

Kent Bilişim Sistemi ve e-Belediye

Mustafa Çoruh

International School of Management, Paris Ph.D Öğrencisi
mustafacoruh@ttmail.com

Özet: Bu makalede Bilişim ve özellikle Internet Teknolojilerinin belediye hizmetlerinin sunulması üzerine etkileri incelenmiştir. Bu amaçla Belediyelerde kaynakların etkin ve verimli kullanımını sağlamak için Belediye Bilişim Sisteminin kurulması gerektiğinden ve belediye hizmetlerinin e-Belediye altında internete nasıl taşınacağından ve bunun adımlarından bahsedilmiştir. e-Belediye hizmetlerinin neler olduğu açıklandıktan sonra kent halkına getireceği faydalardan bahsedilmiştir. Sonuç bölümünde ise Dünya’da yaşanan küreselleşme ve teknolojik değişimlerin nasıl belediye yönetimlerini yeni bir yapılanmaya zorladığı açıklanmıştır. Bilişim çağında e-Belediye Sistemlerinin belediye hizmetlerinin hakla ulaştırılmasında ki önemine değinilmiştir.

Abstract: The purpose of this paper is to research the effects of Information and especially Internet Technologies over municipal governance and services. For this reason, the paper first talks about the establishment of City Information Management System (CIMS) and Municipal Information Management System (MIMS). Then, the paper talks about the steps of establishing e-Municipal web site for transferring the municipal services to internet that is based on MIMS. Paper also talks about why the technological and global changes are forcing local governments to change their management structure. Paper concludes that e-Municipal services become an infrastructure service for cities in Information Age.

Anahtar Kelimeler: Belediye, Yerel Yönetimler, Yönetişim, Sistem Yaklaşımı, Verimlilik, Etkinlik, Küreselleşme, Küresel Rekabet, Internet, Demokrasi, Bilişim Teknolojisi, Web Sitesi, Kent Bilişim Sistemi, Belediye Bilişim Sistemi, e-Belediye.

Giriş

Nüfusun yaklaşık %69’u kentlerde yaşayan Türkiye’de kent yönetimi ve kaynaklarının etkin kullanımı çok önemli bir konuya haline gelmiştir. Bu bildiride Bilişim ve Internet Teknolojileri’nden kent kaynaklarının etkili ve verimli kullanılması için nasıl yararlanılabileceği irdelenecektir. Bu amaçla Kent Bilişim Sistemleri (KBS), Belediye Bilişim Sistemleri (BBS) ve BBS’in 24 saat süresince internet kanalıyla halka açılmış olduğu olan e-Belediye sistemi anlatılacaktır.

1870’lerde başlayan Sanayi Devrimi’yle gelişen kentlerin fonksiyonları ve insan hayatındaki yerleri teknolojik gelişmelere bağlı olarak değişmeye başlamıştır. Son 50 yılda hızla gelişen ve yaygınlaşan enformasyon ve iletişim

teknolojileri ticaret, üretim, iş yapma, öğretim, ev yaşamı, hukuk, eğlence ve yönetim biçimleri gibi yaşamın her alanını köklü bir biçimde değiştirmektedir. Bu değişim devlet ve belediye gibi halkı direkt ilgilendiren kamu yönetim biçimlerinin de değişmesine ve yenilenmesine neden olmaktadır (Çoruh, 2008:151).

Özellikle Bilişim Teknolojileri sayesinde ölçek ekonomilerinden ziyade faaliyet ekonomilerine dayanan daha küçük, akıllı ve esnek örgütlenmeler ortaya çıkmıştır. Böylece örgütlerin kontrolü için hiyerarşik veya bürokratik yönetim yöntemleri yerine enformasyona dayanan otonom veya yerelden yönetime geçilmiştir. Internet ve bilgisayar ağlarının gelişmesi bu otonom birimlerin koordinasyon ve kontrol problemini ortadan kaldırmıştır (Marin, 2004).

Yeni kamu yönetim şeklinin işleyebilmesi için Bilişim ve İnternet Teknolojilerini kullanan bir alt yapıya ihtiyaç vardır. Çünkü ancak bu yeni teknolojilerin yardımıyla yönetime geniş kesimlerin katılımı sağlanarak kent kaynaklarının daha verimli ve etkin kullanımı sağlanabilir. Bu ise çevreye duyarlı, katılımcı, gelişmelere açık ve daha demokratik ve diğer kişi ve toplumların haklarına saygılı bir kent yönetimini gerektirmektedir.

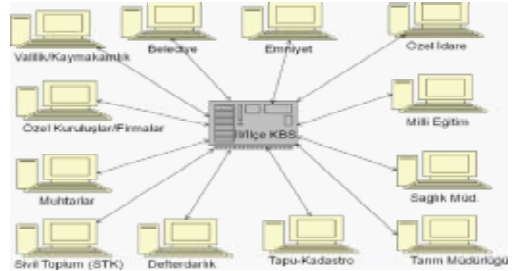
Kent Bilişim Sistemi (KBS)

Kentlerde kaynakların etkin ve verimli kullanımını ancak kentle ilgili tüm bilgilere hızlı erişimin sağlanması, kentsel faaliyetlerin yerine getirilmesi, konumsal bilgilerin kontrol altına alınarak düzenli bir şekilde işlenmesi ve ilgili kurum ve kişilere ulaştırılması ile mümkün olabilir. Bunun için Bilişim Teknolojileri'nin kullanılması gerekmektedir. Bilişim Teknolojileri'ni kullanarak, Sistem Yaklaşımı yönetim anlayışı ile profesyonel yöneticiler kontrolünde şehirle ilgili tüm bilgilerin toplanması, kaydedilmesi, işlenmesi, planlanması ve tüm resmi, sivil ve özel kurumlar, halk ve özel firmalarla paylaşılmasını ve denetimini sağlayan sisteme Kent Bilişim Sistemi (KBS) denir (Çoruh, 2008:151). Kentle ilgili bilgi ve hizmetlerin 24 saat süresince halka ulaştırılması Bilişim Topluları'nın gereklerindedir.

Kent bilgisi, altyapıdan üst yapıya, planlamadan sağlığa, güvenlikten ulaşım, eğitimden turizme kısaca kent hayatındaki tüm faaliyetleri içerir. Kent kurumlarınca yapılan tüm hizmet bilgilerinin toplanması, saklanması, diğer resmi ve özel kurumlarla paylaşılması gibi fonksiyonlar kent bilgisiyle doğrudan ilişkilidir. Ayrıca bir kenti yöneten kurumlar ve bu kurumların faaliyetleri ve aralarındaki ilişkiler de kent bilgisiyle ilgilidir. Kent Bilgi Sistemi içine, belediye, kaymakamlık, tapu kadastro, vergi dairesi, nüfus dairesi, savcılık, milli eğitim müdürlüğü, orman işletmeleri, emniyet müdürlüğü, sosyal hizmetler ve burada sayıl-

mayan tüm diğer kamu kurumları ve hatta sanayi, ticaret, denizcilik odaları, işçi kuruluşları, okullar ve diğer sivil kuruluşlar da girebilir.

Burada sayılan ve sayılmayan kurumlarda oluşan kentle ilgili tüm bilgilerinin sınıflandırılması ve halka sunulması ve yönetilmesi bugün kent bilgi sistemlerinin temel görevleri arasındadır. Türkiye'de merkezi atamalar yoluyla yönetilen kentlerimizde sağlıklı bir KBS ancak devlet kanalıyla geliştirilebileceği söylenebilir. Bu amaçla geliştirilebilecek Kent Bilişim Sistemi organizasyon şeması Şekil-19'de verilmiştir.



Şekil-19: e-Kent Bilişim Sistemi (KBS)

Bir şehri iyi yönetebilmek, o şehri iyi tanımak ve doğru kararlar vermekle eş anlamlıdır. Bir şehri iyi tanımak ise, o şehrin sosyal ve mekânsal yapısı hakkında doğru bilgilere sahip olmak, anlayabilmek ve analiz yapmakla mümkündür. İşte yukarıda sıralanan faydaların oluşabilmesi için kentte yaşayan hepimize ve yukarıda sayılan her kuruma ve özellikle de öğretim kurumlarına, kaymakamlığa ve belediyeye büyük görevler düşmektedir.

Belediye Bilişim Sisteminin İnternet'e Taşınması

Şekil-19'da görüldüğü gibi KBS'nin bir alt sistemi olan Belediye Bilişim Sistemi (BBS), belediyenin hizmet süreçlerinin otomasyonundan başka bir şey değildir. Belediye hizmetlerinin halka daha hızlı bir şekilde götürülebilmesi için de İnternet Teknolojileri'nden yararlanmak gerekmektedir. O halde belediyelerin BBS inter-

nete taşımak ana amaçlarından birisi olmalıdır. Aslında belediyelerde internete taşınacak unsur belediye hizmetleri değil, belediyenin yönetim felsefesi ve işlem süreçleridir.

Belediyelerin BBS'ni internete taşıma süreci yedi aşamadan oluşur:

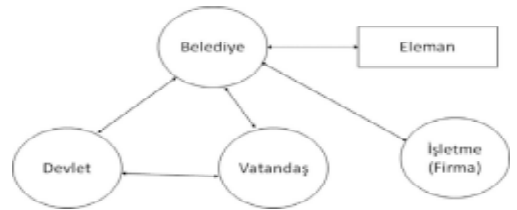
- Bilgisayarlaşma: Belediyedeki tüm birimlerde bilgisayar kullanımının sağlanması (Henden, 2005),
- Otomasyon: Önemli iş süreçlerinin belirli standartlara oturtularak programlarının yazılması ve tüm bilişim sistemlerinin entegre edilmesi (Henden, 2005). Yani belediye içi mali, personel, yazı işleri, imar planlaması gibi yönetim süreçlerinin otomasyonu,
- İnternet Kullanıcılığı: Belediyedeki yöneticilerin, memurların ve işçilerin internete bağlanması (Henden, 2005),
- Web Sitesi Kurma: e-Belediye web sitesinin kurulması,
- Hizmetleri İnternet'e Taşıma: Halka sunulan tüm hizmetlerin internete veya web sitelerine taşınması. Kentte yaşayanların şikâyet, istek ve görüş bildirimlerinin; belediye yetki alanındaki iş ve işlemler konusunda bilgi alma istemlerinin; belediyeden işyeri açma, proje onaylatma gibi ruhsat - izin alma - onay başvurularının; belediye tarafından tahsil edilen yasal ödemelerin internet üzerinden yapılması (Güler, 2001),
- Entegrasyon: Belediye yönetimine ilişkin temel veri ve bilgilerin, diğer kamu kurum ve kuruluşları ile bağlantılandırılarak paylaşılması (Güler, 2001) ve denetlenmesinin sağlanması,
- Halkın internet kullanımının yaygınlaştırılması (Henden, 2005).

Yukarıda sayılan her bir adım, daha önce belirtildiği gibi hizmetin kendisine değil; hizmet üretme sürecinin yönetimine aittir. Bu açıdan internete taşınmanın sonuçları, asıl olarak belediye yönetim süreçlerinin iyileştirilmesi, hızlan-

dırılması, maliyetlerin düşürülmesidir. Ancak, "interneteye taşınma"nın hizmetleri değil yönetimi taşımak anlamına geldiğini açıkça ortaya koymak, belediyeler de BBS'nin doğru biçimde algılanmasını, tasarlanmasını ve beklentilerin buna uygun formüle edilmesini sağlayacağı için büyük önem taşımaktadır (Güler, 2001).

Yönetimsel Dönüşüm Projesi Olarak e-Belediye

Belediyelerin görevlerini yerine getirirken internet teknolojileri yardımıyla yaptığı hizmetleri halkın ayağına götürmesine e-Belediye hizmeti denmektedir. Burada e'nin kelime manası elektrondur. E-Belediye Sistemine etki eden elemanlar Şekil-20'de gösterilmiştir. Kısaca, e-Belediye belediyenin yaptığı tüm hizmetlerin kayıt altına alınmasında, aldığı tüm kararlarda, planlamalarda, kontrollerde, bu faaliyetlerin halkla paylaşılmasında ve kamu kuruluşları tarafından denetlenmesinde internet teknolojileri kullanılarak yapılmasıdır. E-Belediye klasik kamu yönetim biçiminin mekâna hapsedilmiş hizmet tarzının, mekân dışına çıkarak 7 gün 24 saat istenilen bilgiye en kısa ve de hızlı bir şekilde ulaşmayı sağlayan bir araçtır (Henden, 2005). Bu hizmetin altyapısını yukarıda anlatılan Belediye Bilişim Sistemi (BBS) oluşturmaktadır. Teknik olarak BBS'nin internete taşınmış haline e-Belediye denir.



Şekil-20: E-Belediye Etkileşim Sistemi

Şekil-20'de Belediye olarak gösterilen dairenin içindeki müdürlükler ve bunların e-Belediye sistemiyle olan ilişkisi de şekil-21'de gösterilmektedir.



Şekil-21: e-Belediye Bilgi Sistemi ve Müdürlükler

e-Belediye, teknolojik gelişmelerin hızla değiştiği dünyada, gelişen teknolojileri kullanarak insana hizmet etmenin ve şeffaflaşmanın temelini teşkil eden yeni bir yerel yönetim aracıdır. Kent insanı bilginin küreselleştiği iletişim çağında, bilgiye ulaşma şekillerinde de çağı yakalamak zorundadır. Daha önce neredeyse bir gün harcanarak alınan bazı belediye hizmetlerine internet vasıtasıyla evden veya işyerinden 7 gün 24 saat ulaşılabilir. Bu sayede insanlar kendilerine, ailelerine ve işlerine daha çok zaman ayırabilmektedirler. Kısacası e-Belediye hizmetleri sayesinde halk, firmalar ve resmi kurumlar belediyedeki tüm işleriyle ilgili bilgilere internet kanalıyla 7 gün 24 saat ulaşabilmektedir.

e-Belediye sisteminin bazı sanal hizmetlerine şu örnekler verilebilir (Çoruh, 2008:154):

- Bir arsanın pafta, ada veya parsel-no bilgileri girilerek arsanın imar durumunun öğrenilmesi,
- İnşaat başvuruları için kayıt numarasına göre ruhsat çıkıp çıkmadığının öğrenilmesi,
- İnşaatlar için park miktarının belirlenmesi ve ücretinin ödenebilmesi,
- Emlak (Bina, arsa) vergisi bildirim, takibi ve istenirse ödenebilmesi,
- Su borcunun olup olmadığı ve miktarlarının öğrenilmesi ve istenirse ödenebilmesi,
- Zabıta inceleme/şikâyet başvurusu ve takibi,
- Fen İşleri Müdürlüğü başvuru dilekçesi ve takibi,
- Yerel yönetimlerin işleyişleri ve tabii oluklara kanunlara ulaşabilme,

- Bilgi edinme dilekçe formu doldurma ve takibi,
- Çevre temizlik vergisi bildirim, ödemesi ve takibi,
- İçme ve inşaat suyu abonman sözleşmesi ve ödemelerin takibi,
- İhaleler hakkında bilgi edinebilme,
- Sıhhi müesseselere ait işyeri açma ve çalışma ruhsatı başvurusu,
- Gayrisıhhi müesseselere ait işyeri açma ve çalışma ruhsatı takibi,
- Kanalizasyon bağlama ruhsatı formu ve takibi,
- Evlendirme dairesinden gün alma,
- Belediye meclis kararlarının vatandaşla paylaşımı,
- Trafik ve hava durum bilgisi,
- Nöbetçi eczane bilgileri,
- Belediye bütçe ve proje bilgileri ve gerçekleştirilmeler,
- Arsa ve Bina Metrekare Rayiç Değerleri,
- Bina Yaşına Göre Aşınma Oranları,
- Deniz ve hava kirliliği ölçüm bilgileri,
- Tüm başvurular için gerekli belge (doc, gif, jpg dosyaları) yükleyebilme,
- Hizmetlerle ilgili borçların internetten kredi kartlarıyla ödenebilmesi.

Bu hizmetlere daha birçoğu eklenebilir. Bunlar gibi belediye hizmetlerinin internete halka sunulabilmesi için öncelikle güvenlik sistemleriyle donatılması ve 24 saat çalışır vaziyette tutulması gereklidir. e-Belediye hizmetleri için belediyelerin herkese veya her haneye bir kullanıcı (TC numarasına bağlı olarak) numarası vermesi gerekmektedir ki kullanıcılar internete bağlandıkları her tür araçla (bilgisayar, cep telefonu, internet TV) e-Belediye hizmetlerinden yararlanabilsinler.

Türkiye’de Belediye web siteleri incelendiğinde, genel olarak bir tür “tanıtım broşürü” niteliği taşıdığı ve “e-bülten” görüntüsünün ağır bastığı görülmektedir. Web sitelerin bir başka özelliği, “insansız” olmasıdır. Sitelerde ne kentliler ne personel ne de seçilmişler

vardır. İnsan figürü olarak görülen tek unsur, belediye başkanlarının konuşmalarıdır. Web siteleri, belediyelerin internete tek yanlı açılmış yüzleri durumundadır (Güler, 2001). Ancak bu durumun son yıllarda değişmeye başladığı ve kısıtlı da olsa birçok belediyemizin e-Belediye hizmetlerini sunmaya başladığı görülmektedir.

e-Belediye Sistemine geçişi kolaylaştırmak ve hızlandırmak için belediye iş süreçlerinin otomasyonu ve mevzuatında bazı değişiklikler yapılmalıdır (Henden, 2005):

- Belediye mevzuatı teknolojik gelişmelere göre yenilenmeli,
- Belediye otomasyon sistemi niteliğindeki yazılımlara standart getirilmeli,
- Belediyelerin çalışmak zorunda oldukları devlet bankalarının altyapısı Bilişim Teknolojileri'ne uygun olarak yenilenmeli,
- Belediyelerde bilgi işlem altyapısı kurulmalı ve bu birimde, nitelikli uzmanlar istihdam edilmeli,
- Belediyelerin otomasyona geçmesine ilişkin teknik ve mali destek sağlanmalıdır.

Ayrıca belediyenin hizmetlerini internete taşıması da tek başına ne yazık ki yeterli değildir. Bunu kullanacak halkın ve kurumların, firmaların, okulların da internete bağlı olması ve interneti kullanmayı bilmesi gerekmektedir. İşte halk ve belediye İnterneti ve Bilişim Teknolojileri'ni istenen düzeyde kullanmaya başladığında e-Belediye uygulamalarının sağlayabileceği birçok yararlar ortaya çıkabilir.

Bu yararlar şöyle sıralanabilir (Henden, 2005):

- Yönetim ve karar alma süreci şeffaflaşır. Alınan yönetimle ilgili kararların elektronik ortamda halkla paylaşımı sağlanır.
- Hizmette zaman ve mekân sınırlaması ortadan kalkar.
- Belediye ve yerel halk açısından hizmetin sunulma ve alınma maliyeti düşer.

- Yerel halkın kent yönetimine katılımı sağlanır bu sayede daha katılımcı ve demokratik bir yerel yönetime geçilir.
- Yerel halk dilek ve önerileri anketlerle toplanarak değerlendirilir ve sunulan hizmetler buna göre yeniden düzenlenebilir.
- Vatandaşın kendi işini kendisinin yapmasından yola çıkarak, yerel yönetimlerdeki fazla olabilecek istihdam sorunu ortadan kalkar, en azından eleman sayısının aynı kalmasını veya fazla elemanların daha verimli alanlarda kullanılmasını sağlar.
- Katılımcılık ve izlenebilirliğin artmasıyla, verilen belediye hizmetlerinin kalitesinde artış olur. Bu sayede hizmeti sunan ve alan müşteri ilişkisi gelişir.
- Dünya ile bütünleşebilme açısından bakıldığında; e-belediyecilik uygulamalarının sayısı arttıkça, halkın Bilişim Teknolojileri'ni kullanımında artış gözlenir.
- Hizmet sunumundaki, vatandaş odaklı bakış açısı sayesinde, halkın yerel yönetimlere olan güveni de artar.
- Kent ekonomisinin, sosyal ve kültürel hayatın gelişmesini sağlar.
- Bilgi Toplumu için altyapıyı geliştirir.
- Sunulan hizmetlerde verimlilik, etkinlik ve hız sağlanır.
- Bürokrasinin azaltılması sağlanır.
- Hesap verilebilirlik ve yönetsel denetim paylaşımı gelişir.

Demokratik ülkelerdeki tecrübelerden görülebileceği gibi kent halkının, STK'ların ve şirketlerin e-Belediye, Bilişim Teknolojileri ve internet sayesinde yerel yönetime daha fazla katılımının sağlandığı görülmektedir. Yerel ve kentsel yönetimlerin bilgi verme ve alma fonksiyonları idari açıdan çok önemli olduğundan, İnternet'in bu kurumların yönetim ve hizmet uygulamalarında yer alması kaçınılmazdır. E-Belediye Sistemi, yalnızca belediyenin içinde, birimler ve yetkililer tarafından kullanılması düşünülen bir sistem değildir. Yönetim, belediye birimleri ve bilgi alışverişine gereksinim duyan her vatandaşın kullanımına açık,

şeffaf bir bilgi iletişim sistemidir. Böylece e-Belediye gerçek ve katılımcı demokrasinin yerel yönetimlerce temsil edilmesine katkıda bulunmaktadır.

Sonuç

Teknolojik uygulamalar geliştikçe, modası geçmiş yöntemler daha etkin süreçlere dönüştürülmekte ve hizmetlerin düşük maliyette, daha verimli ve daha hızlı olarak sunulması sağlanmaktadır. E-Belediye girişimleri, kullanımı kolay, tek noktadan hizmet veren sitelere destek vermektedir. Bilgi ve hizmetlerin kalitesi teknolojik yenilikler aracılığıyla geliştirilmektedir. Bilgiler daha sık olarak geniş topluluklara ulaştırılabilmekte, e-Belediye siteleri sayısı gitgide artan soruların büyük bir kısmını 24 saat süresince otomatik olarak cevaplandırabilmektedir (A.B.D, 2003).

Eskiden yazılı belge, faks ve posta yöntemlerini kullanarak sunulan kamu ve belediye hizmetlerini elektronik ortamda sağlamak yönetsel verimlilik, şeffaflık ve önemli oranda parasal tasarruf sağlamaktadır. Vatandaşlar, belediye ile daha fazla etkileşim sağlayarak talep ettikleri hizmetleri kişiselleştirebilmekte, yönetimin çalışmaları hakkında daha ayrıntılı bilgi edinebilmekte, belediyelerin tedarik yöntemlerini izleyebilmekte, mevzuat ve yasalar hakkında bilgi edinebilmekte ve seçimle gelen yöneticilerin davranışlarını izleyerek onlara doğrudan geri bildirim sağlayabilmektedirler.

Yeni gelişen yerel yönetim anlayışı Dünya’da gerçekleşen dijital devrime ve küreselleşmeye uyumun mevcut olduğu bir siyasal ve ekonomik düzeni ifade etmeye başlamıştır. Belediye hizmetleriyle ilgili kararların elektronik ortamda hızla paylaşımı Internet vasıtasıyla yerine getirilebilmektedir. Bir yönetsel Dönüşüm projesi olan BBS ve e-Belediye sayesinde belediye hizmetlerinin 24 saat devam etmesi ve mekân sınırlamasının ortadan kalkması sağlanmaktadır. Böylece belediye hizmetlerinin etkinliği ve verimliliği artırılabilir.

E-Belediye’nin bir önemli kazanımı da belediyeyle ilgili bilgiye erişimin kolaylaştırılması yani açıklık, katılımcılık ve şeffaflıktır. Ülkemizdeki demokrasi kültürünün de gelişmesine katkıda bulunacak bu uygulama ile kentliler artık vergilerin nereye ve ne şekilde harcandığını kontrol edebilir, belediye encümen ve meclis kararlarını yakından izleyebilirler.

Belediyelerden hizmet alan vatandaşların zamandan ve mekândan bağımsız olarak elektronik ortamdan, bugün için Internet üzerinden bu hizmeti alabilmeleri, isteyenlerin belediyenin karar alma süreçlerine elektronik ortamdan katılabilmeleriyle belediyelerin bilişim toplumunun paydaşı olabilmesi sağlanmaktadır.

Bilişim çağı olan 21. yy da Internet, kentlerimiz için aynı su, elektrik, çöp, kanalizasyon, doğalgaz ve yol gibi bir altyapı hizmeti haline gelmiştir ve bu anlayışla yönetilmeli ve sunulmalıdır.

Kaynakların etkili ve verimli kullanımını sağlamak için Kent yönetimlerinin Bilişim Teknolojilerinden yararlanması ve kentle ilgili bilgilerin topluma açılması gerekmektedir.

E-Belediye ile belediye Hizmetlerinin kendisi değil; hizmet üretme sürecinin yönetimi Internet’e taşınmaktadır.

Kısacası kentte yaşayan herkesin demokratik uzlaşma, birlikte yaşama, bilimsel ve mühendislik tekniklerinden yararlanma, Dünya’da yaşanan küresel ve teknolojik değişimlerden haberdar olma gibi 21.yy imkânlarından yararlanma bilincine ulaşması için e-Belediye sistemlerinin kurulması ve yaşatılması gerekmektedir.

Kaynaklar

[1] A.B.D. Dışişleri Bakanlığı Elektronik Dergisi, (2003). “Demokrasi Konuları: Eyalet ve Yerel Yönetim, EKİM 2003, CİLT 8 SAYI 2

- [2] Castells, Manuel, (2001). “The Internet Galaxy: Reflections on the Internet, Business, and Society”, Oxford University Press, NY
- [3] Castells, Manuel, (2004). “The Information Age: Economy, Society and Culture, Volume II. The Power of Identity”, Blackwell: New York, Second Edition
- [4] Çoruh, Mustafa, (2008). “Bilişim Teknolojisi, Ekonomisi ve Toplumunu. Evde, Okulda, İşyerinde ve Kentte Yaşantımız Nasıl Değişiyor?”, Ankara.
- [5] Güler, Birgül Ayman, (2001). “Yerel Yönetimler ve İnternet”, <http://www.inet-tr.org.tr/inetconf7/Sunum/yerelyonetim.doc>, 29/10/2008
- [6] Henden, Yrd.Doç. Dr. Rıfki ve Henden, Öğr. Gör. H.Burçin, (2005). “Yerel Yönetimlerin Hizmet
- [7] Sunumlarındaki Değişim ve e-Belediyecilik, Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi <http://www.e-sosder.com/dergi/1448-66.pdf> ISSN:1304-0278 Güz 2005 C.4 S.14 (48-66)
- [8] Marin, Yrd.Doç.Dr.Mehmet C., (2004). “Elektronik Küresel Mekânlar, Tele-Koloniler Ve Türkiye’deki Kentler”, http://www.bilgiyonetimi.org/cm/pages/mkl_gos.php?nt=516
- [9] Velibeyoğlu, Koray, (2005). “Bilgi Teknolojileri Destekli Kentsel Gelişme Stratejileri”, İzmir Yüksek Teknoloji Enstitüsü, www.angelfire.com/ar/corei/velibeyoglu_bildiri.doc