

Yerel Yönetimlerde Dijital Katılım ve Çevrimiçi Vatandaş Etkileşimi: Yönetişim, Demokrasi Ve Teknoloji Açısından Bir Değerlendirme

Muammer RENÇBER¹

¹Öğr.Gör.Dr., Trakya Üniversitesi/ Uzunköprü Meslek Yüksekokulu, Yönetim ve Organizasyon Bölümü, muammerrencber@trakya.edu.tr, ORCID: 0000-0002-3168-6557

Özet: Teknoloji dünyasında yaşanan hızlı gelişmeler devlet kurumlarının iş yapış şekillerini de değiştirmiştir. Başta yerel yönetimler olmak üzere halka hizmet sunan kamu kurumları bu gelişmeleri yakından takip ederek vatandaşa en etkili hizmet verme yollarını aramaya başlamışlardır. Bu alanda yaşanan gelişmeler aynı zamanda vatandaş tarafında da katılım anlamında önemli değişimleri getirmiştir. Bilgiye daha kolay erişebilmenin sonucunda talep ve beklentiler değişmiş, vatandaş, internet alt yapısı kullanan cihazlar aracılığıyla dijital katılım yoluyla yönetime dahil olmaya başlamıştır. Bu yolla iletilen beklenti, talep ve şikayetler, yönetimleri de çözüm açısından bağlayıcı duruma getirmiştir. Özellikle yerel yönetimler dijital katılım seçeneklerini kullanarak vatandaş yönetime dahil edebilme şansı yakalamış, yerel anlamda demokrasiyi hayata geçirme fırsatı bulmuştur. Yaşanan bu gelişmeler özellikle yerel demokrasi açısından olumlu olarak görülse de vatandaşın yerel yönetimler tarafından karar verme sürecine ne kadar dahil edilebildiği bir soru işareti olarak akıllarda kalmaktadır. Bu çalışmada yerel yönetimler özelinde dijitalleşmenin vatandaş-kurum etkileşimini ne derecede etkileyebildiği, gelişen teknolojinin yönetim ve demokrasi kavramlarını nasıl etkilediği üzerinde durulmuştur. Bu çerçevede dijitalleşmenin demokratik katılım için önem taşıdığı düşünülmektedir.

Anahtar Kelimeler: Dijital Katılım, Yerel Demokrasi, Yönetişim

Digital Participation and Online Citizen Interaction in Local Governments: An Evaluation in Terms of Governance, Democracy, and Technology

Abstract: Rapid developments in the world of technology have also transformed the way government institutions conduct business. Public institutions providing services to the public, particularly local governments, have begun to follow these developments closely and seek the most effective ways to serve citizens. The advancements in this field have simultaneously brought about significant changes in terms of citizen participation. As a result of easier access to information, demands and expectations have shifted; citizens have begun to involve themselves in administration through digital participation via devices using internet infrastructure. The expectations, demands, and complaints conveyed through this channel have also made administrations more accountable in terms of providing solutions. Especially local governments have gained the opportunity to involve citizens in governance by utilizing digital participation options, thus finding the chance to implement democracy at the local level. Although these developments are seen as positive for local democracy, the extent to which citizens can be included in the decision-making process by local governments remains a question mark. This study focuses on the extent to which digitalization can influence citizen-institution interaction specifically in local governments, and how evolving technology affects the concepts of governance and democracy. In this framework, it is considered that digitalization holds significant importance for democratic participation.

Key Words: Digital Participation, Local Democracy, Governance

1. GİRİŞ

Hizmet sunma açısından vatandaşa en yakın yönetim birimleri olan yerel yönetimler, bilgi ve iletişim teknolojilerinde yaşanan gelişmeler sonucunda hizmet sunma yollarını büyük ölçüde değiştirmiştir. Özellikle bilgisayar ve internet kullanımının yaygınlaşmasıyla yerel yönetimler çevrimiçi danışma platformları, sosyal medya araçları ya da e-belediye gibi uygulamalar ile vatandaş katılımını dijital ortamlar üzerinden sağlamaya çalışmaktadır. Haliyle bu durum yerel demokrasinin işletilmesi konusunda yeni fikirler ortaya çıkarmaktadır. Bu bağlamda dijital katılım temsili demokraside yaşanan katılım sınırlılıklarını aşma yolunda bir fırsat olarak görülmektedir. Ancak bu katılım yönteminin karar alma süreçlerine ne derecede etki ettiği günümüzde tam olarak bilinmemektedir.

Bu çalışma, yerel yönetimlerde dijital katılım ve çevrimiçi vatandaş etkileşimi alanındaki literatürü sistematik biçimde incelemeyi ve mevcut bulguları eleştirel bir perspektifle değerlendirmeyi amaçlamaktadır. Böylece dijitalleşmenin yerel yönetim ve demokratik süreçler üzerindeki etkilerine ilişkin kavramsal ve analitik bir çerçeve sunulması hedeflenmektedir.

2. DİJİTAL KATILIMIN TEORİK TEMELLERİ

Toplumun bilgiye duyduğu yoğun merak ve hızlı erişim arzusu, dijital dönüşümle birleşerek hem dünyada hem de ülkemizde köklü bir dijitalleşme sürecini tetiklemiştir. Özellikle Endüstri 4.0 süreciyle gelişim gösteren bu dönemde öğrenen makineler, yapay zeka uygulamaları, nesnelerin interneti ve büyük verinin kullanılması şeklinde ortaya çıkan ilerlemeler neticesinde, değişen ihtiyaçlara daha hızlı bir biçimde cevap vermek mümkün hale gelmiştir. (Özen ve Gürel, 2020). Bilişim teknolojilerinde yaşanan hızlı değişim ve gelişmeler sonucunda dijitalleşme, kamu yönetiminde hizmet sunmada fazlaca faydalanılan bir unsur haline gelmiştir. Haliyle bu dijital dönüşüm yerel yönetimlerde de etkisini göstermiştir. Halka sunulan hizmetleri daha etkin ve hızlı gerçekleştirme potansiyeline sahip olan yerel yönetimlerin dijitalleşmeye yönelmeleri günümüzde kaçınılmaz olmuştur. Dijitalleşme yerel yönetimleri demokratik katılım açısından da etkilemiştir.

Siyasal iktidarın meşruiyet kaynağını ve kullanım biçimini belirleyen temel bir kavram olan demokrasi, en genel ifadeyle halkın eğilimlerine ve tercihlerine dayanan bir yönetim sistemini temsil eder. Bu sistem, çoğulcu katılım ve çoğunluk egemenliği ilkeleri çerçevesinde, toplumun tamamının genel siyasi kararlarda nihai söz sahibi ve yetkili olduğu yapısal bir mekanizma olarak tanımlanmaktadır (Oktay ve Durmuş, 2024).

Buna karşın katılımcı demokrasi anlayışı, kökenlerini antik site devletlerindeki klasik demokrasi tecrübesinden almaktadır. Bu yaklaşım; halk egemenliği, aktif yurttaşlık, kamu yararı ve mutabakat gibi klasik demokrasinin temel taşlarını modern toplumsal dinamikler ışığında yeniden yorumlayarak günümüze taşımayı hedeflemektedir (Yaman, 2017). Katılımcı demokrasi modeli, halk egemenliğini yalnızca temsilcilerin seçilmesiyle sınırlamayan; bunun yerine yönetilenlere, iktidarı seçim aralıklarında da denetleme imkanı sunan bir yönetim anlayışını temsil eder. Bu sistemde vatandaşlar, karar alma ve uygulama aşamalarına doğrudan veya dolaylı katılım sağlayarak idari süreçler üzerinde sürekli ve etkin bir nüfuz sahibi olurlar (Nacak, 2014).

Katılımcı demokrasi mekanizması, özü itibarıyla aşağıdan yukarıya doğru işleyen, esnekliğin ve müzakerenin merkeze alındığı bir nitelik taşımaktadır. Yerel yönetim birimleri bu modeli her zaman tam kapasiteyle hayata geçiremeye de; mahalle meclisleri ve halka açık oturumlar gibi doğrudan katılım araçları vasıtasıyla, yerel seçmenlerin karar alma süreçlerine entegrasyonunu sağlamaya çalışmaktadırlar (Çobanoğulları ve Yereli, 2017).

Demokratik sistemin yerel düzeydeki işleyiş mekanizmaları ile ulusal ölçekteki temel değerleri arasında yapısal bir kopukluktan söz etmek mümkün değildir; zira her iki kademe de benzer araç ve ilkeler üzerine inşa edilmiştir. Bununla birlikte, yerel yönetimi ayırıştıran temel unsurlar; karar alma süreçlerinin yerelliği, yönetilen nüfusun ölçek farkı ve bölgeye özgü dinamiklerin belirleyiciliğidir (Şehitoğlu ve Çarkçı, 2022). Katılımcı yönetim ve demokratik özgürlüklerin uygulama merkezi olan yerel yönetimler, toplumu demokratikleştirme işlevleri dolayısıyla yerel demokrasinin yapı taşları olarak kabul edilir. Bu bağlamda, hizmetlerdeki etkinliğin ve demokratik uygulamaların mekanı olan bu kurumlar, yerel demokrasi kavramının temelini oluşturur (Yaylı ve Pustu, 2008). Yerel demokrasi, kısaca halkın yönetimi anlamına gelmektedir; bu kavram, bireylerin hem kendi yaşamlarını etkileyen kararlarda söz sahibi olmalarını hem de kendilerine ait olan kaynaklara erişebilmelerini sağlar (Chikerema, 2013).

Günümüzde bilgi ve iletişim teknolojilerinin yaygınlaşmasıyla birlikte ortaya çıkan bilgisayar tabanlı etkileşim süreçleri; siyasetten ekonomiye, eğitimden sanata kadar sosyal yaşamın her alanında köklü değişimlere yol açmaktadır. Teknolojik gelişmelerin ulaştığı bu düzey, demokratik uygulamaların yeniden şekillenmesini sağlarken, geleneksel siyasal otoriteleri ve kurumsal ilişkileri de kaçınılmaz bir dönüşüme sevk etmektedir (Önen, 2020). Bilgi toplumunun beraberinde getirdiği özgün iletişim ağları ve etkileşimli yeni medya araçları, demokratik süreçleri dönüştürerek siyasetin geleneksel icra edilmiş biçimini köklü bir değişime uğratmaktadır. Bu teknolojik imkanlar, siyasal alanı yeniden kurgulamakta ve yönetimle vatandaş arasındaki etkileşim kanallarını dijital bir eksende çeşitlendirmektedir (Güngör, 2014). Siber alandaki teknolojik dönüşüm, yönetim ile vatandaş arasındaki etkileşimi yeniden tanımlayarak e-demokrasinin temel taşlarını oluşturan yeni nesil siyasal katılım biçimlerine kapı aralamıştır. Günümüzde hızla yaygınlaşan e-yönetim uygulamaları ise bu süreci dinamik bir yapıya kavuşturarak, yerel düzeyde katılımcı demokrasiyi güçlendirme ve çevrimiçi vatandaş etkileşimini artırma noktasında stratejik bir işlev görmektedir (Ersöz, 2005).

Geleneksel idari yapıların kamu hizmeti sunumundaki tıkanıklıkları, 20. yüzyılın son çeyreğinde kamu yönetimi anlayışında yapısal bir paradigma değişimine yol açmıştır. Küreselleşme olgusuyla paralel olarak 1990 sonrasında güçlenen yönetişim kavramı, bu dönüşümün merkezine yerleşerek kamu yönetimi alanındaki etkileşimi ve çok aktörlü yapıyı kurumsallaştırmıştır (Çamur, 2025). Kamu yönetimindeki dönüşüm; kaynak ve yetkiyi tekelinde toplayan hiyerarşik ve araçsalcı bir sistemden, ağ yapılı etkileşime ve iletişimsel rasyonaliteye dayanan çoğulcu bir yönetişim modeline doğru evrilmektedir. Bu evrilme sonucunda "yöneten" devlet yapısı, kendisi üretmek

yerine toplumdaki farklı paydaşların kapasitesini artıran, onları karar alma süreçlerinde aktif kılan ve kaynak yönetimini kolaylaştıran stratejik bir yönlendiriciye dönüşmektedir (Tekeli, 1996). Burada karşımıza çıkan yönetim anlayışı, vatandaşların karar alma süreçlerine katılımını her düzeyde destekleyerek farklı toplumsal aktörlerin rolünü vurgulayan çoğulcu bir meşruiyet alanı inşa etmektedir. Böylece yönetim süreci, hiyerarşik bir yapıdan uzaklaşarak paydaşların etkileşimine dayanan ve toplumsal temsili güçlendiren demokratik bir nitelik kazanmaktadır (Doğan ve Ustakara, 2013). Bu bağlamda yerel yönetimlerin, vatandaşa olan yakınlık avantajlarını kullanarak hizmet erişilebilirliğini artırmaları ve dijital araçlar vasıtasıyla yerel demokrasiyi canlandırmaları temel bir beklenti haline gelmiştir. Bu süreçte yerel idarelerin; modern iletişim altyapıları üzerinden yerel ekonomiyi teşvik etmeleri ve bilgi toplumu stratejilerini titizlikle uygulayarak demokratik yenilenmeye öncülük etmeleri öngörülmektedir (Şengül ve Balıkcı, 2021).

Günümüzde dijital yönetim mekanizmalarının yaygınlaşmasıyla birlikte vatandaşlar, kamu otoritelerini hizmet erişiminde bir engel olarak görmek yerine, teknolojik araçlar vasıtasıyla bilgi ve hizmetlere doğrudan ulaşabildikleri bir yapıya kavuşmuşlardır. Bu yeni paradigma, bireyleri pasif birer hizmet alıcısı veya "müşteri" olarak konumlandırmak yerine, onları yönetsel süreçlerin aktif bir "paydaşı" ve devlet işlerinin asli bir ortağı olarak kabul etmektedir (Özer, 2017). Böylelikle hizmetten faydalanan vatandaşların çeşitli dijital yollar aracılığıyla yönetime dahil edilmeleri mümkün hale gelmektedir. Vatandaşın bu aktif paydaşlık rolü, sadece hizmet alımıyla sınırlı kalmayıp karar alma süreçlerine de doğrudan yansımaktadır. Bu durum, teknolojik araçların siyasal katılımı yeniden şekillendirdiği dijital demokrasi kavramını modern yönetim anlayışının merkezine taşımaktadır.

Dijital demokrasinin kökenleri, 1980'li yılların sonlarında gündeme gelen ve o dönemki iletişim araçları olan televizyon, faks ve telefon üzerinden yurttaşların siyasal süreçlere dahil edilmesini amaçlayan "elektronik demokrasi" deneyimlerine dayanmaktadır (Yel, 2023). Demokratik süreçlerin günümüzdeki karakteristik yansımalarından biri olan e-demokrasi, kuramsal açıdan iki temel ekseninde tartışılmaktadır: Mevcut temsili sistemlerin teknolojiyle güçlendirilmesi veya doğrudan demokratik katılımın dijital kanallar üzerinden yeniden inşa edilmesi (Massaka, 2016). Dijital demokrasi, demokratik uygulamaları ve yönetim biçimlerini mümkün kılmak veya geliştirmek için dijital teknolojilerin kullanımını içeren sosyoteknik bir sistemi ifade eder (Fischli ve Muldoon, 2024). Bununla birlikte dijital demokrasi; politik düşünce ayrımı gözetmeksizin, demokratik ilke ve pratiklerin hem dijital ortamlarda hem de geleneksel siyasal iletişim süreçlerinde bilişim teknolojileri aracılığıyla yürütülmesini içerir (Durdu, 2024). Demokratik sistemin özü, yöneten ve yönetilen aktörler arasındaki etkileşimli ilişki biçimine dayandığından bireylerin talep, şikayet ve öneriler vasıtasıyla karar alma mekanizmalarına dahil olmasını simgeleyen siyasal katılım, bu sistemin temel ancak tekil bir bileşeni konumundadır (Dolgun, 2011).

Avrupa Konseyi tarafından düzenlenen ve e-demokrasinin geleceğinin tartışıldığı Demokrasinin Geleceği Forumunda dijital demokrasinin ilkeleri aşağıdaki gibi sıralanmıştır (Avrupa Konseyi, 2008):

- Teknolojik imkanların demokratik standartları yükseltmek amacıyla seferber edilmesi olarak tanımlanan e-demokrasi, kapsamlı bir katılım modeline dayanır. Bu yapının geliştirilmesi süreci, paydaşlar arası iş birliği ile kararlı bir liderlik motivasyonuna doğrudan bağlıdır.
- E-demokrasi, her şeyden önce teknolojiyle değil, demokrasiyle ilgilidir. Dolayısıyla, gelişmiş teknolojilerin kullanımı yoluyla e-demokrasinin evrimi; demokratik yönetim ve uygulama ilkelerine dayanmalı ve bu ilkelere uygun olarak sürdürülmelidir.
- E-demokrasi aynı zamanda; dijital uçurum ve "e-ayrımcılık" başta olmak üzere çeşitli zorluklar ve riskler içermektedir. Bunlar; siyasi irade, önemli yatırımlar, sağlam risk değerlendirmesi, risk yönetimi önlemleri ve sürekli izleme ile iyileştirme mekanizmaları yoluyla ele alınmalı ve aşılmalıdır.
- E-demokrasi; özgür ve adil seçimler, herkesin insan haklarından yararlanması, özellikle de ifade özgürlüğü, tüm insanların internete açık ve güvenli erişimi ile mahremiyetlerinin ve kişisel verilerinin korunması dahil olmak üzere temel bir demokratik ortamın varlığını önkoşul olarak kabul eder.
- E-demokrasi, siyasete ve demokratik sürece yönelik azalan ilginin yeniden canlandırılmasına yardımcı olabilir. Bu, temsili demokrasiye yeni bir soluk getirmek ve onun geleneksel kavramlarını yeniden gözden geçirmek için bir fırsattır.
- E-demokrasi yeni bir demokrasi biçimi değildir. Aksine, geleneksel demokrasi süreçlerine eklenen, onları tamamlayan ve onlarla iç içe geçen bir yapıdır.
- E-demokrasi, insanların demokratik sürecin tüm aşamalarına daha fazla dahil olmaları için yeni fırsatlar sunar. Ancak bu; sistemin tasarımının erişilebilirlik, kullanım kolaylığı ve kapsayıcılık gibi gereklilikleri dikkate almasını önkoşul kılar.

- E-demokrasi, aşağıdan yukarıya doğru gelişen sivil girişimler için yeni fırsatlar yaratır. Bu girişimler, demokratik katılımın sağlıklı bir tezahürü olarak kamu makamları ve uluslararası kuruluşlar tarafından teşvik edilmeli ve özel olarak desteklenmelidir.
- E-demokrasinin gelişimine kurumları, çıkar gruplarını ve bireyleri en erken aşamadan itibaren dahil etmek için siyasi irade gereklidir; böylece toplumun parçalanma riski önlenmiş olur.

3. YEREL YÖNETİMLERDE DİJİTAL KATILIM ARAÇLARI VE MODELLERİ

Geleneksel temsil mekanizmalarının yerel düzeydeki kısıtları, bilgi ve iletişim teknolojilerinin sunduğu imkanlarla birlikte yeni bir boyut kazanmıştır. Yerel yönetimlerde dijital katılım; yalnızca teknik bir altyapı dönüşümü değil, aynı zamanda vatandaş ile karar alıcılar arasındaki etkileşimin niteliğini yeniden tanımlayan bir yönetim modelidir. Bu bölümde yerel yönetimlerde kullanılan dijital katılıma yönelik temel uygulama araçları incelenecektir.

3.1. E- Belediye Sistemleri

Halka en yakın idari birimler olan belediyeler, yerel hizmet taleplerinin doğal bir sonucu olarak vatandaş başvurularının en yoğun gerçekleştiği hizmet odaklarıdır. Bu yoğun talebi düşük maliyetle ve hızla yönetmek isteyen yerel yönetimler, hizmet kapasitelerini optimize etmek ve çıktı kalitesini artırmak amacıyla bilişim teknolojileri yatırımlarına stratejik öncelik vermektedir (Erdoğan, 2019). Temelinde şeffaflık ve demokratik katılım ilkelerini barındıran e-belediye uygulamaları, yerel yönetimlerin vatandaşa en yakın noktadan etkin hizmet sunmasını hedefleyen dijital bir yapılandırma. Elektronik belediyecilik, sadece hizmetlerin internete taşınmasıyla sınırlı kalmayıp, bu süreçlerin verimliliğini artıran ve vatandaş etkileşimini güçlendiren derinlemesine bir idari dönüşümü ifade eder (Çakır, 2015).

Tablo 1. Geleneksel Yönetim Anlayışı ile E-Belediyecilik Temelli Yönetim Anlayışının Karşılaştırılması

Geleneksel Yönetim Anlayışı	E-Belediyecilik Temelli Yönetim Anlayışı
Pasif vatandaş, yönetimin talepleri	Aktif vatandaş, müşteri, vatandaşın beklentileri
Kağıt tabanlı ve yüz yüze iletişim	Elektronik ve çevrimiçi (online) iletişim
Dikey yapılanma ve hiyerarşi	Yatay organizasyon ve ağ yapısı
Personel odaklı yanıt	Otomatik sesli yanıt, e-posta, çağrı merkezi vb.
İnsan odaklı denetim	Otomatik kontrol
Tek tip hizmet, zaman alıcı süreçler	Farklılaştırılmış hizmet, hızlı süreç
Yüksek işlem maliyetleri	Düşük işlem maliyetleri
Tabiyet (Uyrukluk) ilişkisi	Katılım ilişkisi
Kapalı Devlet	Açık Devlet

Kaynak: Sadigova, Z. (2021). The Improvement Of E-Municipality Systems In Azerbaijan Local Governments. Economic and Social Development: Book of Proceedings, 483-492.

Elektronik sistemlerin katılım süreçlerine entegrasyonu, klasik demokratik engelleri ortadan kaldırarak vatandaşın karar alma mekanizmalarına erişimini kolaylaştırmakta ve bu sürecin operasyonel yükünü hafifletmektedir. E-belediye uygulamaları sayesinde belediye meclis kararları gibi kritik verilerin yerel halkın erişimine açılması, bilgi asimetrisini azaltarak şeffaf ve katılımcı bir belediyecilik modelinin gelişimini desteklemektedir (Henden ve Henden, 2005).

Geniş bir uygulama alanı bulan ve her geçen gün daha da gelişen e-belediye uygulamalarının, belediyeler ve vatandaşlar için birçok faydası bulunmaktadır (Sadigova, 2021):

- E-belediye uygulamaları; belediyelerin hizmet kalitesinin, verimliliğinin ve etkinliğinin artırılmasını sağlar,
- Vergide adaletin sağlanmasına ve uygulamalarda standartlaşmanın oluşmasına fayda sağlar,
- Kurumsal performansların ölçülmesine ve envanter ile veriye dayalı karar alma mekanizmalarının geliştirilmesine katkı sağlar,
- Vatandaşların kaliteli hizmet almasına, vatandaş odaklı hizmet anlayışının gelişmesine ve 7/24 hizmet sunulabilmesini sağlar,
- Yerel katılımın artırılması ile şeffaf ve hesap verebilir bir yönetim modelinin oluşturulmasına katkıda bulunur,
- Vatandaşın devlete olan güveninin tesisi ve kamu hizmetlerinde iyi yönetim ilkelerinin yaygınlaştırılması için önemli bir destek sunar,

- Yönetim bilgi sistemi aracılığıyla yerel yönetimlerdeki bürokrasiyi aşmada, işlemleri hızlandırmada; vatandaş-vatandaş, vatandaş-devlet ve devlet-devlet arasındaki işleri kolaylaştırmada büyük kolaylık sağlar.

E-belediye, yalnızca belediye personelinin kullandığı bir iç ağ değil; yönetimin her kademesi ile vatandaş arasındaki bilgi alışverişini sağlayan açık ve şeffaf bir ekosistemdir. Vatandaşın bilgiye doğrudan ulaşabildiği bu dijital yapı, yerel yönetimlerin demokratik katılımı teşvik etmesinde kilit bir rol oynar. Bu sayede, belediyeler sadece hizmet üreten kurumlar olmaktan çıkarak, katılımcı demokrasinin yereldeki dijital temsilcileri haline gelmektedir (Çoruh, 2009).

Güncel yerel yönetim anlayışında e-belediye uygulamaları, yalnızca bürokratik işlemlerin dijital ortama taşınması değil, aynı zamanda vatandaşın yönetime katılımını merkeze alan demokratik bir dönüşüm aracıdır. Bu platformlar aracılığıyla belediyeler; emlak vergisi ve su faturası tahsilatı gibi finansal işlemlerin yanı sıra, sosyal yardım başvuruları, kurs kayıtları ve imar durumu sorgulama gibi geniş bir yelpazede hizmet sunmaktadır. Bununla birlikte e-belediyecilik aracılığıyla vatandaşlara belediye etkinlik ve faaliyetleri hakkında bilgilendirme, borç sorgulama ve ödeme, belge doğrulama, imar başvurusu gibi hizmetlerin yanında, e-dilekçe, şikayet, talep, öneri, teşekkür ya da ihbar gibi yerel yönetime katılım imkanı verebilecek uygulamalar da hayata geçirilmektedir. Özellikle şeffaflık ilkesi gereği meclis toplantılarının canlı yayınlanması ve katılımcı bütçeleme gibi dijital mekanizmalar, bireylerin karar alma süreçlerine doğrudan müdahil olmasını sağlayarak yerel demokrasiyi güçlendirmektedir. Böylece zaman ve mekandan bağımsız hale gelen belediye hizmetleri hem hesap verebilirliği artırmakta hem de dezavantajlı grupların sisteme erişimini kolaylaştırarak daha kapsayıcı bir yönetim modeli sunmaktadır.

3.2. Çevrimiçi Anket Mekanizmaları

Dijitalleşen dünyada katılımcı demokrasi ve veri temelli karar alma süreçleri, geleneksel yöntemlerden hızla sıyrılmaktadır. Çevrimiçi anket uygulamaları, hedef kitlelerle etkileşim kurmanın yalnızca hızlı değil, aynı zamanda düşük maliyetli ve geniş kapsamlı yolu haline gelmiştir. Bu mekanizmalar, bir kurumun coğrafi sınırlara takılmaksızın farklı özellikler taşıyan gruplardan eş zamanlı veri toplamasını mümkün kılar.

Özellikle Covid-19 salgını ve sonrası dönemi, belediyelerin teknolojik adaptasyon yeteneğini sınyarak dijitalleşmeyi zorunlu bir yönetim modeli haline getirmiştir. Fiziksel hizmetlerin yerini alan çevrim içi danışmanlık ve dijital iletişim kanalları, yerel yönetimlerin teknolojik altyapısını güçlendirmiş ve modern kamu hizmetlerinde geri dönülemez bir dijital dönüşüm başlatmıştır (Çiftçi ve Yılmaz, 2025). Bu bağlamda yerel halkın görüşlerini doğrudan yönetime aktarmasını sağlayan anket çalışmaları, şeffaflık ve katılım ilkeleri doğrultusunda belediyeler için vazgeçilmez bir bilgi kaynağıdır (Sezgin, 2011).

Dijital platformlar üzerinden sunulan anlık anketler, kullanıcıların belirli hizmetler veya çözüm süreçleri hakkındaki memnuniyetlerini liste halindeki seçenekler aracılığıyla hızlıca ölçmeyi sağlayan pratik araçlardır. Bu yöntem, yerel yönetimlerin sunduğu uygulamaların kalitesini katılımcıların basit ve doğrudan yanıtları üzerinden anlık olarak değerlendirmesine imkan tanır (Ölmez, 2020). E-anketler sayesinde vatandaşlar yerel yönetim süreçlerine fikirleriyle dahil olarak demokrasinin bir parçası haline gelirler. Halkın önerilerini dikkate alan bu dijital yaklaşım, belediyelerin çok daha katılımcı bir anlayışla yönetilmesine imkan tanır (Gündoğdu, 2021).

Belediyeler, web siteleri üzerinden düzenledikleri anketlerle halkın nabzını tutarak daha şeffaf bir yönetim sergileyebilirler. Vatandaş görüşlerinin dijital ortamda toplanması, hangi hizmetlerin öncelikli olduğunu netleştirirken; belediye yatırımlarının çok daha planlı ve sonuç odaklı ilerlemesini sağlar (Varnalı, 2025).

Yerel yönetimlerde çevrimiçi anket mekanizmaları, yalnızca teknolojik bir yenilik değil, aynı zamanda katılımcı demokrasiyi tabana yayma arayışının dijital bir göstergesidir. Bu araçlar, kent sakinlerini edilgen bir hizmet alıcısı konumundan çıkararak, yaşadıkları çevrenin inşasında aktif birer paydaş haline getirmektedir. Yerel halkta yönetime katılım ve kent aidiyeti gibi duygular pekiştirecek e-anket gibi uygulamaların başarılı olabilmesi için bu uygulamalar üzerinden elde edilen verinin şeffaf bir şekilde analiz edilerek değerlendirilmesi ve karar süreçlerine aktarılması önem taşımaktadır.

3.3. Katılımcı Bütçeleme Platformları

Katılımcı bütçeleme, vatandaşların kamu bütçelerinin harcanmasına ilişkin kararlara doğrudan dahil olduğu yenilikçi bir politika oluşturma sürecidir. Karar alma aşamasında topluluk; harcama önceliklerini tartışabilir, öneriler sunabilir ve bunları oylayabilir. Dahası, yerel halk sürecin ve sonuçların denetlenmesinde ve izlenmesinde de aktif rol alır (Miori ve Russo, 2011). Katılımcı bütçeleme programları, politika oluşturma sürecinde uygulanan

yenilikçi yöntemlerdir. Bu süreçte vatandaşlar, politika kararlarının alınmasına doğrudan katılırlar. Yıl boyunca düzenlenen forumlar sayesinde vatandaşlar; kaynakları tahsis etme, genel sosyal politikaları önceliklendirme ve kamu harcamalarını denetleme fırsatı bulurlar (Wampler, 2000).

Mevcut elektronik katılımcı bütçeleme araçları, genellikle toplantılar, çalışma grupları, anketler ve forumlar gibi geleneksel süreçlerin sanal karşılıklarını sunmak ya da e-posta/SMS bildirimleri ve video akışı gibi çevrimiçi iletişim mekanizmalarına sahip olmak üzere tasarlanmıştır. Bu doğrultuda, şehrin belirli noktalarına yerleştirilen etkileşimli dijital ekranlara sahip fiziksel cihazlar, vatandaşların hem çevrimdışı hem de çevrimiçi süreçlerden haberdar olmalarına ve bunlara katılmalarına olanak tanıyabilir (Cantador ve Cortés-Cediel, 2018).

Yerel halkın dijital yollarla bütçelemeye katılmalarına günümüzde örnekler vermek mümkündür. Helsinki ve Madrid belediyeleri, dijital platformlar aracılığıyla vatandaşların yerel yönetim süreçlerine ve bütçe planlamasına doğrudan katılmasını sağlayan yenilikçi sistemler sunmaktadır. Özellikle Helsinki örneğinde bölge sakinleri, mahalleleri için fikirler ürettikleri ve bu fikirlerin hangilerinin kamu fonlarıyla hayata geçirileceğine oy vererek karar verdikleri sistematik bir dijital yönetim ağıyla sürece dahil olmaktadır (Utlı ve Er, 2021).

Bu programlar; vatandaşları politika oluşturma sürecine dahil etmek, idari reformları teşvik etmek ve kamu kaynaklarını düşük gelirli mahallelere dağıtmak için tasarlanmıştır. Düşük gelirli gruplara ve geleneksel olarak dışlanmış siyasi aktörlere politika kararları alma imkanı verilerek, sosyal ve siyasi dışlanmışlığa meydan okunur. Hükümetler ve vatandaşlar bu programları; (i) kamusal öğrenmeyi ve aktif vatandaşlığı teşvik etmek, (ii) iyileştirilmiş politikalar ve kaynak tahsisi yoluyla sosyal adaleti sağlamak ve (iii) idari yapıyı reforme etmek amacıyla başlatırlar (Wampler, 2000). Vatandaşların bütçe kararlarına katılması, kısıtlı kaynakların halkın gerçek ihtiyaçlarına göre çok daha verimli harcanmasını sağlar. Tarihten günümüze gelişen bu "katılımcı bütçe" anlayışı, yerel yönetimlerde halkın kendi parasının nereye harcanacağına karar vermesi açısından büyük önem taşır (Yalçın, 2015).

3.4. Sosyal Medya Temelli Etkileşim

Sosyal medya terimi; Web 2.0'in ideolojik ve teknolojik temelleri üzerine inşa edilen, kullanıcı tarafından oluşturulan içeriğin yaratılmasına ve paylaşılmasına olanak tanıyan bir dizi internet tabanlı uygulamayı ifade eder (Bego ve Ymeraj, 2021). Sosyal medya; bireylerin ve kuruluşların birbirleriyle bağlantı kurmasına, fotoğraf, video ve belge yüklemesine; mesaj yayımlamasına, paylaşmasına ve iletmesine olanak tanıdığı için halkla etkileşim kurmada faydalı araçlardır. Bu araçlar, kamu yönetimlerinin gerçek zamanlı bilgi sunmasına, hizmet sunumunu iyileştirmesine ve sivil katılımın teşvik edilmesine yardımcı olur (Zumofen vd., 2025). Bilgi ve iletişim teknolojileri ile gelişen bu sosyal ağlar, vatandaşların siyasal katılım yollarını genişleterek demokratik süreçlerde söz sahibi olabilmelerinin yanında kamu yönetiminde de hesap verebilirlik ve şeffaflık gibi ilkelere bağlılığı arttırmıştır (Özen ve Tekin, 2025).

Sosyal medya platformlarının vatandaşların günlük yaşamlarında popüler hale gelmesiyle birlikte belediyeler de vatandaşlarla çevrim içi ortamda iletişime geçmek için bu kanalları kullanmaya başlamışlardır. Bilgi ve iletişim teknolojileri altyapısı ve yüksek internet erişim oranı, çok sayıda vatandaşın bu iletişim kanallarından ve genel olarak internetten yararlanabilmesini garanti altına almak için önemli ön koşullardır (Mainka vd., 2014). Güncel sosyal medya uygulamalarının ortaya çıkışıyla birlikte yerel yönetimler; Twitter, Facebook, LinkedIn ve YouTube gibi popüler araçların kullanımında özellikle yenilikçi davranmış ve sosyal ağ kurmanın avantajlarını erken benimseme davranışı sergilemişlerdir (Mahajan-Cusack, 2016).

Kamu yönetimleri açısından, sosyal medya kanallarının anlık ve esnek yapısı; bilgi sağlama, gerçek zamanlı geri bildirim alma ve katılıma yönelik geleneksel engelleri azaltma olanakları sunmakta, böylece vatandaşları kamu yönetimleriyle etkileşime girmeye teşvik etmektedir (Zumofen vd., 2025). Yerel yönetimlerin toplumsal katılımı güçlendirmesinde sosyal medya mekanizmaları anahtar bir araçtır. Bu dijital platformlar sayesinde başta belediyeler olmak üzere yerel yönetimler, hizmet ve faaliyetlerini şeffaf bir şekilde kamuoyuna sunarak halkın bilgiye daha kolay erişmesini sağlar (Özen ve Tekin, 2025). Yine bu dijital kanalların sunmuş olduğu etkileşim sayesinde yerel yöneticiler ile vatandaş arasındaki iletişim güçlenmekte, karşılıklı görüş alışverişi yapılarak sorunların çözümünde halk katılımı sağlanabilmektedir (Güç, 2024).

Yerel yönetimler Whatsapp, X, Youtube, Facebook ve Instagram gibi sosyal medya platformları aracılığıyla vatandaşla doğrudan iletişime geçme fırsatı yakalamakta, vatandaşlardan gelen talep, beklenti ve sorun bildirimlerine daha hızlı müdahale ederek çözümler bulabilmektedir. Yerel yönetimler söz konusu bu uygulamalar ile sunulan hizmetler hakkında halka bilgi verebilmekte, her türlü duyuruyu yapabilmektedir. Bu platformlardan yaptıkları anketler ile halkın görüşlerini alarak yönetime halk katılımını sağlayabilmektedirler. Bununla birlikte

bazı belediyeler ve il özel idareleri, özellikle X, Youtube, Facebook ve Instagram üzerinden yaptıkları canlı yayınlar ile belediye meclisi ve il genel meclisi toplantılarını halk ile paylaşmaktadır. Bu tür yayınlar halka dijital ortamda yönetime katılma fırsatı tanıyarak yerel demokrasinin işletilmesine de katkı sunmaktadır.

3.5. Açık Veri Uygulamaları

Dünya genelinde gerek merkezi gerekse de yerel yönetimler, hassas olmayan bilgilerin kurumlar ve halk arasında serbestçe paylaşılmasını sağlayan "Açık Veri" modelini giderek daha fazla benimsemektedir. Bu yaklaşım, veriyi sadece depolamak yerine herkesin erişebileceği, düzenleyebileceği ve kendi ihtiyaçlarına göre anlamlandırabileceği işlevsel bir kaynağa dönüştürmektedir (Masip-Bruin vd., 2013).

Açık veri, en basit tabiriyle bilginin önündeki tüm engellerin kalkmasıdır. Herhangi bir telif, patent veya kısıtlamaya takılmadan; herkesin ücretsiz, özgürce ve hiçbir hukuki veya teknik zorlukla karşılaşmadan ulaşım kullanabildiği verilere "açık veri" denmektedir (T.C Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı, 2019). Verilerin halka açılmasının demokrasi, şeffaflık, verimlilik ve bu doğrultudaki diğer hususlar açısından toplum için iyi olduğu iddia edilmekte olup, herhangi bir etki yaratmak ve her türlü değeri oluşturmak için ilgili verilerin sadece açık olması yetmemekte; aynı zamanda erişilebilir ve kullanılabilir olması da gerekmektedir. (Walravens vd., 2014).

Günümüzde yönetimde şeffaflığı ve hizmetlerde dijital dönüşümü hedefleyen pek çok belediye açık veri platformlarını halkın kullanımına sunmaktadır. Bu platformlar aracılığıyla bir çok belediye, trafik ve ulaşım verileri, eğitim ve kültür faaliyetlerine ilişkin verileri, çevre ve alt yapıya ilişkin bilgileri, sağlık ve cenaze hizmetlerine ilişkin bilgileri, yönetişime yönelik faaliyet raporları, su tüketim bilgileri, afet acil durum yönetimine ilişkin raporları, coğrafi bilgi sistem verileri ve mekan yönetimi bilgileri gibi pek çok veriyi halk ile açık bir şekilde paylaşmaktadır (canakkale.bel.tr; veri.sakarya.bel.tr; veri.kocaeli.bel.tr; acikveri.bizizmir.com; acikveri.manisa.bel.tr).

Açık veri platformları sayesinde vatandaşlar yerel yönetimlerin sunmuş olduğu hizmetlerden sadece etkilenen olmaktan çıkarak veriye dayalı kararlara katılan aktif birer paydaş haline gelirler. Böylece halk, yerel yönetimlerce sağlanan anlık bilgiler sayesinde yaşadıkları çevrede meydana gelen gelişmeleri düzenli takip etme ve toplumsal sürece dahil olma şansını yakalamaktadır (Yıldız ve Gümüş, 2023).

4. SONUÇ

Yerel yönetimleri demokratik açıdan önemli yapan asıl etmen, yerel halkın alınan kararlara doğrudan müdahil olabilmesi ve dahil olduğu bu süreçleri denetleme arzusudur. Yerel yönetimlerin ortaya koyduğu kendi kararlarını alabilme ve yerel ihtiyaçlara kendi dinamikleriyle çözüm üretme çabası, yerel yönetimlerin merkezi idareye karşı daha özgür bir alan talep etmelerini doğurur (Yılmaz ve Telsaç, 2021).

Bugün artık yerel yönetimler sadece vatandaşa hizmet götüren idari birimler olmaktan çıkmış, dijitalin hızını arkasına alarak gelişen birer demokrasi sahnesi haline gelmiştir. Günümüzde yerel yönetimlerin başarısı, vatandaşı sadece hizmetler hakkında bilgilendirmenin ötesine geçmiştir; burada önemli olan, halkın karar alma süreçlerine ne ölçüde dahil edildiği ve bu katılımın politikalara ne kadar somut yansıdığıdır. Geçmişe nazaran günümüzde özellikle dijital kanallar aracılığıyla halkın yerel yönetimlerin politika ve kararlarına daha etkin bir şekilde dahil olabilme imkanları bulunmaktadır. Özellikle internet teknolojisinin gelişmesi ve bu teknolojiye erişimin oldukça kolaylaşmasının bunda etkili olduğunu söylemek mümkündür.

Bilgiye erişimin oldukça kolay ve hızlı olması yerel yönetimlere ekstra sorumluluklar yüklemektedir. Ülkede ve dünyada, diğer yerel yönetim hizmet örnekleri hakkında bilinçlenen halk, kendi yerel yönetimlerinden de benzer hizmetleri isteme hakkına sahip olmaktadır. Bu talepleri en hızlı şekilde devreye sokabilecekleri alan da dijital mecralardır.

Dijital kanallar vatandaşa yerel yönetim birimlerine talep, şikayet ve beklentilerini hızlı bir şekilde iletme imkanı sunmaktadır. Gerek e-devlet uygulamaları üzerinden olsun gerekse de doğrudan ilgili yerel yönetim biriminin e-uygulamaları üzerinden vatandaşlar, yerel yönetim hizmetleri konusunda iletme istediği talep, beklenti ve şikayetleri fiziksel olarak yerel yönetim birimine gitmeden gerçekleştirebilmekte, yine bu kanallar üzerinden süreci takip edebilmektedir. Bu işlemler yerel yönetime dijital katılıma güzel örnekler olarak karşımıza çıkmaktadır.

Dijital katılıma imkan sunan bir diğer hizmet ise yerel yönetim karar organlarının toplantılarının sosyal medya hesapları üzerinden halka açık hale getirilmesidir. Aksi karar alınmadığı müddetçe halk katılımına açık olan belediye meclisi ve il genel meclisi toplantılarına fiziken katılma imkanı olmayan vatandaşlar, yerel yönetimlerce

canlı yayınlanan bu toplantılara gerek internete sahip elektronik cihazlar üzerinden katılabilmektedirler. Geleneksel belediyeçilik anlayışını “Dijital Demokrasi” ile buluşturan bu uygulama, vatandaş pasif bir takipçi olmaktan çıkarıp sürecin gözlemcisi konumuna taşır. Toplantıların kayıt altına alınarak sonradan izlenebilmesi ise zaman kısıtlamasını ortadan kaldırarak her yaşta ve her kesimden insanın yönetime katılımını teşvik eder. Sonuç olarak, ekran başındaki her bir vatandaşın varlığı, yerel yönetimlerin hesap verebilirliğini güçlendiren ve ortak akıl kültürünü besleyen sessiz ama güçlü bir denetim mekanizmasına dönüşmektedir.

Fakat bu noktada dijitalleşme sürecinin her vatandaş için eşit bir şekilde ilerlemediğini söylemek doğru olacaktır. Sosyo-ekonomik sebeplerle yerel hizmetlerden faydalanan her vatandaşın internet erişimine, akıllı telefon, tablet ya da bilgisayar gibi teknolojik cihazlara sahip olmadığı, sahip olsa bile bu kullanımlardan doğabilecek maliyetlere katlanamayabileceği bir gerçektir. Bununla birlikte teknolojiye adaptasyon sorunu yaşayabilecek yaşlı nüfusun varlığı ve teknolojik cihazlara sahip olsalar bile vatandaşlarca hissedilebilecek dijital güven eksikliği gibi unsurlar da dijital katılımın önündeki engeller olarak karşımıza çıkmaktadır.

Bu durum dijital katılımı sağlama konusunda gerçekten samimi olan yerel yönetimlere yeni görevler yüklemektedir. Her şeyden önce yerel yönetimler dijital katılımı fiziksel katılımın bir alternatifi değil, onun kapsayıcısı olarak değerlendirmelidir. Aksi takdirde teknoloji unsuru demokrasiyi güçlendirmek yerine sadece teknolojiyi kullanabilen grupların sesini duyurabildiği bir platform haline gelerek bir eşitsizlik yaratabilecektir. Bu sebeple yerel idarelerin toplumun tamamını kapsayacak şekilde fırsat eşitliği yaratmaları önem arz etmektedir. Vatandaşın dijital platformlar üzerinden görüşlerini bildirebileceği, anketlere katılabileceği ve dijital okuryazarlık eğitimi alabileceği mobil katılım merkezlerinin kurulması, gerekli alt yapılar sağlanarak yerel yönetimlerin dijital katılım işlemlerinde ücretsiz internet erişimi sunmaları, projeler oluşturularak gençlerin yaşlılara teknolojiyi öğretebilecekleri ortamların yaratılması, engelliler, yaşlılar, düşük gelirli aileler, mülteciler veya kırsal kesimde yaşayanlar gibi dezavantajlı grupların dijital katılımını sağlayabilecek projelerin hayata geçirilmesi (örneğin görme engelli vatandaşlara yönelik olarak sesli, işitme engelliler için işaret dili içeren uygulamaların devreye alınması vb.) gibi hizmetler söz konusu eşitsizliklerin ortadan kaldırılmasını sağlamanın yanında, şeffaf ve kapsayıcı bir yönetim tarzını da beraberinde getirecektir.

Sonuç olarak günümüz siyasi yaşamında dijital katılım, teknolojik bir lüks olarak değerlendirilmek yerine, her vatandaşın eşit şekilde yararlanması gereken bir hak olarak görülmelidir. Yerel yönetimler, sadece “çevrimiçi” olanların değil, “çevrimdışı” kalanların da katılıma dahil edilebilmesi için kapsayıcı politikalar üretmek zorundadır. Demokrasinin dijitalleşmesi, ancak toplumun en dezavantajlı kesiminin de sisteme dahil edilmesiyle gerçek bir başarıya ulaşacaktır.

KAYNAKÇA

- Avrupa Konseyi (2008). e-Democracy: who dares?.Erişim: https://www.coe.int/t/dgap/forum-democracy/activities/forum%20sessions/2008/Proceedings_FFD08_EN.pdf (Erişim Tarihi: 25.02.2026).
- Bego, K., & Ymeraj, A. (2021). The Impact Of Social Media On Local Government Transparency And Citizen Engagement: The Case Of Tirana Municipality. *Economicus*, 20(1), 64-82.
- Cantador, I., & Cortés-Cediell, M. E. (2018). Towards increasing citizen engagement in participatory budgeting digital tools. *Proceedings of the 19th Annual International Conference on Digital Government Research: Governance in the Data Age*,
- Chikerema, A. F. (2013). Citizen Participation And Local Democracy In Zimbabwean Local Government System. *IOSR Journal of humanities and social science*, 13(2), 87-90.
- Çakır, C. (2015). E-Belediye: Sorunlar Ve Çözüm Önerileri. *Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi*, 7(1), 1-15.
- Çamur, Ö. (2025). Küreselleşme, Politika Transferi ve Yönetişim: Etkileşime Dayalı Bir Analiz. *Türk Kamu Yönetimi Dergisi*, 6(1), 76-90.
- Çiftçi, M. & Yılmaz, V. (2025). Türkiye’de Yerel Yönetimlerde Dijitalleşme. In: Yılmaz, V. (ed.), *Yerel Yönetimlerde Dijitalleşme. Özgür Yayınları*.
- Çobanoğulları, G., & Yereli, A. B. (2017). Katılımcı Demokrasi ve Bütçeleme. *Sosyoekonomi*, 25(1).
- Çoruh, M. (2009). Türkiye’de e-Belediye Araştırma Sonuçları. XIV. Türkiye’de İnternet Konferansı, 12, 13.
- Doğan, K. C., & Ustakara, F. (2013). Kamuda Bir Yapılanma Dönüşümü Olarak E-Devlet Ve E-Yönetişim İlişkisi Üzerine. *Global Journal of Economics and Business Studies*, 2(3), 1-11.
- Dolgun, U. (2011). İnternet ve Demokrasi. *Istanbul Journal of Sociological Studies*(44), 221-236.
- Durdu, Z. (2024). Dijital Demokrasi: Olanaklar Ve Riskler. *Sosyolojik Bağlam Dergisi*, 5/3, 504-530.
- Erdoğan, O. (2019). Yerel Yönetimlerde E-Belediye Uygulamaları: İçişleri Bakanlığı E-Belediye Bilgi Sistemi. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 24(3), 551-566.
- Ersöz, S. (2005). İnternet Ve Demokrasinin Geleceği. *Selçuk İletişim*, 3(4), 122-129.
- Fischli, R., & Muldoon, J. (2024). Empowering Digital Democracy. *Perspectives on Politics*, 22(3), 819-835.
- Güç, E. (2024). Kamu Yönetiminde Dijital Dönüşüm Bağlamında Yerel Yönetimler: Vatandaşın Yakın Merkeze Uzak Mı? *Urban 21 Journal*, 2(2), 113-129.

- Gündoğdu, H. G. (2021). Web Sitelerinin E-Katılım Düzeyleri Üzerine Bir Araştırma: Türkiye Büyükşehir Belediyeleri Örneği. *İğdir Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*(28), 338-367.
- Güngör, S. (2014). E-Demokrasi: Umutlar ve Riskler. *İletişim Kuram ve Araştırma Dergisi*, 2014(39), 68-89.
- Henden, H. B., & Henden, R. (2005). Yerel Yönetimlerin Hizmet Sunumlarındaki Değişim Ve E-Belediyecilik. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 4(14), 48-66.
- Mahajan-Cusack, L. (2016). The Impact Of Social Media On Local Government Transparency And Citizen Engagement, Rutgers University-Graduate School-Newark.
- Mainka, A., Hartmann, S., Stock, W. G., & Peters, I. (2014). Government And Social Media: A Case Study Of 31 Informational World Cities. 2014 47th Hawaii International Conference on System Sciences,
- Masip-Bruin, X., Ren, G.-J., Serral-Gracia, R., & Yannuzzi, M. (2013). Unlocking The Value Of Open Data With A Process-Based Information Platform. 2013 IEEE 15th conference on business informatics,
- Massaka, I. (2016). Selected Issues of E-Democracy and Political E-Participation. *Historia i Polityka*, 25(18), 9-18.
- Miori, V., & Russo, D. (2011). Integrating Online And Traditional Involvement In Participatory Budgeting. *Electronic Journal of e-Government*, 9(1), pp41-57-pp41-57.
- Nacak, O. (2014). Temsili Demokrasinin Sorun Alanları Ve Çözüm Noktasında Yeni Bir Model: Katılımcı Demokrasi. *Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*(32), 194-214.
- Oktay, T., & Durmuş, M. (2024). E-Demokrasi Bağlamında Yerel Yönetimler. *Çağdaş Yerel Yönetimler*, 33(3), 1-37.
- Ölmez, F. (2020). Yerel Yönetişimde Etkili Bir Araç Olarak E-Katılım: Büyükşehir Belediyeleri Web Siteleri İçerik Analizi, Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Kamu Politikası Ve İşletmeciliği Anabilim Dalı.
- Önen, A. (2020). İnternet, Dijital Demokrasi ve Dezenformasyon Ekseninde Yeni Medya: Sosyal Medya Kullanıcıları Üzerine Bir Değerlendirme. *İstanbul Arel Üniversitesi İletişim Çalışmaları Dergisi*, 8(16), 13-35.
- Özen, A., & Gürel, F. N. (2020). Kamu denetiminde dijital dönüşüm: Dijital ikiz yöntemi. *İzmir Sosyal Bilimler Dergisi*, 2(1), 16-23.
- Özen, Ü., & Tekin, R. (2025). Instagram Özelinde Yerel Yönetimlerin Dijital Etkileşimi: Erzurum Belediyeleri Örneğinde Nicel Bir Araştırma. *Journal of Studies in Advanced Technologies*, 3(2), 73-91.
- Özer, M. A. (2017). Yönetişimden Dijital Yönetişime: Paradigma Değişiminin Teknolojik Boyutu. *Hak iş uluslararası emek ve toplum dergisi*, 6(16), 457-479.
- Sadigova, Z. (2021). The improvement of e-municipality systems in Azerbaijan local governments. *Economic and Social Development: Book of Proceedings*, 483-492.
- Sezgin, M. (2011). Belediyelerde Halkla İlişkiler Ve Halka Dönük Yönetim. *Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 1(1), 93-120.
- Şehitoğlu, R., & Çarkçı, A. (2022). Yerel Siyaset Ve Katılımcı Yerel Demokrasi. *İstanbul Aydın Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 14(3), 245-260.
- Şengül, R., & Balıkçı, Ö. (2021). Yerel Yönetimlerde E-Yönetişim Üzerine Bir Araştırma. *Ordu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Sosyal Bilimler Araştırmaları Dergisi*, 11(2), 417-436.
- Tekeli, İ. (1996). Yönetim Kavramı Yanısıra Yönetişim Kavramının Gelişmesinin Nedenleri Üzerine. *Sosyal Demokrat Değişim*, 3, 45-54.
- Utlu, E., & Er, A. (2021). Yerel Katılım Bağlamında Dijital Dönüşümden Dijital Yönetişime Belediyeler: Uygulamalar, İmkânlar Ve Öneriler. *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 1(41), 97-110.
- Varnalı, T. (2025). Türkiye'de E-Belediyecilik: Yerel Yönetimlerin Dijitalleşme Yolu ve Uygulama Analizi. *International Anatolia Academic Online Journal Social Sciences Journal*, 11(1), 237-259.
- Walravens, N., Breuer, J., & Ballon, P. (2014). Open Data As A Catalyst For The Smart City As A Local Innovation Platform. *Communications & Strategies*(96), 15.
- Wampler, B. (2000). A Guide To Participatory Budgeting. *International Budget Partnership Washington, DC*.
- Yalçın, A. Z. (2015). Yerel Yönetimlerde Katılımcı Bütçeleme. *Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 22/2.
- Yaman, F. T. (2017). Katılımcı Demokrasi: Kapsam Ve Unsurlar. *Trakya Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi E-Dergi*, 6(2), 136-160.
- Yaylı, H., & Pustu, Y. (2008). Yerel Demokrasinin İlkeleri. *Karadeniz Araştırmaları*, 16(16), 133-153.
- Yel, N. (2023). Dijital Demokrasinin Değerlendirilmesi: Demokrasinin Sorunlarına Bir Çare mi Yoksa Bir Mit mi? *Turkish Online Journal of Design Art and Communication*, 13(3), 759-776.
- Yıldız, M., & Gümüş, E. (2023). Yerel Yönetimlerde Dijital Dönüşüm E-Belediye Uygulamaları. *Ekonomi İşletme Siyaset ve Uluslararası İlişkiler Dergisi*, 9(2-1), 201-221.
- Yılmaz, V., & Telsaç, C. (2021). Yerel Yönetimler Ve Katılım. *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*(40), 235-254.
- Zumofen, R., Mabillard, V., & Pasquier, M. (2025). Citizen Engagement On Social Media Government Pages: Insights From Nordic Municipalities. *Scandinavian Political Studies*, 48(3), e70016.
- T.C Çevre ve Şehircilik Bakanlığı (2019). 2020-2023 Ulusal Akıllı Şehirler Stratejisi ve Eylem Planı. Erişim Adresi: <https://www.akillisehirler.gov.tr/wpcontent/uploads/EylemPlanı.pdf> (11.03.2026).
- <https://acikveri.canakkale.bel.tr/> (11.03.2026)

<https://veri.kocaeli.bel.tr/> (11.03.2026)

<https://acikveri.manisa.bel.tr/> (11.03.2026)

<https://veri.sakarya.bel.tr/> (11.03.2026)

<https://acikveri.bizizmir.com/dataset> (11.03.2026)