



E Belediye Hizmetlerine Yaşlı Vatandaşların Erişimi: Bursa Yıldırım Belediyesi Örneği

Sanem BERKÜN

Doç. Dr, Bilecik Şeyh Edebali Üniversitesi, İİBF

Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Bölümü

sanem.berkun@bilecik.edu.tr

<https://orcid.org/0000-0002-9254-1669>

Makale Başvuru Tarihi : 18.12.2023

Makale Kabul Tarihi : 24.01.2024

Makale Yayın Tarihi : 31.01.2024

Makale Türü : Araştırma Makalesi

DOI: 10.5281/zenodo.10600711

Özet

Anahtar

Kelimeler:

E belediye,
yaşlı,
yerel yönetim,
belediye, Bursa

Bu çalışma ile yeni teknolojileri kullanırken zorlandıkları yönünde literatürde de yaygın görüş bulunan yaşlıların, e belediye hizmetlerine erişimi Bursa Yıldırım Belediyesi örneği üzerinden irdelenmektedir. Çalışma ile belediyelerin yaşlılara yönelik olarak sunduğu hizmetler yanında genel olarak e belediye hizmetleri konusunda, yaşlıların bilgi ve farkındalık düzeyleri Bursa Yıldırım Belediyesi örneğinden hareketle öğrenilmeye çalışılmaktadır. Ayrıca bu hizmetlere erişim sürecinde yaşlılar için kolaylıklar sağlayan öğeler ve önlerine çıkan engeller saptanmak istenmektedir.

The Access of Senior Citizens to the E Municipality Services: Bursa Yıldırım Municipality Case

Abstract

Keywords:

e municipality,
elderly,
local administration,
municipality, Bursa,

With this study, the access of the senior citizens to the e municipality services which is prevalently expressed in literature as they experience difficulties in using new technologies is scrutinized over the Bursa Yıldırım Municipality case. With this study, it is aimed to find out about the services provided by the municipalities intended at the elderly besides the knowledge and awareness levels of the senior citizens about the e municipality services. Moreover, it is aspired to determine the factors that provide convenience for the elderly and the obstacles they face during the accessing process to these services.

GİRİŞ

Yerel yönetimler yeni kamu yönetimi anlayışının yansıması ile dijitalleşme süreci devam eden kamu kurumları arasındadır. Elektronik ortamda hizmet sunumu, yerel yönetimlere etkinlik, verimlilik, kalite gibi pek çok hedefe ulaşma fırsatı vermiştir. Teknolojik alt yapısı gelişmiş ülkeler yerel dijitalleşme ve e belediye uygulamalarında daha ileri seviyededir. Bu ülkelerde e hizmet sunumunda belirli standartlar geliştirilmiş ve bu standartların sağlanması yasal bir zorunluluk haline getirilmiştir. Gelişmekte olan ülkeler ise yeni kamu yönetimi anlayışı ve küreselleşmenin etkisiyle e devlet ve uzantısı olan e belediye çalışmalarını yoğunlaştırarak sürdürmekte ve gelişmiş ülke standartlarına ulaşmak için çabalamaktadır.

E devlet çalışmalarında olduğu gibi e belediye çalışmalarında da “tüm” vatandaşların hizmetlerden üst düzeyde yararlanması sağlanmalıdır. Bu vatandaşların tümünün kolay ve hızlı bir şekilde e hizmetlere erişimi ve bu hizmetleri kullanması ile mümkündür. Toplumdaki dezavantajlı gruplar içerisinde bulunan, engelliler, yaşlılar, göçmenler ve yoksul kesimlerin, e hizmetlere erişimi ilave tedbirleri gerektirmektedir. Maddi destek, teknik

destek, eğitim ihtiyacı ve evrensel tasarım ilkeleri bu ilave tedbirlerden öne çıkanlardandır. Gerekli tedbirlerin sağlanması e hizmetlere erişim ve kullanımda fırsat eşitliği sağlamaktadır. Bu tedbirlerin ihmaline ise yakın gelecekte, bu grupları daha da dezavantajlı konuma getirme riskini taşımaktadır.

Gerek doğum oranlarının azalması gerekse de ortalama insan ömrünün yaşanmasının bir uzantısı olarak nüfus yaşanmaktadır. Gelişmiş ülkelerin daha erken karşılaştıkları bu demografik değişim Türkiye’yi de etkisi altına almaya başlamıştır. Bu çalışma ile yeni teknolojileri kullanırken zorlandıkları yönünde literatürde de yaygın görüş bulunan yaşlıların, e belediye hizmetlerine erişimi Bursa Yıldırım Belediyesi örneği üzerinden irdelenmek istenmektedir. Çalışma kapsamında öncelikle e devlet ve bir uzantısı olan e belediye ile yerel yönetimlerin yaşlılara yönelik hizmetleri konusunda gerekli teorik çerçeve oluşturulduktan sonra, saha araştırması bulguları paylaşılmaktadır. Çalışma ile belediyelerin yaşlılara yönelik olarak sunduğu hizmetler yanında genel olarak e belediye hizmetleri konusunda, yaşlıların bilgi ve farkındalık düzeyleri Bursa Yıldırım Belediyesi örneğinden hareketle öğrenilmeye çalışılmaktadır. Ayrıca bu hizmetlere erişim sürecinde yaşlılar için kolaylıklar sağlayan öğeler ve önlerine çıkan engeller saptanmak istenmektedir. Nüfusun gitgide yaşlanmakta olduğu günümüz toplumlarında, her alanda dijitalleşmeye doğru bir yönelim yaşanmakta ve yaşlı nüfusun e hizmetlerden yararlanabilmesi için gereken ek tedbirler üzerinde durulması hayati bir önem taşımaktadır. Yaşlılara yönelik bu ek tedbirler hem tahsis edilmesi gerekli anayasal bir hak, hem de çağdaş devlet olmanın zorunluluğudur. Türkiye gibi gelişmekte ve sürecin başında olan bir ülke için bu çok daha fazla gereklidir. Çalışmanın nihai amacı bu ihtiyaca küçük bir katkı sunma arzusudur.

E DEVLET HİZMETLERİNİN GELİŞİMİ VE YEREL YÖNETİMLERE AKTARILMASI

Devleti oluşturan öğeler arasında bulunan, halkın ihtiyaçlarını karşılama biçimi zaman içerisinde değişmiş ve bu değişim geçmişten günümüze birey ve devlet arası ilişkilere de yansımıştır. Bilgi teknolojilerinin gelişmesi, kentleşme ve artan nüfus gibi etmenler geçmişe göre çok daha karmaşık bir kamu örgütlenmesini zorunlu kılmıştır. Öte yandan insanlık ilerledikçe devletten beklentiler de çok yönlü olarak artmıştır. Beklentilerin bir uzantısı olarak; kamu kurum ve kuruluşlarının sorumlulukları çoğalmış, kamu hizmetleri niteliksel ve niceliksel olarak genişlemiştir(Wallerstein, 2000: 41). Bu genişleme kamu örgütlenmesini daha da karmaşıklarştırmıştır. Bu gelişmeler karşısında devlet yeni kamu işletmeciliği, yerelleşme ya da yönetim eksenli çözümlere yönelmiştir(Mecek, 2017: 1816). Aynı zamanda bilgisayar ve iletişim teknolojilerinin sunduğu fırsatlardan da yararlanmıştır. Bilgi ve iletişim teknolojilerinin kamu hizmetlerini sunma sürecinde kullanılması genel olarak “elektronik devlet” olarak ifade edilmektedir ve birçok ülke uygulamalarında yer almaktadır (Jaeger,2006). E devlet; hükümetlerin, kamu bilgisine kolaylıkla ulaşabilmesi ve vatandaş, özel sektör, diğer örgüt ve kamu kuruluşlarına hizmet sağlamada bilişim teknolojilerinden yararlanılması şeklinde de tanımlanabilmektedir(Layne ve Lee, 2001: 123). Bir diğer tanımlamada ise e devlet, devletin vatandaşlarına ve vatandaşların devlete karşı yerine getirmekle yükümlü olduğu görev ve hizmetlerin elektronik ortamda kesintisiz ve güvenli bir şekilde yürütülmesidir (Demirel, 2006: 84). OECD tanımlamasında ise e devlet; iyi yönetime ulaşmak için bilişim teknolojilerinin ve internetin araç olarak kullanılmasıdır(OECD, 2003: 63). Gerçekten de kamu kurumlarının sahip olduğu belge, bilgi ve programlar ile sundukları hizmetlere elektronik ortamda erişim mümkün hale geldiğinden, elektronik devlet uygulamaları ile etkin, şeffaf, kesintisiz, demokratik, daha kaliteli ve daha fonksiyonel kamu bürokratik sistemleri kurulabilmektedir (Parlak & Sobacı, 2012: 247; Cordella, 2007: 271). E devlet uygulamaları ülkelerin gelişmişlik düzeylerine, önceliklerine, sahip olunan teknolojik altyapıya, mali kaynaklara ve yasal düzenlemelere göre şekillenmektedir. Öte yandan gelişmiş ve gelişmekte olan ülkelerin e-devlet uygulamaları arasında amaç farklılıkları bulunmaktadır. Gelişmekte olan ülkeler e devlet uygulamaları ile ekonomik yararı, gelişmiş ülkeler ise sosyal fayda yaratmayı amaçlamaktadır (Ateş, 2003, s. 489; Maralan, 2008: 3).

Dünya genelinde yaygınlaşan e devlet uygulamaları geleneksel devletin yapısal ve işlevsel anlamda dönüşümünü hızlandırmıştır(Delibaş & Akgül, 2010: 105-106). Yeni kamu yönetimi anlayışı çerçevesinde gerçekleşen ilk e devlet uygulamaları; Almanya Duisburg’da, Hollanda Tilburg’da, Danimarka Farum’da, İngiltere Braintree’de ve ABD Phoenix’te daha çok yerel yönetimler düzeyindedir (Şat, 2008, s. 212). E devlet uygulamaları, yerel düzeyde e belediye kavramı ile ifade edilmektedir. Günümüzde de bir çok devlet, e-devlet uygulamalarını yaygınlaştırmakta ve bilgisayar okur-yazarlığını arttırmak için çeşitli projeler ve uygulamalara yönelmektedir (Şahin, 2007: 162). E Avrupa 2002 Eylem Planı; “ucuz ve güvenli internet”, “internet kullanımını özendirmek ve “insanlara ve becerilere yatırım” hedefleriyle bu yönelimin ilk örnekleri arasındadır(Uçkan, 2003: 29). E devlet çalışmaları genellikle dört aşamalı olarak yürütülen bir süreci takip etmektedir. İlk olarak

kurulan web siteleri üzerinden vatandaşa bilgi sunulmaktadır. İkinci aşamada bazı kamu hizmetleri devlet tarafından online ortamda sağlanmaktadır. Üçüncü aşama tek bir devlet portalı üzerinde tüm kamu hizmetlerinin toplanması ve sunulmasını içermektedir. Dördüncü ve son aşamada ise yeni hizmetler devlet portalına eklenmektedir(Erdoğan, 2019: 553). Birçok gelişmiş devlet şu an dördüncü aşamadır. E devlet uygulamalarında dikkat gerektiren nokta; vatandaşların memnuniyet düzeylerinin artırılması ve e devlet sistemi üzerinde vatandaş odaklı hizmetlerin geliştirilmesidir (Henden & Henden, 2005: 48).

Günümüz dünyası, toplumsal sorunlar karşısında merkezi yönetimlere kıyasla yerel yönetimlerden daha fazla çözüm beklemektedir. Bu süreçte ulusal olan sürekli güç kaybetmekte ve bu kaybedilen güç yerel yönetimlere aktarılmaktadır(Çekiç, 2010: 155). Bu gücün kullanılmasında seçilen yöntem ve kullanılan teknoloji de değişme halindedir. E belediye uygulamaları da, bu sürecin bir yansıması ve e devletin yerel yönetimlerde kavramlaştırılmış halidir. E belediye uygulamaları ile kente ilişkin veriler, güncel bilişim teknolojileri yardımıyla yönetilmekte, kent ve toplum yararına bilgi üretiminde ve etkin hizmet sunumunda kullanılmaktadır(Sudoh, 2005: 4-9). E belediye uygulamalarının başarısında takip edilmesi gereken süreç; strateji ve planlama, altyapı hazırlığı, hizmetlerin dijitalleştirilmesi, entegrasyon ve veri paylaşımı, vatandaş katılımı ve eğitim, sürekli iyileştirme ve geliştirme adımlarını içermelidir. E belediye uygulamalarının yönetsel boyutu yanında siyasi bir boyutu da vardır. Çünkü e belediye şeffaf ve hesap verebilir bir yönetim anlayışını yaygınlaştıran, yönetime katılmayı ve etkileşimi kolaylaştıran açılımlar sunmaktadır. Yönetsel boyutta ise öncelikle yönetim sürecinin otomasyonunun sağlanması gerekmektedir. E belediye üzerinden bilgi alma, talep, öneri ve şikâyetlerde bulunma, yerel yönetimlere ilişkin yasal ödemelerin gerçekleştirilebilmesi ilerleyen süreçte e belediye sistemine eklenmektedir. Yerel yönetimlere ilişkin veri ve bilgilerin diğer kamu kurum ve kuruluşlarıyla bağlantılı olarak paylaşılması ise izleyen süreçte gerçekleşmektedir(Şahin, 2009: 167-168).

Tüm dünyada e devletin bir uzantısı niteliğinde olan e belediye uygulamalarının çeşitli fayda ve sakıncaları bulunmaktadır. Genel olarak bu fayda ve sakıncalar tablo 1’de karşılaştırmalı olarak sıralanmıştır.

Tablo 1: E Belediye Uygulamalarının Fayda ve Sakıncaları

E Belediye Uygulamalarının Faydaları	E Belediye Uygulamalarının Sakıncaları
Karar alma ve yönetim süreçlerine şeffaflık getirir.	İnternete erişim ve teknik donanım yetersizliği
Alınan kararların halkla paylaşımı kolaylaşır.	Sistemin işleyişine yönelik kuşku ve güven sorumu
Hizmet sunumunda zaman ve mekân açısından esneklik sağlar.	Bilişim alt yapı maliyetlerinin yüksekliği
Hizmet sunum ve alımında zaman ve maliyet tasarrufu sağlar.	Web sitelerinin fonksiyonel olmaktan ziyade turizm ve tanıtım amaçlı hazırlanması
Daha katılımcı ve demokratik bir yerel yönetim anlayışı gelişir.	Web sitelerinin zamanında ve hızla olarak güncellenmemesi
Sunulan hizmetlere yönelik veri tabanı oluşturmak mümkün hale gelir.	Web sitelerinin erişilebilirlik standartlarına uygun hazırlanmaması ve bu konuda bilgi ve denetim eksikliği
İstihdamda verimlilik sağlanır.	Mevzuat ve kent bilgi sistemlerine yönelik standart yetersizliği
Çalışanların ve yerel halkın yerel yönetimlere yönelik memnuniyeti artar.	Yerel yönetimlerin sunduğu hizmet ve bilgilere yönelik geribildirim olanağı sağlayan yerel yönetim azlığı
Halkın yerel yönetimlere olan güveni artar.	Bürokratik engeller
Sunulan hizmetlerde verimlilik, etkinlik ve hız sağlanır. Bürokrasi ve evrak yoğunluğu azalır.	Bilgi ve teknik eleman eksikliği nedeniyle yeniden yapılanma programlarına, e-dönüşüm politika ve projelerine yönelik isteksizlik

Rüşvet ve yolsuzluk azalır. Hesap veren ve şeffaf bir yönetim gelişir.	Personelin bilgi eksikliği ve yeniliklere olan direnci
Merkezi yönetim ve yerel yönetim arasında iletişim ve bilgi paylaşımı artar.	Yöneticiler arası anlaşmazlıklar

Kaynak: Çakır, 2015: 9-10'dan yararlanarak tarafımızca oluşturulmuştur.

E-belediyeçilik, farklı ülkelerde ve şehirlerde çeşitli şekillerde uygulanmaktadır. Dijital dönüşümün, topluma yansımaları bağlamında en önemli göstergelerden biri Birleşmiş Milletler e-Katılım Endeksidir. Ülkelerin kendi e-Devlet programları vasıtasıyla sunulan bilgi ve hizmetlerin kalitesini ve kullanılabilirliğini ölçen endeks değerleri 0 ile 1 arasında oluşmaktadır. Birleşmiş Milletler, bu endeks ile ilgili yaptığı çalışmaların sonuçlarını iki yılda bir açıklamaktadır. 2022 yıllarına ait verilere göre Japonya ilk sırada yer almaktadır. Türkiye, Birleşik Arap Emirlikleri ve Tayland ile birlikte 18. sıradadır(United Nations, 2022). Dünya genelinde e belediyeçilik uygulamalarının çok başarılı örnekleri her geçen gün çoğalmaktadır. Bunlardan bazıları aşağıda sıralanmıştır.

Japonya'nın en büyük ve kalabalık şehri olan başkent Tokyo'da hizmet veren Tokyo Belediyesi'nin resmi web sitesinde sunulan hizmet portalları ile vatandaşlar, çeşitli işlemleri çevrimiçi olarak gerçekleştirebilmektedir. Bu portallar, adres değişikliği, nüfus kaydı güncellemeleri, vergi ödemeleri, sağlık sigortası işlemleri ve daha fazlasını içermektedir. Belediyenin sağladığı e hizmetler ile işletmeler, Tokyo'da faaliyet göstermek için gerekli izinleri ve belgeleri alma aşamasında çevrimiçi başvuru yapabilirler. Ayrıca Tokyo'da sağlık hizmetlerine erişim, sağlık sigortası işlemleri ve tıbbi randevu sistemleri çevrimiçi olarak kullanılabilir. Eğitim kaynaklarına ve kültürel etkinliklere çevrimiçi erişim bulunur. Tokyo Belediyesi, öğrencilere ve ailelere eğitim kaynakları ve kütüphane hizmetlerini web sayfası aracılığı ile ulaştırır. Tokyo'da toplu taşıma sistemleri hakkında bilgi ve güncel trafik durumu da çevrimiçi olarak sunulmaktadır(Tokyo Metropolitan Government).

Güney Kore'de bulunan Seul, akıllı şehir teknolojilerini yaygın bir şekilde kullanan önde gelen bir e-belediyeçilik örneğidir. Belediye, akıllı telefon uygulamaları aracılığıyla trafik bilgilerini, hava durumu güncellemelerini ve toplu taşıma bilgilerini vatandaşlara sunar. Ayrıca Seul Belediyesi, çevrimiçi sağlık hizmetleri, eğitim kaynakları ve çevre bilincini artırmak için dijital platformlar geliştirmiştir. Seul yönetim birimleri, acil durumların hızlı bir şekilde iletilmesi için akıllı telefon uygulamaları ve SMS bildirimleri kullanır. Seul Belediyesi, vatandaşların bütçe tahsisine ve projelerin belirlenmesi aşamasına katılımını teşvik eden mekanizmalar kullanır. Çevrimiçi anketler ve katılımcı platformlar aracılığıyla vatandaşlar, şehir gelişimine katkıda bulunabilirler. Seul Belediyesi, açık veri platformları oluşturarak kamu verilerini vatandaşlarla paylaşır. Bu, şehir yönetiminin daha şeffaf ve hesap verebilir olmasına katkı sağlar. Seul, çevre dostu enerji üretimi ve enerji verimliliği konularında dijital çözümler kullanarak, yeşil enerji kaynaklarına yatırım yapar ve enerji tüketimini izler(Seoul Metropolitan Government).

Hollanda Amsterdam, çevreci ve sürdürülebilir e-belediyeçilik uygulamaları ile öne çıkar. Amsterdam, enerji verimliliği, atık yönetimi ve yeşil alanların geliştirilmesi gibi sürdürülebilirlik konularında dijital çözümler kullanmaktadır. Ayrıca, çevrimiçi vergi ödemeleri, izin ve ruhsat işlemleri ve belediye hizmetlerine çevrimiçi erişim sağlanmaktadır. Şehirdeki park yerleri için rezervasyonları ve ödemeleri de çevrimiçi olarak yapılabilmektedir. Amsterdam yönetimi, çeşitli açık veri setlerini halka sunan bir açık veri portalı işletir. Bu portal, veri bilimcileri, araştırmacılar ve geliştiriciler için faydalıdır ve şehirle ilgili bilgilerin kullanılabilirliğini artırır. Amsterdam'daki eğitim kurumlarına ve kültürel etkinliklere dair bilgiler, Amsterdam yönetimi'nin web sitesinde yer alır. Ayrıca, öğrenci bursları ve eğitim kaynaklarına erişim de çevrimiçi olarak sağlanır. Amsterdam'da yaşayanlar, sağlık hizmetlerine ve doktor randevularına çevrimiçi olarak erişebilirler. Ek olarak sağlık sigortası ve sağlık hizmetleri hakkında bilgiler de sunulur. Amsterdam yönetimi, çeşitli dijital platformlar aracılığıyla vatandaşların şehir yönetimi ve politika oluşturma süreçlerine katılımını teşvik eder. Anketler, çevrimiçi toplantılar ve geri bildirim formları ile vatandaşlar düşüncelerini paylaşabilirler(City of Amsterdam).

Estonya'nın başkenti Tallinn, dünya genelinde e-belediyeçilik konusunda öne çıkan çalışmalar gerçekleştirmiştir. Şehir, 2005 yılında dijital kimlik kartlarını vatandaşlarına dağıtarak, vatandaşların birçok hizmete çevrimiçi erişimini kolaylaştırmıştır. Vatandaşlar, bu kimlik kartlarıyla oylama yapabilir, resmi belgeleri imzalayabilir ve sağlık kayıtlarına erişebilirler.E-Eğitim ve Kütüphane Hizmetleri alanında Tallinn, eğitim kaynaklarına ve dijital kütüphane hizmetlerine çevrimiçi erişim imkânı sunmaktadır. E-Sağlık Hizmetleri ile Tallinn şehri, çeşitli sağlık

hizmetlerine çevrimiçi erişimi desteklemektedir. Ulaşım alanında ise toplu taşıma biletleri çevrimiçi olarak satın alınabilir ve kullanılabilir. Şehirdeki ulaşım sistemleri hakkında güncel bilgiler ve yolculuk planlaması çevrimiçi olarak sunulmaktadır. Tallinn yönetimi, izin başvuruları, vergi ödemeleri ve diğer belediye hizmetlerinin çevrimiçi olarak sunulmasını teşvik etmektedir. Web sitesi incelendiğinde yönetimin, vatandaşların şehir yönetimi ve politika oluşturma süreçlerine katılımını teşvik ettiği görülmektedir. Ek olarak dijital platformlar aracılığıyla anketler ve geri bildirimler alınabilir. E-Turizm ve E-Rehber modülleri ile Tallinn, turistlere yönelik dijital rehberler ve uygulamalar da sunmaktadır(Tallin).

Finlandiya Helsinki Belediyesi, Helsinki şehrinin vatandaşlarına ve işletmelere çeşitli e-hizmetler sunarak şehir yönetimini daha etkili ve erişilebilir hale getirmektedir. Helsinki Belediyesi, çevrimiçi hizmet portalı çeşitli hizmetlerin tek bir yerden yönetilmesini ve kişiselleştirilmiş bilgilere erişimi sağlamaktadır. Helsinki'deki vatandaşlar, belediyenin sunduğu e hizmetler üzerinden çeşitli resmi işlemleri gerçekleştirebilme imkânına sahiptir. Bu işlemler arasında adres değişikliği bildirimini, nüfus kaydı güncellemeleri, pasaport başvuruları ve izin başvuruları yer alır. İşletmeler de, iş belgeleri ve izinleri için online başvurular yapabilirler. Helsinki Belediyesi, iş dünyasını desteklemek için çeşitli dijital hizmetler sunmayı görev edinmiştir. Belediyenin sunduğu hizmetlerden bir diğeri Helsinki'deki eğitim kaynaklarına erişim sağlanmasıdır. Ebeveynler ve öğrenciler, okullar, kaynaklar ve eğitim etkinlikleri hakkında bilgi alabilirler. Helsinki'deki sağlık hizmetlerine erişim, sağlık randevuları ve sağlık sigortası işlemleri çevrimiçi olarak yapılabilir. Ayrıca, sağlık hizmeti veren kuruluşlar hakkında bilgiler çevrimiçi olarak sunulur. Helsinki Belediyesi, açık veri platformları aracılığıyla kamu verilerini halka açar. Bu, geliştiricilerin ve araştırmacıların veri analizi ve uygulama geliştirmesi için kaynaklara erişmelerini kolaylaştırır ve şehir yönetiminin şeffaf olmasına katkı sağlar(City of Helsinki).

ABD New York City, büyük bir metropol olarak dijital belediyecilik uygulamalarını geniş bir yelpazede sunar. Belediye, çevrimiçi bina izinleri, kamu sağlığı verilerinin çevrimiçi erişimi ve acil durum bildirim sistemleri gibi hizmetlere ulaşımı mümkün kılmıştır. Ayrıca, şehir yönetimini daha şeffaf hale getirmek için açık veri platformları mevcuttur. New York City'nin e-belediye hizmetleri arasında; online vergi ödemeleri hizmeti, online izin ve ruhsat başvuruları, açık veri ve haritalar, acil durum bildirimleri, toplu taşıma bilgileri, sağlık ve insan hizmetleri, eğitim ve kütüphane hizmetleri, istihdam hizmetleri sayılabilir(The Official Website of the City of New York).

Sao Paulo Belediyesi, Brezilya'nın en büyük şehri olan Sao Paulo'da çeşitli e-belediye hizmetleri sunmaktadır. Bu hizmetler, şehir sakinlerinin günlük yaşamlarını kolaylaştırmak, şehir yönetimini daha verimli hale getirmek ve vatandaşların çeşitli işlemleri çevrimiçi olarak yapmalarına olanak tanımak için tasarlanmıştır. Sao Paulo Belediyesi'nin resmi web sitesi, vatandaşların ve işletmelerin çeşitli hizmetlere ve bilgilere erişimine olanak sağlamaktadır. İşletmeler, Sao Paulo'da faaliyet göstermek için gerekli izinleri çevrimiçi başvuru yaparak alabilir ve çeşitli belgelere çevrimiçi ortamda ulaşabilirler. Belediyenin oluşturduğu portallar ile sağlık hizmetlerine erişim, sağlık randevuları ve sağlık sigortası işlemleri çevrimiçi olarak yapılabilir(Camara Municipal de Sao Paulo).

Arjantin'in başkenti ve en büyük şehri olan Buenos Aires, katılımcı bütçeleme ve vatandaşların şehir gelişimine katkıda bulunmalarını teşvik eden dijital platformlar kullanır. Şehir yönetimi, çevrimiçi anketler, görüşme toplantıları ve interaktif haritalar aracılığıyla vatandaşların fikirlerini ve önerilerini alır. Buenos Aires, e-belediye hizmetlerini geniş bir yelpazede sunmaktadır. Belediye, çeşitli hizmetler için online randevu sistemi sunar. Ayrıca izinler, ruhsatlar ve diğer belediye hizmetleri için çevrimiçi başvuruları kolaylaştırır. Buenos Aires Belediyesi, eğitim kaynaklarına ve kültürel etkinliklere çevrimiçi erişim sağlar. Şehirdeki trafik koşulları ve toplu taşıma bilgileri çevrimiçi olarak sunulur. Site aracılığı ile sağlık hizmetlerine erişim, sağlık randevu işlemleri ve sağlık hizmeti veren kuruluşlar hakkında bilgi edinimi mümkündür. Buenos Aires sakinleri, e-belge ve dijital imza hizmetlerinden de yararlanmaktadır. Belediye tarafından turistler için çevrimiçi rehberler, etkinlikler ve şehirdeki turistik yerler hakkında bilgilendirici içerikler de sunulmaktadır. Ayrıca belediyenin tahsil ettiği vergiler, su faturaları ve diğer ödemeler için online ödeme seçeneklerine ulaşım sağlanmaktadır(City of Buenos Aires).

Singapur, akıllı şehirlerin önde gelenlerinden biri olarak kabul edilir ve e-belediyecilik uygulamaları bu ününü destekler. Şehir, trafik yönetimi, park alanları rezervasyonu ve kamusal hizmetlere çevrimiçi erişim konularında yenilikçi çözümler sunar. Bu hizmetler, şehirdeki dijital dönüşümün bir parçası olarak sürekli olarak geliştirilmekte ve güncellenmektedir. Singapur, toplu taşıma sistemini optimize etmek için akıllı kartlar ve mobil

uygulamalar kullanmaktadır. Vatandaşlar, otobüs ve metro seferlerini takip edebilirler, biletlerini çevrimiçi olarak satın alabilmektedir. Singapur'un "SingPass" adlı dijital kimlik doğrulama sistemi, vatandaşların yönetim hizmetlerine çevrimiçi erişimini sağlar. Bu portal, vergi ödemeleri, vatandaşlık başvuruları, izinler ve daha fazlasını içermektedir. Singapur'da vatandaşlar, sağlık kayıtlarını ve reçetelerini çevrimiçi olarak yönetebilmektedir. E-reçete sistemleri, eczanelerle entegre edilmiştir. Eğitimciler ve öğrencilerin, Singapur Eğitim Bakanlığı'nın çevrimiçi kaynaklarına erişimi mümkündür. Bu kaynaklar, öğrencilere ve öğretmenlere çevrimiçi eğitim materyali sunar. Singapur'da, çeşitli ödemeler ve vergi işlemleri çevrimiçi olarak gerçekleştirilebilmektedir. Vergi beyanları ve ödemeler için online platformlar sunulmaktadır. Singapur, çevre dostu uygulamaları teşvik etmekte ve sürdürülebilirlik hakkında bilgilendirici içerikler sunmaktadır. Vatandaşlar, enerji verimliliği ve yeşil bina standartları gibi konularda bilgi alabilmektedir. İşletmeler, ticaret belgelerini ve izinleri alabilmek için çevrimiçi olarak başvuruda bulunabilmektedir. Singapur, işletmelerin büyümesini desteklemek için dijital iş destek hizmetleri de sunmaktadır(Municipal Services Offices of Singapur).

Berlin, Almanya'nın başkenti ve en büyük şehirlerinden biri olarak, e-belediye hizmetlerini geniş bir yelpazede vatandaşlara ulaştırmayı amaç edinmiştir. Şehir yönetimi, teknolojiyi kullanarak vatandaşların günlük yaşamlarını kolaylaştırmayı ve şehrin yönetimini daha etkili hale getirmeyi planlamaktadır. Online İşlem Merkezi (Bürgeramt) ile Berlin Belediyesi, vatandaşların çeşitli resmi işlemleri çevrimiçi olarak yapmalarını sağlamıştır. Bu işlemler arasında adres değişikliği bildirimini, nüfus kaydı güncellemeleri ve diğer belediye hizmetleri bulunur. Eğitim ve Kültür Hizmetleri incelendiğinde şehirdeki eğitim kurumlarına ve kültürel etkinliklere dair bilgiler, Berlin Belediyesi'nin web sitesinde yer almaktadır. Eğitim kaynaklarına ve kütüphane hizmetlerine çevrimiçi erişim mümkündür. Berlin'de sağlık hizmetlerine erişim, sağlık randevuları ve sağlık sigortası işlemleri çevrimiçi olarak yapılabilmektedir. Berlin'de toplu taşıma biletleri ve güzergah bilgileri çevrimiçi olarak satın alınabilmektedir. Ayrıca trafik koşulları ve yol kapanmaları gibi güncel bilgilerde çevrimiçi olarak paylaşılmaktadır. Berlin'deki işletmeler, iş belgeleri ve izinlerini çevrimiçi başvuru yaparak elde edebilmektedir. Berlin Belediyesi, iş dünyasını desteklemek için çeşitli dijital hizmetler de sunmaktadır. Berlin Belediyesi, vatandaşların çeşitli hükümet hizmetlerine çevrimiçi erişimini sağlayan bir portal işletmektedir. Bu portal, vergi beyanları, izin başvuruları ve diğer kamu hizmetleri için kullanılır. Ayrıca açık veri platformları aracılığıyla kamu verilerini halka açar. Bu, incelenen diğer belediyelerde olduğu gibi geliştiricilerin ve araştırmacıların verileri kullanarak çeşitli uygulamalar ve analizler geliştirmelerine de olanak tanır. Berlin Belediyesi, öğrenciler için oturma izni ve kalıcı ikamet izni başvurularının internet üzerinden yapılmasına yardımcı olmaktadır. Ek olarak, festivaller, müzeler, sergiler, açık hava etkinlikleri ve yüzme havuzları modülleri ile ilgili bilgilendirmeler yapmaktadır(The Official Website of Berlin).

Fransa Paris Belediyesi'nin resmi web sitesi, şehirdeki hizmetlere ve etkinliklere erişim imkânı sağlamaktadır. Böylece vatandaşlar ve ziyaretçiler, şehirdeki güncel haberleri, etkinlikleri, ulaşım bilgilerini ve belediye hizmetlerini bu siteden takip edebilmektedir. Ayrıca adres değişikliği bildirimini, nüfus kaydı güncellemeleri ve izin ve ruhsat işlemleri başvuruları gibi resmi işlemler çevrimiçi olarak yapılabilmektedir. Paris Belediyesi, yukarıda yer verilen diğer belediyeler gibi eğitim kaynaklarına ve kültürel etkinliklere çevrimiçi erişim de sağlamaktadır. Keza Paris'te de sağlık hizmetlerine erişim, sağlık randevuları ve sağlık sigortası işlemleri çevrimiçi olarak yapılabilir. Ayrıca, belediyenin web sitesinde sosyal yardım programları ve hizmetleri hakkında bilgi sunulur. E-Turizm modülü ile turistler için Paris'teki önemli yerlerin keşfedilmesine yardımcı olacak dijital rehberler ve bilgilendirici içerikler sunulur. Çevre ve Sürdürülebilirlik alanında Paris, çevre dostu uygulamaları teşvik eden ve sürdürülebilirlik hakkında bilgilendirici içerikler sunan bir belediye web sitesine sahiptir. Bu sitede şehirdeki yeşil alanlar ve çevre projeleri hakkında bilgi verilir. Paris Belediyesi, web sitesi aracılığıyla şehirdeki hava kalitesi de harita eşliğinde vatandaşlara sunulur. Son olarak, site üzerinden sosyal konut yardımı başvurusu yapılabilir ve belediye birimlerine güvenlikle ilgili şikâyetler iletilebilir(City of Paris).

TÜRKİYE'DE YAŞLILARIN KENT YAŞAMINDA KARŞILAŞTIKLARI SORUNLAR

Literatürde yaşlılık kavramı üzerinde uzlaşmış tek bir tanım bulunmamakta ve her bilim dalı kendi bakış açısıyla yaşlılığa bir süreç olarak yaklaşmaktadır. Söz gelişi organizmanın yapı ve çalışmasına göre değerlendirilmesi, biyolojik yaşlanma, fonksiyonlarına göre değerlendirilmesi fizyolojik yaşlanma, bireyin doğumdan ölüme kadar takvim yaşına göre değerlendirilmesi ise kronolojik yaşlanma kapsamına girmektedir(Akın, 2006: 85). Öte yandan yaşlılığın hangi yaşta başladığı konusunda da görüş birliği bulunmamaktadır. Birleşmiş Milletler (UN) 60 yaş üstünü yaşlı olarak değerlendirirken, OECD, 65 yaş üstü

insanları yaşlı olarak ifade etmekte ve yaşlıların davranış ve ihtiyaçları değişen, heterojen bir grup olduğunu belirtmektedir (UN, 2015: 13; Baran, 2005: 24). Ayrıca yaşlılığa yönelik algı zaman ve toplumlara göre de değişmektedir. Kimi toplumlarda saygı gösterilen yaşlılar, kimilerinde yük olarak görülmektedir. Türkiye yaşlı nüfusun değerli görüldüğü bir kültüre sahiptir ve aile yaşlıların koruma ve bakımında önemli sorumluluklar üstlenmektedir. Bununla birlikte insani değerlerin gelişmesi ve nüfusun yaşlanmasıyla birlikte yaşlılara yönelik politikalar ve mevzuatta çeşitlenmektedir (Uyanık, 2017: 80; Berkün, 2020: 12- 18).

Türkiye genç nüfusa sahip bir ülkedir. Bununla birlikte yaşlı nüfus oranı hızla artmaktadır. Türkiye İstatistik Kurumu (TÜİK) 2022 yılı verilerine göre yaşlı nüfus olarak kabul edilen 65 ve daha yukarı yaştaki nüfus, 8 milyon 451 bin 669 kişiden oluşmaktadır. Yaşlı nüfusun toplam nüfus içindeki oranı %9,9 olup, bunun %44,4'ünü erkek nüfus, %55,6'sını ise kadın nüfus oluşturmaktadır. Öte yandan yaşlı nüfus oranının 2030 yılında %12,9, 2040 yılında %16,3, 2060 yılında %22,6 ve 2080 yılında ise %25,6 olacağı öngörülmektedir. Dünya nüfusunun %9,8'ini yaşlı nüfus oluşturmaktadır. En yüksek yaşlı nüfus oranına sahip ülke %29,9 ile Japonya'dır. Türkiye ise 184 ülke arasında 66. sırada yer almaktadır(TÜİK, 2022).

Türkiye İstatistik Kurumu 2022 verilerine göre Türkiye'de çalışma çağındaki yüz kişiye düşen yaşlı sayısını ifade eden yaşlı bağımlılık oranı, 2022 yılında %14,1 olarak hesaplanmıştır. Yaşlı nüfusun toplam nüfus içindeki oranının %10,0 ve üzerinde olduğu il sayısı 52'ye yükselmiştir. En az bir yaşlı fert bulunan hanelerin %57,2'sinin 3 ve daha fazla kata sahip binalarda ikamet ettiği ve oturlan binaların %60,1'inin asansör bulunmayan binalar olduğu tespit edilmiştir. Okuma yazma bilen yaşlı nüfus oranı % 85,6'ya yükselmiştir. Ancak okuma yazma bilmeyen yaşlı kadın nüfus, erkek nüfustan %5,3 kat fazladır. Yaşlı nüfus içerisinde ilköğretim mezunu olanların oranı %46,5, ortaokul veya dengi okul mezunu olanların oranı %8,5, lise veya dengi okul mezunu olanların oranı %8,6 ve yükseköğretim mezunu olanların oranı ise %7,9'dur. Yaşlı nüfusun yoksulluk oranı %11,4 olup, bu oran kadınlarda daha yüksektir. Yaşlı nüfusun %31,6'sı evde bakım hizmeti olarak yaşamak istemektedir. Yaşlı nüfusun %55'i çocukları tarafından haftada birkaç kez ziyaret edilmektedir. Mutlu olduğunu belirten yaşlı nüfus oranı %57,7, mutluluk kaynağını aileleri olarak gören yaşlıların oranı ise %59,5'tir. İnternet kullanan yaşlı nüfus oranı ise %36,6 olarak saptanmıştır(TÜİK, 2022). Verilerden de anlaşılacağı üzere Türkiye'nin nüfusun yaşlanmasına bağlı olarak yaşanan çeşitli sorunlar karşısında hazırlıklı olduğunu söylemek güçtür. Konu ile ilgili olması gereken çalışmaların hâlihazırda yapılmaması ve bu gecikmeye bağlı olarak gelecekte, daha büyük sorunlarla karşılaşılabilmesi muhtemeldir(Yel, 2014: 39). Özellikle e devlet ve bir uzantısı olan e belediye hizmetlerinin yaygınlaşması yaşlı kullanıcılar açısından ek tedbir ve faaliyetleri gerektirmektedir.

Türkiye'de aile bireyleri arasındaki bağ günümüzde de kuvvetlidir. Bu durum yaşlıların yaşam alanlarını belirleme tercihlerine de yansımaktadır. Gelişmiş ülkelerden farklı olarak Türkiye'de yaşlı bireylerin çocukları ile aynı ya da yakın evlerde yaşama eğilimi yüksektir. Bu tercihte, yaşlı ve çocukları açısından sosyal ve ekonomik avantajların bulunması etkilidir (DPT, 2007: 11). Kadının çalışması ile çocuklarının bakımı için kurumların yetersiz ve pahalı olması nedeniyle yaşlı aile büyüklerinden çocuk bakımı konusunda destek alınması, yaşlı aile büyüklerinin bakımı için ailenin dışarıdan desteği kabul etmemesi bu nedenler arasında öne çıkanlardır. Öte yandan kentlerde istihdam olanaklarının yüksek olması, özellikle genç nüfusun kırsal kesimlerden kentlere göç etmesini hızlandırmış ve bu nedenle Türkiye'de kırsal kesimde yaşlı nüfus yoğunlaşmıştır. Ancak Türkiye'de kırsal kesimlerde gerekli sağlık hizmetlerinin yetersizliği, eğitim sorunları, iletişim altyapı eksiklikleri, ısınma ve kimi bölgelerde aydınlanma sorunları, karayolları ulaşım ağındaki eksiklikler ve erişilebilirlik sorunları mevcuttur(DPT, 207: 36). Bu sorunlar kırsal bölgelerde yaşayan yaşlıları olumsuz şekilde etkilemekte ve kente göç etmek zorunda bırakmaktadır. Kentlerde işverenler tarafından talep edilmeyen işgücü sınıfına giren yaşlılar, ciddi ekonomik, sosyal ve psikolojik sorunlar yaşamaktadır(Türkan & Sezer, 2017: 37). Ayrıca toplumsal kaynaklara ulaşmada güçlük, ayrımcılık, ihmal ve istismarda yaşlıların karşılaştığı önemli sorunlardandır(Türkan, 2021: 9). Çünkü iş ve kent yaşamının yoğun temposu içerisinde gençler kente göç eden yaşlı ailelerine yeterli zamanı ayıramamakta, ilgi ve yardım konusunda yetersiz kalmalarına rağmen kültürel nedenlerle kurumsal bakıma mesafeli yaklaşmaktadır. Türkiye'de kurumsal bakım, hem yaşlılar hem de yaşlı yakınları açısından en son seçenek olarak görülmektedir(Dural & Con: 491).

İçinde yaşanan mekân, sadece fiziksel özellikleri ile değil, sosyal ve psikolojik boyutta da mekânda yaşayan insanlar üzerinde izler bırakmaktadır. Yaşlı bireyler perspektifinden yaşanan mekân; aktif bir yaşam sürebilme, bağımsız olma, güvende ve mekâna ait hissetme imkânı sunmakta ya da bunu sağlayamayarak yaşlıları günlük yaşamdan dışlamaktadır. Diğer bir ifade ile mekân, yaşlı bireylerin gündelik hayat pratikleri ve dolayısıyla

sosyal yaşamlarını yakından etkileyen bir öğedir. Farklı mekânlarda yaşlanmanın yaşlılık deneyimi üzerinde nasıl bir etki yarattığı üzerine akademik çalışmalar artırılmalıdır(Işıkoğlu, 2013: 5430). Çalışma sınırları dahilinde konuya kent özelinde yaklaşılmaya çalışılmaktadır.

Toplumun her kesimi gibi yaşlıların bireysel ve toplumsal yaşamlarında önemli değişikliklere neden olan kentleşme, öncelikle ekonomik boyutta etkilerini hissettirmektedir. Kent yaşamının daha maliyetli olması yaşlıları gelir yetersizliği ile karşı karşıya bırakmakta, gelir getirici faaliyetlere giremeyen yaşlılar ise aile veya devlet desteğine muhtaç kalmaktadır. Bu durum yaşlılarda aile ve toplum karşısında özgüven ve saygınlık kaybı yaratmakta, onları yalnızlaştırmaktadır(Kurtkapan, 2018a: 79). Özellikle büyük kentlerde yardıma muhtaç çok sayıda yalnız yaşayan yaşlı bulunmaktadır(Durgun – Tümerdem, 1999:119). Devlet, 2022 sayılı kanun ile 65 yaş üstü hiç güvencesi olmayan ihtiyaç sahibi yaşlılara gelir desteğinde bulunmaktadır. Ancak Türkiye’de bu vb. uygulama ve politikalar daha çok yaşlı yoksulluğunu ortadan kaldırmaya değil, hafifletmeye yöneliktir(Sarı, 2021: 165). Bununla birlikte 2000’li yıllar kamu yönetimi anlayışını değiştirmiş, yerel yönetimlerin sosyal politika anlayışını zenginleştirmiştir. Günümüzde tüm yerel yönetimler sosyal yardım hizmetlerini çeşitlendirerek, daha programlı ve sistematik olarak yürütmektedir(Tınar, 2019: 17). Yerel yönetimlerin yaşlılara sunduğu hizmetler arasında aynı (gıda, yakacak, ilaç vb.) ve nakdi yardımlar, sağlık ve evde bakım hizmeti bulunmaktadır.

Yaşlıların kentlerde yaşadığı diğer bir sorun alanı ulaşımdır(Şentürk & Altan, 2015: 283). Türkiye; kentleri yoğun göçe bağlı olarak hızla büyüyen, gelişmekte olan bir ülkedir. Buna bağlı olarak hızlı kentleşmenin yol açtığı pek çok kentsel sorun, Türkiye’de de yaşanmaktadır. Kent hizmetlerine erişim, çoğu zaman kent içi trafik tıkanıklıklarına neden olmakta, kullanılan toplu taşıma araçları talebi karşılayamamaktadır. Kentte yaşayanlar, gidecekleri yere ulaşabilmek için, maliyetlere katlanmakta, çoğu zaman uzun süre toplu taşıma aracının gelmesini beklemekte ve ayakta seyahat etmek durumunda kalmaktadır. Ayrıca toplu taşıma araçlarının önemli bir bölümü erişilebilirlik açısından uygun standartlarda değildir. Birçok yaşlı toplu taşıma araçlarını kullanamamakta ya da kullanırken zorluk yaşamaktadır. Ancak toplu taşıma araçlarının yaşlılar için ücretsiz ya da indirimli olması, ilk koltukların yaşlılara tahsis edilmesi için uyarıcı levhalar kullanılması olumlu gelişmeler arasındadır (Yıldırım, 2011: 991).

Binalar, cadde, kaldırım ve kent yolları da bütünüyle erişilebilirlik açısından uygun standartlarda değildir(Tutal & Üstün, 2009: 5). Bu durum hareket kısıtlılığı olan diğer bireyler gibi yaşlıların da günlük yaşantılarını sürdürebilmesinde büyük sorunlara neden olmaktadır. Alış veriş yapma, sağlık kontrollerini gerçekleştirme, kent hizmetlerinden yararlanma, dini ibadethanelere gitme, arkadaş ve aile ziyaretlerinde bulunma yapıları çevredeki engeller nedeniyle pek çok yaşlı için çok zor ya da imkânsız etkinlikler arasındadır. Bu durum yaşlıları diğer bireylerden yardım almaya ya da mümkünse yeni teknolojileri kullanmaya yöneltmektedir. Ayrıca ulusal düzeyde devam eden Vefa Destek Programı ile 60 yaş ve üzeri evlerinden çıkamayan ve ihtiyaçlarını karşılayacak kimsesi bulunmayanlara Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı eliyle oluşturulmuş vefa destek grupları yardımcı olmaktadır. Yerel yönetimler boyutunda da benzer uygulamalar mevcuttur.

Hızlı kentleşmenin ivme kattığı toplumsal değişim, kuşaklararası çatışmayı da artırmış, gençler ve yaşlıların görüş ve değer yargıları arasında mesafeler daha da açılmıştır. Sadece giyim, beslenme biçimi gibi maddi kültür boyutunda değil, din, inanç, değer yargıları ve manevi kültür boyutunda da farklılıklar kent mekânlarına yansımıştır. Bu yansıma yaşlıların dışlanma, marjinalleşme ve ötekileşme gibi istenmeyen muameleler görmelerine neden olmuştur(Kurt vd., 2010: 36). Yaşlılara yönelik ve yaşlıların yaşam kalitesini olumsuz yönde etkileyen fiziksel, psikolojik veya duygusal nitelikte gerçekleştirilen kasıtlı veya kasıtsız davranışlar yaşlı istismarıdır ve insan haklarına aykırıdır. Yaşlı ihmali ise yaşlı istismar türlerinden biri olup, kişilerin yaşlı bireylere karşı sorumluluklarını reddetmesi veya yerine getirememesi durumudur. Yaşlı istismar ve ihmalinin ortaya çıkmasına neden olan riskler arasında, aile yapısının değişip çekirdek aile sayısının artması, yaşlıların rol ve statü kayıpları, yoğun iş ve yaşam koşulları nedeniyle yaşlı bireylere gerekli ilgi ve özenin gösterilememesi sayılabilir. Kalabalık kentler yaşlı istismar ve ihmali açısından daha riskli mekânlardır(Işıkoğlu, 2023: 5431-5432). Yaşlılara yönelik olarak geliştirilen ve çeşitlenen sosyal içerme politikaları da bu sorunla mücadele içindir. Yerel yönetimler boyutunda da sosyal ve kültürel etkinlikler sunulmaktadır. Bu kapsamda yaşlıların beğenisine uygun konserler, tiyatro ve sinema gösterileri düzenlenmekte, yaşlılara özel gün ve yaşlılık haftası kutlanmakta, kültürel etkinlikler ve geziler yapılmaktadır. Ancak yerel yönetimler boyutunda sunulan sosyal ve kültürel hizmetler illere göre farklılıklar göstermekte, gelişmiş kentlerde sunulan hizmetler yoğunluk göstermektedir(Kurtkapan, 2018b: 40-41).

Yaşlı bireyler yeni teknolojilere uyum sürecinde de önemli zorluklar yaşamaktadır. Kentler yeni teknolojilerin öncelikle kullanıldığı mekânlar olmalarından dolayı buralarda yaşayan yaşlılar kırsal kesimde yaşayanlara göre daha avantajlıdır. Ancak yeni teknolojilerin kullanılabilmesinde yaşlıların eğitim düzeyi ve yaşı belirleyici olmaktadır (Işıkoğlu, 2013: 5433-5434). Keza ülkelerin gelişmişlik düzeyi yükseldikçe yaşlıların bilgisayar ve iletişim teknolojilerine yatkınlığı da artmaktadır. Gelişmekte olan ülkelerde, yaşlılar üzerine yapılan araştırma bulgularına göre yaşlılarda "teknoloji fobisi" bulunmaktadır. Yaşlıların önemli bir bölümü, çeşitli elektronik cihazları, bilgisayarları, ATM makinelerini kullanamamakta ya da kullanırken zorlanmakta, telefonlarından kısa mesaj gönderememekte veya gönderirken sorun yaşamaktadır (Kalınkara & Sarı, 2018: 2). Ayrıca teknoloji hızla geliştiğinden yaşlılar, bu değişimi takip edip benimsemekte daha büyük zorluklar yaşamaktadır. Bununla birlikte gelişmekte olan bir ülke olan Türkiye'de 2009 yılında yapılan bir araştırma yeni teknolojilerin yaşlılar tarafından benimsenme oranının umut verici olduğunu ortaya koymuştur (Ekici & Gümüş, 2016: 27). Genellikle yaşlıların günlük rutinleriyle uyumlu teknolojileri öğrenme çabaları daha yüksek olmaktadır (Uysal, 2020: 44). Bu durum devlet kurumlarıyla olan ilişkilerinde de görülmektedir. Türkiye'de 2007'de yayınlanan bir araştırma bulgularına göre genç katılımcıların interneti çok sık kullanmalarına rağmen e devlet hizmetlerinden yararlanma açısından gençler ve ileri yaşta olanlar arasında anlamlı bir fark bulunmamaktadır (Saruç, 2007: 191). Bir diğer araştırmada ise yaşlı katılımcılar; Türkiye'de e devlet hizmetlerinin yaygınlaşmasında, bilgi ve iletişim teknoloji kullanım becerisinin kazandırılması ve kullanım zorluklarının giderilmesinin önemi ile kurum web sitelerinin güvenilirliğinin sağlanması üzerinde durmuşlardır (Karaca & Özgüler, 2012: 17).

Türkiye'de kentlerde kırsal alanlara göre çok daha farklı özelliklerde yaşlı birey yaşamaktadır. Bu farklılık yaşlı bireylerin gereksinimlerini de farklılaştırmaktadır. Ancak yaşlıların gereksinimleri ve kent yaşamında karşılaştıkları sorunlar konusunda veri ve bilgi eksikliği bulunmaktadır. Bu durum yaşlılara yönelik geliştirilen politikaların hayata geçirilmesini de olumsuz yönde etkilemektedir (Şentürk & Altan, 2015: 13). Yaşlıların yaşam kalitesiyle ilgili standartların yükseltilmesinde merkezi yönetim yanında yerel yönetimlere de önemli görevler düşmektedir. Öte yandan halka en yakın yönetsel birim olan yerel yönetimler, yaşlılara yönelik veri ve bilgi toplanmasında doğrudan rol üstlenebilirler (İçli, 2017: 68).

BURSA YILDIRIM BELEDİYESİNDE YAŞLI VATANDAŞLARIN E BELEDİYE HİZMETLERİNE ERİŞİMİ

Bursa, 2022 Adrese Dayalı Nüfus Kayıt Sistemi verilerine göre 3 milyon 194 bin 720 nüfusa sahip gelişmiş illerindedir. Sahip olduğu coğrafi konumu, verimli ovası, doğal güzellikleri, tarihi değerler ve gelişen sanayisi de Bursa'nın gelişmesi ve hızla göç alarak büyümesinde etkilidir. Bursa'da 17 ilçe bulunmaktadır ve araştırmanın yürütüldüğü Yıldırım ilçesi Bursa'nın Osmangazi ilçesinden sonra nüfusu en kalabalık ikinci ilçesidir. Yıldırım ilçe nüfusu 2022 Adrese Dayalı Nüfus Kayıt Sistemi verilerine göre 655 856'dır. Nüfusun % 50,31'i erkek, % 49,69'u ise kadındır. 1987 yılında Bursa, Büyükşehir Belediyesi statüsü almış ve merkezde Osmangazi, doğuda Yıldırım ve batıda Nilüfer olmak üzere üç merkez ilçe Belediyesi oluşturulmuş ve 1989 yerel seçimleri ile fiili olarak belediyelerde faaliyetler başlamıştır. Batıda Gökdere Vadisi, doğuda Kestel ve Gürsu İlçeleri, güneyde Uludağ etekleri ve kuzeyde Bursa ovası Yıldırım Belediyesi'nin sınırlarını oluşturmaktadır (Bursa Yıldırım Belediyesi).

Bursa Yıldırım Belediyesi, e belediye hizmetleri kapsamında web sitesi ve 444 16 02 numaralı iletişim merkezi üzerinden talep, öneri ve şikâyetleri almaktadır. Ayrıca borç ödeme, ödeme bilgilerini görüntüleme, proje başvurusunda bulunma, yapılandırma başvurusu yapma, işyeri ruhsat ön başvurusunda bulunma, belge doğrulama işlemleri de e belediye sistemi üzerinden yapılabilmektedir. E devlet şifresi ve vatandaşlık numarası ile sisteme giriş sağlanabilmektedir. Yine e belediye hizmeti kapsamında bilgi ve belge talebi de mümkündür. Bursa Yıldırım Belediyesi bünyesinde bilgisayar kullanımına yönelik eğitimler de düzenlenmektedir.

Çalışmanın alan araştırması kapsamında öncelikle Bursa Yıldırım Belediyesi ile görüşülerek belediye bünyesinde yaşlılara yönelik devam etmekte olan çalışmalar hakkında bilgi alınmıştır. Ayrıca Bursa Yıldırım Belediyesi ilçe sınırları içerisinde yaşayan ve gönüllü olarak çalışmaya katılmak isteyen yaşlılarla gönüllülük esasına uygun olarak yapılan görüşmelerle Bursa Yıldırım Belediyesi, e belediye hizmetlerine yönelik yürütülen çalışmalara dair görüş ve önerileri öğrenilmeye çalışılmıştır.

Araştırma kapsamında Bursa Yıldırım Belediyesi Sosyal Hizmet Müdürlüğü ile 2023 yılı Ekim ayında görüşme gerçekleştirilmiş ve belediyenin yaşlılara yönelik hizmetleri hakkında bilgi edinilmiştir. Bursa Yıldırım

Belediyesi, merkezi yönetim ve Bursa Büyükşehir Belediyesi ile işbirliği içerisinde yaşlılara yönelik çeşitli hizmetler sunmaktadır. Ayrıca bizzat Bursa Yıldırım Belediyesi tarafından yaşlılara sunulan hizmetler de bulunmaktadır. Bursa Yıldırım Belediyesi hizmette Sosyal Belediyecilik anlayışı ile her yaş grubun ihtiyaçlarına yönelik sosyal, kültürel faaliyetlerin yanında iyileştirici, geliştirici, kolaylaştırıcı hizmetler de sunmaktadır. İlçe sınırları içerisinde ihtiyaç sahibi tüm vatandaşlara hizmetler verilmekte, yaşlıların genel yapılan faaliyetlere ek bazı farklı ihtiyaçları da karşılanmaktadır, Bu hizmetler şu şekilde sırlanabilir;

- Yıldırım Beyazıt Aşevi: Kimsesiz gelir durumu zayıf (yemek hazırlayamayan) yaşlıların evine teslim yemek servisi hizmeti sağlanmaktadır.
- Kırıcılar Aile Konağı: Çeşitli sebeplerle evsiz olan ailelere ve yaşlılara kalıcı barınma imkanları sağlanıncaya kadar geçici olarak barınma, beslenme ve giyim desteğinde bulunmaktadır. (Huzurevi veya bakım evine yerleştirme sürecinde)
- Gelir durumu zayıf ihtiyaç sahibi yaşlılara Gıda Kartı ve giyim desteği verilmektedir.
- Ambulans ile Hasta Nakil Hizmeti sunulmaktadır.
- Hasta Yatağı verilmektedir.
- Tekerlekli Sandalye verilmektedir.
- Yıldırım Kaymakamlığı tarafından yürütülen evde bakım (temizlik hizmeti) hizmetini desteklemek amacı ile işbirliği kapsamında araç ve personel desteği verilmektedir.
- Yaşlılara yönelik verilen hizmetlerin hem geri dönüşlerinin kontrolü hem de yaşlıların yalnız olmadıklarını hissettirmek amacı ile ev ziyaretleri yapılmaktadır.

Yaşlıların da diğer yöre halkı gibi web sitesi ve 444 16 02 numaralı iletişim merkezi üzerinden talep, öneri ve şikâyetlerini iletmeleri mümkündür. Bursa Yıldırım Belediyesi bünyesinde yaşlı veri tabanı mevcut değildir. Planlanan hizmetler ise; inşaatı devam etmekte olan ilçe sınırlarındaki engelsiz yaşam merkezimizde Alzheimer hastalarına yönelik Alzheimer Okulu Hobi Merkezi, Gündüz bakım odaları, psikolojik danışmanlık ve çeşitli kültürel hizmetler verilmesi olarak sıralanabilir.

Alan araştırmasının ikinci bölümünde Bursa Yıldırım Belediyesi ilçe sınırları içerisinde yaşayan ve gönüllü olarak çalışmaya katılmak isteyen yaşlılarla gönüllülük esasına uygun olarak yapılan görüşmelerle Bursa Yıldırım Belediyesi, e belediye hizmetlerine yönelik yürütülen çalışmalara dair görüş ve önerileri öğrenilmeye çalışılmıştır. Bu kapsamda araştırmanın evrenini Bursa Yıldırım Belediye sınırları içerisinde yaşayan 65 ve üzeri yaş grubunda olan vatandaşlar oluşturmaktadır. Örneklem ise, Bursa Yıldırım Belediye sınırları içerisinde yaşayan 65 ve üzeri yaş grubunda olan vatandaşlar arasında tesadüfi örnekleme ile seçilmiş toplam 280 kişiden oluşmaktadır. Araştırmada anket tekniği kullanılmış ve kullanılan anket formu, literatür taramasından yararlanılarak, araştırmanın amacına uygun olarak tarafımızca geliştirilmiştir. Anket araştırmacı tarafından uygulanıp sonuçlar SPSS 18 paket programından yararlanılarak istatistiksel olarak değerlendirilmiştir. Anket formu, demografik özellikleri, e belediye hizmetlerini konu alan 5’li likert tipi soruları ve açık uçlu soruları içermektedir. Katılımcılar ankette yer alan likert tipi sorularda, her bir ifadeyi “kesinlikle katılmıyorum – katılmıyorum – kararsızım – katılıyorum - kesinlikle katılıyorum” gibi beş kategoriden biriyle sınıflandırmıştır. Soru formunda 3 demografik, 8 likert tipi ve 4 açık uçlu soru bulunmaktadır.

Araştırmaya katılanların 138’i (%49,3) kadın, 142’si (% 50,7) ise erkektir. 223 kişi (% 79,6), 65-70 yaş aralığında, 29 kişi (% 10,4), 70-80 yaş aralığında ve 28 kişi ise (% 10) 80 ve üzeri yaşta. 152 katılımcı (% 54,3) lise mezundur. 107 katılımcı (% 38,2) ilköğretim, 21 katılımcı (% 7,5) yükseköğretim mezunudur. Likert tipi sorulara ilişkin bulgular Tablo 2’de sunulmuştur

Tablo 2: Katılımcıların Bursa Yıldırım Belediyesi, E Belediye Hizmetlerine Yönelik Bilgi ve Görüşleri

65 yaş üstü yöre halkının Bursa Yıldırım Belediyesi, e belediye hizmetlerine yönelik yürütülen çalışmalara dair görüş ve önerileri	Kesinlikle Katılmıyorum		Katılmıyorum		Kararsızım		Katlıyorum		Kesinlikle Katlıyorum	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
1. Bursa Yıldırım Belediyesi e belediye hizmetlerinden yararlanmanın yaygınlaşması için teknoloji kullanma becerisinin geliştirilmesi gerekmektedir.	12	%4	15	%5	20	%8	134	%48	99	%35
2. Bursa Yıldırım Belediyesi e belediye hizmetlerinin yararlı ve gerekli olduğu düşüncesindeyim	17	%6	41	%15	55	%20	94	%34	73	%26
3. Bursa Yıldırım Belediyesi web sitesinin güvenilir olduğu düşüncesindeyim.	17	%6	40	%14	65	%24	85	%30	73	%26
4.Bursa Yıldırım Belediyesi e belediye hizmetlerine erişim oldukça kolaydır.	47	%17	60	%22	54	%19	37	%13	82	%29
5. Bursa Yıldırım Belediyesi web sitesi güncel bilgiler içermektedir.	50	%18	67	%24	14	%5	75	%27	74	%26
6.Bursa Yıldırım Belediyesi e belediye hizmetleri hizmet kalitesini artırmıştır.	45	%16	45	%16	18	%7	87	%31	85	%30
7. Bursa Yıldırım Belediyesi e belediye hizmetlerinden daha çok telefon üzerinden erişim ile yararlanmaktayım.	50	%18	10	%4	16	%6	94	%34	110	%39
8. Bursa Yıldırım Belediyesi e belediye hizmetlerinden bilgisayar üzerinden yararlanmak istediğimde yardıma ihtiyaç duymaktayım.	20	%7	30	%11	55	%20	84	%30	91	%32

Katılımcıların açık uçlu sorulara verdikleri cevaplar ise şu şekildedir. E belediye hizmeti alırken kullanılan aygıt incelendiğinde, katılımcıların e belediye hizmetlerini ağırlıklı olarak cep telefonu üzerinden sağladıkları görülmektedir. Cep telefonundan sonra sırasıyla masaüstü bilgisayar, dizüstü bilgisayar ve tablet kullanıldığı belirtilmiştir. Katılımcılar e belediye hizmetlerini talep oluşturmak ve belediye tarafından sunulan hizmetleri takip etmek amacıyla kullanmaktadır. Sadece 18 katılımcı ödeme işlemlerini e belediye sistemi üzerinden yaptığını belirtmiştir. Bu katılımcıların 65-70 yaş aralığında, yükseköğrenim mezunu ve erkek oldukları görülmektedir. Katılımcıların çoğunluğu e belediye hizmetlerini bilgisayar üzerinden sağlamak için yardıma ihtiyaç duyduklarını ve bu yardımı ailelerinden aldıklarını belirtmiştir. Katılımcılar, e belediye hizmetleri konusunda eklemek istedikleri sorulduğunda “e belediye hizmetlerini faydalı ve gerekli bulmakta fakat kullanımının zor olduğu” değerlendirmesinde bulunmaktadır.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Bilgisayar ve iletişim teknolojilerindeki gelişmeler tüm kurumlar gibi kamu kurumlarının da faaliyette bulunma şeklini etkilemektedir. E hizmetlerin gittikçe önem ve yaygınlık kazandığı bu süreçte, toplumun tüm kesimleri gelişmeleri takip etmek durumunda kalmaktadır. Özellikle yeni teknolojileri kullanırken daha büyük zorluklar yaşayan yaşlılar, günlük rutinleriyle uyumlu teknolojik gelişmelerden faydalanma eğilimindedir. Bu kapsam içerisinde e devlet ve bir uzantısı olan e belediye hizmetleri de girmektedir.

Bursa Yıldırım Belediyesi, Türkiye'nin gelişmiş illerinden birinin ilçe belediyesi olarak hizmet sunumunda güncel gelişmeleri takip etmekte ve teknolojinin sunduğu fırsatlardan yararlanmaktadır. Bir taraftan sosyal belediyeciliğin gereği olarak yaşlı vatandaşların daha kaliteli bir yaşam sürmesi için çeşitli ek hizmetler sunmakta, diğer taraftan da e belediye hizmetlerini geliştirmektedir. Ancak Bursa Yıldırım Belediyesi bünyesinde yaşlı veri tabanı mevcut değildir. Bu durum Bursa Yıldırım Belediyesi ilçe sınırlarında yaşayan yaşlıların nitelikleri, ihtiyaçları ve beklentileri konusunda bilgi eksikliğine neden olmaktadır. Öte yandan e belediye hizmetlerine yaşlıların erişimini artırmaya yönelik çalışmalara henüz başlanmamıştır.

Çalışma kapsamında yürütülen alan araştırmasıyla Bursa Yıldırım Belediyesi ilçe sınırlarında yaşayan yaşlıların e belediye hizmetlerine yönelik bilgi ve görüşleri öğrenilmeye çalışılmıştır. Elde edilen bilgilere göre; e belediye hizmetleri güvenilir, gerekli ve yararlı bulunmakta, belediye hizmet kalitesini artırmakta, fakat kullanımı için teknoloji kullanma becerisi gerektirmektedir. Katılımcılar özerlikle bilgisayar üzerinden Bursa Yıldırım Belediyesi e belediye hizmetlerine erişimde zorlanmakta ve yakınlarından yardım almaktadır. Daha çok telefon ile yararlanan e belediye hizmetlerinden talep oluşturmak ve belediye tarafından sunulan hizmetleri takip etmek amacıyla faydalanmaktadırlar. Küçük bir katılımcı grubu ise ödeme işlemlerini e belediye sistemi üzerinden yaptığını belirtmiştir. Bu katılımcıların 65-70 yaş aralığında, yükseköğrenim mezunu ve erkek oldukları görülmüş ve bu demografik özellikler literatür ile uyumlu bulunmuştur. Bulgular ışığında e belediye hizmetlerine yaşlıların erişimini ve bu hizmetlerden yaşlı vatandaşların faydalanmasını artırmak için sunulan öneriler şu şekilde sıralanabilir;

- Yerel yönetimler, e belediye hizmetlerinin güvenilirliğini sağlamalı, güvenilirlik konusunda vatandaşların çekincelerini gidermelidir. Bu kapsamda vatandaşların sahip olduğu haklar ve yerel yönetimlerin sorumlulukları konusunda gerekli bilgiler verilmelidir.
- Yerel yönetimlerin web siteleri her zaman erişilebilir standartta ve güncel içerikte olmalıdır.
- E devlet ve e belediye konusunda teşvik edici politikalar artırılmalı, bu kapsamda vatandaşların bilgi ve farkındalığını yükseltici eğitimler düzenlenmelidir.
- Yerel yönetimlerin web sitelerinde sunduğu e belediye hizmetleri daha anlaşılır, belirgin ve kolay erişilebilir olmalıdır.
- Yerel yönetimler, e belediye hizmetlerini geliştirme ve sunum aşamalarında sosyal hizmet ve geriatri uzmanlarıyla işbirliği içerisinde çalışmalıdır.
- Yaşlı vatandaşlar e belediye hizmetlerinden faydalanırken daha çok telefon kullanımını tercih ettiklerinden, e belediye hizmetlerine yönelik güncel gelişmelerden anlık olarak SMS ve belediyelerin geliştirdiği mobil uygulamalar aracılığı ile bilgilendirilmelidir.
- E belediye hizmeti sunan kamu kurumu çalışanları ve vatandaşlar için bu hizmetlerin kullanımı üzerine eğitimler düzenlenmelidir.
- E belediye hizmetlerine erişimde dezavantajlı grupta olanlar için ek tedbirler alınmalı ve hizmetlerden yararlanabilmeleri sağlanmalıdır.
- Dezavantajlı gruplar ve çalışma konumuz özelinde yaşlılara yönelik veri tabanı oluşturulmalıdır.

KAYNAKÇA

Akın, G. (2006), Gerontoloji Her Yönüyle Yaşlılık, Ankara, Palme Yayıncılık.

Ateş, H. (2002), " Bilgi Çağında Kamu Yönetimi: Gelenekselleşmiş Bürokrasiden Bilgiselleştirilmiş Bürokrasiye Geçiş", I. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi, İzmit: Kocaeli Üniversitesi İİBF Yayını, ss. 965-976.

- Baran, A.G., (2005), Yaşlı ve Aile İlişkileri Ankara Örneği, Ankara, Başbakanlık Aile ve Sosyal Araştırmalar Genel Müdürlüğü.
- Berkün, S. (2020) “Yaşlılara Yönelik Yerel Sosyal Politikalar ve Yerel Yönetimlerin Yapabilecekleri”, Sosyal Bilimlere Multidisipliner Bakış, Ed: Berkün, S. Ankara: İksad Yayınevi.
- Bursa Yıldırım Belediyesi, <https://www.yildirim.bel.tr/tr/yildirim/tarihce> Erişim Tarihi: 22.10.2023.
- Camara Municipal de Sao Paulo, <https://www.saopaulo.sp.leg.br/> , Erişim Tarihi: 22.09.2023.City of Amsterdam, <https://www.amsterdam.nl/en/> , Erişim Tarihi: 22.09.2023.
- City of Buenos Aires, <https://buenosaires.gob.ar/inicio/> , Erişim Tarihi: 22.09.2023.
- City of Helsinki, <https://www.hel.fi/en/e-services> , Erişim Tarihi: 22.09.2023.
- City of Paris, <https://www.paris.fr/> , Erişim Tarihi: 22.09.2023.
- Cordella, A. (2007), “E-Government- Towardsthe e-Bureaucratic Form”, Journal of Information Technology, 22, pp. 265-274.
- Çakır, C. (2015), “E Belediye Sorunlar ve Çözüm Önerileri”, Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi, 7(1), ss. 1-15.
- Çekiç, A. (2010), “Küreselleşen Dünyada Yerelleşme Süreci ve Yerelleşmede Demokratik Zeminin Sağlamlaştırılması İçin E-Katılımcılık Çözümünün Değerlendirilmesi”, Cumhuriyet Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 11(2), ss.155-168.
- Delibaş, K. & Akgül, E. A. (2010), “Dünyada ve Türkiye’de E-Devlet Uygulamaları: Türkiye’de E-demokrasi ve E-katılım Potansiyellerinin Hayata Geçirilmesi”, Sosyoloji Araştırmaları Dergisi, 13(1), ss.101-144.
- Demirel, D. (2006), “E-Devlet ve Dünya Örnekleri”, Sayıştay Dergisi, Sayı: 61, Nisan-Haziran, ss. 83-117.
- DPT (2007), Türkiye’de Yaşlıların Durumu ve Yaşlanma Ulusal Eylem Planı, YAYIN NO DPT: 2741.
- Dural, B. & Con, G. “Türkiye’de Sosyal Devlet ve Yaşlı Hakları Üzerine Bir İnceleme”, Sosyal Haklar ULuslararası Sempozyumu Bildiri Kitabı, ss. 483-496, <http://www.sosyalhaklar.net/2011/bildiri/dural-con.pdf> Erişim tarihi: 17.02.2022.
- Durgun, B.- Tümerdem, Y. (1999), “Kentleşme ve Yaşlılara Sunulan Hizmetler, Geriatri, 2(3), ss.115-120.
- Ekici, K. S. & Gümüş, Ö. (2016), “Yaşlılıkta Teknoloji Kullanımı”, Ege Tıp Dergisi, 55(Ek Sayı), ss.26-30.
- Erdoğan, O. (2019), “Yerel Yönetimlerde E-Belediye Uygulamaları: İçişleri Bakanlığı E-Belediye Bilgi Sistemi”, Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 24(3), ss. 551-566.
- Henden, H. B. ve Henden, R. (2005). Yerel Yönetimlerin Hizmet Sunumlarındaki Değişim ve E-Belediyecilik. Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi, 4(14), 48-66.
- Işıkoğlu, P. S. (2023), “Yaşlılıkta Sosyal Sorunlar ve Mekân: Kır/Kent Bağlamında Bir Değerlendirme”, International Social Sciences Studies Journal, 9(10), ss. 5429-5441.
- İçli, G. (2017), “Yavaşlayan Kentler ve Yaşlılar “, Yaşlı Sorunları Araştırmaları Dergisi, 10(2), ss.67-75.
- Kalınkara, V. & Sarı, İ. (2018), “Yaşlıların Bilgi Teknolojileri Kullanımı ve Yaşam Doyumu: Potansiyel e Engeller, Ergonomik Yaklaşım”, Mühendislik Bilimleri ve Tasarım Dergisi 6(ÖS), ss. 1-13.
- Karaca, N. G. & Özgüler, V. C. (2012), “Sosyo-Politik Açından Özel Olarak Korunması Gereken Kesimlerin E-Devlet Hizmetlerine Yönelik Tutumları”, İŞ, GÜÇ" Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi, 14(4), ss. 9-28.

- Layne, K. ve Lee, J. (2001), "Developing Fully Functional E Government: A Four Stage Model", *Government Information Quarterly*, 18 (2), pp. 122-136.
- Jaeger, P. (2006) Multi-method Evaluation of U.S. Federal Electronic Government Websites in Terms of Accessibility for Persons with Disabilities, The Florida State University, College of Information, Florida, <http://diginole.lib.fsu.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=2386&context=etd>, Erişim Tarihi: 30.07.2015.
- Kurt, G. – Beyaztaş, Y. F. –Erkol, Z. (2010) "Yaşlıların Sorunları ve Yaşam Memnuniyeti, *Adli Tıp Dergisi* 24(2), ss. 32-39.
- Kurtkapan, H. (2018a), *Kentte Yaşlılık ve Yerel Yönetim Uygulamaları*, Ankara: Nobel Basım Yayım Dağıtım.
- Kurtkapan, H. (2018b), "Aktif Yaşlılık ve Yerel Yönetim Uygulamaları: İstanbul Örneği", *Senex: Yaşlılık Çalışmaları Dergisi*, 2, ss.38-52.
- Maralan, A. (2008), "Türkiye’de E Devlet Güçlükleri", *Ekev Akademi Dergisi*, 12(37), ss.1-20.
- Mecek, M. (2017), "E Devlet ve E Belediye: Kavramsal Çerçeve ve Türkiye’de Belediye Web Sitelerine Yönelik Yapılan Çalışmaların İncelenmesi", *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 22(Kayfor15 Özel Sayısı), ss.1815-1851.
- Metin, A. (2012) "Türkiye’de E-Devlet Uygulaması ve E-Devletin Bürokrasiye Etkisi" *Dicle Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 4, (7), ss. 97-108.
- Municipal Services Offices of Singapur, <https://www.mnd.gov.sg/mso> Erişim Tarihi: 22.09.2023.
- OECD (2003). "The Case for EGovernment: Excerpts from the OECD Report The E-Government Imperative", *OECD Journal of Budgeting*, 3 (1), pp. 61-96.
- Parlak, B. & Sobacı, M. Z. (2008). "Türkiye’deki Büyükşehir Belediyelerinin Website Temelli Hizmetleri: Karşılaştırmalı Bir İşlevsellik Analizi", s.229-257, (Ed.) Parlak, B., *Kamu Yönetiminde Yeni Vizyonlar*, Ankara: Turhan Kitabevi.
- Sarı, H. K. ,(2021), "Yaşlılık ve Sosyal Hizmet İlişkisi Bağlamında Yaşlılık ve Yoksulluk", *Journal of Social Sciences and Humanities*, 5(1), ss. 159-167.
- Saruç, N. T. (2007), "E Devlet Hizmetlerinden Yararlanma Derecesi ve Algılanan Hizmet Kalitesi: Ampirik Bir Çalışma", *Afyon Kocatepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 9(1), ss: 191-213.
- Seoul Metropolitan Government, <https://english.seoul.go.kr/> Erişim Tarihi: 22.09.2023.
- Sudoh, O. (2005). "The Knowledge Network in the Digital Economy and Sustainable Development", Ed: Sudoh, O., *Digital Economy and Social Design*, Tokyo: Springer Verlag Publisher, pp.3-38.
- Şaf, M. Y. (2015), *Bilgi ve İletişim Teknolojileri Sektörünün Makro Ekonomik Etkileri: Uluslararası Karşılaştırma ve Türkiye Değerlendirmesi*, (Uzmanlık Tezi), Kalkınma Bakanlığı Yayını, Yayın No: 2918.
- Şaf, N. (2008), "Şaf, N. (2008). *Demokrasi İçin Bir Araç: e-Belediye*", Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Kamu Yönetimi Anabilim Dalı Yayınlanmamış Doktora Tezi, İstanbul.
- Şahin, A. (2007) "Türkiye’de E Belediye Uygulamaları ve Konya Örneği", *Erciyes Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, S(29), ss. 161-189.
- Şentürk, M.- Altan, R.B. (2015), *İstanbul’da Yaşlanmak: İstanbul’da Yaşlıların Mevcut Durumu Araştırması*, Ed: Şentürk, M.- Ceylan H. İstanbul: Açılım Kitap.
- Tallin, <https://www.tallinn.ee/en> Erişim Tarihi: 22.09.2023.

TC Sayıştay Başkanlığı (2006) .e-Devlete Geçişte Kamu Kurumları İnternet Siteleri Performans Denetim Raporu <http://www.sayistay.gov.tr/rapor/perdenrap/2006/2006-2Web/2006-Web.pdf> Erişim Tarihi: 23.07.2022).29 (Temmuz - Aralık), ss. 161-189.

The Official Website of the City of New York, <https://www.nyc.gov/> , Erişim Tarihi: 22.09.2023.

The Official Website of Berlin, <https://www.berlin.de/en/> , Erişim Tarihi: 22.09.2023.

Tınar, Y. (2019),”Yerel Yönetimlerce Yoksul, Yaşlı ve Engellilere Sunulan Sosyal Destek Hizmetleri’ne Bir Bakış: İstanbul Büyükşehir Belediyesi Örneği”, Sosyal Çalışma Dergisi, 3(1), ss. 15-27.

Tokyo Metropolitan Government, <https://www.metro.tokyo.lg.jp/english/index.html>, Erişim Tarihi: 22.09.2023.

Tutal, O- Üstün, B. (2009), “Yaşlılık ve Yaş Dostu Kentler”, Yaşlı Sorunları Araştırma Dergisi,1, ss.1-23.

TÜİK, (2023), İstatistiklerle Yaşlılar 2022, [https://data.tuik.gov.tr/Bulten/Index?p=%C4%B0statistiklerle-Ya%C5%9Fl%C4%B1lar-2022-49667&dil=1#:~:text=T%C3%BCrkiye'de%202022%20y%C4%B1l%C4%B1nda%20toplam,bir%20ya%C5%9Fl%C4%B1%20fert%20ya%C5%9Fad%C4%B1%C4%9F%C4%B1%20g%C3%B6r%C3%BCld%C3%BC](https://data.tuik.gov.tr/Bulten/Index?p=%C4%B0statistiklerle-Ya%C5%9Fl%C4%B1lar-2022-49667&dil=1#:~:text=T%C3%BCrkiye'de%202022%20y%C4%B1l%C4%B1nda%20toplam,bir%20ya%C5%9Fl%C4%B1%20fert%20ya%C5%9Fad%C4%B1%C4%9F%C4%B1%20g%C3%B6r%C3%BCld%C3%BC,) , Erişim Tarihi: 22.09.2023.

Türkan, M. & Sezer, S. (2017) “Yaşlı Yoksulluğunun Yarattığı Sosyal ve Psikolojik Sorunlar: Muğla Örneği”, Adnan Menderes Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 4(4), ss.35-57.

Türkkan, A.(2021), “Yaşlılarda Sık Görülen Sosyal ve Ekonomik Sorunlar”, Yaşlı Sağlığı ve Sorunları Ed: Uçku Ş. R. - Şimşek K. H., Ankara: Türkiye Klinikleri.

United Nations (2015), “World Population Ageing 2015”, Department of Economic and Social Affairs, Population Division, https://www.un.org/en/development/desa/population/publications/pdf/ageing/WPA2015_Report.pdf Erişim tarihi: 17.02.2022.

Uyanık, Y (2017), “Yaşlılık, Yaşlanan Nüfus ve Sosyal Politika”, İş ve Hayat Dergisi, ss. 67-100. http://www.sekeris.org.tr/dergi/multimedia/dergi/79_yaslilik_yaslanan_nufus_ve_sosyal_politika.pdf Erişim tarihi: 17.02.2022.

Uysal, M. T. (2020), “Yaşlı Bireylerin Sosyalleşmesinde Dijital Teknolojinin Rolü: Dijital Yaşlılar Üzerine Bir Çalışma”, SDÜ Fen Edebiyat Fakültesi Sosyal Bilimler Dergisi, 50, ss. 43-59.

Wallerstein, I. (2000), Bildiğimiz Dünyanın Sonu, Çev: Tuncay Birkan, 1. b, İstanbul: Metis Yayınları.

Uçkan, Ö. (2003), E-Demokrasi ve Türkiye, Kamu Yönetiminin Yeniden Yapılanması İçin Strateji ve Politikalar-I, İstanbul: Literatür Yayıncılık.

United Nations, (2022), “E-Government Survey 2022”, <https://desapublications.un.org/sites/default/files/publications/2022-09/Web%20version%20E-Government%202022.pdf> Erişim Tarihi: 22.09.2023.

Yel, Ç. (2014), “Türkiye’de Yaşlıların Karşılaştıkları Sorunlar ve Çözüm Önerileri”, Yurt ve Dünya Dergisi, Sayı:10 , ss. 21-42.

Yıldırım, N. (2011). Kent Merkezinde İkamet Eden Yaşlıların Sosyo-Ekonomik Durumu (Adapazarı Örneği), 38. ICANAS Uluslararası Asya ve Kuzey Afrika Çalışmaları Kongresi Bildiriler Kitabı, Ankara, ss. 979-1000.