edilmesi gerekmektedir.

Tablo 33. Görüşmecilerin, Beyaz Masa'nın Ne Düzeyde Vatandaşa Karar Verme Yetkisi Bıraktığına Yönelik Soruya Verdikleri Cevaplar

Görüşmeci 2	<i>"Yani karar verme yetkisi değil ama mesela şuan meydanların yapılmasıyla alakalı bir proje var. İnternet üzerinden meydanların tasarımı, nasıl yapılması gerektiği vs. bunlarla ilgili sanırım daha çok mimarlar, mühendisler başvuruyorlar, kendi projelerini sunuyorlar. Sonuçta bence bu bile çok büyük bir şey. Taksim meydanı gibi düşünün."</i>
Görüşmeci 3	<i>"Karar verme noktasın şöyle, vatandaşın ilettiği durumların uygunluğuna göre karar verildiği için tabi ki de tabiri caizse dolu talepler zaten vatandaşın beyanı üzerine kabul ediliyor."</i>
Görüşmeci 5	<i>"Burada (sosyal yardım talebi yapan vatandaşın başvuru süreci) talepte ve şikâyetle vatandaş tamamen rol olarak etkin değil. Etkin olduğu başvurular, konular mevcuttur illa ki. Sosyal hizmetlerden örnek verecek olursak ya da tüm genel olarak bakacak olursak bunu söyleyebiliriz: Vatandaş tamamen etkin rol oynamıyor. Müdürlüğümüz genel olarak karar veren birim."</i>
Görüşmeci 9	<i>"Yani vatandaş eğer verilen cevaptan memnun değilse tekrar bir başvuru oluşturabilir, tekrar bir ekip yönlendirilir. Eğer orada sorun varsa oradaki şubelerdeki yetkili ekip gittiğinde çözebilir."</i>
Görüşmeci 10	<i>"Geneli ilgilendiren bir konuda mutlaka vatandaşın vereceği tepkiye göre hareket edilir bu da yöneticilerin vereceği karardır. Doğrudan son kararda olmasa da dolaylı olarak aslında sürecin yönetimine sahip olabiliyor tabi ki de vatandaş."</i>
Görüşmeci 12	<i>"Şimdi zaten karar verme yetkisine bırakmaktan ziyade vatandaş bize talebini ettiği zaman biz aslında tabii net olarak alıp vatandaşa geri dönecek şekilde işlem yapmaya gayret ediyoruz. Yani dolayısıyla başvuru yaparken aslında birebir karar ortaklarından birisi olmuş oluyor."</i>
Görüşmeci 13	<i>"Karar noktasında şöyle; bir alanda tabi ki vatandaşın talebi olduğu gibi diğer başka bir vatandaşın onun zıt yönde talebi oluyor. Biz ortak noktayı bularak belki yeri geliyor bazen vatandaşın demiş olduğu yere değil de belki biraz daha ilerisine veya biraz daha gerisine. Onu memnun etmeye çalışarak talebini karşılamaya çalışıyoruz"</i>
Görüşmeci 14	<i>Öncelikle talebin ilettikten sonra biz vatandaşın talebini zaten mümkün olduğunca karşılamaya çalışıyoruz. Bu talebinde bizim yapabileceğimiz bir şey</i>

	<i>varsa veya eğer yapamadığımız bir şey olduğunda da ilgili birimlere iletmesini sağlıyoruz''</i>
--	--

Siyasal katılım farklı düzeylerde gerçekleşmektedir. Otoriter yapılarda siyasal katılım, kural koyma yetkisine sahip elit kesimin meşruiyetinin tesis edilmesi için yığınlar tarafından oy verilmesini ifade ederken, özellikle çoğulcu demokratik sistemlerde geniş yurttaş katılımını ifade etmektedir (Eser ve Güler, 2015:197). Zamanla demokratik sisteme geçişle birlikte idarenin kararlarına vatandaşlar, özel sektör veya STK'lar da ortak olmaya başlamıştır. Dolayısıyla oy kullanarak siyasal katılım gösterilmesinin ötesinde kararların bir kısmında ya da tamamında kamu otoritesinin dışındaki aktörler etkili olmaya başlamıştır. Bu noktada ifade edilen yetki verme, kararın yönetim yerine katılımcılara ait olmasını ifade etmektedir.

Uluslararası Halk Katılımı Derneği tarafından hazırlanan katılım spektrumunda son aşama olan yetki verme aşamasında nihai kararın vatandaşa ait olduğu vurgulanmaktadır. Bu bağlamda görüşmecilere Beyaz Masa'nın nihai kararı ne düzeyde vatandaşa bıraktığına yönelik soru yöneltilip fikirleri alınmıştır. Ancak yukarıda değinildiği gibi yasal olarak Beyaz Masa'nın karar verme yetkisi verme gibi bir yetkisi bulunmamaktadır. Burada görüşmecilerin fikirleri üzerinden değerlendirme yapılmıştır.

Görüşmecilerin bu soruya vermiş oldukları cevaplar incelendiğinde halk katılımı spektrumunda son aşama olan yetki vermeyi karşılayacak bir ifade bulunamamıştır. Bazı görüşmeciler nihai kararın vatandaşa değil ilgili müdürlüğe ait olduğunu zaten açıklamıştır. Bazı görüşmeciler de 'kararı vatandaş veriyor' dese de aslında ifade edilenler katılımın spektrumunun ilk aşamalarına atıf yapmaktadır. Görüşmeciler özellikle 'vatandaşın talebini karşılamayı' yetki verme aşaması olarak belirtmektedir. Ancak görüşmecilerin ifade ettiği bu husus, halk katılımı spektrumunda yer alan ve talep, öneri ve şikâyetlerin alınması danışma ve bunların kararlara yansıtılması olan dâhil etme ile ilgilidir. Dolayısıyla Beyaz Masa'nın nihai kararı vatandaşa bırakma noktasında yetkisi olmamakla beraber görüşmecilerin ifadelerinde Beyaz Masa'nın vatandaşa karar verme yetkisi bırakmadığı anlaşılmaktadır.

Yetki verme düzeyini tespit etmeye yönelik sorular arasında ayrıca kullanılan iletişim araçlarına yönelik sorudur. Çalışmanın diğer boyutu olan akıllı şehir yönetişiminde vatandaşların karar alma, politika belirleme veya şekillendirme süreçlerine BİT'ler aracılığıyla katılması önemli bir husustur. Beyaz Masa'nın yetki verme düzeyinde akıllı şehir yönetişimini ölçmeye yönelik olarak *'Kurumunuz vatandaş başvurularının nihai kararının tamamına ya da bir kısmına*

ilişkin karar verme yetkisini vatandaşa bırakırken hangi iletişim araçları kullanılmaktadır'' sorusu yöneltilmiştir. Görüşmeci 2, bu gibi faaliyetlerin tek bir aşamadan oluşmadığını belirttikten sonra önce yüz yüze görüşme yapıldığını ifade etmiştir. Görüşmeci 3 de vatandaşlarla yüz yüze görüştüklerini, talepleri doğrultusunda telefon, mail ve SMS gibi araçlarla da görüşebileceklerini açıklamıştır. Görüşmeci 4 ise evrakların hızlanması için telefon görüşmesi yaptıklarını söylemiştir. Görüşmeci 5 *''Kararı görüşürken ya SMS' le ya da çağrı yoluyla vatandaşımıza dönüyoruz. Bilgisini veriyoruz''* şeklinde cevap verirken Görüşmeci 6 anında bir iletişim sağlamak için telefon cevabını vermiştir. Görüşmeci 7 ise vatandaşa ulaşabilecekleri her iletişim kanalını kullanmayı tercih ettiklerini ifade etmiştir. Görüşmeci 8 ise bunu vatandaşın tercihinin belirleyeceğini, kolay olması nedeniyle sosyal medya veya Whatsapp'ın tercih edildiğini bildirmiştir. Görüşmeci 11 ise bu hususta telefon, sosyal medya iletişim kurarak yerinde çözüm ekipleriyle vatandaşla yüz yüze görüştükleri cevabını vermiştir. Ağırlıklı olarak telefonun daha çok iletişim aracı olarak tercih edildiği görülmektedir. Ancak vatandaşa anında ulaşabilme adına SMS, mail gibi iletişim araçlarının kullanılmasının yanında yüz yüze görüşmelerin de gerçekleştiği tespit edilmiştir. Beyaz Masa'nın vatandaşa daha kolay ulaşabilme adına çeşitli BİT'lere sahiptir. Bunları da bilgilendirme, danışma gibi katılım düzeyindeki aşamalarda aktif olarak kullanıldığı anlaşılmaktadır. Akıllı şehir yönetişimi açısından BİT'ler aracılığıyla vatandaşları karar alma mekanizmalarına katılımlarını artırması noktasında Beyaz Masa'nın tecrübeli olacağı görülmektedir.

Vatandaşların karar verme yetkisini kullanması için Beyaz Masa'nın sunduğu fırsatlara yönelik soruya görüşmeciler anket aramaları yaptıklarını, mobil iletişim ve diğer iletişim noktalarında saha çalışmaları yaptıklarını ifade etmişlerdir. Ayrıca vatandaşların kendilerine 7/24 kolaylıkla ulaşabildiklerini bunun için gerekli altyapı ve teknik donanımlarını geliştirdiklerini söylemişlerdir. Vatandaşların karar verme noktasında etkili olması için alınan kararları sorgulayıp itiraz etme haklarına sahip olduklarını talep eden vatandaşların gerektiğinde müdürlükle yüz yüze görüşebileceklerini de vurgulamıştır. Görüşmecilerin, vatandaşların karar verme yetkisini kullanmaları için sunulan fırsatlara yönelik olarak gösterilen örnekler yukarıda ifade edildiği gibi yetki verme düzeyinden ziyade bilgilendirme veya danışma düzeyiyle ilgilidir. Ancak vatandaşların 7/25 kendilerine kolaylıkla ulaşabilmeleri için teknolojik altyapılarını güçlendirmesi e-yönetişim ve akıllı şehir yönetişimine pozitif yansımaktadır.

3.6.6. Aktif Katılıma Yönelik Bulgular

Aktif katılım, bilgilendirme ve danışmanın ileri aşaması olarak karar alma süreçlerine katılım amacıyla bireylere ve sivil topluma sunulan fırsatları ifade eder. Aktif katılım sürecinde STK veya bireylerle çalışma atölyeleri, yurttaş jürileri gibi araçlarla nihai kararı veren kamu otoritesinin politikaları belirlenmektedir. OECD’ye göre aktif katılım sürecinde bireyler veya gruplar politika önerisinde bulunabilmekte fakat nihai kararın alınması ve politika belirlenmesinin sorumluluğu idareye aittir. Aktif katılım, direkt olarak halk katılımı spektrumunda yer almayan bir aşama, fakat görüşmecilerin vatandaşların karar alma ve politika yapım süreçlerine katılımlarına yönelik bakış açılarını tespit etmek için kullanılabilir.

Tablo 34. Görüşmecilerin, Beyaz Masa’nın Vatandaşın Karar Verme ve Politika Belirleme Sürecine Aktif Katılıma Yönelik Soruya Verdikleri Cevaplar

Görüşmeci 2	<i>“Vatandaş yok. Burada yer almıyor”</i>
Görüşmeci 3	<i>“Tamamiyle vatandaş katkısı diyebiliriz ona. Çünkü bizim amacımız zaten İstanbul içerisinde bulunan bütün vatandaşlarımıza hizmet etmeye yönelik olduğu için vatandaşlarımızın talebi doğrultusunda işlem yapıyoruz.”</i>
Görüşmeci 5	<i>“Etki olarak aslında çoğunluk baz alınıyor. Ama direkt vatandaşın bir etkisi değil de tabi ki müdürlük de vatandaşın talebini uygunluğu var mı, oluru var mı vs. ölçüyor.”</i>
Görüşmeci 6	<i>“Vatandaşın çok bireysel olarak oyunun içerisinde olduğunu düşünmüyorum. Şahsi düşüncem. Çünkü vatandaş görüyor ve arıyor. Evet, on tane vatandaşım veya yirmi tane vatandaşım arıyorsa on tanesi bir daha geri dönmüyor bile yani. Konuyu takip etmiyor bile. Mutlaka takip eden vatandaşlarımız da var. Ama çok fazla işin içlerinde olduğunu söyleyemem.”</i>
Görüşmeci 8	<i>“Aslında vatandaş bireysel olarak arıyor, biz buradan kayıt alıyoruz. Sonra onları arka planda raporlayarak sunuyoruz. Zaten bunu aslında vatandaş sağlıyor bize. Biz sağlamıyoruz. Yani bizim elimizdeki gittiğimiz veriyi vatandaş sağlıyor zaten. Bunu zaten vatandaş yapmış oluyor, bizim değil”</i>
Görüşmeci 9	<i>“Vatandaş ne kadar çok bir şeyi şikâyet ederse oraya odaklı olmaya çalışıyoruz. Şu an fatura ile ilgili sorunlarımız var. Fatura ile ilgili ne aksiyon alabiliriz, nasıl yapabiliriz gibi işlemler yapıyoruz. Vatandaş da aslında ister istemez dâhil oluyor”</i>
Görüşmeci 10	<i>“Vatandaş bu noktada dolaylı katılabilir aslında, şikâyetleri ile aktif değil de dolaylı katılıyor.”</i>

Görüşmeci 14	<i>'Vatandaş bize talebini ileterek yer almasını yapıyor. Talebini bize iletiyor. Biz de ona geri dönüş sağladığımız da öyle yer alıyor.'</i>
---------------------	---

Mülakata katılan görüşmecilere vatandaşların karar alma ve politika belirleme süreçlerine ne düzeyde aktif katılım gösterdiklerine yönelik soru sorulmuştur. Görüşmeciler farklı noktalardan soruyu açıklamaya çalışsalar da hemen hemen aynı noktaya işaret etmektedirler. Buna göre vatandaşın talep almalarını ve bunu uygulamaya koymalarını aktif katılım olarak görmektedirler. Ancak görüşmecilerin beyanlarından farklı olarak aktif katılım sürecinde katılımcılar, bizi bilinci bir şekilde atölye, odak grup görüşmeleri gibi araçlarla karar alma sürecine aktif katılmaktadır. Çünkü aktif katılım süreci, Avrupa Konseyi'nin hazırlamış olduğu Politik Karar Alma Süreçlerine Sivil Katılım Rehberi'nde politika belgelerinin vatandaş-idare iş birliğinde odak grup, atölye çalışmaları gibi araçlarla oluşturulduğu, nihai kararın idarenin sorumluluğunda olduğu bir süreci ifade etmektedir.

Beyaz Masa'nın vatandaşların karar alma ve politika yapım süreçlerine katılımı konusunda isteklerine yönelik soruya ise Görüşmeci 1 vatandaşın bu süreçlere katılmasında istekli olduklarını, vatandaşın gelen taleplerin karşılanmasında birimlere baskı yaptıklarını ifade etmiştir. Görüşmeci 2 de vatandaşların ihtiyaçlarının tespit edildiği, Görüşmeci 3 ise 'ortak akıl' oluşturulması amacıyla bu süreçte yer alması gerektiğini belirtmiştir. Görüşmeci 4 de etkin bir kamu hizmetini sunmak, Görüşmeci 5 vatandaşların problemleri anında tespit edilmesi için vatandaşların bu süreçlere katılımını desteklemektedir. Görüşmeci 6 da *'Kesinlikle katılımın olması lazım ki burası İstanbul Büyükşehir Belediyesi'nin vitrini Beyaz Masa'* cevabıyla diğer görüşmecileri desteklemiştir. Görüşmeci 7 ve Görüşmeci 10 problemin çözümü, Görüşmeci 8 ise talep edilen hizmetin kendilerine ulaştığı için vatandaşların sürece katılımlarını desteklemektedir. Görüşmeci 12 iş yükünün azalması, Görüşmeci 13 ve 14 ise ihtiyaca yönelik kamu hizmetinin verilmesi amacıyla vatandaşların karar verme ve politika yapım süreçlerine katılımları konusunda istekli olduklarını beyan etmiştir.

Mülakata katılan görüşmecilere, vatandaşların neyle ilgili katılımını tercih ettiklerine yönelik soru sorulmuştur. Buna göre Görüşmeci 1, bilginin anlık gönderilmesi, Görüşmeci 3 hizmetlerin iyileştirilmesi, Görüşmeci 5 ve 10 kurumsal gelişimin sağlanması hususunda vatandaşların katılımını tercih ettiklerini ifade etmiştir. Bununla birlikte Görüşmeci 6,7 ve 13 kentsel problemlere anında müdahale edebilmek için vatandaşlara ihtiyaç duyduklarını belirtmiştir. Görüşmeci 14 ise problemlerin tespit edilmesi ve verilen hizmetleri destekleyerek süreçlerde yer alan vatandaşların olduğunu vurgulamıştır.

4. SONUÇ VE ÖNERİLER

Şehirlerin hem mekân hem de nüfus düzeyinde hızla gelişmesiyle birlikte problemler ve fırsatlar da artmıştır. Ortaya çıkan problemleri çözümünde, aynı zamanda sürdürülebilir bir kalkınmanın gerçekleştirmesinde belediye yönetiminin vatandaşla arasındaki ilişki ve katılımın düzeyi önem kazanmıştır. Şehir yönetiminde katılımcı bir anlayışla toplumsal aktörleri bir araya getiren akıllı şehir yaklaşımı, günümüzde pek çok şehir tarafından kabul edilmektedir. Akıllı şehirle bilgi ve iletişim teknolojilerinin kent yönetiminde kullanılmasıyla birlikte vatandaşların karar alma mekanizmalarına katılımları da kolaylaşmıştır.

Yapılan bu çalışmada akıllı şehir stratejisine sahip İstanbul'da vatandaşları Beyaz Masa uygulaması aracılığıyla vatandaşların karar alma mekanizmalarına katılım düzeyleri yapılan mülakatlardan elde edilen veriler Uluslararası Halk Katılımı Derneği tarafından hazırlanmış katılım modeline göre analiz edilmiştir. Buna göre spektrumunda yer alan bilgilendirme, danışma, dâhil etme, iş birliği ve yetki verme aşamalarına göre değerlendirme yapılmıştır.

Beyaz Masa'nın sahip olduğu güçlü altyapı ve uzman personel desteğiyle 7/24 ulaşılabilir bir kurum olmalarından ve vatandaşa en kısas sürede cevap vermelerinden dolayı genel olarak bilgilendirme faaliyetlerinde başarılı olduğu görülmüştür. Öncelikle vatandaşların bilgi alma haklarının var olduğu, bu noktada Beyaz Masa'dan bilgi alınmasında herhangi bir engelin olmadığı görüşmecilerin beyanlarından tespit edilmiştir. Bilgilendirmede telefon, sosyal medya, yazılı görsel basın, mail gibi bilgi ve iletişim teknolojilerinin vatandaş ve Beyaz Masa iletişiminin sağlanmasında etkili bir şekilde kullanıldığı anlaşılmıştır. Bilgilendirme düzeyindeki bir katılım, e-yönetişim veya akıllı şehir yönetişimi için Beyaz Masa güçlü BİT altyapısına sahip olduğu görülmektedir. Ayrıca vatandaşların kendi başvurularının durumuna yönelik bilgi paylaştıklarını, müdürlük ve iştiraklerin sorunların çözümüne yönelik performans değerlendirmesi yaptıklarını görüşmeciler dile getirmiştir. Bununla birlikte vatandaşları başvurularının durumları hakkında açık ve anlaşılır şekilde bilgilendirdiği tespit edilmiştir. Aynı şekilde toplumun karar alma mekanizmalarına katılımını olumlu yönde etkileyen bir diğer husus da toplumun bilgilendirilmesidir. Bu noktada Beyaz Masa, toplumun büyük bir kısmını ilgilendiren, değişen veya yeni olan durumlar, politikalar, uygulamalar hakkında özellikle BİT'leri aktif kullanarak talep edildiğinde veya kendiliğinden toplumu bilgilendirmektedir. Bu bağlamda bilgilendirme düzeyinde bir e-katılım ya da yönetişim açısından Beyaz Masa etkili olmaktadır. Ancak bilgilendirme düzeyinin özellikle akıllı şehir yönetişiminde daha başarılı olması için açık veri platformlarına önemli görevler düşmektedir. İBB Açık Veri Portalı ve

İstanbul İstatistik Ofisi İBB bünyesinde hizmet verse de Beyaz Masa, bu platformlarla entegre olarak verilerini kendi web ortamında halkın ulaşacağı şekilde paylaşması vatandaş katılımı ve akıllı şehir yönetişimini olumlu yönde etkileyecektir. Elde edilen bu verilere göre Beyaz Masa vatandaşların karar alma mekanizmalarına katılım düzeylerinin ilk aşaması olan ‘bilgilendirme’ aşamasında halk katılımı spektrumuna göre başarılı olduğu tespit edilmiştir.

Katılım düzeyinde önemli bir basamak olan danışma aşamasında katılımcıların uygulama, süreç, personel davranışları gibi birçok unsur hakkındaki talep ve beklentileri tespit edilmektedir. Görüşmecilerin bu konudaki fikirlerinin ve Beyaz Masa’nın faaliyetlerinin net bir şekilde anlaşılması için vatandaşlara danışma düzeyleri ve danıştıkları konular sorulmuştur. Görüşmelerde vatandaşlara yapılan memnuniyet anketleriyle danışıldığı, başvurular sonrasındaki görüşmelerden verilen hizmetlerin daha verimli ve kaliteli olması hususunda ve alınan kararlar hakkında geribildirim alındığı anlaşılmaktadır. Bu çalışmaları internet tabanlı uygulamalar ve BİT’ler yapması akıllı şehir yönetişimine katkı sunmaktadır. Ayrıca mobil iletişim noktaları, yerinde çözüm ekipleri ve sabit iletişim noktaları aracılığıyla vatandaşların belediye hizmetleri hakkındaki görüş ve önerilerini yüz yüze aktarma imkânına sahip oldukları görüşmeciler tarafından dile getirilmiştir. Bu veriler ışığında halk katılımı spektrumunda belirtilen danışma aşamasını Beyaz Masa’nın etkin olduğu tespit edilmiştir.

Halk katılımı spektrumunda üçüncü aşama olarak belirlenen dâhil etme aşaması, katılımcılarla süreç boyunca birlikte çalışma esasına dayalıdır. Bu aşamada katılımcılardan gelen talep, öneri ve şikâyetler kararlara yansıtılmaktadır. Beyaz Masa vatandaşın beklentilerini, taleplerini, bir konu hakkındaki endişelerini kayıt altına alarak ilgili birim aracılığıyla müdürlüklere ve iştiraklere ileterek yeni düzenlemeler veya politikalar talep etmektedir. Beyaz Masa’nın vatandaşlardan gelen başvurular sonucunda BİT’ler aracılığıyla oluşmuş kentsel verilerin ilgili müdürlüklerle paylaşılması akıllı şehir yönetişimindeki koordinasyonun, vatandaşların beklentilerinin ve politikaların benimsenmesine yönelik analizlerin de bel kemiğini oluşturmaktadır. Bu bağlamda Beyaz Masa’nın dâhil etme aşamasında başarılı olduğu görülmektedir. Ancak, vatandaşların olduğu kadar STK, meslek odaları, özel sektör veya üniversiteler gibi diğer paydaşların da talepleri alınarak kararlara yansıtılması dâhil etme aşamasını daha da etkin kılacaktır. Beyaz Masa’nın faaliyetlerinden ve görüşmecilerin beyanlarından anlaşılacağı üzere Kampüsüm Beyaz Masa uygulamaları ve ya sivil toplum kuruluşu ziyaretleriyle bu yapılarla görüş alışverişinde bulunduğu anlaşılmıştır. Ancak vatandaşların kaygı, beklenti ve isteklerinin aktarılmasında kilit role sahip sivil toplum kuruluşları, sosyal gruplar, üniversiteler gibi yapıların karar alma ve politika yapım sürecinde

yeterince etkin olmadığı tespit edilmiştir. Büyükşehir belediyesi müdürlüklerinin haricinde sivil toplum kuruluşları, sosyal gruplar veya üniversiteler gibi kurumlarla çalışarak uygulama ve karar alma süreçlerine katılımlarıyla İstanbul'daki yönetişimi güçlenebilecektir.

Halk katılımı spektrumunda dördüncü aşama olan iş birliği aşamasında vatandaşın katılım düzeyi artmaktadır. Bu aşamadaki amaç çözümün belirlenmesi, alternatiflerin geliştirilmesi ve karar aşaması da dâhil olmak üzere tüm süreç boyunca vatandaşla iş birliği yapmaktır. Vatandaşlar iş birliği düzeyinde yalnızca fikirlerini ifade etmez aynı zamanda aktif bir şekilde çözümün bir parçası olmaktadır. Bu amaç doğrultusunda iş birliğinin olup olmadığına yönelik soruya görüşmeciler bilgilendirme, danışma ve dâhil etme düzeylerine yönelik cevaplar verirken bazı görüşmeciler de Beyaz Masa'nın vatandaşla iş birliği düzeyinin olmadığı cevabını vermiştir. Bu cevaplar doğrultusunda Beyaz Masa'nın halk katılımı spektrumunda yer alan iş birliği aşamasında etkin olamadığı tespit edilmiştir. Ayrıca iş birliği düzeyinde vatandaşlarla olduğu gibi paydaşlar da çözümün bir parçası olabilmektedir. Bu bağlamda sivil toplum kuruluşlarının iş birliği düzeyinde yer almadığı, bunun yerine büyükşehir belediyesine bağlı müdürlük ve iştiraklerle etkili bir işbirliği yapıldığı görüşmecilerin beyanlarından tespit edilmiştir. Bu noktada halk, sivil toplum kuruluşları, üniversiteler ve diğer toplumsal aktörlerle sorunların çözümü, sosyal girişimcilik ve yeni fırsatların oluşturulmasında gerektiğinde bu aktörlere teklifi sunulara iş birliğinin yapılması katılım düzeyini artıracaktır.

Halk katılımı spektrumunda son aşama olan ve katılım düzeyini tamamlayan yetki verme aşamasıdır. Bu aşamada nihai karar katılımcılara bırakılmakta ve verilen karar uygulanmaktadır. Fakat Beyaz Masa'nın yetki verme yetkisi bulunmamaktadır. Bu nedenle görüşmecilerin kişisel görüşleri analiz edilmiştir. Beyaz Masa'nın bu hususta yetkisi olmamakla beraber görüşmecilerin beyanlarından vatandaşa karar verme yetkisini bırakmadığı anlaşılmaktadır. Bu bağlamda halk katılımı spektrumunda yetki verme aşamasında Beyaz Masa'nın etkin olmadığı anlaşılmaktadır.

Yapılan bu çalışmada Beyaz Masa aracılığıyla İstanbul'da vatandaşların karar alma mekanizmalarına katılımını Uluslararası Halk Katılımı Derneği'nin hazırladığı halk katılımı spektrumuna göre tespit etmek için bilgilendirme, danışma, dâhil etme, işbirliği ve yetki vermeye yönelik sorular kullanılmıştır. Bu sorulara verilen cevaplara göre halk katılımı spektrumunun bilgilendirme aşamasından yetki verme aşamasına doğru vatandaş katılımın artan düzeyi göz önüne alındığında Beyaz Masa aracılığıyla vatandaşların karar alma

mekanizmalarına katılım düzeylerinin bilgilendirme, danışma ve dâhil etme aşamalarını kapsayan geliştirilebilir/artırılabilir aşamada olduğu görülmüştür.

KAYNAKÇA

2709 Sayılı Kanun (1982). Resmi Gazete 17863, 9 Aralık 1982.

3071 Sayılı Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanun (2003). Resmi Gazete, 18571, 10.11.1984

4982 Sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu (2003). Resmi Gazete, 25269, 24.10.2003

5216 Sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanunu (2004). Resmi Gazete, 25531, 23 Temmuz 2004.

5302 sayılı İl Özel İdaresi Kanunu (2005). Resmi Gazete, 25745, 04.03.2005.

5393 Belediye Kanunu, (2005). Resmi Gazete. 25874, 13.07.2005.

Abur, Ali (2013). Akıllı Şebekeler: Yeni Uygulamalar ve İleriye Dönük Düşünceler. *Akıllı Şebekeler ve Türkiye Elektrik Şebekesi'nin Geleceği Sempozyumu*. Ankara.

Acar, Eray (2019). Katılımcı Demokrasilerde Baskı Gruplarının İşlev ve Yöntemleri, *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi* S.61. ss 235-49.

Agarwal, P.K, Gurjar, Ashutosh, Jitendra, Kumar Agarwal ve Birla, Ramkrishna (2015). Application of Artificial Intelligence for Development of Intelligent Transport System in Smart Cities. *International Journal of Transportation Engineering and Traffic System*. C.1. S.1. 20-30.

Ağır, Osman, Aziz Belli, ve Arslan, Şükrü (2017). Kent Konseylerinde Halk Katılımı Ve Gönüllülük: Adana Kent Konseyi Örneği. *Al Farabi Uluslararası Sosyal Bilimler Dergisi*. C.1. S.3. ss 320-32.

Ahlgren, Bengt, Hidell, Markus ve Ngai, Edith C.-H. (2016). Internet-of-Things for Smart Cities: Interoperability and Open Data. *IEEE Internet Computing*. C.20. S.6. 52-56.

Akçakaya, Murat, (2017). Geleneksel Kamu Yönetiminden Yeni Kamu Yönetimine Kamu Yönetimi Disiplininin Gelişimi, *Yüzyüncü Yıl Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, C.1. S.34. ss 1-31.

Akçin, Murat, Alagöz, B. Baykant, Keleş, Cemal, Karabiber, Abdulkarim ve Kaygusuz, Asım (2013). Dağıtık Kontrol İle Akıllı Şebekelerde Geniş-Alan Yönetimi Ve Geleceğe Dönük Projeksiyonlar. *Sakarya Üniversitesi Fen Bilimleri Dergisi*, C.17. S.3. 457-470

Akdal, Tuğba ve Gezgin, Suat, “Dijital Siyaset İle Siyasal Katılımın Değişen Kimliği Ve Dili”. *Political Communication in Theory and Practice: Non-Western Approaches Proceeding Book*, Aydın: Aydın Adnan Menderes University, 12-13 Ekim 2018, ss 89-103.

Akdamar, Emrah (2017), Akıllı Kent İdealine Ulaşmada Açık Verinin Rolü, *Sosyal Bilimler Araştırma Dergisi*, C.6, S.1. ss 45-52.

Akdemir, Duru Şahyar (2020). Kentli Hakları Ve Kent Konseyleri, *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*. S.40. ss 149-167.

Akıncı, Selçuk, (2014). Siyasal Katılım Düzeyleri Üzerine Bir İnceleme, *Sosyal Bilimler Dergisi*, S.7. 33-45.

Akpınar, Mahmut (2011). Gün Işığında Yönetim Açısından Türk Kamu Yönetiminde Açıklık Ve Şeffaflık Sorunu, *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi* C.16.S.2. ss 235-61.

Aksoğan, Mustafa ve Çalış Duman Meral (2019). Akıllı Şehirlerde Ulaşım Sistemleri: Güncel Uygulamalar. *Zeugma II. Uluslararası Multidisipliner Çalışmalar Kongresi*. Türkiye: İksad Yayınevi, 636-646.

Aksoy, Abdulkadir ve Türkölmez, Onur (2020). Dijital Çağa Demokrasiyi Çağrmak: Cambridge Analytica Skandalı. *Journal of Political Administrative and Local Studies*, C.3. S.1. 41-59.

Aktan, Ercan, (2017). *Sosyal Medya ve Siyasal Katılım*, Eğitim Kitabevi Yayınları.

Aktaş, Celalettin (2007). Enformasyon Toplumu Bağlamında Türkiye, *Selçuk İletişim*, C.4. S.4. ss 181-193.

Akyel, Recai ve Köse, Hacı Ömer (2010). Kamu Yönetiminde Etkinlik Arayışı: Etkin Kamu Yönetimi İçin Etkin Denetimin Gerekliliği. *Türk İdare Dergisi*, S.466. ss 9-24.

Albal, Hilal (2020). Kamu Hizmetlerinden Yararlanmada Kadın-Erkek Eşitliği, *İnönü Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, C.11. S.1. ss 213-227.

Alodalı, M. Fatih Bilal ve Usta, Sefa (2017). Türk Yönetim Geleneğinde Hesap Verebilirlik Mekanizmaları: Divan’ı Mezalim ve Kamu Denetçiliği Kurumu Karşılaştırması, *Strategic Public Management Journal*. C.3. S.6. ss 168-84.

Altın, Aytuğ ve Şahin, Osman Erdal (2019). Yerel Yönetimlerde Alternatif Hizmet Sunma Yöntemi Olarak Yerel Hizmetlere Gönüllü Katılım. *Avrasya Sosyal ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi* C.6. S.3. ss 89-114.

Angelidou, Margarita, (2016). Four European Smart City Strategies. *International Journal of Social Science Studies*. C.4. S4. 18-30.

Anthony Simonofski ve diğerleri, ‘‘Citizen Participation in Smart Cities Evaluation Framework Proposal’’, *2017 IEEE 19th Conference on Business Informatics (CBI)*, Selanik: IEEE, 24-27 Temmuz 2017, ss 227-236.

Aras, Esra ve Altınok, Emre Baturay, (2009). Türkiye’de Bilgi Edinme Hakkı ve Uygulama Sorunları, *Ankara Barosu Dergisi*, S.1. ss 107-112.

Aslan, Mehmet Said, Usta, Mehmet Emin ve Şen, Sedat (2017). Eğitim Örgütlerinde Yönetişim Ölçeğinin Geliştirilmesi. *Uşak Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*. C.10. S.1. ss 91-121.

Atabek, Nejdet, (2003). Propaganda Ve Toplumsal Kontrol, Selçuk İletişim. C.2. S.4. ss 4-12.

Atatürk Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi, (2020). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri*. Erzurum.

Ateş, Hamza ve Nohutçu, Ahmet (2006). Kamu Hizmeti Sunumunda Gönüllü Kuruluşlar Ve Devlet. *Sosyal Ekonomik Araştırmalar Dergisi* C.6. S.11. ss 244-276.

Ateş, Mücella, Erinsel Önder, Deniz (2019), Akıllı Şehir’ Kavramı ve Dönüşen Anlamı Bağlamında Eleştiriler, *Megaron*, C.14. S.1. ss 41-50.

Avrupa Komisyonu (2013). *Lighting the Cities: Accelerating the Deployment of Innovative Lighting in European Cities*. Brüksel.

Avrupa Komisyonu Enerji Genel Müdürlüğü (2020). Benchmarking Smart Metering Deployment In The EU-28 Final Report.

Aydın, Abdullah, (2018). Siyasal Katılım Kademelerinin İncelenmesi Ve Lerner’in Siyasal Katılım Kademelerinin Dönüşümü, *Çukurova Araştırmaları*, C.4. S.2. ss 156-164.

Aydın, Bayram Oğuz (2018). Kamuoyu Araştırmalarına Güven, *Gaziantep Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*. C. 17. S.2. 429-437.

Aydın, İsmail Hakkı, Değirmenci Can Hikmet ve edt. Dere, Nurgül (2018). *Yapay Zeka*. Birinci Baskı. İstanbul: Girdap Kitap.

Aydın, Mehmet Devrim (2007). Kamu Hizmetlerinde Bilgi Teknolojileri Uygulamaları: Fırsat Ve Tehditler, *H.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, C.25. S.2. ss 295-322

Aygül, Hasan Hüseyin ve Yıldız, Derya (2018). Kentsel Katı Atık Yönetimi Kapsamında “Çevreci Komşu Kart Uygulaması”. *Mediterranean Journal of Humanities*. C. 8. S.2. 79-100.

Başa, Şafak ve Kurt, Sema (2017). Su Ve Kanalizasyon İdarelerinde Akıllı Su Yönetimi Uygulamaları: Tekirdağ Örneği, *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, C.22, Kayfor15 Özel Sayısı, s.1519-1532.

Başak, Mustafa ve Adalı, Eşref (2020). Dinamik Güvenlik Akıllı Kartlar için Dinamik Güvenlik İşlevi. *Türkiye Bilişim Vakfı Bilgisayar Bilimleri ve Mühendisliği Dergisi*. C.5. S.1.

Batty, Michael (2016), Big Data And The City, *Built Environment*, C.42. S.3. ss 321-335.

Baykan, Orhan (2017). Su Yönetimi Kapsamında İçme Suyu Temin Ve Dağıtım Sistemlerinde Su Kayıp Kaçaklarının Kontrolü. İstanbul: İSKİ.

Bayrakçı, Erdal, Kahraman, Selçuk ve Dinçer, Selçuk (2018). Demokratik Yerel Yönetim Anlayışının Güçlendirilmesinde Kent Konseylerinin Rolü: Karşılaştırmalı Analiz Ve Öneriler. *Journal of Social And Humanities Sciences Research (JSHSR)*, C.5. S.25. ss :2230-2252.

Berardi, Richa ve Belizarto, Mateus, “Use Of Smart And Open Data In Smart Cities”, Amerika Bilişim Sistemleri Konferansı, Cancún: Association for Information Systems, 15-17 Ağustos 2019, ss 1-10.

Beyaz Saray Bilim ve Teknoloji Politikası Ofisi (2020). Amerikan Yapay Zeka Girişimi: Birinci Yıl Faaliyet Raporu. Washington.

Bilici, Zekeriya ve Babahanoğlu, Veysel (2018). Akıllı Kent Uygulamaları ve Konya Örneği, *Akademik Yaklaşımlar Dergisi*, C.9.S.2. ss 124-139.

Biricikoğlu, Hale ve Yalnızoğlu, Yasemin (2018). 6360 Sayılı Kanun’un Etkinlik-Verimlilik ile Hizmette Yerellik İlkeleri Açısından Değerlendirilmesi: Kocaali İlçesinde Yapılan Bir Araştırma. *Yönetim Bilimleri Dergisi*, C.16. S.32. ss 255-84.

Biswas, Rathin ve diğerkleri, (2019). A Good-Governance Framework For Urban Management, *Journal of Urban Management*, C.8, S.2. ss 225-236.

Bouzidi, Mohammed, Dalveren, Yaser, Cheik, Faouzi Alaya ve Derawı, Mohammad (2020). Use of the IQRF Technology in Internet-ofThings-Based Smart Cities. *IEEE Access*. C.8. ss 56615-56629.

Boz, Selman Sacit, Yurdaer, Cihat ve Eraslan, Yunus (2019). İdare Hukuku Boyutuyla İyi Yönetişim İlkesi: İyi İdare. *Selçuk Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi* C.27. S.3. ss 497-532

Bozkurt, Yavuz (2014). Yerel Demokrasi Aracı Olarak Türkiye’de Kent Konseyleri: Yapı, İşleyiş Ve Sorunlar. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*. S.40. ss 229-240.

Boztepe, Mehmet (2018). Yeni Kamu Yönetimi Anlayışı ve Geleneksel Kamu Personel Rejimi Üzerine Etkileri, *Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, C.20. S.3. ss 191 - 210

Burcu Özüpak Güleç, ‘‘Sivil Toplum Kuruluşlarının Karar Alma Mekanizmalarına Katılımı: Yerel Yönetimlerde Kaliteli Ve Anlamlı Bir Katılım İçin Uygulama Rehberi’’, İstanbul: TÜSEV, 2020.

Büşra Kaya ve Burcu Demirdöven, ‘‘Büyükşehir Belediyelerinde Sosyal Medya Kullanımı: Sorunlar Ve Öneriler’’, 6. Yıldız Uluslararası Sosyal Bilimler Kongresi, İstanbul: Yıldız Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 12-13 Aralık 2019.

Canan Çakır, Kadir Caner Doğan, Hasan Mahmut Kalkışım, ‘‘Yönetişimden E-Yönetişime: Kamu Yönetiminde Dijital Dönüşüm Perspektifinde Kavramsal/Kuramsal Bir Çerçeve’’, 15. *Kamu Yönetimi Forumu (KAYFOR)*, Ankara:Detay Yayıncılık, 1-4 Kasım 2017, ss121-136.

Canikalp, Ebru ve Ünlükaplan, İlter (2015). Yönetişim Kalitesi ve Yönetişimin Ölçülebilirliği. *Çukurova Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi* C.19. S.1. ss 81-100.

Castelnovo, Walter, Misuraca, Gianluca ve Savoldelli Alberto (2015). Smart Cities Governance: The Need for a Holistic Approach to Assessing Urban Participatory Policy Making, *Social Science Computer Review*. ss 1-16.

Cătălin I. Vrabie ve Andreea-Maria Tîrziu ‘‘E-participation – a Key Factor in Developing Smart Cities’’. *11th International Conference on European Integration - Realities and Perspectives*. Romanya: Editura Universitară Danubius, 20-21 Mayıs 2016.

Chau, Patrick Y.K. ve Poon,Simpson (2003). Octopus: An E-Cash Payment System Success Story. *Communications Of The Acn.* C.46, S.9. 129-133.

Christopher G. Reddick, (Ed.), *Public Administration and Information Technology*, Teksas: Springer, 2017.

Clark, Benjamin Y. ve Brudney, Jeffrey L. (2019). Citizen Representation in City Government-Driven Crowdsourcing. *Computer Supported Cooperative Work (CSCW)*. C.28. ss 883–910.

Coenen, Tanguy, Graaf, Shenja van der ve Walravens, Nils (2014). Firing Up the City – A Smart City Living Lab Methodology. *Interdisciplinary Studies Journal*. C.3. S.4.

Colella, Diğdem Soyaltın (2020). Avrupa Birliği’nde Hukukun Üstünlüğü Krizi Üye Ve Aday Ülkelere Yönelik Önleyici Politikaların Siyaseti, *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi* S.38. ss 69-85.

Coşkun, Bayram, Süslü, Bora ve Pank, Çiğdem (2019). Türkiye İçin İyi Yönetişim ve Toplumsal Refah İlişkisi Üzerine Bir İnceleme, *İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*. C.33. S.1. 219

Çakır, Abdülkadir Can, Yiğit, Halit ve Küçük, Cem, Nesnelerin İnterneti Tabanlı Akıllı Şehirler Üzerine Bir İnceleme, 8. Uluslararası Meslek Yüksekokulları Sempozyumu, Sinop: 11-13 Haziran 2019, s. 691.

Çakır, Canan. (2015). E-Belediye: Sorunlar Ve Çözüm Önerileri. *Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi*. C.7. S.1. ss 1-15

Çavdar, Kadir, Köroğlu, Murat, Akyıldız Bülent ve Akyıldız, Mustafa (2014). Katı Atık Toplama Amaçlı Bir Akıllı Sistemin Tasarımı Ve Uygulaması. *Niğde Üniversitesi Mühendislik Bilimleri Dergisi*, C.3. S.2. s.29-37.

Çelik, Fatih (2019). İzmir Kalkınma Ajansı Örneğinde Kalkınma Kurulu’nun Yönetişim Yaklaşımı ile Analizi”. *Karabük Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi* C.8. S.2. ss 364-86.

Çelik, Vasfiye (2020). Gönüllülük, Katılım ve Yönetim Kültürü İlişkisi, *OPUS Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi*, C. 15. S.25. ss 3819-3850.

Çukurçayır, Mehmet Akif, Eroğlu, Hacer ve Sağır Hayriye. (2015). Yerel Yönetişim, Katılım Ve Kent Konseyleri. *Yerel Politikalar*, C.1

Dameri R. ve Rosenthal-Sabroux C. (ed.) *Smart City*, Springer, Cham, 2014.

Dameri, R. P. ve Rosenthal-Sabroux C. (Ed). (2014). *Smart City: How To Create Public And Economic Value With High Technology In Urban Space*. Londra: Springer.

Demir, Konur Alp. (2014). Klasik Kamu Yönetimi Yapısından Yerelleşmeye Geçiş: Yönetişim Kapsamında Bir Değerlendirme. *Muş Alparslan Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, C.2. S.2. 151-171.

Demirarslan, Kazım Onur ve Başak, Serden (2018). Doğu Karadeniz Bölgesi İlleri Katı Atık Yönetimi, *Ulusal Çevre Bilimleri Araştırma Dergisi*. C.1. S.3. 117-132.

Demirci, Ayhan. (2019). Ekonomik Ve Sosyal Etkinlik Belirlemede Veri Zarflama Analizi: Arap Birliği Örneği. *Türk Sosyal Bilimler Araştırmaları Dergisi*. C.4. S.1. ss 64-79.

Demirel, Demokaan (2013). Hesap Verebilirlikte Denetimin Yeni Rolü / The New Role of the Control to Accountability”. *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi* C.17. S.2.ss 361-378.

Doğan, Esra. (2020). Toplumsal Deneyim Olarak Katılımcı Bütçeleme: Türkiye Uygulamasına Yönelik Teorik Temelli Bir Sorgulama. *Journal of Economy Culture and Society* s.61. ss 253-70.

Doğan, Kadir Caner, (2016). Postmodern Kamu Yönetimi, Yerel Yönetimler ve Katılım: Yerel Yönetişim Odaklı Bir Yaklaşım, *İstanbul Gelişim Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi* C.3. S.2. ss 73-99.

Dolgun, Uğur (2004). Gözetim Toplumunun Yükselişi: Enformasyon Toplumundan Gözetim Toplumuna, *Yönetim Bilimleri Dergisi*, C.2. S.1. ss 55-74.

Durna, Ufuk ve Özel, Mehmet, (2008). Bilgi Çağında Bir Yönetimsel Dönüşüm Yaklaşımı: E-(Yerel) Yönetim, *Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, C.5. S.10

Dülger, Ümit (2016), Büyük Veri Nedir?, *Yeni Türkiye Dergisi*, S. 89, ss 503-508.

Efe, Ahmet (2017). Kamu Yönetiminde Cobit-5 Bilişim Yönetişiminin Kalkınma Ajansları Özelinde Uygulanabilirliği. *Yönetim Bilişim Sistemleri Dergisi* C.3 S.1.ss 1-26.

Elektronik Para Ve Ödeme Hizmetleri (Belbim), (2019). 2019 Faaliyet Raporu.

Emini, Filiz Tufan ve Melih Kalkan (2020). Yönetişim Merkezli Kalkınma Perspektifinden Yoksulluk Kavramına Bir Bakış: Kocaeli Örneği. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi* C.19. S.75.ss 1240-54.

Energy Sector Management Assistance Program (ESMAP) (2017). Proven Delivery Models For Led Public Lighting Synthesis of Six Case Studies.

Ercan, Tuncay ve Kutay, Mahir (2016). Endüstride Nesnelerin İnterneti (IoT) Uygulamaları. *Afyon Kocatepe Üniversitesi Fen Ve Mühendislik Bilimleri Dergisi*, C.16. S.3, 599-607.

Erdoğan, Oğuzhan (2019). Yerel Yönetimlerde Katılımcı Mekanizmalar ve Trabzon Büyükşehir Belediyesi Örneği. *Bitlis Eren Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Akademik İzdüşüm Dergisi*. C.4. S.2. ss 295-310.

Erdoğan, Oğuzhan (2020). Avrupa Doğru İdari Davranış Yasası Ve İyi Yönetim İlkeleri Üzerinden Yerel Yönetimlerde Reform, *Süleyman Demirel Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi* C.10. S.1. ss 221-42.

Erkiner, Hakkı (2013). Yirmi Birinci Yüzyılda, Birleşmiş Milletler 'in 'Hukuk Devleti' Ve 'Hukukun Üstünlüğü' Yaklaşımı Ve Bunun Uluslararası Hukuk Bakımından Yeri Ve Değeri". *İstanbul Üniversitesi Hukuk Fakültesi Mecmuası* C.71.S.1. ss 353-81.

Eser, Hamza Bahadır ve Güler, Ömer (2015). İnternet ve Sosyal Ağların Siyasal Katılım Üzerine Etkisi- SDÜ Örnek Olayı, *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, C.7. S.12. ss 196-219.

Firidin, Emrah ve Abdullah Uzun (2018). İyi Yönetişim İlklerinden Katılımın Uygulanması Hususunda Teorik Bir Değerlendirme. *Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi SBE Dergisi* C.8. S.1. ss 180-97.

Gagliardi, Gianfranco Casavola, Alessandro, Lupia, Marco, Cario, Gianni, Tedesco, Francesco, Scudo, Fabrizio Lo, Gaccio, Francesco Cicchello ve Augimeri, Antonio (2018). A Smart City Adaptive Lighting System. *Üçüncü Uluslararası Sis ve Mobil Uç Bilgi İşlem Konferansı (FMEC)*. Barselona: IEEE.

Ghahremanlou, Lida, Tawıl, Abdel-Rahman H, Kearney, Paul, Nevısı, Hossein, Zhao, Xıa ve Abdallah, Ali (2018), A Survey of Open Data Platforms in Six UK Smart City Initiatives, *The Computer Journal*, ss 1-16.

Giffinger, Rudolf, Fertner, Christian, Kramar, Hans, Kalasek, Robert, Milanović, Nataša Pichler ve Meijers Evert ‘‘Smart Cities Ranking of European Medium-Sized Cities’’, Viyana:2007.

Göküş, Mehmet (2010). Küreselleşme Sürecinin Kamu Hizmetine Yansıması. *Sosyal Ekonomik Araştırmalar Dergisi*. C.10. S.20. ss 193-218.

Göl, Bünyamin ve Çağla Ediz (2019). Toplu Ulaşımda Akıllı kart Kullanımının Değerlendirilmesi ve Seul Örneği, *Akıllı Ulaşım Sistemleri ve Uygulamaları Dergisi* C.2. S.1. 22-31.

Gülener, Serdar (2011). Yargı Bağımsızlığını Güçlendirici Bir Mekanizma Olarak Yargısal Hesap Verebilirlik Ve Türk Yargı Sistemi, *Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi* C.15C S.2. ss 215-52.

Gülener, Serdar ve Hale Biricikoğlu (2017). Türkiye’de Bürokrasinin Hesap Verebilirlik Açığı Ve Cumhurbaşkanlığı Hükümet Sisteminde Yürütmenin Hesap Verebilirliği, *Ombudsman Akademik*, S.5. ss 69-89.

Gülşen, İzzet (2019). Nesnelerin İnterneti: Vaatleri Ve Faydaları, *Avrasya Sosyal ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi (ASEAD)*. C.6. S.8, 106-118.

Gündüz, Muhammed Zekeriya ve Daş, Resul (2018). Nesnelerin İnterneti: Gelişimi, Bileşenleri Ve Uygulama Alanları. *Pamukkale Üniversitesi Mühendislik Bilimleri Dergisi*, C.24. S.2, 327-335.

Güneş, Hüseyin ve Sabri Bıçakçı (2018). Akıllı Evler İçin Sesli Komut Algılama Yöntemleri, *Balıkesir Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü Dergisi* C.20. S.2. 561-568.

Güneş, İsmail (2020). Katılımcı Bütçelemeyi Etkileyen Başarı Faktörleri: New York Örneği, *Sosyoekonomi*, C.28. S.45. ss 187-206.

Gürses, Fatih, Ünlü, Esra ve Bay, Şakir ‘Türkiye’de Kamuda Sosyal Medyanın Benimsenmesi: Uludağ Üniversitesi Öğrencileri Üzerine Ampirik Bir Analiz’’. *Kamu Yönetimi Forumu*

(KAYFOR 15): *Dijital Çağda Kamu Yönetimi ve Politikaları*, Ankara: Detay Yayıncılık, 1- 4 Kasım 2017, s. 169.

Gürün, Fethi ve Gezici, Zelaya 2018. Yerel yönetimlerde şeffaflığın önemi. *Anadolu Bil Meslek Yüksekokulu Dergisi*. C.13. S.50. ss 37-84.

Güven, Ahmet ve Alan, Çağatay (2019). Türkiye’de Yerel Demokrasiyi Güçlendirme Aracı Olarak Yönetişim Ve Yerel Yönetimlerde İşleyişi, *Hukuk Ve İktisat Araştırmaları Dergisi*, C. 1. S.1, ss 47-61.

Güven, Ahmet ve Alan, Çağatay (2019). Türkiye’de Yerel Demokrasiyi Güçlendirme Aracı Olarak Yönetişim Ve Yerel Yönetimlerde İşleyişi. *Hukuk Ve İktisat Araştırmaları Dergisi*, C.11. S.1 ss 47-61.

Haktançmaz, Mehmet İlker (2020). Türkiye’de 2000’li Yıllardan İtibaren Uygulamaya Giren Yönetişim Mekanizmaları Ve Yönetişimin Geleceği. *Hak İş Uluslararası Emek ve Toplum Dergisi* C.9. S.23.ss 70-102.

Hammi, Badis Khatoun, Rida, Zeadally Sherali, FAYAD, Achraf, Khoukh, Lyes (2015). Internet of Things (IoT) Technologies for Smart Cities. *The Institution of Engineering and Technology Research Journals*. C.7. S.1.

Hande Tek Turan, (2013): ‘‘Yönetişim ve Yeni Kamu Yönetimi’’, Fatma Neval Genç (Edt.), *Yönetişim: Türk Kamu Yönetimine Yansımaları* içinde (63-85), Konya: Çizgi Kitapevi, s 76.

Hartmann Sarah, Mainka Agnes ve Stock, Wolfgang G. (2017) Citizen Relationship Management in Local Governments: The Potential of 311 for Public Service Delivery. Alois Paulin, Leonidas G. Anthopoulos ve Christopher G. Reddick (ed) *Beyond Bureaucracy* içinde. Texas: Springer, Cham., 337-353.

İl Özel İdaresi ve Belediye Hizmetlerine Gönüllü Katılım Yönetmeliği (2005). Resmi Gazete.

İstanbul Büyükşehir Belediyesi Halkla İlişkiler Müdürlüğü, *Beyaz Masa Faaliyetleri*, İstanbul, 2010.

İstanbul Büyükşehir Belediyesi Halkla İlişkiler Müdürlüğü, *Hizmet Rehberi*, İstanbul, 2017.

İstanbul Büyükşehir Belediyesi, *Faaliyet Raporu*, İstanbul, 2019.

İzci, Ferit ve Sarıtürk, Mehmet, (2019). Demokratik Toplumlarda Halkın Yönetime Katılımı: Yönetime Katılım ve Yönetişim İlişkisi, *Uluslararası Yönetim Akademisi Dergisi*, C.2. S.2. ss 498-517.

Jara, J. Antonio, Genoud, Dominique ve Bocchi, Yann (2014), Big Data For Smart Cities With KNIME A Real Experience In The SmartSantander Testbed, *Software Practice and Experience*, C.45. S.8

Jonas, Breuer, Walravens, Nils, Graaf, Shenja Van der ve Marien, Ilse “The Right To The (Smart) City, Participation And Open Data”, Sergio M. Figueiredo, Sukanya Krishnamurthy Torsten Schroeder (Ed.), *Architecture and the Smart City*, içinde (126-136), Londra: Routledge, 2020, s.1.

Ju, Jingrui, Luning Liu, ve Yuqiang Feng. (2019). Public and Private Value in Citizen Participation in E-Governance: Evidence from a Government-Sponsored Green Commuting Platform, *Government Information Quarterly*, C.36. S.4. ss 1-13.

Jussila, Jari, Kukkamäki, Joni, Mäntyneva, Mikko ve Heinisuo, Juuso, (2019), Open Data And Open Source Enabling Smart City Development: A Case Study In Häme Region, *Technology Innovation Management Review*, C.9.S.9, ss 25-34.

Kalkan, Adnan ve Alparslan, Ali Murat (2009). Şeffaflık, İletişim Ve Hesap Verebilirliğin Yerel Yönetim Başarılarına Etkileri. *Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi*. C.1. S.1. ss 25-40.

Kanlı, İmam Bâkır ve Kavak, Feyza (2018). Metropolen Şehirlerde Katı Atık Yönetiminde Yeni Yaklaşımlar ve Karşılaştırmalı Bir Analiz: İstanbul ve Berlin Örneği. 4. *International Congress on Political, Economic and Social Studies (ICPESS)*. Venice: Center for Political, Economic and Social Research (PESA). 28-30 Haziran. s. 16-43.

Karataş, Adnan (2019). Devlet Şekilleri Ve Hükümet Sistemleri Türlerinin Ülkelerin Yönetişim Göstergeleri Bakımından Meydana Getirdiği Farklılıkların Belirlenmesi. *Amasya Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*. S.6. ss 109-48.

Karkın, Naci (2012). e-Katılım Kavramı ve Süreci: Kamu Siyasa Oluşum Sürecine Vatandaş Katkısının Olabilirliği. *Sosyoekonomi*, C.17.S.17.ss 41 – 62.

Karkın, Naci, (2012). E-Katılım Kavramı Ve Süreci: Kamu Siyasa Oluşum Sürecine Vatandaş Katkısının Olabilirliği, *Sosyoekonomi*, C.17. S.17. ss 41-62.

Katanalp, Burak Yiğit, (2018). ‘‘Akıllı Ulaşım Sistemleri Üzerine Bir Değerlendirme’’. *International Symposium on Innovative Approaches in Scientific Studies*, Samsun:30 Kasım- 2 Aralık 2018, ss 1503-1506.

Kayalıdere, Gül ve Çakır, Sema, (2018). Katılımcı Bütçeleme ve Kent Konseylerinde Katılımcı Bütçe Algısı: Manisa Yunusemre Belediyesi Kent Konseyi Örneği. *Yönetim ve Ekonomi: Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*. C.25. S.3. ss 941-960.

Kaza, Silpa Yao, Lisa, Bhada-Tata, Perinaz ve Woerden, Frank Van ‘‘What a Waste 2.0 A Global Snapshot of Solid Waste Management to 2050’’, Urban Development Series, Washington: Dünya Bankası Grubu, 2018.

Kent Konseyi Yönetmeliği (2006). Resmi Gazete. 26313. 08.10.2006.

Kent Konseyi Yönetmeliğinde Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik (2009). Resmi Gazete. 27250. 06.06.2009.

Kesgin, Bedrettin. (2013). E-Dönüşüm ve E-Belediyecilik: Katılma ve Yönetişim Sorununda Yoksullar. *Yalova Sosyal Bilimler Dergisi* C.1. S.2.

Khalıl, Enan Ameen ve Özdemir, Suat (2017). Nesnelerin İnternetine Genel Bir Bakış: Kavram, Özellikler, Zorluklar Ve Fırsatlar, *Pamukkale Üniversitesi Mühendislik Bilimleri Dergisi*, C.24, S.2, ss 3111-326.

Khan, Nawsher vd (2014). Big Data: Survey, Technologies, Opportunities, and Challenges, *Hindawi Publishing Corporation The Scientific World Journal*,

Kılınç, Aygöl (2017). Yerel Ölçekte Siyasal Katılım ve Temsilîyet Açısından Adana Kent Konseyi. *Bilgi Sosyal Bilimler Dergisi*. S.1. ss 95-116.

Kitchin, Rob (2013), Big Data And Human Geography: Opportunities, Challenges And Risks, *Dialogues in Human Geography*, C.3. S.3. ss 262-267.

Klijn, E. H. (2012) ‘‘Public Management And Governance: A Comparison Of Two Paradigms To Deal With Modern Complex Problems’’, (Ed.) Faur D. L., The Handbook Of Governance, Oxford University Press, 2012.

Kocaoğlu, Mustafa (2014). Katılımcı Demokrasi Algılaması Ve Kent Konseyleri: Kırşehir Kent Konseyi Örneği, *Hukuk ve İktisat Araştırmaları Dergisi*, C.6. S.1. ss 1-15.

- Kocaoğlu, Mustafa ve Fural, Medine (2018). Yerel Yönetimlerde Yönetişim Uygulamaları: Serik Belediyesi Örneği. *Asia Minor Studies*. C.6. S.AGP Sempozyum Özel Sayısı. ss 150-65.
- Korkmaz, Hatu. (2017). Yerel Yönetimlerde Etkinlik ve Demokrasi Sorunsalı, *Bilecik Şeyh Edebali Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*. C.2. S.2. ss 453-63.
- Köseoğlu, Özer ve Demirci, Yılmaz, (2018). Akıllı Şehirler Ve Yerel Sorunların Çözümünde Yenilikçi Teknolojilerin Kullanımı, *Uluslararası Politik Araştırmalar Dergisi*, C.4. S.2, ss 40-57
- Kuncan, Melih ve Ömer Çaça (2019). “Akıllı Ev Teknolojisi için Kablosuz Akıllı Kit”. *Avrupa Bilim ve Teknoloji Dergisi*, S. 17 271-282.
- Kurtuluş, Kemal (2010). Araştırma Yöntemleri, Türkmen Kitabevi. İstanbul.
- Leonidas G. Anthopoulos, *Understanding Smart Cities: A Tool for Smart Government or an Industrial Trick?*, Springer International Publisher, San Antonio.2017
- M. Milli, F. Şentürk, S. Çınaroğlu, İ. Çınaroğlu, “Büyük Veri Kavramı ve Karakteristik Özellikleri”, *XVIII Akademik Bilişim Konferansları*, Aydın: 3-5 Şubat 2016.
- Manville, Catriona, Cochrane, Gavin, Jonathan, Cave, Millard, Jeremy, Pederson, Jimmy Kevin, Thaarup, Rasmus Kåre, Liebe, Andrea, Wissner, Matthias, Massink, Roel ve Kotterink, Bas (2014), “Directorate General For Internal Policies Policy Department A: Economic And Scientific Policy”, *Mapping Smart Cities in the EU*, Brussels:2014
- Maria R. M. Bernardo, (2017). “Smart City Governance: From E-Government to Smart Governance” L. C. Carvalho (Ed.), *Handbook of Research on Entrepreneurial Development and Innovation Within Smart Cities* içinde (290-326), Pensilvanya: IGI Global.
- Martins, Joberto S. B. (2018). Towards Smart City Innovation Under the Perspective of Software-Defined Networking, Artificial Intelligence and Big Data. *Revista De Tecnologia Da Informação E Comunicação*. C.8. S.2.
- Mayangsari, Lidia ve Novani, Santi (2015). Multi-Stakeholder Co-Creation Analysis In Smart City Management: An Experience From Bandung, Indonesia, *Procedia Manufacturing*, S.4. ss 315-321.

Memiş, Levent (2018): Akıllı Teknolojiler Ve Türkiye’de Yerel Kamusal Meselelere Yansımaları Büyükşehir Belediyelerine Yönelik Bir İncelenme, *Avrasya Uluslararası Araştırmalar Dergisi*, C.6, S.14 ss 141-163.

Meriç Övünç, “Yeni Medya ve Dijital Demokrasi: Siyasal Yaşamdaki Görünümleri Olarak ABD Örneği”. *Dicle Üniversitesi 1. Uluslararası “Siyasal İletişim Demokrasi ve Yeni Süreçler Sempozyumu Bildiriler Kitabı*, Diyarbakır: 21 – 23 Kasım 2013, s. 97-112,

Moustaka, Vaia, Vakali, Athena ve Anthopoulos, Leonidas G. (2018), A Systematic Review for Smart City Data Analytics, *ACM Computing Surveys*, C.51. S.1. ss 1-41.

Nair, Pradeep. “Digital Democracy”. *5th International Conference on E-Governance: Foundations of EGovernment*, Haydarabad: ICEG, 28-30 Aralık 2008, ss 147-54.

Nam, Taewoo ve Pardo, Theresa A. “Conceptualizing Smart City With Dimensions Of Technology, People, And Institutions” *Proceedings of the 12th Annual International Digital Government Research Conference: Digital Government Innovation in Challenging Times*, New York: Bilgi İşlem Makineleri Derneği, 12-15 Haziran 2011, s.282-291.

Nesti, Giorgia (2017). Living Labs: a New Tool for Co-production?. Adriano Bisello, Daniele Vettorato, Richard Stephens ve Pietro Elisei (Ed.). *Smart and Sustainable Planning for Cities and Regions: Results of SSPCR 2015* içinde. İsviçre: Springer, 267-277.

Nikitas, Alexandros, Michalakopoulou, Kalliopi, Njaya, Eric Tchouamou ve Karampatzakis, Dimitris (2020). Artificial Intelligence, Transport and the Smart City: Definitions and Dimensions of a New Mobility Era. *Sustainability*. C12. S.7. 1-19.

Nuno Vasco Lopes, “ Smart Governance: a Key Factor for Smart Cities Implementation”, *2017 IEEE International Conference on Smart Grid and Smart Cities*, Singapur:IEEE, 23-26 Temmuz 2017, ss. 277-282.

Ojo, Adegboyega, Curry, Edward ve Zeleti, Fatemeh Ahmadi, “A Tale of Open Data Innovations in Five Smart Cities”, *48th Annual Hawaii International Conference on System Sciences*, Hawaii:5-8 Ocak 2015.

Ortak Araştırma Merkezi: Akıllı Elektrik Sistemleri ve Birlikte Çalışabilirlik (2017). Smart Grid Projects Outlook 2017 Facts, Figures And Trends İn Europe.

Öksüz, Ali, (2004). Belediyelerde Halkla İlişkiler Ve İstanbul Büyükşehir Belediyesi 'Beyaz Masa' Örneği, Yüksek Lisans Tezi.

Örselli, Erhan ve Akbay, Can (2019). Teknoloji ve Kent Yaşamında Dönüşüm: Akıllı Kentler, *Uluslararası Yönetim Akademisi Dergisi*, C.2. S.1 ss 228 – 241.

Örselli, Erhan ve Dinçer, Selçuk (2019). Akıllı Kentleri Anlamak: Konya ve Barcelona Üzerinden Bir Değerlendirme, *Uluslararası Yönetim Akademisi Dergisi*, C.2.S.1. ss 90-110.

Örselli, Erhan, Bayrakçı, Erdal ve Karabulut, Niyazi, (2018). E-Demokrasiyi E-Katılım Üzerinden Okumak: Kavramsal Bir Analiz, *Avrasya Uluslararası Araştırmalar Dergisi* C.6. S.14. ss 108-127.

Örselli, Erhan, bilici, Zekeriya ve Babahanoğlu, Veysel (2018). Akıllı Vatandaş, Akıllı Kentler ve Türkiye” *ICPESS 2018 Proceedings*, S.1: Political Studies, ss.1-14.

Özbey, Recep Selami (t.y.), Akıllı Kart Teknolojileri, Tübitak, Kocaeli.

Özden, Abdulkadir, Akalın, Kadir Berkhan ve Kara, Çağdaş (2019). ITS Applications in Public Transportation: What Municipalities Offer to Travelers in Turkey. *Journal of Transportation and Logistics*. C.4. S.2. 51-64.

Özer, Mehmet Akif, Koçak, Deniz ve Türe, Hasan (2020). Yönetişim Göstergeleri Doğrultusunda Ülkelerin Performanslarının Değerlendirilmesi. *Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*. C.22.S.1. ss 25-53.

Özer, Mehmet Akif. (2017). Yönetişimden Dijital Yönetişime: Paradigma Değişiminin Teknolojik Boyutu, *Hak İş Uluslararası Emek ve Toplum Dergisi*, C.6.S.16. ss 457-479.

Özlü, Rukiye Mehtap (2020). Kent Konseyi Kararlarının Değerlendirilmesi, *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*. S.55. ss 117-140.

Palabıyık, Hamit (2011). Gönüllülük Ve Yerel Hizmetlere Gönüllü Katılım Üzerine Açıklamalar. *Yönetim Bilimleri Dergisi*, C.9. S.1. 83-114.

Paskaleva, Krassimira ve diğerleri (2017), Data Governance in the Sustainable Smart City, *Informatics*, C.4. S.4. ss 1-19.

Pereira, Gabriela Viale ve diğerleri (2018). Smart Governance In The Context Of Smart Cities: A Literature Review. *Information Polity*, C.23. S.2. ss 143-162.

Poyraz, Emel (2017). Yerel Yönetimlerde Siyasal Katılım Ve Temsiliyet Sorunsalı Üzerine Bir Değerlendirme: Belediye Meclislerinin Etkinliği. *Al-Farabi Uluslararası Sosyal Bilimler Dergisi*. C.1. S.1 ss 136 – 146.

Rama Krushna Das ve Harekrishna Misra “Smart City And E-Governance: Exploring The Connect In The Context Of Local Development In India”. *Fourth International Conference on eDemocracy eGovernment (ICEDEG)*, Kito:IEEE,19-21 Nisan 2017, 232-33.

Ravi Kishore Kodali, ve Venkata Sundeeep Kumar Gorantla, “Smart Solid Waste Management”, 3. *Uluslararası Uygulamalı ve Teorik Bilişim ve İletişim Teknolojileri Konferansı (iCATecT)*. Tumkur: Institute of Electrical and Electronics Engineers, 21-23 Aralık 2017, s.200.

Sadioğlu, Uğur ve Dinç, Betül (2020). Yaşam Boyu Öğrenme ve Akıllı Kentler, *Kamu Yönetimi ve Teknoloji Dergisi*, C.1.S.1. ss 63-88.

Sæbø, Øystein; Rose, Jeremy; Flak, Leif Skiftenes, (2008). The Shape Of Eparticipation: Characterizing An Emerging Research Area. *Government Information Quarterly*, S.25, ss 400-428.

Samih, Haitham (2019). Smart Cities And İnternet Of Things. *Journal of Information Technology Case and Application Research*. C.21. S.1 3-12.

Sarıkoce, Ali İhsan, (2002). Yerel Yönetimlerde Katılım, İstanbul Büyükşehir Belediyesinde Beyaz Masa Uygulaması, Yüksek Lisans Tezi.

Sayımer, İdil ve Küçüksaraç, Banu (2019). E-Yönetişim Bağlamında Belediyelerin Hizmet Sunumu Ve Belediye-Yurttaş Etkileşimine Etki Eden Faktörler: Kocaeli İli Örneği. *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*. S.37 ss 173-94.

Serdar Ünal, “Slaktivizm Tartışması: Çevrimiçi Siyasal Katılım ve Demokrasi”, 4. *International Congress On Political, Economic And Social Studies*, Venice:Pesa Publication, 28-30 Haziran 2018, 76-88.

Sezer, Yasin (2012). İyi İdare İçin’ Yönetimde ve Kamu İhalelerinde Açıklık (Şeffaflık). *İstanbul Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi*. S.26. ss 153-172.

Shahid, Arsalan, Khalid, Bilal, Shaukat, Shahtaj, Ali, Hashim ve Qadri, Muhammad Yasir, 2018. Internet of Things Shaping Smart Cities: A Survey,

Sharma, Gagan Deep, Yadav, Anshita ve Chopra, Ritika, (2020). Artificial İntelligence And Effective Governance: A Review, Critique And Research Agenda, *Sustainable Futures*, C.2. ss1-6.

Simic, Mirko, Vučetić, Miljan, Kee, Gardelito Hew A ve Stanković, Miloš “Big Data And Development Of Smart City”, *International Scientific Conference On Information Technology And Data Related Research*, Sinteza: 2019.

Sönmez, Binnur ve Çakır, Gözde (2018). Çevresel, Sosyal ve Ekonomik Bağlamda Akıllı Cephe Sistemlerinin Sürdürülebilir Kalkınmaya Etkileri. *Haliç Üniversitesi Fen Bilimleri Dergisi*, C.1. 63-98.

Söylemez, Adnan (2018). “Akıllı Kentlerde Atık Yönetimi ve Dünya’dan Akıllı Atık Yönetimi Üzerine Örnekler”. *Yasama Dergisi*. S.37. ss 87-100.

Sucu, İpek (2019). Yapay Zekânın Toplum Üzerindeki Etkisi ve Yapay Zeka (A.I.) Filmi Bağlamında Yapay Zekaya Bakış. *Uluslararası Ders Kitapları ve Eğitim Materyalleri Dergisi*. C. S.2. 203-215.

Şahin, Ali. (2007). Türkiye’de E-Belediye Uygulamaları ve Konya Örneği. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, S.29. ss 161-89.

Şahin, Bahadır ve Ateş, Hamza (2020). Yönetişim ve İçi Boş(alılan) Devlet: Devletsiz Kamu Yönetimine Doğru. *Ankara Üniversitesi SBF Dergisi* C.75.S.1. ss 235-57.

Şahin, Mustafa (2018) İyi Yönetişimin Bir Gereği Olarak E-Yönetişim Ve Gümrük Tek Pencere Sisteminin E-Yönetişim Çerçevesinde Değerlendirilmesi. *Ombudsman Akademik*. S.1. ss 245-57.

Şahin, Ümit (2018). İyi Yönetişimin Türk Kamu Yönetiminde Uygulanması Ve Kamu Denetçiliği Kurumu, *Ombudsman Akademik*, S.1. ss 99-139.

Şen, Y. Furkan. (2014). Polis, Medya Ve Hesap Verebilirlik. *Hitit Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, C.6. S.2. ss 85-102.

Taç, Şerife Gülsüm (2018), Karayolu Ulaşımında Meydana Gelen Trafik Kazalarının Önlenmesinde Akıllı Ulaşım Sistemlerinin Etkisi, *Akıllı Ulaşım Sistemleri ve Uygulamaları Dergisi*, C.1, S.2, ss 12-21.

Tekin, Hasan Hüseyin (2006). Nitel Araştırma Yönteminin Bir Veri Toplama Tekniği Olarak Derinlemesine Görüşme. *İstanbul Üniversitesi Sosyoloji Dergisi*, C.3.S.13. ss 101-116

Tektaş, Mehmet ve Tektaş, Necla (2019a), Akıllı Ulaşım Sistemleri(AUS) Uygulamalarının Sektörlere Göre Dağılımı. *Akıllı Ulaşım Sistemleri ve Uygulamaları Dergisi*, C.2, S.1, ss 32-41.

Tektaş, Necla, ve Tektaş, Mehmet (2019b). Dünyada Akıllı Ulaşım Sistemlerinin Gelecek Hedefleri Japonya Örneğinin İncelenmesi, *Paradoks Ekonomi Sosyoloji ve Politika Dergisi* C.15.S.2. 189-210.

TEPAV, (2008). Yönetişim ve Katılım Etkili Katılım İçin Araçlar, Yöntemler, Mekanizmalar. Stratejik Yerel Yönetişim Projesi, İçişleri Bakanlığı Mahalli İdareler Genel Müdürlüğü, Yönetişim ve Katılım Rehberi, Başak Matbaa, Ankara

Tirziu, Andreea-Maria ve Vrabie, Catalin (2018). The Role Of Internet Of Things In Developing Smart Cities. *Munich Personal RePEc Archive*. S. 88290.

Tomor, Zsuzsanna ve diğerleri (2019). Smart Governance For Sustainable Cities: Findings from a Systematic Literature Review, *Journal of Urban Technology*, C.26. S.4, ss 3-27.

Torlak, Ömer ve Özdemir, Şuayip (1999). Yerel Hizmetler, Yerel Yönetimler Ve Etkinlik. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*. S.15. ss 112-20.

Tuomo Kinnunen, Pekka Kess, ve Jukka Majava (2016), Smart Cards İn Public Transportation: Spatial Platforms, Diffusion And Externality Creation, *Int. J. of Modelling in Operations Management*, C.6, S.1/2, .47 - 58

Tutar, Hasan ve Mehmet Altınöz (2017). Hesap Verebilirlik Bağlamında İç Denetim ve Sorun Alanları: Eleştirel Bir Analiz. *Bartın Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi* C.8. S.15. ss 225-48.

Türkiye Doğal Gaz Dağıtıcıları Birliği Derneği (2017). Akıllı Şebekeler.

Uçar Kocaoğlu, Belgin, (2018). Vatandaş Katılımı Sürecinin Tasarımı, *Trakya Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, C.6. S.2. ss 42 – 61.

Uluslararası Telekomünikasyon Birliği, The Internet Of Things, Geneva, 2005.

Uslu, İtibar Aydemir ve Yılmaz, Hakkı Hakan, (2017). Yerel Yönetimlerde Katılımcılık: Kent Konseylerinin Rolü ve Bir Yapılandırma Önerisi, *Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi*, C.27, S.1, s. 113-145

Uyar, Ahmet ve Mehmet Mecek. (2016). “Kent Bilincinin Oluşturulması İle Hizmet Pazarlaması Aracı Olarak Beyaz Masa Uygulaması Ve Hukuki Yapısı: Afyonkarahisar Belediyesi Örneği”. *Paradoks Ekonomi Sosyoloji ve Politika Dergisi*, C.11. ss 143-57.

Uysal Şahin, Özge (2017). Sosyal Medya Ve Vatandaş Odaklı Kamu Hizmeti Yaklaşımı, *Journal of Life Economics*, C.4. S.4. ss 51-76

Uysal, Yusuf ve Atmaca, Yıldız (2018). Türkiye’deki Merkezi ve Yerel Yönetim İlişkilerinin Yönetişim Modeli Çerçevesinde Değerlendirilmesi. *Uluslararası Yönetim Akademisi Dergisi* C.1. S.3.ss 411-24.

Ünal, Feyzullah ve Efe, Feride (2018). Türkiye’de Yerel Yönetimlerin Kamuoyu Denetiminde Etkinlik Sorunu, S.58. ss 239-249.

Vanolo, Alberto (2014), “martmentality: The Smart City as Disciplinary Strategy, *Urban Studies*, S.5, ss.883-898.

Vasiu, Radu, (2015), Development of Smart City Applications Based on Open Data. Guenther, Johann (Ed.), *Open Data and Big Data - The Impact on Digital Society and Smart Cities içinde*. IAFES Press,

World Bank, *Sub-Saharan Africa: From Crisis to Sustainable Growth*, Washington, 1989, s.60

Yaman, Fatih Turan. (2018). Katılımcı Demokrasi: Kapsam ve Unsurlar. *Trakya Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi* C.6. S.2. ss 136-60.

Yaman, Murat ve Küçükşen, Murat (2018). Yerel Yönetimlerin Demokratikleşmesi Açısından Yerel Katılımın İncelenmesi, *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, S.55. ss 247-259.

Yang, Longzhi, Elisa, Noe ve Eliot, Neil (2019). Privacy and Security Aspects of E-government in Smart Cities. In D. B. Rawat, & K. Zrar Ghafoor (Ed.), *Cybersecurity and Privacy for Smart Cities içinde*. Elsevie, ss 89-102.

Yaş, Hakan ve Yaş, Sedef Zeyrekli, (2017). Yerel Siyasete Katılımın Belirleyicileri: Edirne Kent Merkezinde Bir Model Denemesi, *Elektronik Siyaset Bilimi Araştırmaları Dergisi*, C.8. S.1. ss 75-89.

Yavaş, Hikmet ve Demir, Konur Alp (2014). Kent Yönetimlerinde Siyasal Katılım ve Temsilîyet Sorunu: Belediye Meclislerinin Etkililiği Üzerine Kuramsal Bir Tartışma, *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, C.7, S.34. ss. 890-904.

Yaylalı, Mustafa (2018). Hukuk Devleti ve Hukukun Üstünlüğü Kavramları: Albert Venn Dicey ve Hans Kelsen. *Liberal Düşünce Dergisi* C.23. s.91-92. ss 95-111.

Yazıcı, Furkan, Başoğlu, Mustafa Engin ve Çakır, Bekir, (2019). Akıllı Şebeke Bileşenleri ve Yapısal Analizi, *EMO Bilimsel Dergi*. C.8.S.2. 121-127.

Yazıcı, Sinan (2018). Kamu Yönetiminde Şeffaflık Ve Hesap Verebilirliğin Toplumsal Algısı: Bir Alan Araştırması, *AVRASYA Uluslararası Araştırmalar Dergisi*, C.6. S.14. ss 295-317.

Yereli, A.B., Atsan, E. ve Kızıltan, M. (2015). Yolsuzlukla mücadelede E-yönetişim ve Kırgızistan'daki Durum. *Manas Sosyal Araştırmalar Dergisi*, C.4. S.1. ss 129- 150.

Yıldırım, Ali ve Yıldırım, Kürşad Emrah (2018). Belediyelerde Katılımcı Demokrasinin Gelişiminde Beyaz Masa Uygulamasının Etkinliği: Erzurum Büyükşehir Belediyesi Örneği, *Avrasya Sosyal ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, C.5. S.7. ss 46-57.

Yıldırım, Özlem Kara (2018). Türkiye' De İyi Yönetim. *Uluslararası Afro-Avrasya Araştırmaları Dergisi*. C.3. S.6. ss 273-289.

Yıldırım, Turan ve Göçgün, Muhammed (2016). İdarenin Düzenleyici İşlemlerinde Eşitlik İlkesi, *İstanbul Medipol Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*. C.3. S.2. ss 39-60.

Yılmaz, Abdullah ve Bozkurt, Yavuz, (2005). Belediye Vatandaş İlişkileri Kapsamında Beyaz Masa Uygulaması Ve Kütahya Belediyesi Beyaz Masa Örneği, *Türk İdare Dergisi*, S.446. ss 179-193

Yılmaz, Bülent, Bülbül, Samet ve Atik, Murat (2017), Büyük Verinin (Big Data) Muhasebe Üzerindeki Etkisi Ve Muhasebeye Sağladığı Katkıların İncelenmesi, *Kara Harp Okulu Bilim Dergisi*, C.27, S.1.

Yılmaz, İbrahim (2019). “Osmanlı Devleti’nin Son Döneminde Trafik ve Trafik Kazaları”. *Uludağ Üniversitesi Fen-Edebiyat Fakültesi Sosyal Bilimler Dergisi*, C.20, S. 36, s. 341-368.

Yılmaz, Mustafa. (2010). Yönetimden Yönetişime: Trabzon İlçe Belediyeleri Üzerine Bir İnceleme. *Uluslararası İktisadi ve İdari İncelemeler Dergisi*, S.5. ss 83-100.

Yılmaz, Neslihan ve Öksüz, Mehtap (2019). Katılımcı Bütçe Ve Mali Yerelleşme İlişkisi: Türkiye İncelemesi. *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*. C.15. S.4. ss 1024-39.

Yolcu, Tuğba ve Sezgin, Ayşe Aslı (2016). Belediyelerde Yönetime Katılımın Yeni Boyutu Üzerine Bir Tartışma: Halkla İlişkiler Uygulamaları Örnekleri. *the Journal of Academic Social Sciences* C.26. S.26. ss 69-83.

Yükçü, Süleyman ve Atağan, Gülşah (2010). Etkinlik, Etkililik Ve Verimlilik Kavramlarının Yarattığı Karışıklık, *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi* C.23. S.4. ss 1-13.

Zavratnik, Veronika, Superina, Argene ve Duh, Emilija Stojmenova (2019). Living Labs for Rural Areas: Contextualization of Living Lab Frameworks, Concepts and Practices. *Sustainability*. C.11. S.14. 1-17.

İnternet Kaynakları

311 Portalı, (t.y.). Erişim Adresi: <https://portal.311.nyc.gov/about-nyc-311/> Erişim Tarihi: 19.10.2020

Ağaç ve Peyzaj AŞ. (2020). Erişim Adresi: <https://twitter.com/agacvepeyzajas/status/1223123962038771712> Erişim Tarihi: 26.07.2020

Ağaç ve Peyzaj AŞ. (2020). Erişim Adresi: <https://www.agac.istanbul/basin-odasi/haberler/istanbul-yesil-alan-%C3%A7alistayi-basladi.aspx> Erişim Tarihi: 26.07.2020.

Akıllı Şehirler (2019). Erişim Adresi: <https://www.akillisehirler.gov.tr/wp-content/uploads/EylemPlani.pdf> Erişim Tarihi: 24.06.2020

Akıllı Şehirler, (2020). Erişim Adresi: <https://www.akillisehirler.gov.tr/rehberlik-calismalari/> Erişim Tarihi: 09.07.2020

Array Of Things, (2020), Erişim Adresi: <http://arrayofthings.github.io/>, Erişim Tarihi: 12.04.2020.

Avrupa Komisyonu, Erişim Adresi: https://search.coe.int/cm/Pages/result_details.aspx?ObjectId=09000016807509dd Erişim Tarihi: 05.11.2020

Avrupa Yaşayan Laboratuvar Ağı (ENoLL), (2020). Erişim Adresi: <https://enoll.org/network/living-labs/> Erişim Tarihi: 23.06.2020

Başakşehir Living Lab, (2020). Erişim Adresi: <http://basaksehir-livinglab.com/BLL/hakimizda/> Erişim Tarihi:23.06.2020

Beyazmasa Dergisi, 2018, Erişim Adresi: <https://halklailiskiler.ibb.istanbul/wp-content/uploads/2018/04/beyazmasa-2018-web-1.pdf> Erişim Tarihi:11.08.2020

BigApps, (t.y.), Erişim Adresi: <https://www.bigapps.nyc/> Erişim Tarihi: 20.10.2020

Birlikte Singapur, (t.y.). Erişim Adresi: <https://www.singaporetogether.gov.sg/> Erişim Tarihi:17.10.2020

Bismil Belediyesi, Erişim Adresi: <http://www.bismil.bel.tr>, Erişim Tarihi: 14.11.2020.

Blockchain Türkiye Platformu, 2019, Açık Veri, https://bctr.org/dokumanlar/Acik_Veri.pdf Erişim Tarihi: 29.03.2020

Boston Belediyesi, Erişim Adresi: <https://www.boston.gov/departments/new-urban-mechanics> Erişim Tarihi: 13.10.2020

evre ve şehircilik Bakanlığı, (2019). Erişim Adresi: <https://webdosya.csb.gov.tr/db/yerelyonetimler/dokumanlar/belediye-meclisi--8230-21647-20190406231213.pdf> Erişim Tarihi:10.08.2020

Demirören Haber Ajansı, (2019). Erişim Adresi: <https://www.dha.com.tr/istanbul/turkiye-gonulluluk-arastirmasinin-sonuclari-aciklandi/haber-1742692#:~:text=%E2%80%9CT%C3%9CRK%C4%B0YE'DE%2018%20YA%C5%9E%20%C3%9CST%C3%9CNDE,%C3%BCst%C3%BCnde%20g%C3%B6n%C3%BCll%C3%BCl%C3%BCk%20oran%C4%B1%20y%C3%BCzde%206>. Erişim Tarihi:10.08.2020

- Dijital Yönetişim, (t.y.) Erişim Adresi: <https://www.digitalgovernance.org/index.php/models/broadcasting> Erişim Tarihi: 02.11.2020
- Diners Club, (t.y.). Erişim Adresi: <https://www.dinersclub.com.sg/> Erişim Tarihi: 08.05.2020.
- Enerji Verimliliği ve Çevre Dairesi Başkanlığı, (2020). Erişim Adresi: http://www.yegm.gov.tr/teknoloji/akilli_sebekeler.aspx Erişim Tarihi:28.04.2020.
- Forum Virium Helsinki, (2020). Erişim Adresi: <https://forumvirium.fi/en/kalasatama-smart-city-district-of-helsinki/> Erişim Tarihi: 23.06.2020
- Future Cities Catapult. (2020). Sensing London, Erişim Adresi: <http://futurecities.catapult.org.uk/project/sensing-london/>, Erişim Tarihi:12.04.2020.
- Google Trends, 2020. Erişim Adresi: <https://trends.google.com/trends/explore?date=today%205-y&geo=TR&q=%2Fm%2F0bs2j8q,yapay%20zeka,nesnelerin%20interneti,ak%C4%B1l%C4%B1%20C5%9Fehir> Erişim Tarihi: 21.04.2020
- Hukukun Üstünlüğü Politikacılar İçin Kılavuz.* (2015). Erişim Adresi: <http://tbbyayinlari.barobirlik.org.tr/TBBBooks/526.pdf> Erişim Tarihi: 16.08.2020
- Ideas, (t.y.). Erişim Adresi: <https://www.ideas.gov.sg/home> Erişim Tarihi:17.10.2020
- International Budget Partnership, (2017). Erişim Adresi: <https://www.internationalbudget.org/wp-content/uploads/turkey-open-budget-survey-2017-summary.pdf> Erişim Tarihi: 09.08.2020.
- İçişleri Bakanlığı, (t.y.) Erişim Adresi: <https://www.icisleri.gov.tr/bilgiislem/e-belediye-projesi> Erişim Tarihi:10.08.2020
- İntel, 2020. Erişim Tarihi: 04.04.2020, Erişim Adresi: <https://www.intel.com/content/www/us/en/internet-of-things/infographics/guide-to-iot.html>
- İstanbul Büyükşehir Belediyesi Sanat ve Meslek Eğitimi Kursları (İSMAEK), (t.y.) Erişim Adresi: <https://www.ismek.istanbul/tr/branslar.aspx?BransCode=2677> Erişim Tarihi:28.10.2020
- İstanbul Büyükşehir Belediyesi, (2020). Erişim Adresi: <https://www.ibb.istanbul/News/Detail/36354> Erişim Tarihi: 22.10.2020.

İstanbul İstatistik Ofisi, (2020). Erişim Adresi: <https://istatistik.istanbul/bulten.html?id=72>
Erişim Tarihi: 07.11.2020.

İstanbul Su ve Kanalizasyon İdaresi (İSKİ), (2020), Erişim Adresi: <https://www.iski.istanbul/web/tr-TR/kurumsal/iski-hakkinda1/scada-teknolojisi1> Erişim
Tarihi: 29.04.2020.

Kadın Dostu Kentler, (2014). Erişim Adresi: <http://www.kadindostukentler.com/index.php>
Erişim Tarihi: 18.07.2020

Kazan, Halim (2016). Erişim Adresi: <http://auzefkitap.istanbul.edu.tr/kitap/kok/bilarstekau202.pdf> Erişim Tarihi: 19.08.2020

Kongre Araştırma Servisi, The Internet of Things (IoT): An Overview, Erişim Adresi: <https://crsreports.congress.gov/product/pdf/IF/IF11239> Erişim Tarihi:06.04.2020

Londra Açık Veri, Erişim Adresi: <https://data.london.gov.uk/> Erişim Tarihi: 25.03.2020

Londra Belediyesi, Erişim Adresi: <https://www.london.gov.uk/talk-london/> Erişim
Tarihi:16.10.2020

Malezya Yatırım Geliştirme Otoritesi. (2020). Erişim Adresi: <https://www.mida.gov.my/home/smart-homes-for-smart-living/posts/> Erişim
Tarihi: 28.05.2020

NASA, (2016). Erişim Adresi: [https://worldview.earthdata.nasa.gov/?v=564.6511481077976,-189.72803055832568,155.3488518922025,153.39696944167432&t=2016-01-01-T00%3A00%3A00Z&z=1&l=Reference_Labels\(hidden\),Reference_Features\(hidden\),Coastlines\(hidden\),VIIRS_SNPP_DayNightBand_ENCC\(hidden\),VIIRS_Night_Lights\(hidden\),VIIRS_SNPP_CorrectedReflectance_TrueColor\(hidden\),MODIS_Aqua_CorrectedReflectance_TrueColor\(hidden\),MODIS_Terra_CorrectedReflectance_TrueColor\(hidden\),VIIRS_Black_Marble](https://worldview.earthdata.nasa.gov/?v=564.6511481077976,-189.72803055832568,155.3488518922025,153.39696944167432&t=2016-01-01-T00%3A00%3A00Z&z=1&l=Reference_Labels(hidden),Reference_Features(hidden),Coastlines(hidden),VIIRS_SNPP_DayNightBand_ENCC(hidden),VIIRS_Night_Lights(hidden),VIIRS_SNPP_CorrectedReflectance_TrueColor(hidden),MODIS_Aqua_CorrectedReflectance_TrueColor(hidden),MODIS_Terra_CorrectedReflectance_TrueColor(hidden),VIIRS_Black_Marble) Erişim Tarihi: 17.05.2020

New York Açık Veri, Erişim Adresi: <https://opendata.cityofnewyork.us/> Erişim
Tarihi:25.03.2020

REACH, (t.y.). Erişim Adresi: <https://www.reach.gov.sg/about-us/about-reach> Erişim Tarihi: 17.10.2020

Romanya Açık Veri, Erişim Adresi: <https://data.gov.ro/dataset> Erişim Tarihi: 25.03.2020

Singapur Fonumuz, (t.y.). Erişim Adresi: <https://www.sg/oursingaporefund> Erişim Tarihi:17.10.2020

Sivil Toplumun Karar Verme Sürecine Katılımıyla İlgili İyi Uygulama İlkeleri, (2009), <https://rm.coe.int/16802eedda> Erişim Tarihi:11.11.2020

Smart Shanghai, (2019). Erişim Adresi: <http://www.smartshanghai.com/wire/shanghai-life/domestic-waste-sorting-and-recycling-in-shanghai-will-be-enacted-on-july-1-heres-what-you-should-know> Erişim Tarihi: 31.05.2020.

Statistica, (2020). Erişim Adresi: <https://www.statista.com/statistics/887611/number-of-smart-homes-in-the-smart-home-market-in-the-united-states/> Erişim Tarihi:27.05.2020

T.C. Dışişleri Bakanlığı Avrupa Birliği Başkanlığı, (2020), Erişim Adresi: <https://www.ab.gov.tr/files/pub/antlasmalar.pdf> Erişim Tarihi: 16.07.2020

Tavastia Etkinlikleri, Erişim Adresi: <https://tavastiaevents.fi/> Erişim Tarihi 19.03.2020

Tech İstanbul, (t.y.). Erişim Adresi: <https://tech.istanbul/hakkinda> Erişim Tarihi:29.10.2020

The Smart City Journal, (2020), Erişim Adresi: <https://www.thesmartcityjournal.com/en/articles/1466-innovations-designing-smart-cities-as-living-labs-1> Erişim Tarihi: 23.06.2020

TomTom, (2020). Erişim Adresi: https://www.tomtom.com/en_gb/traffic-index/ranking/ Erişim Tarihi: 14.05.2020.

Türkiye Cumhuriyeti Cumhurbaşkanlığı Dijital Dönüşüm Ofisi, (2020). Erişim Adresi: <https://cbddo.gov.tr/yapay-zeka/> Erişim Tarihi: 21.04.2020

Türkiye İstatistik Kurumu (TÜİK), Gösterge Uygulaması, Erişim Adresi: <https://biruni.tuik.gov.tr/ilgosterge/?locale=tr> Erişim Tarihi:13.05.2020

Türkiye Sanayi Sevk ve İdare Enstitüsü (TÜİSİDE), (2019). Erişim Adresi: <https://tusside.tubitak.gov.tr/tr/yontemlerimiz/Derinlemesine-Gorusme> Erişim Tarihi: 19.08.2020

Ulaşım Yönetim Merkezi, İBB, https://uym.ibb.gov.tr/YHarita/Harita_tr.aspx ET:12.03.2020

Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı, (2014). *Ulusal Akıllı Ulaşım Sistemleri Strateji Belgesi (2014-2023) ve Eki Eylem Planı (2014-2016)*. http://www.sp.gov.tr/upload/xSPTemelBelge/files/rJ6g4+Ulusal_Akilli_Ulasim_Sistemleri_Strateji_Belgesi_2014-2023_ve_Eki_Eylem_Plani_2014-2016_.pdf (13.05.2020).

Uluslararası Açık Veri Şartı, Erişim Adresi: <https://opendatacharter.net/> Erişim Tarihi: 28.03.2020

Visitkorea, (2020). Erişim Adresi: https://english.visitkorea.or.kr/enu/TRP/TP_ENG_8_1_1.jsp, Erişim Tarihi: 10.05.2020.

Wampler, Brian, (2000). Guide To Participatory Budgeting. Dünya Bankası. Washington D.C, Erişim Tarihi: 09.08.2020. Erişim Adresi: <https://www.internationalbudget.org/wp-content/uploads/A-Guide-to-Participatory-Budgeting.pdf>

We Are Social, 2020. Dijital 2020, Erişim Tarihi: 04.04.2020, Erişim Adresi: <https://wearesocial.com/digital-2020>

Wovencity,(2020). Erişim Adresi: <https://www.woven-city.global/>, Erişim Tarihi: 26.04.2020.

Zemin İstanbul, (t.y). Erişim Adresi: <https://zeministanbul.ist/tr/hakkinda/> Erişim Tarihi:29.10.2020

EK-1 MÜLAKAT SORULARI

1. Vatandaş bilgi edinme, dilekçe hakkı gibi mekanizmalarla bilgi edinebiliyor mu?
2. Başvurunun sonuçlanmasına kadar işlem süreci, açık ve anlaşılır bir şekilde vatandaşa iletiliyor mu?
3. Kurumunuz başvuru, çözüm ve değerlendirme sürecinin sonucunda yapılan işlemleri ve alınan kararları toplumun geneline açıklıyor mu?
4. Kurumunuz var olan bilgilerini kendiliğinden paylaşıyor mu? Kimlerle paylaşılmaktadır?
5. Kurumunuz vatandaştan görev alanınıza giren, hizmet sunum kalitenizi artıran veri veya bilgi alıyor mu?
6. Kurumunuz bilgilendirme faaliyetinde en çok hangi araçları kullanır?
7. Vatandaştan sosyal medya, yüz yüze görüşme, telefon, mail gibi iletişim araçlarından aldığınız başvurular hangi türdedir ve ortalama olarak hangisinde yoğunluk olmaktadır?
8. Talep, öneri, şikâyet, görüş bildiren vatandaş çözüm ve uygulama sürecinde ne düzeyde yer almaktadır?
9. Vatandaştan gelen talep, öneri, şikâyet, görüşler doğrultusunda farklı paydaşlar çözüm ve uygulama sürecinde ne düzeyde yer almaktadır?
10. Kurumunuz vatandaşa ne düzeyde danışmaktadır? Danışıyor ise hangi konularda danışmaktadır?
11. Kurumunuz alternatiflerin geliştirilmesi ve çözümün belirlenmesi aşamasını da kapsayan kararın hangi aşamalarında, vatandaşla ne düzeyde işbirliği yapmaktadır?
12. Kurumunuz sorunların çözümü, taleplerin, isteklerin karşılanması veya kararlar hakkında farklı paydaşlarla ne düzeyde işbirliği yapmaktadır?
13. Beyazmasa olarak bu alanda başka ne gibi faaliyetleriniz bulunmaktadır?
14. Kurumunuz sorunların çözümü, taleplerin, isteklerin karşılanması veya kararlar hakkında vatandaşlardan geribildirim alıyor mu?

15. Kurumunuz vatandaş ve paydaşlarınızla görüş alışverişinde bulunmak için başka ne tür çalışma/faaliyet yapmaktadır?
16. Kurumunuz, vatandaştan gelen talep, şikâyet, görüş vs. gibi girdileri belediye organlarının kararlarına yansıtıyor mu?
17. Vatandaş karar verme ve politika yapım süreçlerine ne düzeyde aktif olarak katılmaktadır?
18. Kurumunuz, vatandaşların karar verme ve politika yapım süreçlerine ne ölçüde isteklidir? Kurumunuz en çok ne amaçla vatandaş karar verme ve politika yapım sürecine dâhil etmeye isteklidir?
19. Kurumunuz paydaşların ve vatandaşların en çok neyle ilgili katılımını tercih eder?
20. Kurumunuz vatandaş başvurularının nihai kararının tamamına ya da bir kısmına ilişkin karar verme yetkisini vatandaşa ne düzeyde bırakmaktadır?
21. Kurumunuz vatandaş başvurularının nihai kararının tamamına ya da bir kısmına ilişkin karar verme yetkisini vatandaşa bırakırken hangi iletişim araçları kullanılmaktadır?
22. Kurumunuz vatandaş başvurularının nihai kararının tamamına ya da bir kısmına ilişkin karar verme yetkisini kullanmasına yönelik ne gibi fırsatlar sunmaktadır?

EK-2 ÖZGEÇMİŞ

Kişisel Bilgiler

Adı Soyadı: Merve Aygün

Uyruğu: T.C.

Doğum Tarihi ve Yeri: 01.07.1992, Özalp/Van

Elektronik Posta: aygunmerve54@gmail.com

EĞİTİM

Derece	Kurum	Mezuniyet Yılı
Yüksek Lisans	İstanbul Medeniyet Üniversitesi	2020
Lisans	Gazi Üniversitesi	2016
Lise	Akyazı Anadolu Lisesi	2006