

**T.C.
FIRAT ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
TEKNOLOJİ VE BİLGİ YÖNETİMİ ANABİLİM DALI**



**ELEKTRONİK DEVLET: TÜRKİYEDEKİ
ŞEHİR BELEDİYELERİNİN WEB
SİTELERİNİN ANALİZİ**

DOKTORA TEZİ

DANIŞMAN

Yrd. Doç. Dr. Cem AYDEN

HAZIRLAYAN

Bilal ALAT

2018

T.C.
FIRAT ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
TEKNOLOJİ VE BİLGİ YÖNETİMİ ANABİLİM DALI

ELEKTRONİK DEVLET: TÜRKİYEDEKİ ŞEHİR BELEDİYELERİNİN
WEB SİTELERİNİN ANALİZİ

DOKTORA TEZİ

DANIŞMAN

Yrd. Doç. Dr. Cem AYDEN

HAZIRLAYAN

Bilal ALAT

Jürimiz, tarihinde yapılan tez savunma sınavı sonunda bu yüksek lisans / doktora tezini oy birliği / oy çokluğu ile başarılı saymıştır.

Jüri Üyeleri:

1. Doç. Dr. Erkan DEMİREL
2. Prof. Dr. Bülent AKDEMİR
3. Doç. Dr. S. Mustafa ÖNEN
4. Doç. Dr. Aydın USTA
5. Yrd. Doç. Dr. Cem AYDEN



F. Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Yönetim Kurulunun tarih ve sayılı kararıyla bu tezin kabulü onaylanmıştır.

Prof. Dr. Ömer Osman UMAR

Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürü

ÖZET**Doktora Tezi****Elektronik Devlet: Türkiye’deki Şehir Belediyelerinin Web Sitelerinin Analizi****Bilal ALAT**

**Fırat Üniversitesi
Sosyal Bilimler Enstitüsü
Teknoloji ve Bilgi Yönetimi Anabilim Dalı
Elazığ-2018; Sayfa: XIV+245**

Küreselleşme, bilgi iletişim teknolojilerinde yaşanan gelişmeler, kamu hizmetlerinin sunumundaki değişim ihtiyacı ve vatandaşların değişen beklentileri, devletleri klasik yapıdan ayırarak işlemlerin daha kaliteli, hızlı, verimli şeffaf ve daha az maliyetle yürütüldüğü e-devlet denilen yeni bir yapıya geçmesini zorunlu kılmıştır.

Kamu yönetimi alanında modernleşmeyi ve ilerlemeyi sağlayan temel bir reform olarak algılanan e-devlet, özellikle toplumların refah düzeyinin belirleyici unsuru olarak görülmekte ve ülkelerin gelişmişlik göstergelerinden biri olarak kabul edilmektedir.

Bu doktora tezinde bilgi ve iletişim teknolojilerindeki ilerlemeler sonucunda ortaya çıkan ve devletin hizmet sunuş biçimlerini değiştiren elektronik devlet kavramı irdelenmeye çalışılmıştır.

E-devlet uygulamaları kapsamında şehir belediyelerinin web siteleri aracılığı ile sundukları kamu hizmetleri 15 ana ölçüt ve bunlara bağlı alt ölçütlere göre analize tabi tutulmuş, belirlenen ölçütler bağlamında 51 şehir belediyesinin web sitelerinin içerik analizi yöntemi ile yeterliliği sergilenmeye çalışılmış ve eksiklikler noktasında belediyelere önerilerde bulunulmuştur.

Anahtar kelimeler: Elektronik Devlet, Bilgi İletişim Teknolojileri, Kamu Yönetimi, E-Belediyecilik.

ABSTRACT**Doctorate Thesis****Electronic Government: Analysis of The City Municipalities Web Sites' in Turkey****Bilal ALAT****Firat University****Social Sciences Institute****Technology and Knowledge Management Field of Study****Elazığ-2018; Page: XIV+245**

Globalization, the developments in information communication technologies, the need for change in the presentation of public services and the changing expectations of citizens, has forced the transition of states from classical structure to a new structure called e-government, in which transactions are carried out with better quality, faster, more efficient and less costly.

The e-government, which is perceived as a fundamental reform that provides modernization and progress in the field of public administration, is seen as a determining element of the welfare level of the societies in particular and is considered as one of the development indicators of the countries.

In this doctoral dissertation, the concept of the electronic state, which emerged as a result of the advances in information and communication technologies and which changed the way of service delivery by the state, was examined.

Within the context of e-government applications, the public services offered by the municipal municipalities through the web sites were analyzed according to the 15 main criteria and the sub-criteria related to them, and in the context of the determined criteria, 51 city municipalities tried to demonstrate the adequacy of the web sites through content analysis method and suggestions were made to the municipalities.

Key Words: Electronic Government, Information and Communication Technologies, Public Administration, Electronic Municipality

İÇİNDEKİLER

ÖZET	II
ABSTRACT.....	III
İÇİNDEKİLER.....	IV
TABLolar LİSTESİ	IX
ŞEKİLLER LİSTESİ	XI
GRAFİKLER LİSTESİ.....	XII
ÖNSÖZ	XIII
KISALTMALAR LİSTESİ.....	XIV
GİRİŞ	1

BİRİNCİ BÖLÜM

1. GENEL OLARAK E-DEVLET	3
1.1. E-Devletin Tanımı.....	3
1.2. E-Devletin Temel Öğeleri ve Etkileşimleri.....	7
1.2.1. E-Devlet ve Vatandaş Arasındaki Etkileşim (G2C)	8
1.2.2. E-Devlet ve İş Dünyası Arasındaki Etkileşim (G2B).....	9
1.2.3.E-Devlet ve Kamu Kurumları Arasındaki Etkileşim (G2G)	10
1.2.4.E-Devlet ve Kamu Çalışanları Arasındaki Etkileşim (G2E)	10
1.3. E-Devletin Yararları.....	11
1.3.1. Devletin Etkinlik ve İtibarının Artırılması.....	12
1.3.2. Kamu Sektöründe Etkin ve Kaliteli Hizmet Sunulması	12
1.3.3. Ekonomik Gelişmeye Katkısı	13
1.3.4. 7 Gün 24 Saat Hizmet Sunulması	13
1.3.5. Vatandaşların Katılımının Artırılması	14
1.3.6. Politika Oluşturma Süreçlerinin İyileştirilmesi	14
1.3.7. Devlet - Vatandaş Etkileşiminin Sağlanması.....	15
1.4. E- Devletin Özellikleri	15
1.4.1.Bilgi Temelli Olma	17
1.4.2.Teknik Olma	18
1.5. E-Devletin Amaçları	18
1.6. E-Devletin Aşamaları.....	20

1.6.1. Bilgilendirme Aşaması	22
1.6.2. Etkileşim Aşaması	23
1.6.3. İşlem Aşaması.....	23
1.6.4. Bütünleştirme Aşaması	24
1.7. E-Devlet Uygulamalarında Karşılaşılan Sorunlar.....	26
1.7.1. Altyapı	26
1.7.1.1. Teknolojik Altyapı	26
1.7.1.2. Hukuksal Altyapı.....	27
1.7.2. Kaynak Yetersizliği	28
1.7.2.1. Teknik Kadro ve Yetiştirilmiş İnsan Gücü Eksikliği.....	29
1.7.2.2. Finansman sorunu	29
1.7.3. Gizlilik ve Güvenlik.....	30
1.7.4. Sayısal (Dijital) Uçurum Sorunu	32

İKİNCİ BÖLÜM

2. DÜNYA DA VE TÜRKİYE DE E-DEVLET VE ÖRNEK UYGULAMALAR . 35

2.1. Dünyada E-Devlet.....	35
2.1.1. Dünyada Örnek E-Devlet Uygulamaları	39
2.1.1.1. Amerika Birleşik Devletleri (ABD).....	40
2.1.1.2. Kanada	42
2.1.1.3. İngiltere	44
2.1.1.4. Singapur	45
2.1.1.5. Danimarka.....	47
2.1.1.6. Finlandiya	48
2.1.1.7. Güney Kore.....	49
2.1.1.8. AB' de E-Devlet	51
2.1.1.8.1. E-Avrupa 2000 – 2002 Programı	52
2.1.1.8.2. E-Avrupa 2005 Eylem Planı	52
2.1.1.8.3. E-Avrupa+ Programı (2003)	53
2.2. Türkiye de E-Devlet.....	53
2.2.1. Türkiye’de e-Devlet Çalışmaları	54
2.2.2. Türkiye’nin E Devlet Görünümü.....	60
2.2.3. Türkiye’deki Örnek E-Devlet Projeleri	61

2.2.3.1. Başbakanlık İletişim Merkezi (BİMER).....	61
2.2.3.2. Polis Bilgisayar Ağı Projesi (POLNET) Projesi.....	63
2.2.3.3. Merkezi Nüfus İdare Sistemi Projesi (MERNİS)	64
2.2.3.4. Ulusal Yargı Ağı Projesi (UYAP)	66
2.2.3.5. Saymanlık Otomasyon Sistemi (SAY2000İ).....	67
2.2.3.6. Vergi Dairesi Otomasyon Projeleri (VEDOP-1,VEDOP-2,VEDOP-3). 68	
2.2.3.7. Tapu ve Kadastro Bilgi Sistemi (TAKBİS).....	70
2.2.3.8. Türkiye'nin E-Devlet Kapısı (Portalı)	72
2.2.3.8.1. Genel Tanıtım.....	72
2.2.3.8.2. E-Devlet Kapısının Faydaları.....	73
2.2.3.8.3. E-Devlet Kapısının Özellikleri.....	73

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

3. BELEDİYE VE E-BELEDİYECİLİK.....	79
3.1. Belediyeler	79
3.1.1. Belediyenin Tanımı ve kuruluşu	79
3.1.2. Belediyelerin Görev, Sorumluluk ve Yetkileri.....	80
3.1.3. Belediyenin Organları	82
3.1.3.1. Belediye Meclisi	82
3.1.3.2. Belediye Encümeni	85
3.1.3.3. Belediye Başkanı	86
3.2. E-Belediyecilik.....	87
3.2.1. E-Belediyecilik Kavramı	87
3.2.2. E-Belediyeleşme Sürecinin Aşamaları	89
3.2.2.1. Bilgilendirme Aşaması	90
3.2.2.2. Etkileşim Aşaması	95
3.2.2.3. İşlem Aşaması.....	98
3.2.3. E-Belediyeciliğin Yararları	99
3.2.3.1. Hizmet Veren Belediyeler Açısından E-Belediyeciliğin Yararları.....	100
3.2.3.1.1. Kaynak İsrafının Engellenmesi	100
3.2.3.1.2. Vatandaşların Talep ve Beklentilerini Öğrenme.....	101
3.2.3.1.3. Yönetmelik Saydamlık	102
3.2.3.1.4. Belediye İşlem ve Uygulamalarının Duyurulması.....	103

3.2.3.1.5. Belediye imajının artırılması.....	103
3.2.3.2. Hizmet Alan Vatandaşlar Açısından E-Belediyeciliğin Yararları	104
3.2.4. E-Belediyecilikte Teknik Altyapı.....	105
1. Çağrı Merkezi ve Telefon Teknolojileri	105
2. Elektronik Doküman Yönetimi.....	106
3. Kiosklar.....	106
4. Mobil Teknolojiler	106
5. İntranet	106
6. Video Konferans ve Webcasting	107
3.2.5. Belediyelerde Hizmetlerin Sağlanmasına Yönelik E-Belediye İlkeleri.....	107
3.2.6. Belediyelerde Demokratik Yönetişim Sağlanmasına Yönelik E-Belediye İlkeleri.....	109
3.2.6.1. Belediyelerde Demokratik Yönetişim Sağlanmasına Yönelik E-Belediye Uygulamaları	111
3.2.7. Belediyelerde Yönetişim Etkinliğine Yönelik E-Belediye İlkeleri.....	113
3.2.7.1. Belediyelerde Yönetişim Etkinliğine Yönelik E-Belediye Uygulamaları .	115
3.2.8. E-Belediye Uygulamalarında Karşılaşılan Sorunlar ve Çözüm Önerileri...	123

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

4. TÜRKİYEDEKİ ŞEHİR BELEDİYELERİNİN WEB SİTELERİNİN

İŞLEVSELLİĞİNİN İÇERİK YÖNÜNDEN ANALİZİ.....	125
4.1. Araştırmanın Amacı	125
4.2. Araştırmanın Önemi.....	125
4.3. Araştırmanın Kapsamı	125
4.4. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi	125
4.5. Araştırmanın Sınırları ve Varsayımları.....	126
4.6. Araştırmanın Hipotezleri.....	126
4.7. Araştırmanın Yöntemi.....	128
4.8. Araştırma Analizi ve Bulgular	138
4.8.1. Web Sitelerine Erişim.....	138
4.8.2. Web Sitelerinin Tasarımı.....	142
4.8.3. Web Sitelerinde Dolaşım.....	146
4.8.4. Web Sitelerinin Çekiciliği	150

4.8.5. Web Sitelerinde Şehirde Yaşayanlara Yönelik Hizmetler	154
4.8.6. Web Sitelerinde Şeffaflık	158
4.8.7. Web Sitelerinde Turistlere Yönelik Hizmetler ve Şehrin Tanıtımı.....	161
4.8.8. Web Sitelerinde Belediye Plan ve Projeleri	166
4.8.9. Web Sitelerinde Yönetici Bilgileri	169
4.8.10. Belediye Yerel Girişimcilik -Sivil Toplum Bağı	173
4.8.11. Web Sitesinden Vatandaşa Doğru Kurulan Pasif İlişki.....	177
4.8.12. Vatandaştan Siteye Doğru Kurulan Pasif İlişki.....	180
4.8.13. Siteden Vatandaşa Doğru Kurulan Eşanlı İlişki.....	184
4.8.14. Vatandaştan Siteye Doğru Kurulan Eşanlı İlişki.....	185
4.8.15. Belediye Hizmetleri.....	186
4.9. Türkiye de Şehir Belediye Web Sitelerinin Ana Ölçütleri Karşılama Oranları	190
SONUÇ VE ÖNERİLER.....	198
KAYNAKLAR	213
EKLER	225
ÖZGEÇMİŞ	245

TABLOLAR LİSTESİ

Tablo 1.1	E-Devletle İlgili Tanımlar	5
Tablo 1.2	Devlette Etkileşim Alanları ve e-Devletin Sağlayacağı Başlıca Avantajlar	11
Tablo 1.3	Geleneksel Devlet Elektronik Devlet Karşılaştırması	16
Tablo 1.4	E-Devlet Gelişim Modelleri Literatürüne Bir Bakış	21
Tablo 1.5	E-Devlet Gelişim Aşamaları ve Etkileşim Alanlarına Uygun Çözümler	25
Tablo 2.1	2015 Dünya E-Devlet Sıralaması	36
Tablo 2.2	2015 OECD Ülkeleri E-Devlet Sıralaması	37
Tablo 2.3	BM 2014 -2016 yılları E-Devlet Gelişmişlik Endeksi (EGDI)	38
Tablo 2.4	2004-2016 Yılları Arası ABD E-Devlet Gelişmişlik Endeksi	42
Tablo 2.5	2004-2016 Yılları Arası Kanada E-Devlet Gelişmişlik Endeksi	44
Tablo 2.6	2004-2016 Yılları Arası İngiltere E-Devlet Gelişmişlik Endeksi	45
Tablo 2.7	2004-2016 Yılları Arası Singapur E-Devlet Gelişmişlik Endeksi	47
Tablo 2.8	2004-2016 Yılları Arası Danimarka E-Devlet Gelişmişlik Endeksi	48
Tablo 2.9	2004-2016 Yılları Arası Finlandiya E-Devlet Gelişmişlik Endeksi	48
Tablo 3.1	Klasik Yerel Yönetim İle E-Belediyecilik Anlayışının Karşılaştırılması	89
Tablo 4.1	Şehir Belediyelerinin Web Sitelerine Erişim	139
Tablo 4.2	Şehir Belediyelerinin Web Sitelerinin Tasarımı	143
Tablo 4.3	Şehir Belediyelerinin Web Sitelerinde Dolaşım	147
Tablo 4.4	Şehir Belediyelerinin Web Sitelerinin Çekiciliği	151
Tablo 4.5	Web Sitelerinde Şehirde Yaşayanlara Yönelik Hizmetler	155
Tablo 4.6	Şehir Belediyelerinin Web Sitelerinde Şeffaflık	159
Tablo 4.7	Şehir Belediyelerinin Web Sitelerinde Turistlere Yönelik Hizmetler	163
Tablo 4.8	Şehir Belediyelerinin Web Sitelerinde Plan ve Projeler	166
Tablo 4.9	Şehir Belediyelerinin Web Sitelerinde Yönetici Bilgileri	170
Tablo 4.10	Şehir Belediyelerinin Web Sitelerinde Yerel Girişimcilik -Sivil Toplum Bağı ...	174
Tablo 4.11	Şehir Belediyelerinin Web sitelerinde Vatandaşa Doğru Kurulan Pasif İlişki	178
Tablo 4.12	Şehir Belediyelerinin Web Sitelerinde Vatandaştan Siteye Doğru Kurulan Pasif İlişki	181
Tablo 4.13	Şehir Belediyelerinin Web Sitelerinde Siteden Vatandaşa Doğru Kurulan Eşanlı İlişki	184
Tablo 4.14	Şehir Belediyelerinin Web Sitelerinde Vatandaştan Siteye Doğru Kurulan Eşanlı İlişki	185
Tablo 4.15	Şehir Belediyelerinin Web Sitelerinde Belediye Hizmetleri	187
Tablo 4.16	Türkiye de Şehir Belediye Web Sitelerinin Ana Ölçütleri Karşılama Oranları ...	190

Tablo 4. 17 Şehirlere Göre Belediye Web Sitelerinin Ana Ölçüt (Boyut) Toplamları.....	195
Tablo 4.18 Şehirlerin Toplam Alt Ölçütleri Karşılama Oranları	196



ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1.1	E-Devletin Temel Unsurları.....	7
Şekil 1.2	Elektronik Ortamda Devlet –Vatandaş -İşletme- Çalışan Etkileşimleri	8
Şekil 1.3	Geleneksel Devlet ve E-Devlet Yapılanmasında “Vatandaş, Kurumlar ve Bilgi Sitemleri” Arasındaki Etkileşim	8
Şekil 1.4	Elektronik Devletin Gelişiminin Boyutları ve Aşamaları	22
Şekil 2.1	Türkiye’de E-Devlet Politikalarının Çerçevesini Belirleyen Plan ve Belgeler	54



GRAFİKLER LİSTESİ

Grafik 4.1	Şehir Belediyelerinin Web Sitelerine Erişim	141
Grafik 4.2	Şehir Belediyelerinin Web Sitelerinin Tasarımı	145
Grafik 4.3	Şehir Belediyelerinin Web Sitelerinde Dolaşım	149
Grafik 4.4	Şehir Belediyelerinin Web Sitelerinin Çekiciliği.....	153
Grafik 4.5	Web Sitelerinde Şehirde Yaşayanlara Yönelik Hizmetler	157
Grafik 4.6	Şehir Belediyelerinin Web Sitelerinde Şeffaflık.....	160
Grafik 4.7	Şehir Belediyelerinin Web Sitelerinde Turistlere Yönelik Hizmetler	165
Grafik 4.8	Şehir Belediyelerinin Web Sitelerinde Plan ve Projeler	168
Grafik 4.9	Şehir Belediyelerinin Web sitelerinde Yönetici Bilgileri	172
Grafik 4.10	Şehir Belediyelerinin Web Sitelerinde Yerel Girişimcilik -Sivil Toplum Bağl. 176	
Grafik 4.11	Şehir Belediyelerinin Web sitelerinde Vatandaşa Doğru Kurulan Pasif İlişki ..	179
Grafik 4.12	Şehir Belediyelerinin Web Sitelerinde Vatandaştan Siteye Doğru Kurulan Pasif İlişki	183
Grafik 4. 13	Şehir Belediyelerinin Web Sitelerinde Belediye Hizmetleri	189
Grafik 4. 14	Türkiye de Şehir Belediye Web Sitelerinin Ana Ölçütleri (Boyutları) Karşılama Oranları	194
Grafik 4.15	Şehirlerin Toplam Alt Ölçütleri Karşılama Oranları	197

ÖNSÖZ

Günümüzde bilgi ve iletişim teknolojilerinde yaşanan gelişmeler hayatın her alanında olduğu gibi kamu yönetimi anlayışında da değişimi zorunlu hale getirmiştir. Küreselleşme ile birlikte iletişimin hızlanması ve yaygınlaşması vatandaşın devletten olan beklentilerini giderek artırmakta, devletin ise vatandaşın artan beklentilerine geleneksel bürokratik bir anlayışla karşılık veremeyeceği anlaşılmaktadır. Bu nedenle devletler, değişen dünya düzeni ile birlikte geleneksel yapıdan ayrılarak işlemlerin daha hızlı, daha kolay ve daha az maliyetle yürütüldüğü “e-devlet” adıyla anılan yeni bir yapıyı benimsemektedirler. Bu durum, devletleri elektronik yapılanma konusunda yeni politikalar üretmeye ve kamu hizmetlerinin sunumunda vatandaşın memnuniyetini sağlayarak devlete olan güvenlerini daha da artıracak projeler geliştirmeye yöneltmektedir.

Bu doktora tezinde e-devlet konusunu detaylı bir şekilde incelenmeye çalışılmıştır. Ayrıca halkın mahalli ihtiyaçlarını karşılayan ve halka en yakın kamu kuruluşu olan Şehir belediyelerinin web siteleri, uygulama kısmında içerik yönden analiz edilmiştir.

Bu çalışmamızda bizlere yardım ve hoşgörülerini esirgemeyen değerli danışmanım Yrd. Doç. Dr. Cem AYDEN’e, ve bilgisayar yazım işinde bana yardımcı olan biricik kızım Elif Büşra ALAT’ a teşekkürü bir borç bilirim.

KISALTMALAR LİSTESİ

AB	: Avrupa Birliği
ABD	: Amerika Birleşik Devletleri'nde
BİMER	: Başbakanlık İletişim Merkezi
BİT	: Bilgi iletişim teknolojilerinin
BTS	: Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı
BTYK	: Bilgi Teknolojileri Yüksek Kurulunun ()
CBS	: Coğrafi Bilgi Sistemi
DPADM	: Kamu İdaresi ve Kalkınma Yönetimi Bölümü
DPT	: Devlet Planlama Teşkilatı
DPT	: Devlet planlama teşkilatı
E-Devlet	: Elektronik devlet
eVDO	: İnternet tabanlı merkezi vergi daireleri
G2B	: Devlet ve iş dünyası
G2C	: Devlet ve vatandaş arası
G2E	: Devlet ve çalışanlar arasındaki ilişkiler
G2G	: Kamu birimleri arasındaki ilişkiler
ITU	: Uluslararası Telekomünikasyon Birliği
KDEP	: Kısa Dönem Eylem Planı
KHK	: Kanun Hükmünde Kararname
MERNİS	: Merkezi Nüfus İdare Sistemi Projesi
NRI	: Ağ Toplumu Hazır Olma Endeksinde
POLNET	: Polis Bilgisayar Ağı Projesi
SAY2000İ	: Saymanlık Otomasyon Sistemi
TAKBİS	: Tapu ve Kadastro Bilgi Sisteminin
TASAM	: Türk Asya Stratejik Araştırmalar Merkezi'nin
TUENA	: Türkiye Ulusal Enformasyon Altyapısı Anaplanı
UDHB	: Ulaştırma Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı
UEDSEP	: Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı
UYAP	: Ulusal Yargı Ağı Projesi
VEDOP	: Vergi Dairesi Otomasyon Projeleri
WEF	: Dünya Ekonomik Forumu

GİRİŞ

21. yüzyıl "Bilgi ve İletişim Çağı" olarak adlandırılmaktadır. İçinde bulunduğumuz yüzyıl, diğer yüzyıllarla karşılaştırılmayacak ölçüde bilgi ve iletişim teknolojilerinin baş döndürücü bir hızda ilerlediği ve bu gelişmelerin dünya devletlerinin siyasal, ekonomik, sosyal ve kültürel yapılarına önemli ölçüde etki ettiği bir dönem olmuştur. Bilgi ve iletişim teknolojileri alanındaki gelişme ve ilerlemeler zaman ve mekân sınırlarını önemli ölçüde ortadan kaldırarak, hayatın tüm alanlarını etkilemeye başlamıştır. Dünyadaki bu hızlı değişime uyum sağlayabilen bir devlet olmak, bilgi toplumunun gerektirdiği temel dönüşümü gerçekleştirmek, bütün dünyada önem kazanmış, bu dönüşümü yönetebilecek bir kamu yönetimine de her zamankinden daha fazla gereksinim duyulmaya başlanmıştır. Dolayısıyla teknolojik gelişmeler kamu yönetimi anlayışını da etkilemiş, bilgi ve iletişim teknolojilerinin sunduğu imkânlar kamu kurumlarının hizmet sunumunda da yaygın olarak kullanılmaya başlanmıştır.

Bilgi ve iletişim teknolojilerindeki bu gelişmeler ile 1990'lı yıllarda kendisini göstermeye başlayan e-devlet, hızlı bir şekilde uygulamada yer bulmuş ve dünya çapında hayatın bir parçası haline gelmiştir. "geleceğin devleti" olarak da tanımlanan e-devlet (dijital devlet) devlet ile devlet kurumları, vatandaşlar ve işletmeler arasındaki bilgi alışverişinde, işlemlerde belli bir kalite düzeyinde herkese eşit dağıtımı, hızlılığı, verimliliği, etkinliği, şeffaflığı, hesap verebilirliği, vatandaşlara 7/24 saat kamu hizmeti sunulmasını hedeflemektedir. Devletle vatandaş arasındaki ilişkilerin elektronik tabana taşınması, e-devlet kavramının sadece bir yönüdür. E-devletle birlikte asıl ortaya çıkan kamusal faaliyetlerin şeffaflaştırılması, vatandaşların ülke yönetimine daha aktif ve etkileşimli katılabilmesi ve vatandaş odaklı devlet anlayışının sağlanmasıdır.

Gittikçe artan kamusal ihtiyaçlara hızlı ve etkin bir şekilde cevap verebilmek, bunun yanında devleti ağır bürokratik işlemler altında bırakan hantal ve kırtasiyeci yapıdan kurtarmak için kamu yönetiminin yeniden yapılandırılarak, e-devlet modeline geçilmesi önemli ve kaçınılmaz olmuştur.

Böylelikle kamu yönetiminde, çabuk hareket etme, hızlı karar alma, yönetime esnek ve daha dinamik bir yapı kazandırma ve değişen ve gelişen şartların ortaya çıkardığı toplumsal taleplerin karşılanması amacına yönelik bir yapı oluşturma gibi süreçleri gündeme getirmiştir.

E-devletle kamu kurum ve kuruluşları daha az maliyetli, daha az bürokratik süreçli ve muhatapların beklentilerine göre biçimlenmiş kamu hizmeti sunma fırsatı yakalayacakları öngörülmektedir. Elektronik ortamda sunulan hizmetlere ya da onların yönetim süreçlerine erişebilme imkanına sahip olan muhatapların da sayılan yararları elde edecekleri, bürokrasinin yakınılan yüzü ile daha az karşılaşacakları, kamu çalışanlarından kaynaklanan keyfi muamelelere maruz kalmayacakları, kamu hizmetini zaman ve mekandan bağımsız olarak alabilecekleri iddia edilmektedir. Bu düşünceye göre söz konusu biçimde kamu hizmeti verilmesi sonucunda hizmetin muhatapları kamu kurumlarına (devlete) gitmeyecek, tam tersine kamu kurumları (devlet) onların evine, işyerine, telefonuna gelecektir. Kamu örgütlerinin kamu hizmeti sunma zeminini değiştiren, hizmetin verilişini kamu binalarından elektronik bir ortama taşıyan bu politika, 1990'lı yılların başından itibaren pek çok ülke gibi Türkiye tarafından da kabul görmüştür. Türkiye'nin 1993'te internetle tanışmasının ardından önce kurumsal düzeyde ve e-devletin ilk aşaması olan internet siteleri açılmaya başlanmıştır. Takip eden birkaç yıl içerisinde bu politikayı benimseyen kamu örgütlerinin sayısı hızlı bir artış gösterince konunun ulusal bir e-devlet politikası kapsamında ele alınması, halihazırda bu çalışmalara başlayan kamu kurumları arasında bir eşgüdüm sağlanması ayrıca çerçevesi, hedef ve öncelikleri, eylem planları belirlenmiş bir çalışma ile diğer kamu kurumlarının da kapsama dahil edilmesi düşüncesi hasıl olmuş ve aynı yıllarda bu düşünce bir karara dönüşmüştür. Böylelikle e-devlet, yıllardır kamu yönetiminde reform yapmak isteyip bunu gerçekleştiremeyen hükümetlerinde sığınacakları bir liman olmuştur.

Bu çalışmada; Birinci bölümde kamu yönetiminde yeniden yapılanmada en önemli belirleyicilerden olan bilgi ve iletişim teknolojilerindeki ilerlemeler sonucunda ortaya çıkan elektronik devlet (e-devlet) modelinden bahsedilmektedir. İkinci bölümde, Türkiye de ve Dünyada e-devlet ve örnek uygulamaları , Üçüncü bölümde, Belediyeler ve E-belediyecilik konuları işlenmiştir. Dördüncü bölüm ise, çalışmanın uygulama konusu olan, Türkiye'deki 51 Şehir belediyesinin web sitelerinin işlevselliğinin 15 ana ölçüt ve bunlara ait 157 alt ölçüt ile içerik yönünden analizi yapılmış bulgular ve analizlerine yer verilmiştir.

BİRİNCİ BÖLÜM

1. GENEL OLARAK E-DEVLET

1.1. E-Devletin Tanımı

E-devlet, kavram olarak ilk kez 1993 yılında Amerika Birleşik Devletleri'nde (ABD) düzenlenen ve federal hizmetlerin sunulmasında e-devletin rolüne kuvvetli bir vurgu yapan Ulusal Performans Değerlendirmesi (National Performance Review) başlıklı reform girişiminin raporlarında yer alarak ün kazanmıştır. aslında, e-devlet kavramı bilgi iletişim teknolojilerinin (BİT) kamu yönetiminde kullanılmasına işaret eden tek kavram değildir. Açıkçası ilgili literatürde bir kavram bolluğu yaşanmaktadır. E- devlet sanal devlet dijital devlet online devlet kablolu devlet kavramları birbirlerinin yerlerine kullanılan kavramlardır. Bu kavramlardan, e-devletin daha çok kullanıldığını söyleyebiliriz. (Sobacı, 2012:6)

Literatürde e-devlet anlayışına yönelik öne sürülen pek çok tanım vardır. Bu tanımlamaların bir kısmı dar anlamlı tanımlamalarken, bir bölümü ise daha geniş anlamlı tanımlamalardır. Bu tanımlamaların başlıcaları şunlardır:

E-devlet, internet ve diğer teknolojik araçların kullanımı yoluyla devlet bilgi ve hizmetlerinin online olarak halka verilmesidir (West, 2004: 16).

E-Devlet, devlet bilgi ve hizmetlerinin 7/24 internet aracılığıyla sunumudur. (Yıldırım, 2014: 6).

E-devlet, kamu hizmetlerinin, tarafların direkt bağlantı kurmaya ya da fiziksel değiş tokuş yapmaya gerek duymaksızın kullanıcıların ulaşabildiği ağlar üzerinden elektronik olarak yapılabilmesini ifade etmektedir. E-devlet, bilgi ve iletişim teknolojilerinin kamu aktivitelerini desteklemek maksadıyla kullanılmasıdır (Sağsan,2001:5).

E-devlet, devletin halka karşı yerine getirmekle zorunlu olduğu görev ve hizmetlerle halkın devlete karşı olan görev ve hizmetlerinin karşılıklı olarak bilgisayar ortamlarında kesintisiz ve güvenli olarak yerine getirilmesidir (Türkiye Bilişim Şurası,2002:206).

E-devlet, vatandaşların, işletmelerin ve çalışanların yararına yönelik devlet hizmetlerinin iletilmesi ve bu hizmetlere erişimi sağlayabilmek maksadıyla bilgi iletişim teknolojilerinin kullanımı olarak tanımlanabilir (Silcock, 2001: 88).

E-Devlet, genel olarak, devlet hizmetlerinin vatandaşlara elektronik sunumu ile ilgili süreç ve yapıları belirtmektedir (Yıldırım, 2014: 6).

Avrupa Birliği Komisyonu (2003) tarafından e-devlet, kamu hizmetleri ve demokratik işleyişleri geliştirmek ve kamu politikalarına desteği pekiştirmek için kamu yönetiminde bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımı olarak tanımlanmıştır.

E-devlet, kamu birimlerinin geniş alan ağları, internet ve mobil iletişim gibi çeşitli bilgi teknolojilerini kullanım yoluyla vatandaşlar, işletmeler ve devletin diğer birimlerle arasındaki ilişkileri yeniden biçimlendirmesidir (Tarhan, 2011:28).

E-devlet, bilgisayar ortamında devlet ve yurttaşları arasındaki iletişimidir. Zamanlılık, maliyetleri azaltma çabuk yanıt verme, gibi önemli avantajlara sahiptir (Evans ve Yen, 2006: 209).

Genel de, e-devlete ile ilgili bütün tanımlar şu dört unsurdan birini veya birkaçını içermektedir (Sobacı,2012:8)

- a. Teknolojik araçlar:** E-devlet uygulamalarının teknolojik boyutunu ifade etmekte ve e-devlet kavramındaki “e” ye karşılık gelmektedir.
- b. Amaçlar ve Devletin aktif rolü:** Tanımlamalarda kamu kesiminin dönüştürülmesi ve kamu reformu gibi amaçlar veya etkinliği artırmak ,daha iyi hizmet sunmak ve vatandaş katılımını teşvik etmek gibi somut hedefler bulunmaktadır.
- c. Vatandaşlar ve paydaşlar:** E-devlet tanımlamalarının çoğunda başta yurttaşlar ve özel kesim olmak üzere e-devletten etkilenen önemli paydaşlara vurgu yapılmaktadır. Bu unsur e-devletle ilgili ilişki odaklı tanımları ve yönetim fikrini yansıtmaktadır.
- d. Uygulama alanları:** E-devlet, hizmet (e-eğitim e-sağlık, gibi) sunumu, idari görevler, demokratik uygulamalar, politika oluşturma finansal yönetim, ve yönetim gibi işlevler ve uygulama alanlarına referansta bulunarak tanımlanmıştır.

Yukarıdaki tanımlamalar ve literatür incelendiğinde tanımlamaların belirtilen unsurlardan kimi zaman birini kimi zamansa tümünü içerdiği görülmektedir. Bu durum e-devlet uygulamalarının birden fazla alanda etkili ve etkin olan uygulama alanı olduğunun işaretidir.

Tüm bu tanımlamaların yanı sıra yabancı bilim adamlarından seçilmiş bazı e-devlet tanımları Tablo 1.1’de sunulmuştur (Yıldırım, 2014:7-8).

Tablo 1.1 E-Devletle İlgili Tanımlar

Yazar	Tanım
Hernon (1998)	E-Devlet, vatandaşlara 7/24 direkt devlet hizmetlerini sunmak için basitçe bilgi iletişim teknolojisi kullanımıdır.
McClure (2000)	E-devlet; Vatandaşlar, şirketler, çalışanlar, ve diğer kamu kurum ve kuruluşları için devlet bilgi ve hizmetlerinin erişilebilirliğini ve sunumunu artırmaya dönük devletin teknoloji kullanımı, özellikle web temelli internet uygulamaları ile ilgilidir.
Fountain (2001)	E-Devlet, yapısının ve kapsamının internete ve <i>webe</i> bağlı olduğu sanal kurumlara, çapraz-kurumsal ve kamu-özel ağlara göre örgütlenen devlettir.
Brown ve Brudney (2001)	E-Devlet, devlet hizmet ve bilgilerinin etkili bir biçimde sunumunu ve erişilebilirliğini artırmak için teknoloji kullanımı, özellikle web esaslı uygulamalardır.
Kaylor (2001)	E-Devlet, genel de kente yönelik basit bir e-posta yazısından ve e-posta adresinden çok daha karmaşık bir şekilde internet yoluyla vatandaşların kentle iletişim ya da etkileşim kurma yeteneğidir.
Relyea (2002)	E-Devlet, hem devletin bilgi teknolojisi uygulamaları hem de devlet hizmetlerinin daha etkin ve daha düşük maliyetle gerçekleşmesi hedefi ile ilgili çoğu kez bir sembol, belirsiz bir atıf olarak kullanılmaya başlanmıştır.
Dünya Bankası (2003)	E-Devlet; Vatandaşlar, şirketler ve diğer kamu kurum ve kuruluşları ile ilişkileri dönüştürme yeteneğine sahip bilgi iletişim teknolojilerinin devlet kurumları tarafından kullanımıdır.
Jaeger ve Thompson (2004)	E-Devlet; Vatandaşlar ve işletmeler ve devlet kurumları arasında internet aracılığıyla devlet bilgisinin sunumudur.
Gil-Garcia ve Pardo (2005)	E-Devlet; Devlet hizmetlerinin sunumu, yönetsel etkinliğin iyileştirilmesi ve demokratik değerlerin teşviki için devlette bilgi iletişim teknolojilerinin yoğun ya da genel kullanımıdır.
Tung ve Rieck (2005)	E-Devlet; bilgiye erişim ya da daha verimli devlet yönetimi sayesinde kamu hizmetlerinin daha iyi sunumu, iş çevreleri ile gelişmiş bir etkileşim, vatandaşların güçlenmesi demektir.
Evans ve Yen (2006)	E-Devlet; Web yoluyla devlet ve onun vatandaşları arasındaki iletişim demektir.
Vassilakis (2007)	E-Devlet; Kamu kesimini gittikçe etkileyen, bilgi toplumu bağlamında yoğun ve geniş bir biçimde bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımıdır.

Kaynak: (Hu ve diğerleri, 2009:972)’ den Aktaran (Yıldırım,2014:7-8)

Yukarıda kısaca kavramsallaştırılmaya çalışılan e-devlet, kendiliğinden bir anda ortaya çıkmış bir kavram değildir. Zaman içerisinde artan ihtiyaçların yol açtığı ve bilgi ve iletişim teknolojilerinin desteği ile ayakta duracak olan yepyeni bir devlet anlayışının ifadesidir. Tarihsel süreç içerisinde e-devletin hangi noktadan nereye geldiği konusunda literatürde genel olarak kabul gören bir gelişim çizgisi Leigh ve Atkinson tarafından kısaca şöyle özetlenmektedir (Tarhan,2011:32).

Aşama 1: İnternetin Bilgi Paylaşımı Amacıyla Kullanılması (1993–1998)

Kamu kurum ve kuruluşlarına ait web siteleri, internetin ilk ortaya çıkışından 1990'lı yılların sonuna kadar pasif bir şekilde tamamen vatandaşlara bilgi sunma amacına hizmet etmiştir. Bu aşamada tek yönlü bilgi akışı gerçekleştirildiğinden etkileşimli bir hizmet verilmesi söz konusu değildir.

Aşama 2: Online Olarak İşlem Yapılması ve Hizmet Sunulması (1998–2001)

Kamu kurum ve kuruluşlarına ait web siteleri, 1990'lı yılların sonundan itibaren bilgi sağlayıcılıktan işlemsel modele doğru geçiş yapmaya başlamışlardır. Bu aşama vatandaşlara ilk olarak gerekli formları çevrimiçi olarak doldurmaya izin veren uygulamalar, çeşitli vergilerin ödenmesi ve kamu teşkilatlarında çeşitli işlemlerin gerçekleştirilmesiyle sürdürülmüştür. Bu bağlamda devletler, artan bir şekilde vatandaşların tüm işlemlerini çevrimiçi olarak tamamlayacakları bir sisteme doğru yol almaktadırlar. Ama bu yıllarda sistem yavaş işlediği için vatandaşlara etkin bir hizmet sunumundan söz etmek mümkün değildir.

Aşama 3: Web Sitelerinin Bütünleşmesi (2001-.....)

Bu aşama, Kamu kurum ve kuruluşlarının verdiği hizmetlerin daha etkili ve daha bütünsel bir biçimde halka verilmesini içermektedir. Kamusal kurumlar, devlet katmanları ve kamu ile özel sektör arasında artan bir şekilde elektronik çağda kopukluk ve ilgisizlik artmaya başladı. Bu aşamada e-devlet tek bir şeye yoğunlaşmalıdır; vatandaşların sorunlarının çözümüne yardımcı olmak. E-devlet, doğru web sitesini bulmak için taramaya ihtiyaç duymadan vatandaşlarına sağduyulu ve sorunsuz bir biçimde hizmetlerini sunmalıdır. Bu dönem, kamu kurum ve kuruluşlarındaki ayrı ayrı tasarlanmış web siteleri ve bilgisayar sistemlerinden ziyade vatandaşların problemlerini çözmeye odaklanmış tek bir siteye geçişi gerektirmektedir.

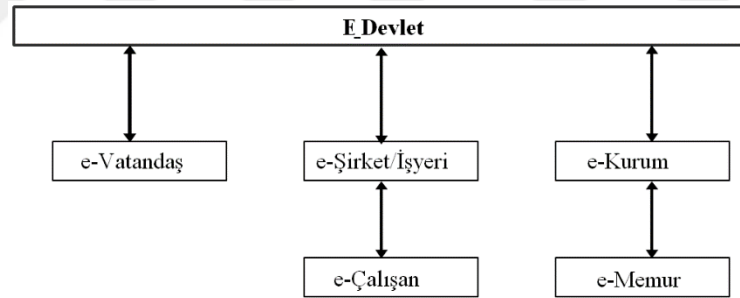
Özet olarak, internet adreslerinin ilk önce sadece bilgiye erişme amacıyla tarama yapmak için kullanıldığı görülmektedir. 1998 yılı sonrasında bilgi tarama yanında bir

takım online işlemler ve hizmetler, devletler tarafından verilmeye başlanmıştır. Özellikle 2001 yılından sonra başlayan günümüze kadar ulaşan uygulamalarla da internet üzerinden dağınık halde hizmet veren pek çok kamu kurum ve kuruluşu, web sitelerini tek bir adres altında toplayarak hizmet vermektedir. Dolayısıyla, vatandaş kamu kurum ve kuruluşlarından hizmet almak istediğinde tek bir portaldan farklı kurumlara erişerek işlemlerini yapma imkanını elde edebilecektir (Tarhan,2011:33-34).

1.2. E-Devletin Temel Öğeleri ve Etkileşimleri

E-devleti oluşturan temel öğelere yönelik literatürde farklı yaklaşımların göze çarptığı görülmektedir. Literatür irdelendiğinde e-devleti oluşturan üç temel öge üzerine yoğunlaşıldığı görülmektedir. Bunlar: *devlet, vatandaş ve iş dünyası*'dır (Arifoğlu, 2004: 102).

Fakat günümüz değerlendirmelerinde e-devlet hizmetlerinin dört ana bileşen üzerine yoğunlaştığı görülmektedir. Şekil 1.1'de görüldüğü gibi bunları; devlet, vatandaş, işletmeler, kamu kurumları ve çalışanları olarak sıralamak mümkündür (Erdal, 2004: 4).

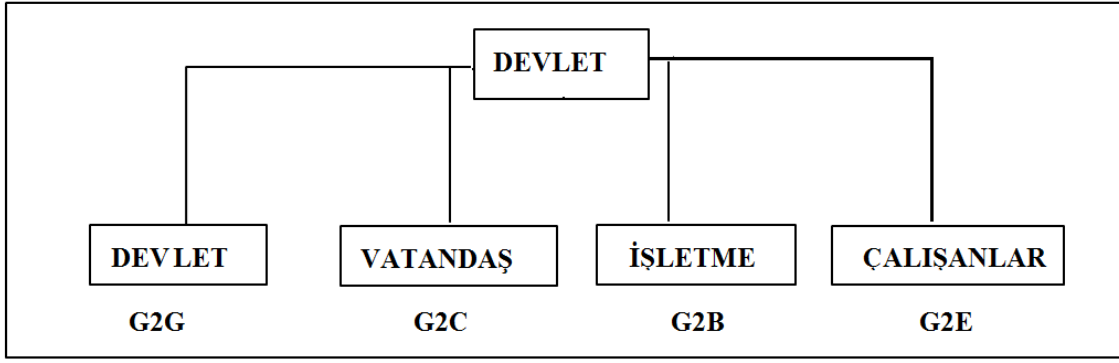


Şekil 1.1 E-Devletin Temel Unsurları

Kaynak: M. Rıfat Özgören “e-Devlet nedir?”

Elektronik ortamdaki etkileşimlere baktığımızda Şekil 1.2’ de görüldüğü gibi;

- 1-Devlet ve vatandaş arası (Government to Citizen: G2C)
 - 2-Devlet ve iş dünyası (Government to Business: G2B)
 - 3-Kamu birimleri arasındaki ilişkiler (Government to Government: G2G)
 - 4-Devlet ve çalışanlar arasındaki ilişkiler (Government to Employee: G2E)
- olmak üzere, dört temel e-devlet öge ve etkileşim alanı bulunmaktadır (Erdal, 2004: 4).

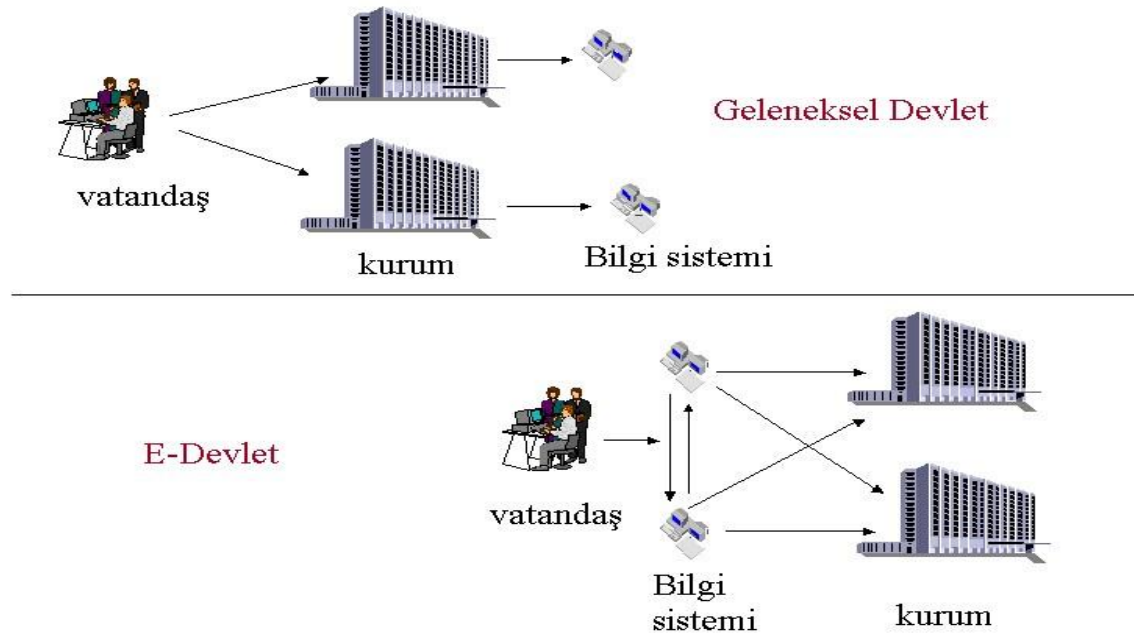


Şekil 1.2 Elektronik Ortamda Devlet –Vatandaş -İşletme- Çalışan Etkileşimleri

Kaynak: (Erdal, 2004: 4)

1.2.1. E-Devlet ve Vatandaş Arasındaki Etkileşim (G2C)

Devletten yurttaşlara e-devlet (G2C), yurttaşların doğumundan ölümüne kadar geçen süre içinde tüm kamu kurum ve kuruluşlarıyla doğan ilişkilerinin mümkün olduğunca e-devlet yoluyla çözüme kavuşturulması olarak da ifade edilebilir. Geleneksel kamu yönetiminde vatandaşın devlet ile olan işlemlerinde genellikle yüz yüze görüşme kullanılmakta ve bu görüşme sonrasında ilgili talepler iletilebilmektedir. E-devlet uygulamaları, devlet ile yurttaş arasındaki etkileşimleri değiştirmiştir.



Şekil 1.3 Geleneksel Devlet ve E-Devlet Yapılanmasında “Vatandaş, Kurumlar ve Bilgi Sistemleri” Arasındaki Etkileşim

Kaynak: M. Rifat Özgören “e-Devlet nedir?”

E-devlette, devletin yurttaşa hizmet verme ile kişilerin bu hizmetlerden yararlanması, kişilerle devlet arasında doğrudan ilişki kurma ve kamuya ait bilgilere erişim amacıyla gerçekleştirilen hizmetlere karşılık gelen bu servisler, tümüyle vatandaş odaklı olup yurttaşların hizmetleri daha etkin, daha kaliteli , daha hızlı , daha kolay ve daha şeffaf alabilmesine olanak sağlayacak biçimde düzenlenmektedir. Bu şekilde, yurttaşlar işlemleriyle ilgili kayıtları ve belgeleri online olarak önceden gönderebildiklerinden uzun kuyruklarda beklemek zorunda kalmamakta ve zamanlarının çoğunu bu işlemler için kaybetmemektedirler (Tarhan, 2011:36).

E-devletin kamu yönetimine müşteri ilişkileri, müşteri odaklılık, rekabet kavramlarını getirerek yönetimi dönüştürmesi yönetimin bürokratik yapısını da e-bürokrasi adı verilen yeni bir forma dönüştürmektedir (Sağsan, 2001: 99).

Yurttaş ile devlet ilişkilerini esaslı olarak değiştirebilecek bir uygulama olan e-devlet, e-vatandaş kavramını da ortaya çıkarmaktadır. E-vatandaş uygulamalarıyla kişilerin göz ardı edilen “vatandaş” ve “vergi ödeyen” özellikleri daha fazla ön plana çıkabilecektir. E-devlette bilgi sistemi kamu kurum ve kuruluşlarıyla vatandaşlar arasına yerleştirilmiştir. Kamu kurum ve kuruluşları vatandaşların bilgi taleplerini öğrenme çabasında olmakta, bir başka deyişle verilecek hizmeti yurttaşların talepleri yönlendirecek ve zaman kayıpları, aşırı bürokratik süreçler, kağıda dayalı işlemler önemli ölçüde düşecektir.

1.2.2. E-Devlet ve İş Dünyası Arasındaki Etkileşim (G2B)

Devlet ile iş çevreleri arasındaki işlemlerde, devlet işlemlerinin online değişimi, kırtasiyeciliği sonlandırmak, hukuksal süreçleri basitleştirmek, kanunlara göre davranmak ve faaliyetleri daha hızlı ve kolay gerçekleştirmek için işletmelere imkanlar sağlamıştır. Devlet ve iş çevreleri arası işlemlerdeki maliyetlerin düşmesi, daha doğru bilgiye erişilmesi ve verimliliğin artması amaçlarına yoğunlaşan bu etkileşim türündeki uygulamalar, politikaların, kuralların ve düzenlemelerin ve bildirilerin, yayılımını kapsamaktadır. (Evans ve Yen, 2007: 50)

Elektronik ortamda işletme kurulmasına izin verme, sosyal güvenlik, vergi, istatistiki bilgiler gibi işletme ile devlet arasındaki faaliyetlerin bilgisayar ortamında yapılması, izlenmesi, denetlenmesi ve düzenlenmesi, interaktif hizmetler alınabilmesi, ayrıca, e- imza, şifreleme, e-noter, onay kurumu, e-ticarete kullanılacak standartlar, dış

ticaret işlemleri, e-gümrükleme, kamu ihalelerinin elektronik ortamda duyurulması, sigortacılık, elektronik sözleşme, elektronik ortamda hukuki ve cezai sorumluluğun düzenlenmesi, vb. gibi birçok iş bu kapsama girmektedir.

1.2.3.E-Devlet ve Kamu Kurumları Arasındaki Etkileşim (G2G)

Kamu sektöründe e-devletin etkin kullanımı ve tüm kamu kurum ve kuruluşları için yaygınlaştırılması sayesinde performans seviyelerinde kayda değer başarılar sağlanmaktadır. Aynı zamanda G2G ile devletin tüm kademelerinde önemli idari ve mali tasarruflar da sağlanmaktadır. Bu verimlilik artışını sağlayan unsur, bilgilerin gereken yerlere gereken zamanda ve ihtiyaç duyulan şekilde ve istenen miktarda sunumunun başarılı bir şekilde yerine getirilmesidir (Obi,2009:21).

Bununla birlikte G2G, kamu personellerinin yaptığı işlemler için harcadıkları zamanı kısaltmaları ile işlemlerdeki hız ve uyumun artırılmasına yönelik gayretleri de içermektedir.

1.2.4.E-Devlet ve Kamu Çalışanları Arasındaki Etkileşim (G2E)

Bir çok kamu hizmetinin üretilmesinde insan yine temel unsur olarak yer alacaktır. Kamu hizmetlerinin yurttaşlara, şirketlere ve diğer kurumlara etkin ve verimli bir şekilde sunulması ile ilgili olarak üzerinde en fazla durulan hususlardan birisi kamu kesiminde çalışan personelin sayısı ve niteliğidir. Kamu personellerinin sayısının fazla olmasının kamu hizmetlerinin etkin bir şekilde verilmesine etkisi olduğu söylenemez. Bu noktada, bilgi ve iletişim teknolojilerini iyi bilen, ağ teknolojisi üzerinde çalışma yeteneğine sahip nitelikli personellere ihtiyaç vardır .

Bilgi ve iletişim teknolojilerini çok iyi kullanan, bilgili, kendine verilen yetkileri çok iyi kullanabilen ve inisiyatif alabil, hizmet üretim süreçlerine katılan, bir iş gücünün gelişimine ihtiyaç vardır. Bu aşamada e-devlet sistemini kuracak olan devlet yönetimlerinin en önemli görevlerinden biri de personellere sağlanacak hizmet içi eğitim programlarıyla kamu personellerinin niteliklerini en üst seviyeye çıkarmak ve insan kaynakları yönetimlerini yeniden gözden geçirmek olacaktır (Güngör, 2007: 136).

İstihdam edilen personellerin maaşları, izinleri, sağlık kayıtları emeklilikleri, gibi kişisel bilgileri kayıt edilirken elle tutulan kayıtlar hem kırtasiyeciliğe sebep olmakta hem de zaman almaktadır. E-devlet uygulamasına geçilmesiyle tüm bu kayıtlar

elektronik ortamda tutulacak ve personel istediği an bu bilgilere kolayca ulaşacaktır. Bütün işlemler elektronik ortamda takip edileceği için hem zamandan hem de kağıttan ve emekten tasarruf sağlanacaktır. İşlemlerin etkin ve hızlı olmasını sağlayan e-devlet yapılanması, kamu personellerine işlerini kısa sürede ve kolayca yapabilme olanağı verdiği için onları monoton ve rutin işlerden uzaklaştırarak, verimlilik, iş geliştirme ve yönetime katılma, gibi dinamik unsurlar da kazandırmaktadır.

E-devletin temel unsurlarıyla olan etkileşim alanları ve onlara sağladığı faydalar Tablo 1.2’de gösterilmektedir.

Tablo 1.2 Devlette Etkileşim Alanları ve e-Devletin Sağlayacağı Başlıca Avantajlar

Etkileşim Yönü	Etkileşim Alanları	Avantajlar
Devletten Vatandaşa	- Bilgilendirme - Sağlık - Vergi - Kültür - Eğitim	- Alternatif dağıtım kanallarının kullanılması - Kişiselleştirilmiş, hızlı ve kolay hizmetler - Açıklık - Düşük işlem maliyetleri
Devletten Ticari Kurumlara	- Destek programları - Düzenlemeler - Tavsiye ve yol gösterme - Vergi	- Hızlı ve etkili etkileşim - Düşük işlem maliyetleri - Az bürokrasi
Devlet ve Tedarikçiler	E-satın alma	- Verimlilikte artış - Düşük işlem maliyetleri
Kamu Kuruluşları	Kamu kurumları arası iletişim Merkezi ve yerel yönetimler arası iletişim	- Verimlilikte artış - Esnek çalışma ortamı - Etkili bilgi paylaşımı

Kaynak: Cevdet A. Kayalı, Ayşe N. Yereli “Türkiye’de Bilgi Toplumu Yaratılması ve E-Devlet Uygulamalarına Genel Bir Bakış”

1.3. E-Devletin Yararları

Başarılı bir e-devlet uygulamasının, devletin ekonomik kalkınmasından, yaşam kalitesinin artmasına, katılımcı demokrasinin güçlenmesinden sosyo-kültürel gelişmesine, kadar bir çok yararları vardır. Bunlardan başlıcaları şunlardır (Kırçova, 2003: 23).

1.3.1. Devletin Etkinlik ve İtibarının Artırılması

E-devlet, iç örgütsel işleyiş yönünden bilgi ve iletişim teknolojileri yoluyla etkinlik ve etkenliğe ulaşmak için bilgilerin toplanması, depolanması, saklanması ve organize hale getirilmesi ve kolayca ulaşılarak yönetilebilmesi konularında büyük imkanlar sağlamaktadır. Bu husus, kamu kurum ve kuruluşlarında bilgiye erişim ya da işlemleri gerçekleştirmek için önceden yaşanan bürokrasiyi azaltacak, hızlı, güvenli ve kaliteli bir biçimde hizmet verme kapasitesini gündeme getirecektir. Böylece halk devleti hantal ve yavaş işleyen bir yapı olarak değil, işlemlerin hızlı güvenli ve kaliteli bir biçimde yapıldığı, bürokrasinin azaltıldığı kurumların bileşkesi olarak algılayacak ve zihinlerinde olumlu bir izlenimin oluşturulması mümkün olacaktır (Tarhan, 2011:61).

1.3.2. Kamu Sektöründe Etkin ve Kaliteli Hizmet Sunulması

E-devlet diğer iş şekillerinde olduğu gibi zaman, mekân ve maliyet bileşenlerini en uygun bir biçimde birleştirerek devlet etkinliğinin artmasına yol açmıştır. Daha çok sayıda yurttaş, eş anlı olarak aynı kalitede hizmet vermektedir (Kırçova, 2003: 27).

E-devlet aslında bir vizyondur ve devletin yurttaşlarına daha etkin ve kaliteli hizmet sunabilmesi için gerekli bir araçtır. Hizmetin kalitesini belirleyen en önemli unsurlardan biri, hizmetin verilmesindeki hız olduğuna göre e-devlet uygulamalarıyla e-kamu hizmetlerinin hızı maksimuma çıkarılmalıdır. Dolayısıyla yurttaşlar, kısa zamanda beklediği çok sayıda hizmeti alabilecek, tek durak merkezleri gibi uygulamalarla bir platformdan birden fazla hizmete ulaşabilecektir. Klasik kamu hizmetlerinde şikâyet edilen en önemli husus, hizmetlerin geç verilmesi iken, e-devlet uygulamalarında, devlet yurttaşlarının taleplerini artık günün her saatinde ve hızlı bir şekilde karşılayabilecektir.

Etkin devlet anlayışı, kişilerin devletle olan ilişkilerinde ve işlemlerinde aranan hız, güvenlik ve istikrar özelliklerini bünyesinde toplayan, girişimcileri ve ilgilileri destekleyici güce sahip olan bir anlayıştır (Demirel,2006:105). Bu yaklaşımdan hareketle etkin devlet, vatandaşlar ve firmalarla olan ilişkilerinde ve işlemlerinde, bilgi ve iletişim teknolojisinin imkanlarından yararlanarak hızlı ve güvenli bir biçimde bağlantı kurabilen, maliyet düşürücü seçeneklere yönelik bir devlettir.

1.3.3. Ekonomik Gelişmeye Katkısı

Lokal, yerel ve uluslararası ağ sistemi yoluyla ortaya çıkan iş modelleri ekonominin mikro birimleri olan işletmelerin etkinlik, verimlilik, ve karlılık, problemlerini büyük ölçüde çözmüş ve işletmelere uluslararası pazarda rekabet gücü kazandırmıştır (Tarhan,2011:59).

Ekonomik sistemin devletle olan ilişkisi yeni ağlar üzerinden hem denetimi hem de süreci desteklemeyi öngören etkili ve kalıcı yeni araçlar sunmaktadır. Süreç ekonomik gelişmeye ve büyümeye olumlu yansımaktadır (Demirel, 2006: 92).

E-devlet uygulamaları ve e-ticaret sayesinde hem üretici hem de ticaretle uğraşan kesim günümüz ekonomisinin temel beklentilerini karşılayabilmektedir. Bunda e-Devletin salt kendisi temel etken değildir, yanı sıra internetin yaygınlaşması ve gelişmesi de etkili olmaktadır. E-devlet, ile iyi bir politika geliştirilip, iyi bir teknik altyapı kurulursa, vergi toplanmasını kolaylaştırabilecek, en önemli problemlerden biri olan kayıt dışı ekonominin denetim altına alınmasına da yardımcı olabilecektir (Özsağır, Küllük,2006:570).

1.3.4. 7 Gün 24 Saat Hizmet Sunulması

E-devlet uygulamalarının yaygınlaşmasıyla birlikte kişiler, bilgisayar ve internet vasıtasıyla tüm kamu kurum ve kuruluşlarındaki işlerini ev rahatlığında görmek için günün yirmi dört saati haftanın yedi günü daha rahat, daha kolay, daha etkin ve tek portaldan (kapıdan) erişim olanağına kavuşacaklardır (Yee ve ark., 2005: 147). Web yardımıyla yurttaşlarına bir çok hizmet sunan e-devlet uygulamaları devletin internet üzerindeki web tabanlı teknolojilerinin de her geçen gün artmasına neden olmakta ve talep oldukça hizmet çeşitliliği ve kalitesi artırılmakta ve vatandaşların devletle direkt iletişimde bulunarak müşteri odaklı hizmet vermenin yolu açılmış olmakta ve operasyonel ve bürokratik prosedürlerin dönüşümüne zemin hazırlamaktadır. Birbirine entegre edilmiş web sitelerinin de kullanıma açılmasıyla ortak bir portaldan kamu kurum ve kuruluşlarının tamamına giriş yapma imkanına kavuşan yurttaşlar kamu kurum ve kuruluşlarındaki kanuni bir zorunluluk olan mesai saati uygulamasına tabi olmadan işlemlerini yerine getirebileceklerdir.

Hizmetlere yurttaşların ulaşmasında sağlanacak böyle bir kolaylıkla halkın çoğu kez şikayetçi olduğu uzun süreli beklemler ve işlemlerin yürütülmesinde oluşan uzun kuyrukların önüne geçilebilecektir. Bu husus, daha etkin ve daha hızlı bir hizmet anlayışını gündeme getirecek yurttaşların kamu kurum ve kuruluşlarıyla ilgili olumsuz algılarının ortadan kaldırılmasına yardımcı olacaktır.

1.3.5. Vatandaşların Katılımının Artırılması

Bilgi ve iletişim teknolojilerinin yarattığı önemli gelişmelerden birisi de vatandaşların birbirleriyle, kurumlarla ve kamu kuruluşlarıyla çok kolay ve hızlı bir biçimde iletişime girebilmesidir. İletişimin düşük maliyetli ve hızlı olması nedeniyle şimdiye kadar ortaya çıkmayan bir iletişim trafiği görülmektedir. Yoğun bir iletişimin yaşandığı internet ortamında geleneksel yönetimlerin aksine kullanıcıların bütün mekanizmaları işletme konusunda önemli bir aşama kaydetmektedir. İletişimin kolay olması ve iletişim maliyetlerinin düşük olması sebebiyle gerek kullanıcılar arasında gerekse de kullanıcılar ile çeşitli kurumlar arasında giderek artan ve gelişen iletişim nedeniyle tartışmalara katılmak, görüş bildirmek, ortak tavır oluşturmak ve geri bildirim sağlamak son derece kolay olmaktadır (Kırçova, 2003: 28).

1.3.6. Politika Oluşturma Süreçlerinin İyileştirilmesi

Kamu kurum ve kuruluşuna mekân ve zaman farkı gözetmeden ulaşabilen, isteklerini ifade eden, kendisine sunulan hizmetlere ulaşabilen yurttaşlar daha fazla politika oluşturma süreçleri içinde yer almaktadır (Kırçova, 2003: 30).

Bilgi ve iletişim teknolojilerindeki artış ve gelişmelerle birlikte halkın hükümet programlarının ve hizmetlerinin tasarımlarında direkt yer alma istekleri ve beklentileri artmaya başlamıştır (United Nations, 2008: 58). Öyle ki günümüzde bilgi iletişim teknolojileri vasıtasıyla bu beklentileri somutlaşmış; ülkelerin de öncülüğüyle dünya çapında vatandaşlarının sesinin duyulması, siyasi gelişim süreçlerine katılımı ve en sonunda da karar alma süreçlerine etki etmeleri imkânlı hale gelmiştir.

Tüm bu imkanlarla birlikte yurttaşların, baskı gruplarının ve ilgili tüm kurum ve kuruluşların politika oluşturma süreçlerine olan katkıları geleneksel yönetim anlayışıyla karşılaştırılmayacak ölçüde artmıştır. Böylelikle yapılması planlanan faaliyetlere ilişkin bilgi ve veriler, şirketler, kar amacı gütmeyen kuruluşlar, çıkar grupları ve halk gibi dış

paydaşlarca daha kolay paylaşılabilir. Böylelikle halkın değişik kesimlerini içine alan geniş katılımlı bir karar alma sürecinin yaşanması olanaklı hale gelmektedir.

Aynı zamanda, kamu kurum ve kuruluşlarının yürüttüğü bir takım uygulamaların iyileştirilmesi, eleştirilmesi ve denetlenmesi süreçlerinde de söz sahibi olarak yurttaşlar kendilerine yer bulmuşlardır (Uçkan, 2003: 43). E-devletle birlikte her seviyede yurttaş katılımının mümkün hale geleceği ve bilgi iletişim kültürünün yurttaşlar arasında yaygınlaşmasıyla birlikte politika oluşturma ve karar alma süreçlerine ilişkin katılımcılık kültürü de vatandaşlar arasında yaygınlaşacaktır. (Aktan, 2003: 244)

1.3.7. Devlet - Vatandaş Etkileşiminin Sağlanması

Geleneksel kamu yönetiminin temel problemlerinden bir tanesi de vatandaş-devlet etkileşiminin oluşturulmasında karşılaşılan zorluklardır. Geleneksel kamu yönetimi anlayışı genelde tek yönlü olarak kurulmakta ve yukarıdan aşağıya hiyerarşik bir yapılanmada kendini göstermektedir. Bu da halkın yönetime ve yönetim süreçlerine katılımı konusunda problemler ortaya çıkarmaktadır (Kırçova, 2003: 29).

Ülkeler ise e-devlet vasıtasıyla, hantal ve sıkıcı bürokratik işlemleri basitleştirerek halkın yönetim süreçlerine katılım kanallarını açmakta, yurttaşlarıyla etkileşim sürecine girmek için büyük bir istek ve heyecan ortaya koymaktadırlar (Altınok, 2005: 135). E-devletin sağladığı imkanlarla yurttaşların veya kurumların hemen hemen her seviyede ve her türlü hizmet ihtiyaçlarında kamu kurum ve kuruluşlarına ulaşabilmeleri, istek , öneri, düşünce ve beklentilerini iletebilmeleri, hizmetlerin kişiselleştirilmesi ve özelleştirilmesi gibi üstünlükler devlete olan güveni arttırmakta, yurttaş-devlet ilişkilerini geliştirmektedir (Kırçova, 2003: 29).

1.4. E- Devletin Özellikleri

E-devletin bir takım özellikleri bulunmaktadır. Bunları daha anlaşılır kılmak ve geleneksel devlet anlayışından hangi yönleriyle, nasıl ayrıldığıнын belirleyebilmek için her iki devlet yapısının da kıyaslanarak sunulması yararlı olacaktır (Tarhan,2011:51-52).

Tablo 1.3 Geleneksel Devlet Elektronik Devlet Karşılaştırması

	Geleneksel Devlet	Elektronik Devlet
Yurttaşların Rolü	• Pasif Yurttaş	• Aktif Yurttaş
	• Yönetimin Veri Yükleme	• Yurttaşın Veri Yükleme
Kurumsal Yapı	• Bürokratik Kontroller	• Müşteri Hizmetleri Anlayışı
	• Dikey/Hiyerarşik Yapılama	• Yatay/ Koordineli Ağ Yapılanması
Hizmet Sunumu	• Tek tip Hizmet	• Kişiselleştirilmiş/ Farklılaştırılmış Hizmet
	• Bölümlenmiş / Kesintili Hizmet	• Bütünsel/ Sürekli/ Tek-Duraklı Hizmet
	• Zaman Tüketici İşlemler	• Hızlı Hizmet Akışı ve Düzgün Cevaplama
	• Yüksek İşlem Maliyeti	• Düşük İşlem Maliyeti
İletişim Yapısı	• Kâğıt Temelli İletişim	• Elektronik Temelli İletişim
	• Kişiselleştirilmiş Yanıtlar	• Otomatik Sesli Posta, Çağrı Merkezleri vb.
	• Tek Yönlü İletişim	• Etkileşim
	• Birbiriyle Kopuk Bilgi Teknolojileri	• Bütünleşik Çok Kanallı Ağ Çözümleri
Yönetim Anlayışı	• Emir ve Kurallarla Yönetim	• Esnek Yönetim ve Takım Çalışması
	• Her Birkaç Yılda Yönetici Seçimi	• Gerçek Zamanlı, Katılımcı Demokrasi
	• Kapalı Devlet	• Açık Devlet

Kaynak: Tarhan , 2011:51

Tablo 1.3’de görüldüğü üzere, geleneksel devlet ile e-devlet pek çok alanda ayrılmaktadır. Bunlara kısaca değinilirse; geleneksel devlet anlayışında pasif konumda olan ve yönetimin yüklediği bilgilere ihtiyaç duyan bir vatandaş profili görülürken; e-devlette kamu kurum ve kuruluşları vatandaşın bilgi taleplerini öğrenme gayreti içerisine girmekte ve sunulacak bilgilere etki ederek verilerin yüklemesinde etkin bir profil ortaya çıkmaktadır. Geleneksel devlette, bürokratik kontrollere dayalı dikey/hiyerarşik bir kurumsal yapıdan söz edilirken, e-devlette adeta bir işletme gibi hizmet anlayışının müşteri odaklı hale dönüşmesi ve yatay/koordinasyon içinde işleyen bir ağ yapılanması dikkati çekmektedir. Geleneksel devlette vatandaşlara tek tip, yüksek maliyet, kesintili hizmet sunumu ve zaman kayıplarına neden olurken; e-devlette, vatandaşların taleplerine göre kişiselleştirilmiş, hizmet akışının hızlı olduğu, tek duraklı, ve maliyetlerin azaltıldığı bir yapı kendini göstermektedir. Geleneksel devlet uygulamalarında, kırtasiyeciliğin çok olduğu, tek yönlü, formalitelere dayanan ve bilgi iletişim teknolojilerinin birbirinden kopuk yürütülen bir iletişim anlayışı görülürken; e-devlette etkileşimi sağlamaya dönük pek çok elektronik iletişim kanalından faydalanılmakta ve bütünleşik çok kanallı ağ sistemleriyle doğrudan geri bildirim

sağlanabilmektedir. Geleneksel devletin yönetim felsefesi, emir ve kurallar üzerine kurulu şekilde işlemektedir. E-devlet anlayışında ise yönetim, esnekleşmekte ve takım çalışması öne çıkmaktadır. Ayrıca gerçek zamanlı katılımcı bir demokrasi anlayışı da e-devletin özellikleri arasında yer almaktadır. Her iki devlet anlayışı; vatandaşların rolü, hizmet sunumu, yönetim anlayışı , iletişim yapısı ve kurumsal yapı açısından değerlendirildiğinde temel olarak geleneksel devlet yapısının kendi içinde dışarıya kapalı bir devlet anlayışına denk geldiği; e-devlet yapısının ise, uygulamaları ve vatandaşlarıyla iletişim şekilleri bakımından açık devlet anlayışına denk geldiği görülmektedir.

Geleneksel devlet ve e-devletle ilgili yapılan yukarıdaki ayrımların kamu yönetiminin işleyiş özelliklerine ve tüm kamu kurum ve kuruluşlarına genellemesi mümkün değilse de; günümüz geleneksel devlet yapısının mevcut durumuna ilişkin bir takım bulgular sunması ve e-devlet uygulamalarının sağlayacağı faydalara işaret etmesi sebebiyle geleneksel devlet ve e-devlet arasında yapılan yararlı bir kıyaslama olarak değerlendirilebilir.

E-devletin bilgi ve iletişim teknolojileri vasıtasıyla yönetimle ilgili bilgilere çok fazla erişim olanağı sağladığı ve ayrıca vatandaşların da kendileriyle ilgili bilgileri kolaylıkla diğer kurum ve kuruluşlara iletebilmelerini sağlayan sistemler içerdiği göz önünde bulundurulduğunda, e-devletin hem bir bilgi hem de teknik bir devlet olduğunu söylemek mümkündür.

1.4.1.Bilgi Temelli Olma

E-devletin faaliyetlerinden biri bilgiye erişimdir. E-devlet tüm vatandaşlar için yeni imkanlar demektir. Gelişmeler bilgiye erişmenin hızla ölçüldüğü yeni bir dönemi işaret etmektedir. Bilgi paylaşımının yaygınlığı ve tüm kesimleri kapsıyor olması gerekliliği, süreç için gizliliği de önemli kılmaktadır. Bu durumda önerilen sistemlerin gizlilik yönünden güvenilir olmaları beklenmektedir. Bilgi toplumunda kişilerin artık müşteri/vatandaşlar olarak devletten beklentileri sadece kamusal bilgilerin sunulması değil, bunun yanında sağlanan bilgilerin anlaşılabilir, kullanılabilir, doğru, güncel ve eksiksiz olmasıdır. İşletme organizasyonlarının da bilgi iletişim teknolojilerinden optimal düzeyde faydalanabilmeleri için, merkez yönetiminin özendirici ve bilgi

iletişim teknolojileri altyapı hazırlayıcı görevlerinin gereklerini zorunlu olarak yerine getirmesi gerekmektedir (Öğüt, 2003: 44).

E-devletin “bilgi devleti” olmasında en önemli bağlantıyı internet sağlamaktadır. İnternetin olmadığı zamanlarda, idari yönden maliyetli , zaman kaybına sebep olan ve zor olan bilgi edinme işlevi, günümüzde internet yardımıyla, daha kolay, masrafsız ve daha hızlı hale gelmiştir.

E-devlet, kendi içinde yeni bir koordinasyon sürecini içermektedir. Bu süreç birbirleriyle ilgili tüm unsurların uyumlu çalışmasını gerekli kılar. Temel husus hizmetlerin sürekliliği çerçevesinde hız ve kalitedir.

1.4.2.Teknik Olma

E-devlet, teknik üstünlüğü elinde tutan bir sistemdir (Saygılıoğlu ve Arı, 2003: 62). Yeni teknolojik ürünlerle kişisel hayatımız da hızla dönüşmekte olup, bilgi çağında istek ve beklentilerimiz ona göre şekillenmektedir. Devlete ait işlem ve uygulamalarda hızla nitelik değiştirmektedir

E-devlet işlevlerinde, teknolojiyle birlikte daha etkin çalışma araçları sağlanacaktır. İletişim araçları, daha resmî iletişim yöntemleriyle mümkün olmayan bağlar ve ilişkilerin desteklenmesinde ve beslenmesinde etkili rol oynayarak, çalışan iletişimini güçlendirecektir. Ayrıca veri görselleştirmesi, veri entegrasyonu , bilgi çıkarımı, ve sayısal kütüphane gibi bilgi yönetimi araçları, bilginin kullanımı ve yaygınlaşmasına olumlu katkılarda bulunacaktır.

Böylelikle yeni teknolojiler, üst yönetimden beklentileri de artıracak ve kamu yönetiminin faaliyetlerini gizli olmaktan ve devleti de kutsallıktan çıkaracak, kamu yönetimindeki bilinmezlikten kaynaklanan büyü de bozulacaktır (Ateş, 2002: 967).

1.5. E-Devletin Amaçları

E-devletin amaçları literatürde değişik şekillerde belirtilmiştir. Mesela Buke, E-Devletin üç temel hedefi olduğunu ve bunların, hizmetlere erişebilirlik, etkinlik ve verimlilik ve sürece katılım olduğunu vurgulamıştır (Büke, 2002: 3). Backus’a göre ise, e-devlet uygulamalarının amaçları, kendi içerisinde içsel ve dışsal stratejik amaçlar olarak ikiye ayrılmaktadır. Buna göre: Çeşitli online hizmetlerle vatandaşların

etkileşimini basitleştirme yoluyla onların kamu kurum ve kuruluşlarındaki istek ve talepleri hususunda tam doyumun sağlanmasını dışsal stratejik amaçlar olarak belirlemiştir. Bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımıyla kamusal işlemlerde hız, katılım, saydamlık, etkinlik ve etkililik sağlanacak bu da yurttaşlar, iş çevresi ve diğer kurumlar arasındaki etkileşimi kolaylaştıracaktır. İçsel stratejik amaçlar ise, daha çok kamu yönetim aktivitelerinde artışın sağlanması için kamu kurum ve kuruluşların kendi içerisindeki bir takım düzenlemeleri kapsar. Bu da yine dışsal stratejik amaçlar gibi hızlı, katılımcı, saydam, etkin ve etkili bir kamu yönetim yapısını sağlar. Bu husus, kamu yönetiminde önemli ölçüde işlem maliyetlerinde bir düşüş oluşturabilir. Görüldüğü gibi, içsel amaçlar daha çok süreçlere yoğunlaşırken dış amaçlar ise hizmetlere yoğunlaşmaktadır (Backus, 2001: 3). Erdal ise; E-devletin amaçlarını, şu şekilde sınıflandırmıştır (Erdal, 2004: 4-7). Buna göre genel amaçlar, devletten vatandaşa (G2C) amaçlar, devletten iş dünyasına (G2B) amaçlar, devletten devlete (G2G) amaçlar ve devletten kamu çalışanlarına (G2E) amaçlar olarak ayrıma gitmiştir. Genel amaçlar çerçevesinde e-devletin amaçları, hızlı ve verimli çalışmayı geliştirme, devlet ve yurttaş arasında güven, daha ucuz, daha , kaliteli hizmet, yurttaşlar tarafından devlet uygulamalarına büyük oranda katılım, yolsuzlukların kontrolünün sağlanması, yönetimin etkililiğinin artırılması, vb. ele alınmıştır. Devletten yurttaşa (G2C) uygulamaları açısından e-devlet, kişiler için bilgi ve hizmetlere online erişimde tek duraklı destek sağlayarak yurttaşların talep ettikleri bilgiye ve hizmete kolay ve hızlı erişebilmeleri, verilen hizmetlerin kurum merkezli değil; yurttaş merkezli hale getirilmesi, kamu hizmetlerinin doğrudan yurttaşlara eriştirilmesi, güvenin inşa edilerek geliştirilmesi vb. olarak belirlenmiştir. Devletten iş dünyasına (G2B) kapsamındaki amaçlar; yurttaşlara hizmet sunumunda olduğu gibi iş çevrelerine de hizmetlerin tek duraklı erişim yoluyla verilmesi, iş dünyasına yönelik bir takım kısıtlamaları ortadan kaldırma , iş dünyası üzerindeki sorumlulukları azaltma ve yasamaya ilişkin reformlar gerçekleştirme vb. olarak ifade edilmektedir. Devletten kamu çalışanlara (G2E) dönük amaçlar ise şöyle ifade edilmiştir: Önemli uygulama ve içeriklere erişim, kurum içi bilgi paylaşımı ve takım işbirliğinin oluşturulması, diğer devletlerin çalışanlarıyla her zaman ve her yerde iş birliğinin geliştirilmesi, alandan kolaylıkla bilgi toplayabilme becerisi vb. şeklinde sunulmuştur. Son sınıflama ise devletten devlete (G2G) dönük e-devlet uygulamalarından beklenen amaçlara ilişkindir: Bireysel bölüm ve kurumların

doğasında kırılmaları azaltma, reaktiften proaktif sivil hizmetlerin kültüründe değişiklik, açık ve sorumlu devlet, maliyet, etkinlik, tedarik sistemini kurma vb. olarak ele almıştır.

Tarhan ise, E-devletin amaçlarını, farklı kaynaklardan şu şekilde aktarmaktadır (Tarhan,2011:54).

- Kamusal harcamalarda tasarruf
- Kamusal işlemlerde kağıt tasarrufu
- Kamusal işlemlerde şeffaflık
- Hizmet kalitesinin artırılması,
- Hizmetlerin 7 / 24 saat verilmesi
- Kamusal kararlara vatandaş katılımının sağlanması
- Kamu hizmetlerine rahat , kolay, ve hızlı erişim sağlanması
- Kamu hizmetlerinin daha da geliştirilmesi
- Kamu kurum ve kuruluşlarının etkinlik ve üretkenliğinin artırılması
- Hukuk sisteminin ve kanun uygulamalarının güçlendirilmesi
- Ülkedeki öncelikli ekonomik alanların gelişiminin teşvik edilmesi
- Toplumda dezavantajlı durumda olanların (engelli ve fakir yurttaşların) hayat kalitesinin artırılması
- Ülkede gereksiz formaliteleri sonlandırarak girişimci ve yatırımcılara cazip ortamların sunulması.

Tüm bu ortaya konan e-devlet amaçlarının analizinde, bir kısmının kamu kurum ve kuruluşlarının hizmet sunma süreçlerinde kendi iç işleyişlerine dönük amaçlara karşılık geldiğini; bir kısmının ise tamamen kamudan hizmet alacak olan yurttaş, iş çevresi ve diğer kurumlara ilişkin hizmet sunulan dış unsurlara dönük gerçekleştirilmesi umulan amaçlar olduğu dikkat çekmektedir.

1.6. E-Devletin Aşamaları

Devletler e-devleti uygulamaya başladıklarında, ilk etapta e-devletin bütün aşamalarını bir anda yönetim sürecine adapte etme olanağına sahip olamamakta; belli bir gelişim sürecinin sonucunda e-devlet uygulamaları olgunlaşarak e-dönüşüm tamamlanmaktadır (Güler ve Döventaş, 2009: 28). Devlet kurum ve kuruluşları bütçeleri ve yönetim anlayışlarına göre, kendilerine yer edinmektedir. E-devletin

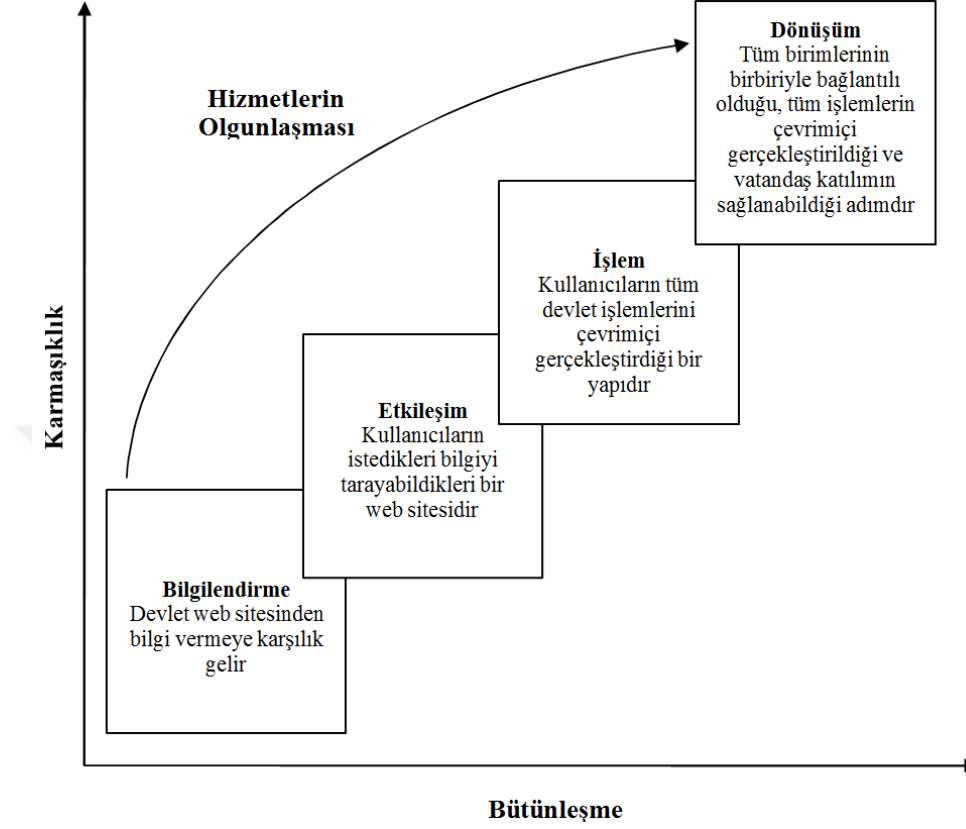
gelişimi ile ilgili pek çok model ortaya konulmuştur. Tablo 1.4’te genel itibariyle literatürde yer alan modellere kronolojik olarak yer verilmiştir (Tarhan, 2011:66).

Tablo 1.4 E-Devlet Gelişim Modelleri Literatürüne Bir Bakış

Yazar/ Kurum	Yıl	Çalışmanın Başlığı
Baum ve Di Maio (Gartner Group)	2000	Gartner’ın Dört Aşamalı E-Devlet Modeli
Layne ve Lee	2001	Geliştirilmiş Tam İşlevsel E-Devlet: Dört Aşamalı Bir Model
Howard	2001	Küreselleşme Karşısında E-Devlet: “e” Devleti Nasıl Değiştirir?
Zhou	2001	E-Devlete Küresel Bir Bakış
The Worldbank	2002	Gelişmekte Olan Ülkeler İçin E-Devlet El Kitabı
European Commission	2002	Elektronik Kamu Hizmetleri Üzerine Web Tabanlı Bir Araştırma
OECD	2003	E-Devletin Kaçınılmazlığı
Accenture	2003	Devlet Yönetimi Serisi E-Devlet Liderliği: Müşterilerle Bütünleşme
United Nations	2003	Dünya Kamu Sektörü Raporu 2003: Dönüm noktasındaki E-Devlet
Reddick	2004	E-Devlet Gelişiminin İki Aşamalı Bir Modeli: Birleşik Devletler Kentleri İçin Teoriler ve Ampirik Kanıtlar
Deloitte ve Touche	2004	E-Devletin Aşağısında- Müşteri Olarak Vatandaş
West	2004	E-Devlet ve hizmet İletiminin ve Vatandaş Tutumlarının Dönüşümü
Bélanger ve Hiller	2006	E-Devlet İçin Bir Batı Çatı: Gizlilik Uygulamaları

Kaynak: Tarhan, 2011: 72

Aşağıda Şekil 1.4’de ise e-devlet dönüşüm aşamalarının nasıl bir sıra izledikleri ve olgunlaşma evrelerinin nasıl oluştuğu gösterilmeye çalışılmıştır:



Şekil 1.4 Elektronik Devletin Gelişiminin Boyutları ve Aşamaları

Kaynak: Layne ve Lee (2001: 124)’den aktaran (Tarhan,2011:73)

1.6.1. Bilgilendirme Aşaması

Bilgi aşamasında, kamu kurum ve kuruluşlarınca faaliyetleri hakkında vatandaşlara ve kuruluşlara bilgi akışı sağlanır. Bu bilgi akışı tek yönlü olarak verilmekte ve henüz bir etkileşim olanağı bulunmamaktadır. Örneğin belediye web sitelerinde bulunan tanıtıcı bilgiler, iletişim seçenekleri, resimler; merkez bankası web sitelerinde bulunan çeşitli resmi bültenler, günlük döviz kurları; meteoroloji web sitelerinde bulunan hava tahmin bilgileri bilgi aşamasına karşılık gelmektedir. Bu web siteleri genel amaçlı siteler olup, kamu kurum ve kuruluşlarının verdiği çeşitli hizmetleri, ulaşım bilgileri, iletişim bilgileri, adres bilgileri gibi basit bilgilere yer vererek tek yönlü iletişim sağlamaktadır (Uçkan, 2003: 75).

Vatandaşların bilgileri görme dışında, bilgileri değiştirme ve etkileşimde bulunmaları mümkün değildir. Vatandaşlar, sadece konulan bilgileri görmektedirler (West, 2004: 17). Kısaca bu aşama, en basit biçimde yurttaşlar için web sitesinden bilginin kamu kurumları tarafından aktarımıdır.

1.6.2. Etkileşim Aşaması

E-devletin ikinci aşaması, devlet ve vatandaş arasındaki iki yönlü etkileşimi veya iki yönlü bilgi değişimini kolaylaştırmaktır. Vatandaşların e-posta yoluyla sorular sorabildiği, bilgi için arama motorlarını kullanabildikleri ve form ile bilgilerin her türlü çeşidini bilgisayardan indirerek ulaşabildikleri adımı oluşturur. İki yönlü iletişimde devlet, web sitelerine e-posta sistemlerinin yanı sıra bilgi ve veri aktarma teknolojilerini dahil etmektedir. Yurttaşlar, e-posta yoluyla devlet hizmetleriyle temas kurmakta, bir e-devlet web site/portalındaki formları çevrimiçi tamamlamakta ya da tamamlanmamış formları yollamakta ve onları devlet kiosklarından, internet üzerinden göndermektedir (Yıldırım,2014:26).

Etkileşim yoluyla artık bilgi durağanlıktan kurtarılmış, bireylerin taleplerine göre ulaşabildiği dinamik bir şekle kavuşmuştur (OECD, 2003: 74). Bu adım, kamu yönetiminin tüm düzeylerinde ve politika yapıcılarla politika süreçlerinde her hususta etkileşimi cazip kılarak yönetim süreçlerinde yurttaşlar için potansiyeller içerir

1.6.3. İşlem Aşaması

Bu aşama, bilgi iletişim teknolojilerinin artan karmaşıklığına rağmen yurttaş ve iş çevreleri (G2C ve G2B) için bütün işlemlerini kamu kurum ve kuruluşlarına gitmeden yapılabilmelerini sağladığından büyük önem taşır. Sürücü belgelerinin yenilenmesinden gelir vergisi beyannamesinin doldurulmasına, vize ve pasaport başvurularına kadar çeşitli hizmetler için başvurularla tüm işlemlerin dijital ortamda yapılabildiği adımı içerir. Kişilerin etkileşimli ve hareketli işlemleri kamu kurum ve kuruluşlarıyla tümüyle online olarak yapabilme imkanının sunulmasıyla yurttaşların, devletle olan işlerinde özel bir mekana gitme gereksinimi yerine işlemlerin tümüyle çevrimiçi olması hem vatandaşlar hem de kamu kurum ve kuruluşları için işlemlerin basitleştirilmesine yönelik umutlar yeşerten önemli bir gelişmedir. Bu durum, devletin yapısı ve çalışma düzeninde önemli değişiklikleri gündeme getirecek devletin

işlemlerini de bu yolla zorunlu değişikliklere uğratacaktır. Bu açıdan değerlendirildiğinde e-devlet sadece bilgisayarlaştırılmış devlet değil; aynı zamanda var olan devlet yapısının tümüyle dönüştürülmesidir (Tarhan, 2011:68-69).

1.6.4. Bütünleştirme Aşaması

Bu aşamada, bütünleştirilmiş bir ağ söz konusudur. Bu adımdaki nihai amaç, tüm kamu kurum ve kuruluşlarının hizmetlerinin tek bir çatı altında toplanmasıdır. Hizmet sürelerinin kısaltılması başarı kriteri olarak değerlendirilen bu adımda kurum, süreç ve teknolojik yapıdaki değişim dikkati çekmektedir. Bu durum, devletin gerçek anlamda dönüşerek yeniden şekillenmesini ifade etmektedir (Tarhan, 2011:70).

Bu aşamada kamu hizmetleri yatay ve dikey olarak bütünleştirilmektedir. Dikey ve yatay bütünleşmeler, devlet işlevleri ve devlet düzeyleri arasındaki ayrıma dayanmaktadır. Dikey bütünleşme, devletin farklı düzeyleri arasındaki ama aynı işlevsel alanlardaki bütünleşmesini ifade etmektedir (Yıldırım,2014:27). Yatay bütünleşmede ise farklı işlevsel alanlar aynı elektronik sistem içinde bütünleştirilir ve bir merkezi portal aracılığıyla kullanıma konulur (Yıldız,2004:13). İdeal bir e-devlet portalı, tek duraklı portal olarak adlandırılmakta ve devletin müşterileri için bütünleşmiş bilgi ve hizmetlerinin doğrudan bir sonucu olmaktadır. Tek duraklı hizmet sunumu (aynı zamanda tek duraklı erişim, tek duraklı alışveriş, tek girişli hizmet ya da bütünleşmiş bir hizmet sunumu), yurttaşların tek bir yerde onları bulabilecekleri şekilde devlet hizmetlerini bir araya getirmektedir (Yıldırım, 2014:28).

E-devletin yukarıda bahsi geçen uygulama aşamalarına göre etkileşim şekilleri, Tablo 1.5' de özetlenmektedir.

Tablo 1.5 E-Devlet Gelişim Aşamaları ve Etkileşim Alanlarına Uygun Çözümler

	Dışarıya Yönelik: G2C	Dışarıya Yönelik: G2B	İçeriye Yönelik: G2G
Bilgi Aşaması	Yerel/Bölgesel/Ulusal Bilgi (faaliyet ve örgütlenme Yapıları): Adresler, açılış saatleri, çalışanlar, telefon numaraları Yasalar, kurallar ve düzenlemeler Duyurular-Terminoloji Haberler vb.	Ticari Kuruluş Bilgileri: Adresler, açılış saatleri, çalışanlar, telefon numaraları Yasalar, kurallar ve düzenlemeler Kamu ihale bilgilerine erişim	Bilgi Temelli (statik intranet / durağan iç ağ) Bilgi Yönetimi (LAN-Yerel alan Ağı)
Etkileşim Aşaması	Web sitelerinden form indirme-Form yollama-Form doldurma yoluyla çevrimiçi yardım (izinler, doğum/ölüm sertifikaları) İzin prosedürleri, sosyal yardımlar vb. E- Posta-Haber İletileri Tartışma Grupları Anket ve soru formları Kişiselleştirilmiş web sayfaları – Otomatik duyuru sistemi	Web sitelerinden form indirme Form yollama Çevrim-içi yardım (izinler) İzin prosedürleri Kamu ihale bilgileri sorgulama E- Posta Otomatik duyuru sistemi	E- Posta Etkileşimli veri bankaları Şikayet, sorun işlem araçları
İşlem Aşaması	Lisans uygulamaları / yenilemeler-Sürücü ehliyet, plaka vb. işlemleri, araç kaydı Kişisel Hesaplar (benim vergim, benim cezam, Benim lisansım vb.) Vergi ödeme-Sosyal yardım alma-Bilet ya da ceza faturası ödeme Seçmen kaydı ve çevrimiçi oy kullanma vb.	Lisans uygulamaları / yenilemeler Vergi ödeme Tedarik Kamu ihalelerine katılım vb.	Kamu yönetim birimleri arasındaki tüm çevrim-içi işlemler
Dönüşüm Aşaması	Tüm kamu hizmetleri için, entegre, kişisel hesaplı, kişiselleştirilmiş web sitesi	Tüm kamu hizmetleri için, entegre, kişisel hesaplı, kişiselleştirilmiş web sitesi	Etkin, sürekli güncellenen veri bankası entegrasyonu
G2C: Devletten Vatandaşa, G2B: Devletten İş Dünyasına, G2G: Devletten Devlete			

Kaynak: Tarhan, 2011:74

1.7. E-Devlet Uygulamalarında Karşılaşılan Sorunlar

1.7.1. Altyapı

E-devlet uygulamalarında çözüm bekleyen problemlerden biri de gerekli altyapı imkanlarının sağlanamayışıyla ilgilidir. Altyapı denildiğinde sadece e-devlet hizmetlerinin verilmesinde talep edilen teknolojik cihazlar düşünülmemelidir. Altyapı, hem kamu kurum ve kuruluşlarının hizmet verebilmesi için talep edilen teknik gereksinimleri hem de ilgili hizmetleri alacak yurttaşlara bir takım güvenceleri sağlayan hukuki ve yasal bir takım düzenlemeleri de kapsayacak biçimde ele almak yerinde olacaktır.

1.7.1.1. Teknolojik Altyapı

E-devlet hizmetlerinin verilmesinde ve kullanımında teknolojik altyapı faktörü oldukça önemlidir. İleri seviyede teknoloji gerektiren bilgi iletişim araç ve gereçlerinin edinilme maliyetleri çok yüksek olduğundan teknik altyapı faktörü, gelişmişlik ile yakından ilgilidir. Bir devlette dijital ağlar olmadan e-devlete girmek mümkün değildir. Vatandaşların bilgiye ulaşmasının kolay olabilmesi için gerekli altyapı mekanizmaları oluşturulmalıdır. Vatandaşların en verimli ve hızlı bir biçimde hizmet alabilecekleri teknik araçlar belirlenmeli ve gerekli altyapı kurulmalıdır (Demirel,2006:83-109).

Vatandaşlar yeni teknolojilerle mekan ve zamandan bağımsız iletişim kurulabilecektir. Ayrıca yeni bilgi yönetimi araçları bilginin kullanımı ve yaygınlaştırılmasına da yararlı olacaktır (Yaman, 2008: 34).

E-devlet uygulamasının hayata geçirilmesi, bilgiye ulaşmanın hızlı olması ülkenin ulaşılması en zor ücra köşelerine kadar uzanan bir bilişim altyapısının kurulmasına bağlıdır. Günümüzde bilişim altyapısı üzerinden vatandaşlara hızlı ve kesintisiz internet, veri iletimi, video ve ses gibi çoklu ortam adı verilen hizmetler ulaştırılırken, altyapıdaki darboğazın belirlenmesi amacıyla bir kısım yeni teknolojiler geliştirilmekte ve kullanılmaktadır. Özellikle iş çevrelerinde hızlı ve kesintisiz internet erişimine sahip olmak artık zorunluluk teşkil etmektedir. Toplumun tüm kesimlerinde internetten bilgiye daha hızlı ve güvenli bir biçimde erişebilmek ve çoklu ortam hizmetlerinden en uygun maliyetlerle faydalanmak, yeni çağın gereklerinden biri

olmuştur. Günümüzde bilgi toplumu olabilmek; kolay, ucuz, erişilir internet ve gelişmiş bir iletişim altyapısına bağlıdır (T.C. Başbakanlık,2002:11).

Günümüzde özellikle e-devlet altyapısından güvenli iletişim sağlamak, ülkenin her köşesine ulaşılır olmak, büyük hacimlere varan veri tabanlarında iletişim problemi ile karşılaşmadan işlem yapmak ve bunların düzenli işlemlerini sağlamak için yüksek kapasiteli internet erişimine de gereksinim vardır (Kırçova, 2003: 167).

Ülkemizde hizmetlerin elektronik ortamda verilmesi ile ilgili ilk resmi rapor özelliği taşıyan TUENA (Türkiye Ulusal Enformasyon Altyapısı Anaplanı)'da yatırım harcamaları ile ilgili bir takım veriler bulunmaktadır. Rapora göre, 2010 yılı sonunda uçbirim ve şebeke harcamaları için yapılacak yatırımların tutarı 38 Milyar ABD Doları olarak öngörülmüştür (TUENA, 1999: 26). OECD'nin (2004: 45) yapmış olduğu değerlendirmeye göre, Türkiye telekomünikasyon, diğer teknolojik hizmetler ile yazılım ve donanım sektörlerinde bilişim teknolojilerine gayri safi yurt içi harcamalarına oranla ayırdığı kaynaklarda diğer OECD ülkeleri arasında bir hayli gerilerdedir. OECD ülke ortalaması yüzde 6'larda iken; ülkemiz için bu oran yüzde 4'lerdedir. Bu sıralamada en gerilerde olan ülke ise Türkiye'den hemen sonra gelen İrlanda'dır.(Tarhan,2011:233-234).

Teknolojik altyapıya gerekli yatırımların yapılmasıyla birlikte özellikle donanım ve yazılım geliştirme sürecinde ülkemizin dış ülkelere bağımlılıktan kurtarılması gerekmektedir. Ülkemizde bu dönüşüm gerçekleştirilemediği takdirde sürekli gelişen bilişim teknolojileri ile donanım ve yazılım alanındaki gelişmelerin hep takipçisi bir ülke olmaktan öteye geçilemeyecektir.

1.7.1.2. Hukuksal Altyapı

Ülkemizde e-devlet yapılanmasını sağlayabilmek için yeni yasal düzenlemelere ihtiyaç duyulmaktadır. Bu düzenlemelerin yetersizliği e-devletin önündeki en büyük engeller arasındadır.

Hukuksal altyapının sağlıklı bir biçimde gerçekleştirilememesi durumunda ülkenin bilgi ağı her türlü saldırı ve ihmale açık olacağından, hukuksal yapı geliştirilirken ülkenin imkanları siyasal ve ekonomik durumunun yanında sosyo-kültürel dokusu da dikkate alınmalıdır (Nohutçu ve Demirel, 2005: 47).

Devletin bireysel bilgilerinin korunması, e-sözleşme, e-imza, ulusal bilgi güvenliği, bilgiye erişim özgürlüğünün garanti altına alınması gibi alanlarda elektronik işlemleri içerecek değişiklikleri yaparak hukuksal altyapıyı güçlendirmesi gerekmektedir. Ülkemizde giderek bu konuda eksikliklerin tamamlanmaya çalışıldığı görülmektedir. Türkiye’de bilgi toplumu oluşturma adına mevzuata ana hatlarıyla bakıldığında, e-devletin hukuki alt yapısını oluşturmak üzere birçok düzenlemenin elden geçirildiği görülmektedir (Oğurlu, 2010: 88).

Ülkemizde 5237 sayılı Türk Ceza Kanunu’nun 135 ve 140’ıncı maddelerin de; bireysel verilerin hukuka aykırı olarak kaydedilmesi, dağıtılması ve yok edilmesi ile ilgili suçlar ve bunların karşılığı olan cezalar düzenlenmiştir. Kanunun 243 ve 246ncı maddelerin de ise, “bilişim sistemlerine izinsiz girme, sistemi bozma, engelleme, verileri değiştirme veya yok etme” suçlarının tanımları ile bunlara uygulanacak cezalar ayrıntılı olarak düzenlenmiştir. Bu suçların işlenmesinin önlenemediği ve kolaylıkla işlenebildiği bir ortamın, e-devletin yerleşmesine imkân vermeyeceği görülmektedir (Oğurlu, 2010: 91). Bunun için ceza hukuku düzenlemeleriyle öncelikle bilgi iletişim suçlarının müeyyideye bağlanması hem kamu kurum ve kuruluşları hem de vatandaşların e-devlet uygulamaları için ihtiyaç duydukları gizlilik ve güvenlik ortamı için önem arz etmektedir.

1.7.2. Kaynak Yetersizliği

E-devletin yerleşmesi ve kendinden beklenen faydaların oluşabilmesi için teknolojik ve hukuksal altyapı kadar kurumsal altyapının da eş anlı olarak uygun bir şekilde geliştirilmesi gerekmektedir (Uçkan, 2003: 54). Kurumsal altyapı kavramı e-devlet uygulamalarının işletilmesinde etkin olan teknik kadro ve işlemlerin maliyetlerini karşılamaya yönelik finansal bir takım problemlerin çözülmesini kapsamaktadır.

Kaynak yetersizliği finansal bir takım engelleri akla getirirse de e-devlet hizmetlerinin yürütülebilmesi ve bu hizmetlerin aksatmadan sürekli verilmesine imkan sağlayan teknik kadro ve eğitilmiş insan gücü bakımından yaşanan sıkıntılar da bu başlık altında değerlendirilebilir. Çünkü e-devlet hizmetlerinin yürütülmesi, finansal engellerin aşılması kadar teknik kadro ve yetiştirilmiş eğitilmiş insan gücüne de ihtiyaç duymaktadır.(Tarhan,2011:238)

1.7.2.1. Teknik Kadro ve Yetişmiş İnsan Gücü Eksikliği

E-devlet faaliyetleri etkili ve sürekli bir eğitimi zorunlu kılmaktadır. (Uyan ve Akçin, 2007: 44).

Bu konuda hizmet içi eğitim önemli bir yere sahiptir. Çünkü hizmet içi eğitim; “hizmet öncesinde verilen bilgilerin yetersiz ve eksik oluşu, hizmette gelişme ve değişikliklere bağlı kalma zorunluluğu, kimi bilgi ve becerilerin yalnızca hizmet içinde öğrenilebilmesi gerçeği, kendini geliştirme ve öğrenme isteği, hizmet içi eğitimin öğrenmeyi rastlantısal olmaktan kurtarıp sistemli hale getirmektedir.”(Canman, 2000: 16-17).

E-devlete uyumun sağlanması ve e-devlet faaliyetlerini yürütebilmek için fazla sayıda teknik kadro gerekecektir. Hizmetlerin yerine getirilmesinde daima özel kuruluşlardan yardım alınamayacağı için bilgi iletişim teknolojileri alanında yetişmiş personellere ihtiyaç vardır. Genelde devletler teknik kadroların azlığından dolayı bu hususta büyük sorun yaşamaktadırlar. Yetişmiş teknik kadrolar e-devlet faaliyetlerinde önemli unsurlardan birisini oluşturur ki , iyi yetişmiş ve motive edilmiş insan gücü, e-devlet uygulamalarının başarısında kritik bir öneme sahiptir (Tarhan,2011:239).

Ülkemiz teknik personel açısından analiz edildiğinde, bilgi iletişim ve telekomünikasyon alanlarında ara iş gücü yetiştirme hususunda eksiklikler söz konusudur. Özellikle telekomünikasyon konusunda kablolu / kablosuz ağ teknolojileri, yeni nesil ağların altyapı ve uygulamaları hususunda yetişmiş kaliteli teknik iş gücü sayısı azdır (TÜSİAD, 2006: 27). Ülkemizde bu problemin ortadan kaldırılabilmesi için teknolojik yeteneğe sahip genç nüfusun ilgili eğitim kurumlarına yönlendirilmesiyle bu boşluk doldurulmaktadır.

1.7.2.2. Finansman sorunu

E-devlet uygulamalarının başlatılması ve hizmetlerin sürdürülebilirliği için gerekli olan faktörlerden birisi de fon teminidir.

Her şeyde olduğu gibi bilgi iletişim teknolojilerinin de bir kuruluş ve işletim maliyeti vardır. Ancak bu maliyet kendini kısa sürede amorti edebileceği gibi, parasal olarak ölçülemeyen önemli getirileri de beraberinde getirecektir. Kamu kurum ve kuruluşlarında bu hususta ne yazık ki ödenek eksikliği ve kaynak yetersizliği önemli bir

problem oluşturmakta ve kurumların teknik yapılandırmalarını önlemektedir. Üretilmediğimiz donanım ve yazılım ürünlerinin sürekli dış ülkelerden alımı ve bunlara ödenen paralar ülkemize ilave yükler getirmektedir. Sadece dış alımlarla bu ihtiyaçların temini mümkün değildir. Ülke içinde, donanım ve yazılımın üretilmesi için yeni yöntemler düşünülmeli, ar-ge ile geliştirilmesine yönelik projeler oluşturulmalı ve yürütülmelidir (Erdal, 2004: 187). Bunun için e-devlete yönelik genel bütçe içinde özel bir bütçe hazırlanması da faydalı olacaktır

E-devlet süreci, 1983 yılında Bilgi Teknolojileri Yüksek Kurulunun (BTYK) kurulmasıyla başlamış, 2004 yılında e-avrupa 2005'e taraf olunmasıyla hızlanmış ve 2008 yılında tek adresten hizmet anlayışının "www.turkiye.gov.tr" sunulmasıyla günümüze kadar gelmiştir. Altyapısal, finansal ve sosyo-kültürel bir takım eksiklikler hala geçerliliğini koruyor olsa da ülkemiz bu hususta çok büyük mesafeler almıştır. (Tarhan, 2011:242)

1.7.3. Gizlilik ve Güvenlik

Tüm kamusal hizmetlerde vatandaşların temel beklentileri arasında hızın yanı sıra, kalite, gizlilik ve güvenlik de vardır.

Internet vasıtasıyla verilen bilgi ve hizmetlerin gizlilik ve güvenliği hususu iki çerçevede incelenebilir (Yıldız, 2003: 318). İlk olarak, yönetim kademelerinin yurttaşlara ve kurumlara hizmet verirken kullandığı gizli bilgilerin kötü niyetli kişilerin eline geçmesinin önlenmesi sorunu vardır. Gizlilik ve güvenlik hususunun diğer yönü ise, devlet bilgilerinin ulusal güvenliği tehlikeye düşürebilme ihtimalidir.

1960'lı yıllardan beri yurttaşların kamu kurum ve kuruluşlarına duyduğu güvende bir azalma eğilimi kendini göstermektedir. Bu eğilim, siyasetçiler, yöneticiler ve yurttaşlar için üstesinden gelinmesi güç bir problemdir. Vatandaşlarda kurumlar yönünden yaşanan bu güven kaybı politik ve yönetsel performansta ve bunun yanı sıra kamu hizmetlerinden memnuniyetsizliğe yol açmaktadır. Ülkemiz de kamu yönetimindeki aşırı merkezîyetçi yapı, kamusal hizmetlerin sunumundaki kırtasiyecilik, kayıtsızlık ve vurdumduymazlık, vatandaşlara gösterilen ilgisizlik, kamu kurum ve kuruluşlarında yaşanan yozlaşma, kamu kurumlarının yeter düzeyde ve süratte hizmet veremeyişi, asıl amacı topluma hizmet olan devletin, yurttaşların gözündeki güvenini önemli ölçüde sarsmıştır (Çelik, 2003: 151).

Yurttaşlarda kamu kurum ve kuruluşlarına yönelik oluşan bu güven kaybı, klasik kamu yönetimi anlayışının ortaya çıkardığı problemlere çözümler getiren e-devlet uygulamalarında da sürmüştür. Günümüzde internette dolaşan vatandaşlara ait bilgiler kullanıcıların rızası ve bilgisi olmadan teknik olarak erişiminin mümkün hale gelmesi (İnce, 2001: 36), e-devlet hizmetlerinin verilmesinde karşılaşılan en önemli problemlerden biri olan hizmetlerin işlediği sisteme olan güven eksikliğini gündeme getirmiştir (Tarhan,2011:230).

Bu hususun ciddiye alınmaması, üçüncü şahısların hassas bilgilere erişimi e-devlete olan güvenin kaybedilmesine ve başarısızlığına yol açabilir.

İnternet üzerinden verilen hizmetlere güven olmaksızın, teknoloji kullanmaya önceden kuşkulu olan yurttaşlar bundan daha da uzaklaşabilir ve hatta detaylı kişisel bilgiler isteyen online hizmetleri kullanımdan kaçınabilirler (Worldbank, 2002: 17).

Yurttaşlar, hiç olmadığı kadar kişisel bilgilerini kullanmaya başladıkları elektronik ortamlarda, bu bilgilerin korunması için daha fazla gizlilik hakkı istemektedirler (Riley ve Sheridan, 2007: 1060). Bu husus yurttaşların kamu kurumlarına gitmeden bütün işlemlerini yürütebildikleri e-devlet hizmetlerinin yüksek güvenilirlikte verilmesini beklediklerine işaret etmektedir.

Devlet tarafından oluşturulmuş bir veri tabanının hangi yetkiler ve izinler çerçevesinde kimler tarafından kullanılacağından, verilerin depolanmasından, saklanmasından, paylaşılmasından ve transferlerinden dolayı ortaya çıkabilecek güvenlik açıklarına kadar her şeyin en ince ayrıntısına kadar belirlenmesi gereklidir. Kamu hizmetlerinin güvenilir, eksiksiz ve sürekli bir şekilde işleyebilmesi için devlet-yurttaş ilişkileri açısından son derece önemlidir. Ancak bu ilişkiler karşılıklı olarak sorumluluk ve yükümlülük doğuran, yasal sonuçları olan işlemlere konu olmaktadır. Bu anlamda hem devletin hem de yurttaşın hak, ödev ve sorumluluklarını tam olarak yerine getirebileceği güvenli bir ağ ortamı yaratması gerekmektedir (Kırçova, 2003: 70)

İyi bir güvenlik politikası en az şu üç özelliği taşımalıdır: (Özçelik, 2010:18)

Koruma: Kullanıcıların topladıkları bilgilerin, bunları kullanma biçimlerinin ve yaptıkları tüm işlemlerin gizli kalması ve dışarı sızdırılmamasıdır.

Yeterlilik: Bu unsur, kullanıcının yapmak istediği işlemlerle ilgili olarak yalnızca gerekli olan bilgileri girmesi, işlemle ilgisi olmayan kişisel bilgileri girmek zorunda bırakılmamasıdır.

Güvenlik: E-devlet üzerinden yapılan tüm işlemlerin güvenliğinin sağlanması ve dışarıdan oluşabilecek tüm saldırılara karşı güvenlik duvarının oluşturulmasıdır.

E-devlet'in gerçekleştirilmesinde alınacak güvenlik önlemleri ve düzeyi sistemin maliyetini direkt etkileyeceğinden, güvenlik düzeyleri işlemlerin önemine göre değişebilir. Örneğin finansal işlemlerde güvenlik en yüksek düzeyde uygulanırken istatistiki bilgilere ulaşmada güvenlik düzeyi düşürülebilir. Hangi bilgilerin hangi güvenlik düzeyinde olduğunu belirlemek ve bunlara gereken önemi göstermek için, birçok gelişmiş ülkedeki gibi, hukuksal düzenlemelere ihtiyaç vardır. (Kırçova, 2003: 73)

Güvenli bir ağ ortamında rahatça bilgi tedarik transferinin sağlanmasına imkan sağlayacak en emin yapı olan devlet, güvenli bir biçimde operasyonda bulunmak için toplumdaki hızlı değişime uyum sağlayacak siber güvenlik timleri ve e-devlet teftişçileri oluşturarak risklerin önüne geçmeyi kendisine hedef seçmiş olmalıdır (Karaaslan, 2011: 31).

Tüm bunlar göstermektedir ki, yurttaşlar arasında e-devlet uygulamalarının yaygınlaşması ve hizmet kalitesi algısının yükseltilebilmesi şahsi verilerin başka amaçlar için kullanılmaması, toplanan ve depolanan şahsi veri miktarının azaltılması, birey gizliliklerinin kendi denetiminde olması, yeterli bilgi güvenliğinin ön koşul olması gibi prensipler sağlanabildiği ölçüde, yurttaşlar işlemlerini yürütmede geleneksel yöntemleri terk ederek e-devlet hizmetlerinden faydalanma yoluna gireceklerdir. Kuşkusuz problemin giderilmesi ve kişilerin zihninde güvenilir bir hizmet verildiği düşüncesinin geliştirilmesi, e-devletin kurulmasından ve işletilmesinden sorumlu olan devletin vazifesidir (Kızılyel, 2007: 59).

1.7.4. Sayısal (Dijital) Uçurum Sorunu

Gelişmiş ülkeler ile gelişmemiş ülkeler arasındaki teknolojik farkın açıklaması “sayısal uçurum” kavramı olarak karşımıza çıkmaktadır (Erdal, 2004: 34). Farklı coğrafi bölgelerde sosyo-ekonomik koşullar yönünden kişilerin, bilgi ve iletişim

teknolojilerine erişim olanaklarındaki adaletsizlik olarak tanımlanabilen sayısal uçurum, devletler arasında ve aynı devlet içerisinde yer alan farklı bölgelerde bir takım farklılıklar gösterebilmektedir. Bu açıdan değerlendirildiğinde sayısal uçurum ulusal ölçekte donanım, yazılım ve bilgiye erişim noktasındaki ikiye bölünmeyi kapsarken, uluslararası ölçekte ise gelişmiş ve gelişmekte olan ülkeler arasındaki bilgiyi üretme, kullanma ve bilgiye erişim yönünden yaşanan farkları kapsamaktadır. Ulusal veya uluslararası ölçekte bilgi iletişim teknolojilerine erişimde yaşanan bu eşitsizlik, e-demokrasinin gerçekleştirilmesinde olduğu kadar, e-devlet uygulamalarının işletilmesinin önündeki en büyük engel olarak ortaya çıkmaktadır (Kırçova, 2003: 164).

Bilgi ve iletişim teknolojilerine yapılan yatırım miktarındaki artış oranı, toplumun çoğunluğunu oluşturan çocuk, yaşlı, sakat, fakir ve kadınlar gibi teknik imkanlardan yoksun kesimler için yapılan yatırım miktarını da doğrudan ele vereceği için belirleyicidir.

Toplumda yüksek gelir düzeyi olanların teknolojik yeniliklere anında ve en kaliteli cihazlara ulaşmaları nedeniyle sayısal uçurum gelişmiş veya gelişmemiş ülkelerde hayati bir problemdir. Ülkedeki gelirlerin önemli bir bölümünü ellerinde bulunduran elit kesim yeni teknolojilere hızla uyum sağlarlarken gelir düzeyi düşük kesimler daha düşük seviyede bilgi iletişim teknolojisi kullanıcıları oldukları için bu sorunun devam eden ve kolay kolay kapanmayacak bir problem olarak yapısal sorunlar arasında yer alacağını tahmin etmek zor olmayacaktır.

Yapılan araştırmalar da göstermiştir ki toplumdaki düşük gelirli, engelli, yaşlı, kesimler gibi dezavantajlı kişilerin interneti benimseme oranları daha düşük seviyelerde kalmaktadır. İlginç olan bu grupların toplumda kamusal hizmetleri yüksek düzeyde kullanan kesimler olmasıdır. İnternete sahip olamadıkları ve bilişim cihazlarını kendi gereksinimleri doğrultusunda kullanamadıkları zaman bu gruplar sanal dünyadan da dışlanmış olmaktadır.

Ellerini kullanamayan, ama olan, sağır veya daha farklı engellere sahip kişiler için yazılım, donanım politika girişimleri ve eğitim konferansları düzenlenmelidir. Devlet vatandaşların tümüne fiziksel kapasitelerine bakmadan hizmet sunmalıdır. Kamu hizmetlerinin verilmesinde okuma-yazma bilmeyen kişiler de ihmal edilmemeli onların

da yararlanacağı yazılımlar, servisler ve hizmetler devreye sokularak ülkedeki kamu hizmetlerine eşit düzeyde erişememekten kaynaklanan adaletsizlikler giderilmelidir.

Reddick (2005: 51)'in yapmış olduğu araştırmada da, 55-64 yaş aralığındaki kişilerin e-devlet kullanımı hususunda genç nüfusa oranla daha isteksiz olduğunu tespit etmiştir. Ayrıca yüksek gelirli vatandaşların, düşük gelirlilere oranla bu hizmetlerden daha fazla faydalanmadıkları da bu çalışmanın tespitleri arasındadır. Araştırma bulgularından hareketle, e-devlet hizmetlerine ulaşmada “bilşim teknolojilerine sahip olabilme” ve sunulan “hizmet maliyetlerini karşılayabilme” imkanlarının etkili olduğu söylenebilir. “eğitim düzeyi” ve “bilşim teknolojilerini deneyimlemiş olma” yani teknoloji kullanımına yatkınlık da e-devlet kullanımına etki eden faktörler arasında yer almaktadır.

Sayısal uçuruma son verilmesi ve e-devletin insanların tümünde yaygınlaştırılabilmesi; ulusal bağlamda e-devlet hizmetlerinin sağlanabilirliği, herhangi bir ayırım gözetilmeksizin ilgili hizmetlere erişilebilirliğin gerçekleştirilmesi, hizmetleri satın alabilirliğin sağlanması ve bilşim teknolojilerine ilişkin halkın bilinç ve eğitim seviyesinin yükseltilmesi ile mümkün olabilir.

İKİNCİ BÖLÜM

2. DÜNYA DA VE TÜRKİYE DE E-DEVLET VE ÖRNEK UYGULAMALAR

2.1.Dünyada E-Devlet

Dünyada gelişmiş ve gelişmekte olan devletlerin büyük önem verdikleri (Balcı, 2003a:271) e-devlet uygulamaları öncelikle yerel yönetimlerde uygulanmaya başlamıştır (Arifoğlu ve diğer 2002:37). E- devlet uygulamaları devletlerin amaçları doğrultusunda hazırlanmaktadır. Gelişmiş devletlerin amaçları rekabette ön plana çıkmak ve halkına yüksek teknoloji imajı vermek iken, gelişmekte olan devletler örneğin Afrika'da yolsuzluğu önlemek olarak karşımıza çıkmaktadır (Ateş, 2003:489). Her devletin özellik ve ihtiyaçlarına göre hazırlanmakta olan e-devletle ilgili, uluslararası kurumlar çeşitli ölçümlemeler kullanarak dünyada ki devletlerin e-devlet alanında gelişmişlik sıralamalarını farklı yıllarda yayınlamaktadırlar. Burada diğer ülkelerle durum mukayesesi yapabilmek amacıyla ilgililerin başvuracağı en son yayınlanmış iki uluslararası değerlendirmeyi ele alacağız.

Bunlardan birincisi, Waseda Üniversitesi E-Devlet Enstitüsü Müdürü Prof. Dr. Toshio Obi önderliğinde bir grup akademisyenin son on bir yıldır e-devlet uygulamalarının dünya çapındaki gelişimine yönelik yaptıkları ölçüm ve değerlendirmelerdir. Bu ölçme ve değerlendirmeler Birleşmiş Milletler, OECD ve Uluslararası Telekomünikasyon Birliği (ITU) ile işbirliği içerisinde yapılmıştır. (<https://www.waseda.jp/top/en-news/28775>, 17.11.2016)

Waseda Üniversitesi E-Devlet Enstitüsü Müdürü Obi'nin 2015 yılında yayınladığı dünya e-devlet sıralaması Tablo 2.1' de yer almaktadır.

Tablo 2.1 2015 Dünya E-Devlet Sıralaması

Sıralama	Ülkeler	Puan	Sıralama	Ülkeler	Puan	Sıralama	Ülkeler	Puan
1	Singapur	93.80	22	Tayland	67.31	43	Brunei	51.06
2	ABD	93.58	23	İsrail	65.80	44	Bahreyn	50.50
3	Danimarka	91.25	24	HongKong	65.24	45	Brezilya	50.37
4	İngiltere	90.17	25	Malezya	64.87	46	Arjantin	50.32
5	G.Kore	89.39	26	Portekiz	63.93	47	Kolombiya	49.36
6	Japonya	87.77	27	Çek C.	63.48	48	G.Afrika	49.30
7	Avustralya	86.30	28	İtalya	61.30	49	Çin	48.36
8	Estonya	84.87	29	Endonezya	60.11	50	Kazakistan	47.73
9	Kanada	81.45	30	BAE	58.10	51	S.Arabistan	47.48
10	Norveç	79.63	31	Polonya	57.30	52	Peru	46.21
11	İsveç	77.95	32	İspanya	57.12	53	Tunus	45.87
12	Avusturya	77.26	33	Vietnam	57.03	54	Venezuela	44.65
13	Y. Zelanda	76.66	34	Rusya	56.56	55	Uruguay	44.01
14	Finlandiya	76.49	35	Hindistan	56.42	56	Fas	43.13
15	Almanya	76.46	36	Makao	56.27	57	Pakistan	42.94
16	Fransa	73.39	37	Şili	53.49	58	Kosta Rika	42.06
17	Tayvan	72.76	38	Meksika	53.41	59	Gürcistan	40.73
18	Belçika	71.69	39	Romanya	53.11	60	Nijerya	38.37
19	İzlanda	69.73	40	Umman	51.60	61	Fiji	37.54
20	Hollanda	69.53	41	Filipinler	51.47	62	Mısır	37.19
21	İsviçre	69.17	42	Türkiye	51.31	63	Kenya	32.91

Kaynak: Obi & Iwasaki, 2015: 2

Tablo 2.1’de görüldüğü gibi 2015 dünya e-devlet sıralamasında Singapur 0,22 fazla puanla , ABD’nin önüne geçip birinci sırada ABD ise ikinci sırada yer almaktadır. Danimarka 91,25 puanla üçüncü sırada yer alırken İngiltere 90,17 puanla dördüncü sırada yer almıştır. Güney Kore ise bu sıralamada beşinci sıraya yerleşmiştir. Obi’ nin 2015 yılı dünya e-devlet sıralamasına bu yıl, beş yeni ülke daha girmiştir. Bunlar, Umman, Kosta Rika, İzlanda, Bahreyn ve Fas ülkeleridir. Türkiye ise, bu sıralama da 51,31 puan ile 42. sırada yer almıştır (Obi T., 2015: 2). Obi’nin 2015 yılında yayınladığı dünya e- devlet sıralamasının OECD ülkelerine uyarlanmış şekli ise Tablo 2.2’ de gösterilmiştir.

Tablo 2.2 2015 OECD Ülkeleri E-Devlet Sıralaması

Sıralama	Ülkeler	Puan	Sıralama	Ülkeler	Puan	Sıralama	Ülkeler	Puan
1	ABD	93.58	11	Avusturya	77.26	21	Portekiz	63.93
2	Danimarka	91.25	12	Y.Zelanda	76.66	22	Çek C.	63.48
3	İngiltere	90.17	13	Finlandiya	76.49	23	İtalya	61.30
4	G.Kore	89.39	14	Almanya	76.46	24	Polonya	57.30
5	Japonya	87.77	15	Fransa	73.39	25	İspanya	57.12
6	Avustralya	86.30	16	Belçika	71.69	26	Şili	53.49
7	Estonya	84.87	17	İzlanda	69.73	27	Meksika	53.41
8	Kanada	81.45	18	Hollanda	69.53	28	Türkiye	51.31
9	Norveç	79.63	19	İsviçre	69.17			
10	İsveç	77.95	20	İsrail	65.80			

Kaynak: <https://www.waseda.jp/top/en-news/28775> ‘den uyarlanmıştır.

Tablo 2.2’de görüldüğü gibi 2015 OECD ülkeleri e-devlet sıralamasında, grubun ilk beş sıralaması Amerika Birleşik Devletleri, Danimarka, İngiltere, Kore ve Japonya’dır. Bunlar grubun liderleri durumundadır. Onları Avustralya, Estonya, Kanada, Norveç ve İsveç izlemektedir. Türkiye ise OECD ülkeleri sıralamasında en son sırada yer almaktadır.

İkinci olarak BM’ in 2003 yılından beri, yaklaşık 2 yılda bir kendi üyeleri için e-devlet gelişmişlik seviyelerini belirlemek için ölçümleme çalışması yapıp yayınlamaktadır. BM en son temmuz 2016’ da üye devletlerin e-devlet gelişmişlik seviyelerini yayınlamıştır. E-devlet Gelişmişlik Endeksi (EGDI) olarak adlandırılan bu çalışma, BM altındaki Ekonomik ve Sosyal İlişkiler Departmanı’na (UNDESA) bağlı Kamu İdaresi ve Kalkınma Yönetimi Bölümü (DPADM) tarafından yürütülmektedir. Gerekli çalışmalar ve koordinasyon DPADM altındaki e-devlet Birimi (e-Government Branch) tarafından yerine getirilmektedir. Dünya çapında en fazla devletin değerlendirildiği e-devlet ölçümleme raporudur. (<https://www.dijitaldonusum.gov.tr/bm-e-devlet-gelismislik-endeksi/>, 12.10.2016)

BM E-Devlet Gelişmişlik Endeksi (EGDI) Raporu’nun sağladığı yararlar ise aşağıdaki gibidir:

- Dünyada e-devlet politikalarını daha doğru alınmasına katkı sağlamaktadır.
- Ülkelere e-devlet gelişimlerini teşvik ve iyileştirmeleri için motivasyon sağlamaktadır.
- E-devlet çalışmaları ile ilgili bir referans kaynağı olmakta ve e-devlet gelişimi hakkında bilgi vermektedir.
- 2003 yılından günümüze kadar yapılan değerlendirmeler ile e-devlet gelişmişliğinde küresel ilerlemeyi göstermektedir.
- E-devlet gelişimindeki problemlere medyanın ilgisini çekmektedir.

Temmuz 2016 da yayınlanan Birleşmiş Milletler (BM) E- Devlet gelişmişlik endeksi (EGDI) 2014 yılıyla karşılaştırmalı olarak Tablo 2.3’de verilmiştir.

Tablo 2.3 BM 2014 -2016 yılları E-Devlet Gelişmişlik Endeksi (EGDI)

ÜLKELER	2016 (EGDI)	2016 (SIRALAMA)	2014 (SIRALAMA)		DEĞİŞEN SIRALAMA
İngiltere	0,9193	1	8	↑	7
Avustralya	0,9143	2	2	-	-
Güney Kore	0,8915	3	1	↓	2
Singapur	0,8828	4	3	↓	1
Finlandiya	0,8817	5	10	↑	5
İsveç	0,8704	6	14	↑	8
Hollanda	0,8659	7	5	↓	2
Y.Zelanda	0,8653	8	9	↑	1
Danimarka	0,8510	9	16	↑	7
Fransa	0,8456	10	4	↓	6
Japonya	0,8440	11	6	↓	5
ABD	0,8420	12	7	↓	5
Estonya	0,8334	13	15	↑	2
Kanada	0,8285	14	11	↓	3
Almanya	0,8210	15	21	↑	6
Avusturya	0,8208	16	20	↑	4
İspanya	0,8135	17	12	↓	5
Norveç	0,8117	18	13	↓	5
Belçika	0,7874	19	25	↑	6
İsrail	0,7806	20	17	↓	3
Türkiye	0,5900	68	71	↑	3

Kaynak: <https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2014>

2014 yılındaki e-devlet gelişmişlik endeksinde ilk 5 sırada yer alan ülkeler; Güney Kore, Avustralya, Singapur, Fransa ve Hollanda iken, 2016 yılında e-devlet gelişmişlik endeksinde ise, ilk 5 sırada yer alan ülkeler; İngiltere, Avustralya, Güney

Kore, Singapur ve Finlandiya'dır. Güney Kore, 2014 yılındaki liderliğini 2016 yılında İngiltere'ye kaptırmıştır. Avustralya 2014 yılındaki 2. sıralamasını 2016 yılında da korumuştur. E-devlet uygulamalarına öncü olan ABD ise 2014 yılında 7. sırada iken 2016 yılında 12. Sıraya gerilemiştir.

Türkiye ise, 2014 yılında 71. Sırada iken 2016 yılında ilerleme kaydederek 68. Sıraya yerleşmiştir.

2.1.1. Dünyada Örnek E-Devlet Uygulamaları

Dünyada e-devlet yaklaşımları öncelikli olarak yerel yönetimlerdeki uygulamalarla başlatılmıştır. Gelişmiş ülkelerin yanı sıra gelişmekte olan ülkelerde de e-devlet uygulamalarına büyük önem verilmektedir. Fakat gelişmekte olan ülkelerle gelişmiş ülkelerin e-devlet uygulamaları arasında amaç farklılıkları vardır. Örneğin, bir Afrika ülkesinde başlatılan e-devlet girişiminde amaç yolsuzluğu önleme iken, batılı ülkeler ise devletler/eyaletler arası rekabette öne çıkmak, devletin halkına high-tech bir imaj verme isteği amaçlarıyla e-devlet girişimlerini yönlendirmektedir (Demirel, 2006: 101). Devletlerin e-devlet uygulamalarındaki ana hedefleri birbirlerinden farklılık gösterse de temel amaç küreselleşen dünyada bilgi toplumunun gerektirdiği altyapıyı kurmak ve buna devleti dâhil etmektir. Diğer türlü, ülkeler kalkınma politikalarına e-devlet modelini hızla oturtmadıkları takdirde, bilgi yoksulluğuna ve ekonomik fakirliğe de mahkûm olacaklardır. Bu döngüyü kırmak için bazı ülkeler güçlü bir siyasi irade gösterip e-devlet olma hedefini kalkınma politikalarının en başına koyabilmişlerdir. Buna en güzel örnek Singapur'dur. Singapur, 1980 yılında Ulusal Bilgisayarlaşma Komitesi'ni kurarak, sistematik ve planlı bir biçimde bilişim teknolojilerini ülke içinde yaygınlaştırmıştır. Kurulan komite, beş yıllık bir plan yaparak ülkenin her kesimini bilgisayar kullanımına özendirmiş ve eğitmiştir Amerika Birleşik Devletleri de, bilgi ve iletişim teknolojileri ile e-devlet alanında Dünya'daki öncü ülkelerden birisidir. Bürokrasi merkezli değil, vatandaş odaklı devlet, sonuç odaklı devlet ve yenilikleri destekleyen pazar odaklı devlet; ABD'nin e-devlet stratejilerini kurduğu üç temeldir. (Delibaş ve Akgül ,2010)

Güney Kore de e-devlet uygulamalarında başarısını kanıtlamış ülkeler arasındadır. Güney Kore 2002 yılında 15. sırada yer aldığı Birleşmiş Milletler e-Devlet

Endeksinde, 2010 yılında 1. Sıraya yükselmiştir. 2012 ve 2014 yıllarında birinciliğini korumuş, 2016 yılında 3. sırada yerini almıştır.

İngiltere ve Kanada’da e-devlet çalışmaları doksanlı yılların ortalarında başlatılmıştır. Bu ülkeler e-devlet oluşumunda bu organizasyon içinde yer alan sivil toplum kuruluşları ile yerel yönetimlerin Bilişim Teknolojileri (BT) sektöründen nasıl etkilendiklerini ve beklentilerinin ne olduğunu belirleyerek çalışmalarını şekillendirmişlerdir.

(https://www.google.com.tr/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=7&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwjF3ZPC1t7XAhWQoqQKHR6cDigQFghfMAY&url=http%3A%2F%2Fcontent.lms.sabis.sakarya.edu.tr%2FUploads%2F40700%2F34153%2Fedevlet_hafta7_8.pptx&usg=AOvVaw10VcwEiyRYLl5-rO4aZ2rt, 28.11.2017)

İngiltere, 2004 yılında 3. sırada yer aldığı Birleşmiş Milletler E-Devlet Endeksinde, 2012 yılında 3. Sırayı korumuş, 2014 yılında 8. sırada iken, 2016 yılında 1. sıraya yükselmiştir.

Kanada, bilgi iletişim teknolojilerinin ve e-devletin hızla geliştiği devletler arasındadır

Finlandiya, e-devlet hususunda AB’nin belirlediği hedefleri yakalamış başarılı bir devlettir. 2014 yılında 10. sırada yer aldığı Birleşmiş Milletler E-Devlet Endeksinde, 2016 yılında 5. sıraya yükselmiştir.

E-devlet açısından iyi bir model plan Danimarka ise 2004,2005,2008 yıllarında 2. sırada yer aldığı Birleşmiş Milletler E-Devlet Endeksinde, 2012 de yılında 4. 2016 yılında 9. sırada yerini almıştır.

E-devlet alanında öncü ya da başarılı olan bu devletler, Dünyadaki e-devlet uygulamalarında örnek olarak ele alınacaktır.

2.1.1.1. Amerika Birleşik Devletleri (ABD)

Bilişim ve iletişim sektörlerinde öncü olan ABD, e-devlet uygulamalarında da önde gelen devletler arasındadır. 1993’te başlatılan ve tüm kamu hizmetlerini tek duraktan vermeyi hedefleyen “Access America” e-devlet programı kapsamında 2003 yılına kadar, bağımsız olarak verilen kamu hizmetlerinin bir portal bünyesinde

bütünleştirilmesi amaçlanmıştır. Program kapsamında “firstgov” adlı Internet portalı tasarlanmış ve 2001 yılında hizmete girmiştir (Demirel,2006: 102).

Bilgi iletişim teknolojilerinin daha etkin kullanımı ve federal devletin vatandaşlarla ilişkilerinde daha çok etkileşim sağlamak amacıyla “E-Devlet Yasası” 2001 yılında senatoya sunulmuş ve 15 kasım 2002’de başkan George W. Bush tarafından imzalanmıştır. Yasa kapsamında Beyaz Saray’ın Yönetim ve Bütçe Ofisi nezdinde bir e-devlet ofisi kurulması da öngörülmüştür. (Demirel,2006: 103).

ABD’de 2003 yılında halkın e- devleti benimsemesiyle ilgili “Princeton Research Associates” tarafından bir araştırma yapılmıştır. Bu araştırmaya 1900 ü internet kullanıcısı olan 3000 kişi katıldı.

Bu araştırmadan amaç, e-devlet kullanımındaki durumu görmektir. İnternet kullanıcılarının yerel ve federal hükümetle ilgili bilgileri web üzerinden alma oranları 2000 yılında % 47 iken, 2002’de % 56 ve 2003 yılında ise % 77 olmuştur. Hükümetten web ile talep edilen bilgilerdeki hızlı artış, artık vatandaşların e-Devlet’i kabullendiğini ve kullandığını göstermektedir. (<https://docslide.net/documents/amerika-birlesik-devletlerinde-e-devlet-uygulamaları.html>,11.10.2016)

ABD’nin e-devlet stratejileri üç temel üzerine kuruludur (Kırçova, 2003: 127):

- 1- Vatandaş odaklı devlet
- 2- Sonuç odaklı devlet
- 3- Yenilikçi pazar odaklı devlet

Bu stratejileri gerçekleştirmeye yönelik e-devlet uygulamaları ise beş ana başlık altında ele alınmıştır. Bunlar; (Demirel,2006: 102)

1. Devletten Şirketlere(G2B)
2. Devletten Devlete (G2G)
3. Devletin İç Etkinlik ve Verimliliğini (IEE) Sağlamaya Yönelik
4. E-devletin başarısına engel olan konulara yönelik
5. E-Yetkilendirmeye (Authentication) yönelik uygulamalardır.

ABD’ de ayrıca e-devlet servisleri ve uygulamaları konusunda birçok Üniversitede araştırma projeleri başlatılmıştır. Pew Internet ve Amerikan Life Project’in araştırmasına göre Amerikalı internet kullanıcılarının %75 inden fazlası geçen yıl e-Devlet siteleri üzerinden devletle temas kurmuştur. ([https://docslide.net/documents/amerika-birlesik-devletlerinde-e-devlet](https://docslide.net/documents/amerika-birlesik-devletlerinde-e-devlet-uygulamalari.html)

[uygulamalari.html](https://docslide.net/documents/amerika-birlesik-devletlerinde-e-devlet-uygulamalari.html), 11.10.2016)

ABD’ de federal düzeyde olduğu gibi eyaletler düzeyinde de pek çok online hizmet verilmektedir. Örneğin; California eyalet sitesi lisans yenileme, trafik vergisi gibi pek çok hizmetin sunulduğu kişiselleştirmiş bir portaldır. Indiana eyaleti kamusal bilgilere abonelik ücreti karşılığında ulaşım sağlamaktadır. Minnesota eyaletinde bilgi iletişim teknolojileri vasıtasıyla “daha etkili ve hesap verilebilir” bir eyalet yönetimini kurmak için “Mükemmellik Girişimini Sürdürmek” adlı bir uygulama başlatılmıştır. Illinois eyaletinde ise e-devlet uygulamalarının diğer eyaletlerle bilgi alışverişini kolaylaştırdığı, yurttaşların seçilmiş ve atanmış yöneticilerle olan iletişimini artırdığı tespit edilmiştir (Demirel,2006: 103).

Tablo 2.4 2004-2016 Yılları Arası ABD E-Devlet Gelişmişlik Endeksi

EGDI Sıralaması	2016	2014	2012	2010	2008	2005	2004
Amerika Birleşik Devletleri	12	7	5	2	4	1	1

Kaynak: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data/Country-Information/id/184-United-States-of-America> ’ dan uyarlanmıştır.

E-Devletin oluşumunda öncü devletlerden olan ABD, Birleşmiş Milletler EGDI karşılaştırmalarına göre 2004 ve 2005 yıllarında 1.sırada yer alırken 2014 yılında 7. 2016 yılında ise 12. sıraya kadar gerilemiştir.

2.1.1.2. Kanada

E-devlet uygulamalarında başarılı olan bir ülke de Kanada’dır. Bunun en önemli sebebi ise uygulamanın şekillendirilmesi aşamalarında hizmetlerin tasarımlarının yapılırken ve dağıtılması esnasında vatandaş ve şirketlere danışılmasıdır. Bilgi kullanıcılarının talepleri değerlendirildikten sonra projelere adım atılması etkin e-devlet uygulamalarını da beraberinde getirmiştir. Ülkedeki iletişim ücretlerinin ucuz olması ve

dolayısıyla nüfusun büyük bir bölümünün internet erişiminden faydalananıyor olması; e-devlet uygulamalarının sağlam bir temele oturtulmasında etkili olmuştur. Bu nedenle Kanada'daki toplumun çok büyük bir kısmı devletin kamu hizmetlerini ağ ortamından vermesini desteklemekte ve bu uygulamaları yakından takip etmektedir. (https://www.google.com.tr/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwiF9LaVgoTYAhWFwBQKHRr7Cx8QFggnMAA&url=http%3A%2F%2Fcontent.lms.sabis.sakarya.edu.tr%2FUploads%2F40700%2F34153%2Fedevlet_hafta7_8.pptx&usg=AOvVaw10VcwEiyRYLl5-rO4aZ2rt, 12.12.2017)

Kanadalı vatandaşlar kamu kurum ve kuruluşlarının sunduğu hizmetlerden yararlananlar arasında en istekli grup içine girmektedirler. 2003 yılında yapılan araştırmalara göre internet kullanımında Kanadalı yurttaşların %70'i e-devlet uygulamalarını en az bir kere kullanmıştır. Ayrıca online hizmet kullananların %80'i bu hizmeti tekrar kullanacağını söylemiştir. (Kırçova, 2003: 153) Kanadanın e-devlet faaliyetlerinin önemli bir özelliği de, verilen hizmetlerin güvenliğini ve yurttaşların kişisel bilgilerinin korunmasını federal "Mahremiyet Yasası" ile güçlendirilmiş bir hukuksal zeminde sağlıyor olmasında gösterdiği başarıdır. Bu titizlik, güvenilir iletişim ortamı oluşturmak için kamusal şifreleme anahtarı altyapısı hizmetleriyle desteklenmektedir. Kanada 1980'lerin sonunda 'Çevrimiçi Devlet' ismini verdiği ulusal strateji kapsamında, geniş bir Topluluk Erişim Programı'nı hayata geçirmiş ve 1999'da 'School Net ve Library Net projeleriyle' tüm kamu, okul ve kütüphanelerini internet ulaşımına açan ilk ülke olma özelliğini kazanmıştır. Kanada e-devlet stratejisi, mevcut kamu bilgilerinin ve hizmetlerinin elektronik ortama taşınmanın ötesinde, bu bilgilerin ve hizmetlerin vatandaşlar, iş çevreleri ve uluslararası müşterilerin gereksinimlerine göre yeniden yapılandırması esasına dayanmaktadır. Ayrıca uygulanan kapsamlı erişim programlarıyla ülke içi elektronik bölünme tehlikesinin önüne geçilmeye ve topluluk merkezli bir e-yönetişim ortamı oluşturulmaya çalışılmaktadır. Söz konusu erişim programları, aynı zamanda toplumu e-devlet ortamına hazırlamakta da önemli görevler üstlenmektedir. (Uçkan, 2003:78-79).

Tablo 2.5 2004-2016 Yılları Arası Kanada E-Devlet Gelişmişlik Endeksi

EGDI Sıralaması	2016	2014	2012	2010	2008	2005	2004
Kanada	14	11	11	3	7	8	7

Kaynak: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data/Country-Information/id/31-Canada> ' dan uyarlanmıştır.

Kanada, Birleşmiş Milletler E-Devlet Gelişmişlik Endeksi' inde 2004 ve 2010 yılları arasındaki sıralamada ilk on ülke içinde yer alırken, 2016 yılındaki sıralamada 14. sıraya gerilemiştir.

2.1.1.3. İngiltere

İngiltere'de e-devlet çalışmaları 1994 yılında başlamış olup 1999'da kurulan “Elektronik Temsilcilik Dairesi” ile dinamik ivme kazanmıştır.(Uçkan,2003:82)

İngiltere'de 1998'de Sanayi ve Ticaret başkanlığı tarafından yayımlanan “Rekabetçi Geleceğimiz ve Bilgi Yönetimli Ekonomiye Kurmak” adlı rapor da önemli adımlardandır. Bu raporda İngiltere'nin dünyadaki yenilikçi ve en rekabetçi pazarlara sahip olmasının yolunun, devlet ve özel sektör bilgi teknolojileri uygulamalarından geçtiği vurgulanmıştır (<https://docslide.net/documents/ingiltere-de-e-devlet.html>, 11.10.2016).

İngiltere'deki e-devlet uygulamalarının, dünyadaki diğer uygulamalara benzer yaklaşımlar içerisinde olduğunu ve şu başlıklar altında ele alındığını görmekteyiz:

- “e-devlet” servis önceliklerinin belirlenmesi,
- “e-devlet” servislerinin sunulmasında sivil toplum kurumlarının rolünün daha belirgin olması,
- Özel kesimin “e-devlet”teki hizmet rolünün yeniden tanımlaması,
- Sektörler arası güvenli ara yüzlerin kurulması,
- “e-devlet” uygulamalarının dışında kalan ya da kalmak isteyen kişilerin haklarının korunması,

Hedef, 60 milyon yurttaş ve 3 milyon işletme için 200 merkezi ve 482 yerel devlet kuruluşunu “one-stop shop” (hizmetlerin tek bir elde toplanması) olarak birleştirmektir. İngiltere’de, 2003 de kamu hizmetlerinin %25’inin, 2005 de %50’sinin, 2008 de %100’ünün internet üzerinden yürütülmesi hedeflenmiştir. (<https://docslide.net/documents/ingiltere-de-e-devlet.html>, 11.10.2016)

Tablo 2.6 2004-2016 Yılları Arası İngiltere E-Devlet Gelişmişlik Endeksi

EGDI Sıralaması	2016	2014	2012	2010	2008	2005	2004
İngiltere	1	8	3	4	10	4	3

Kaynak: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data/Country-Information/id/182-United-Kingdom-of-Great-Britain-and-Northern-Ireland> ’ dan uyarlanmıştır.

İngiltere, Birleşmiş Milletler E-Devlet Gelişmişlik Endeksi karşılaştırmasına göre 2004 yılından 2014 yılına kadar hep ilk 10 içerisinde yer alırken, 2016 yılında ilerleme kaydederek 1. sıraya yükselmiştir.

2.1.1.4. Singapur

ABD’den sonra e-devlet uygulamalarında başarı gösteren devletlerden biridir. Singapur’un e-devlet serüveni, kamu hizmeti bilgisayarlaştırma programıyla (CSCP) 1980’lerde başlamıştır. Singapur’un nüfusunun az olması nüfusun çoğunluğunun bilgisayar ve internet sahibi olması kamu yönetimindeki sorunların da kolay çözümlenmesi e-devlet alanında başarıyı getirmiştir (İnce,2001:55).

Ardından 1990’ların sonunda Bilgi Teknolojileri ve Telekomünikasyon kavramları arasındaki yakınlaşma kamu hizmetlerinde bir paradigma değişimini gerekli kıldı ve ilk e-devlet eylem planı 2000’de uygulamaya kondu. Bu plan kamu hizmetlerinin sunumunda müşteri merkezli bir yaklaşımı benimseyerek e-devlet planı II’nin de (EGAP II) temelini oluşturdu. Singapur’daki e-devlete yönelik hazırlanan planlara ilişkin açıklamalar aşağıda daha ayrıntılı olarak verilmiştir: (<https://docslide.net/documents/singapurun-e-devlet-anlayisi.html>, 28.11.2016)

1. Ulusal Bilgisayarlaştırma Planı (1980-1985): Bu plan, geleneksel iş şekillerini otomatikleştirmeye, kağıda dayalı çalışmayı düşürmeye, kamusal hizmetlerde bilgi iletişim teknolojilerinin kullanımını artırmaya odaklandı.

2. Ulusal Bilgi Teknolojileri Planı (1986-1991): Bilgi iletişim teknolojilerine yönelik stratejilerin gelişmesiyle tek portallı kesintisiz hizmet sunulmasına doğru bir eğilim olmuş bu plan doğrultusunda Ticaret Ağı, Hukuk Ağı, Okul linkleri, Tıp Ağı, Bütünsel Arazi Kullanım Sistemi, Tek duraklı Adres Değişim Bildirim Sistemi gibi uygulamalar gerçekleştirilmiştir.
3. Bilgi İletişim Teknolojileri 2000 (1992-1999): Singapur'da hayat kalitesini artırıcı hizmetlere (Singapurluların elektronik hizmetlere olan ilgilerini artırma, ekonomiyi geliştirme, halkı yerel ve global olarak internet'e bağlama vb.) odaklanmıştır. Özellikle güvenli, hızlı ve geniş bant teknolojisini kullanan, bilgi, alışveriş, kültür-sanat vb. işlevleri entegre eden "Singapore One" geniş bant girişimi interaktif multimedya uygulamaları ve hizmetlerini Singapur'daki tüm ev, işletme ve okullara yaygınlaştırmıştır.
4. Infocomm 21 (2000-2003): Bilgi iletişim teknolojileri ve Telekomünikasyon kavramlarının birbiriyle bütünleşmesi Singapur'da başarılı bir e-toplum ve e-devlet geliştirmeyi amaçlayan Infocomm 21 master planının 2000 yılında başlatılmasını sağlamıştır.
5. Bağlı Singapur (2003-): Şu an uygulanmakta olan bu plan Infocomm'u yeni değerler üretmekte ve hayatı zenginleştirmek konusunda yeni fikirleri gündeme getiren bir araç olarak görmektedir. E-devlet ikinci eylem planı (2003-2006) da Infocomm'u müşterilerin ve Internet'e bağlı yurttaşların memnuniyetini sağlayan bir plan olarak geliştirmek istemektedir.

Singapur'da kamu alanında en önemli proje e-citizen'dir. Bu projenin amacı, çeşitli kamusal hizmetleri sağlayan tek bir portal oluşturmaktır. E-citizen portalı kamu hizmetlerinin vitrinidir. Site yurttaşların online işlerini tamamlamalarını kolaylaştıran kullanıcı dostu ve iyi organize edilmiş bir görünüme sahiptir. Sitedeki hizmetler daha çok yaşam olaylarına göre (sağlık, eğitim, iskân, iş bulma, ulaşım, vb.) dizayn edilmiştir. Site 24 saat kesintisiz hizmet vermektedir.

Dikkate değer bir uygulama olan İdari e-iş (GeBIZ) portalı Haziran 2000'de başlatılmıştır. Portal, kamusal işletmeler ve ticari işletmeler arasındaki tedarik süreçleriyle ilgili işlemleri içermektedir. GeBIZ sayesinde ticari işletmeler devletle

ilişkilerini daha etkili, şeffaf ve güvenli bir çerçevede sürdürme imkanı bulur. Bütün işlemlerin elektronik ortama aktarılması yabancıların bulunduğu ülkeden Singapur'da iş kurabilmelerine de imkan tanımaktadır.

Tablo 2.7 2004-2016 Yılları Arası Singapur E-Devlet Gelişmişlik Endeksi

EGDI Sıralaması	2016	2014	2012	2010	2008	2005	2004
Singapur	4	3	10	11	23	7	8

Kaynak: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data/Country-Information/id/154-Singapore/dataYear/2016>’ dan uyarlanmıştır.

Singapur Birleşmiş Milletler E-Devlet Gelişmişlik Endeksi’nde 2004 yılından 2014 yılına kadar (2008 ve 2010 yılları hariç) ilk 10 sıralamasına girerken, 2016 yılında ise 4. sırada yer almıştır.

2.1.1.5. Danimarka

E-devlet uygulamaları yönünden en iyi modellerden biri olan Danimarka bu kapsamda önemli gelişmelere imza atmıştır. İnternet ortamında çevrimiçi verilmesi mümkün olan 165 hizmetin 162 sini vermeyi başarmıştır. Her geçen gün e devlet hususunda giderek lider ülkelere yaklaşmaktadır (Kırçova, 2003:151). Danimarka’nın bu başarısında, nüfusunun az ve eğitilmiş olması, bilgi iletişim teknolojileri kullanımının yaygın olması ve ekonomisinin güçlü olmasının etkisi büyüktür. Uçkan Danimarka’nın e devlet ile ilgili durumunu yansıtan verileri aşağıda şu şekilde sıralamıştır. (Uçkan, 2003:85)

- Danimarka da Yurttaşların % 70’inde bilgisayar bulunmaktadır.
- Yurttaşların % 70’ inin internet bağlantısı bulunmaktadır.
- Danimarka nüfusunun % 64’ü bulundukları yerlerden (ev, okul, iş yeri vb.) internete ulaşabilmektedirler
- Danimarka da dört kişiden fazla kişi çalıştıran işletmelerin %81’inde internete ulaşım bulunmaktadır ve bu işletmelerin %52’sinin kendilerine ait web sitesi bulunmaktadır.
- Bütün bakanlıkların, kamu kurum ve kuruluşların ve 275 yerel yönetim örgütünün de kendilerine ait web sayfaları bulunmaktadır.

- Ülkede kamu kurum ve kuruluşlarının % 82'sinin e-posta adresi bulunmaktadır.

Tablo 2.8 2004-2016 Yılları Arası Danimarka E-Devlet Gelişmişlik Endeksi

EGDI Sıralaması	2016	2014	2012	2010	2008	2005	2004
Danimarka	9	16	4	7	2	2	2

Kaynak: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data/Country-Information/id/48-Denmark>

'dan uyarlanmıştır.

Danimarka, Birleşmiş Milletler E-Devlet Gelişmişlik Endeksi karşılaştırmasına göre 2004 yılından 2008 yılına kadar hep 2. sırada yer alırken, 2016 yılında ise 9. sıraya kadar gerilemiştir.

2.1.1.6. Finlandiya

Finlandiya e-devlet hususunda, Avrupa konseyinin 2000 yılında Lizbon'da kabul ettiği Avrupa'yı en rekabetçi ve dinamik bilgi tabanlı ekonomisi yapmak hedefini yakalamış başarılı bir devlettir. Bu başarı Finlandiya'nın ulusal karakteristiklerine dayandırılmaktadır. (global.finland.fi , Erişim 13.09.2016) Finlandiya'da vatandaşlar 1999 yılında nüfus idareleri tarafından verilen ve üzerinde kendilerine ait e kod bulunan ID kartlarını kullanarak e hizmetlere ulaşmaktadırlar. Finlandiya'da 2004 yılında yerel yönetimlerin hemen hemen hepsinin kendilerine ait web siteleri bulunmaktadır (Drüke ve diğ.,2005:19). Yine Dünya Ekonomik Forumunun şubat 2003 yılında yayımladığı ve 82 ülkeyi kapsayan “ Bilgi Teknoloji Raporuna” göre ise, Finlandiya bilgi iletişim teknolojilerinin gelişimine sağladığı pazar ortamı ve kullanım açısından zirvede yerini almıştır. Onun için “Komünikasyonun Süper Gücü “ olarak ilan edilmiştir. (global.finland.fi , 14.09.2016)

Tablo 2.9 2004-2016 Yılları Arası Finlandiya E-Devlet Gelişmişlik Endeksi

EGDI Sıralaması	2016	2014	2012	2010	2008	2005	2004
Finlandiya	5	10	9	19	15	9	9

Kaynak: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data/Country-Information/id/60-Finland>

'dan uyarlanmıştır.

Finlandiya, Birleşmiş Milletler E-Devlet Gelişmişlik Endeksi'ne göre 2004 yılında 9. sırada yer alırken, 2014 yılında 10. 2016 yılında ise, 5. sıraya yükselmiştir.

2.1.1.7. Güney Kore

Kore, geniş bantlı internet dâhil olmak üzere dünyanın en iyi bilgi iletişim teknolojilerini geliştirmek suretiyle devleti daha rekabet edebilir bir konuma getirme yolunda kritik öneme sahip bir araç olarak aktif bir e-devlet politikası izlemiştir.

Güney Kore’de e-devlet kavramı 1980’lerde oluşmaya başlamış, bu dönemden sonra temel ulusal bilgi sistemleri kurulmuştur. Güney Kore Cumhuriyetinin ulusal portalı olan <http://www.korea.go.kr> etkin katılım sağlayan bir web sayfasıdır. vatandaşlar her türlü işlemlerini online takip edebilmektedirler. Güney Kore’nin en iyi e-devlet uygulamalarından biri 2002 yılında uygulamaya koyduğu “Devlet Elektronik Tedarik Sistemidir (GePS).” Bu uygulamayla daha önce çeşitli şirketlerce verilen ihale hizmetleri devlet tarafından elektronik ortamda verilmeye başlanmış ve böylelikle rüşvet ve hata oranlarını ortadan kaldırıp halkın devlete olan güvenini pekiştirmiştir (Public Procurement Service, <http://www.pps.go.kr/english/>, 22.10.2016).

Güney Kore de kamu kurum ve kuruluşlarının modernizasyonu için de çalışmalar yürütülmektedir. 2013 yılında, Kore devleti, vatandaş odaklı, şeffaf ve vatandaşlar ile iletişim kuran yetkin kamu yönetimini amaçlayan hükümet çalışmaları için yeni bir paradigma oluşturularak, ‘Gov 3.0 Master Plan’ını açıklamıştır. Gov 3.0, kamu bilgilerinin aktif paylaşımını teşvik etmeyi ve bakanlıklar arası daha iyi işbirliği için mevcut engellerin kaldırılmasını sağlamayı amaçlayan hükümet çalışmaları için yeni bir paradigmadır. Temel hedefleri ise aşağıdaki şekilde özetlenmektedir: (<https://www.dijitaldonusum.gov.tr/guney-kore/#1487858395590-6d9a8adb-9853>, 23.10.2016)

- Ülkede yurttaş odaklı olmayı sağlamak,
- İletişim, açıklık, paylaşım, işbirliği, gibi temel değerleri tüm yönetsel alanlarda uygulamak ve yaymak,
- Vatandaşlara kişiselleştirilmiş hizmetler vermek,
- Girişimci ekonomiyi desteklemek ve istihdam oluşturmayı sağlamak.

Güney Kore de e-devlet sürecinde hazırlanmış olan ve üst çerçeveyi belirleyen stratejik plan dönemleri aşağıda listelenmiştir:

(<https://www.dijitaldonusum.gov.tr/guney-kore/#1487858395590-6d9a8adb-9853>, 28.10.2016)

- Ulusal Temel Bilgi Sistemleri Projesi (1987 – 1996)
- Yüksek Hızlı Geniş Bant Ağı Projesi (1995 – 2005)
- BT Kalkınma İçin Çerçeve Plan (1996 – yeni aşamalar ile devam etmektedir)
- Öncelikli E-Devlet Projeleri (2001 – 2011)
- Akıllı Devlet (2011 – 2016)
- E-Devlet Ana Planı 2020 (2016 – 2020)

2016 yılında yürürlüğe giren “e-Government Master Plan 2020“, güncel e-devlet politikasıdır. Politika 3 temel başlık altında oluşturulmuştur:

- Vatandaş deneyimleri
- Zeki devlet
- Dijital yeni düzen

Bu kapsamda 5 temel hedef belirtilmiştir:

- Kamu hizmetlerinin yeniden tasarımı
- Bilişsel ve tahmin tabanlı zeki yönetimin sağlanması
- E-devlet ve endüstrinin birlikte var olabileceği yeni ekosistem oluşturulması
- Güven tabanlı ve gelecek yönlü altyapıların genişletilmesi
- Küresel e-devlet için liderliğin sağlanması

Tablo 2.10 2004-2016 Yılları Arası Güney Kore E-Devlet Gelişmişlik Endeksi

EGDI Sıralaması	2016	2014	2012	2010	2008	2005	2004
Güney Kore	3	1	1	1	6	5	5

Kaynak: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data/Country-Information/id/138-Republic-of-Korea>’ dan uyarlanmıştır.

Güney Kore 2004 yılından 2016 yılına kadar Birleşmiş Milletler E-Devlet Gelişmişlik Endeksi’ ne göre yapılan sıralamada, hep ilk 10 sıralama arasında yer almıştır. 2010, 2012 ve 2014 yıllarında ard arda liderliği hiçbir ülkeye kaptırmayan Güney Kore, 2016 yılında 3. sıraya gerilemiştir.

2.1.1.8. AB' de E-Devlet

Ne zaman ki vatandaşların ya da işletmelerin kamu kurumlarına veya devlet dairelerine yolu düşse, günlerce süren evrak toparlama telaşının yanı sıra, başvuru günü geldiğinde işlemlerini halletmek için saatlerce kuyruk sıralarında bekleme ile geçen zorlu bir süreç de onları beklemektedir. Vatandaşlar ve işletmeler tarafından, bu uygulamaların gereksiz ek masraflar ve anlamsız zaman kaybına yol açtığı konusundaki şikâyetler, sıkça her platformda dile getiriliyor. Bazı AB üye devletlerinde yaşanan ekonomik kriz nedeniyle, uygulanan kemer sıkma politikaları kapsamında bütçeye getirilen kısıtlamalar, devlet dairelerini de kamu hizmetlerinin daha uygun maliyetle sunulması yollarının aranması konusunda teşvik ediyor. Bu kapsamda devlet dairelerinin, Bilgi ve İletişim Teknoloji'lerine başvurmak suretiyle kamu hizmetlerini vatandaşlara ve işletmelere daha kolay, etkin ve verimli bir şekilde sunabilecekleri kanaati ortaya çıkmıştır. Nitekim 2000'li yılların başından beri, Lizbon Stratejisi kapsamında, Avrupa Birliği'nin bilgiye dayalı bir ekonomiye dönüşme hedefinin belirlenmesi ile Avrupa Komisyonu, kapsayıcı bir Avrupa Bilgi Toplumu'nun oluşmasını teşvik etmek adına, daha uygun maliyetle ve kolay erişim sağlayacak daha kaliteli kamu hizmeti sunulmasını desteklemektedir. Avrupa Komisyonu, e-devlet hizmetlerini geliştirerek (bir başka deyişle kamu hizmetlerini sanal ortamda sunarak) bir yandan hem işletmelerin, hem de kamu kurumlarının maliyetlerinin düşürülmesini diğer yandan da onların üzerinde bulunan idari ve bürokratik yükün hafifletilmesini amaçlamaktadır. Böylelikle kamu sektörünün ve özel sektörün rekabet gücünün artırılmasına da katkı sağlanması beklenmektedir. Kamu hizmetlerinin elektronik ortamda sunulması ile vatandaşların da kamu kuruluşlarına daha kolay erişmelerine imkân verilerek, karar mekanizmasına katılımlarının da teşvik edileceği düşünülmektedir. Böylelikle her şeyden önce, AB'de e-devlet hizmetleri geliştirilerek, vatandaşların ve işletmelerin kamu kuruluşlarına yakınlaştırılmaları sağlanmış olacaktır. Bunun için de, Avrupa Birliği genelinde, en temel kamu hizmetlerinin vatandaşlara ve işletmelere elektronik ortamda erişilebilir hale getirilmesi hedeflenmektedir. (Akses, 2011:1-2)

2.1.1.8. 1. E-Avrupa 2000 – 2002 Programı

23-24 Mart 2000 tarihinde Lizbon’da toplanan Avrupa Konseyi zirvesinde, Aralık 1999’da Avrupa Komisyonu tarafından benimsenen e-Avrupa girişimini kabul ederek Avrupa’yı gelecek on yılda “Dünyadaki en rekabetçi ve dinamik bilgi tabanlı ekonomisi yapmak” gibi iddialı bir hedef belirledi (TÜSİAD, 2006: 18). Avrupa daha sonra, tüm vatandaşların, tüm kamu kurum ve kuruluşların ve iş dünyasının en hızlı bir şekilde internete bağlanabilmelerinin gerekliliğine işaret eden e-Avrupa girişiminin hayata geçirilmesine yönelik olarak Haziran 2000’de Feira’da AB Konseyinde “e-Avrupa 2002 Eylem Planını” kabul etmiştir. E-Avrupa 2002 eylem planının üç temel amacı vardır. Bunlar (Demirel, 2006: 104):

1. Hızlı ve ucuz, güvenli Internet

- a) Hızlı ve ucuz Internet erişimi
- b) Öğrenciler ve araştırmacılar için hızlı Internet
- c) Güvenli ağlar ve akıllı kartlar

2. İnsanlara ve yeteneklere yatırım

- a) Avrupa gençliğini elektronik çağa taşımak
- b) Bilgi tabanlı ekonomi içinde çalışmak
- c) Bilgi ekonomisine tüm vatandaşların katılımı

3. Internet kullanımını özendirmek

- a) E-ticareti hızlandırmak
- b) E-devlet: Kamusal hizmetlere elektronik erişim
- c) Elektronik sağlık
- d) Küresel ağlar için Avrupa dijital içeriğini yaratmak
- e) Akıllı ulaşım ve taşıma sistemleri

2.1.1.8.2. E-Avrupa 2005 Eylem Planı

Haziran 2002’deki Sevilla toplantısında Birliğin “Herkes İçin Bilişim Toplumu” vizyonuna ulaşmak hedefi ile 2005 yılına kadar sürecek yol haritası belirlenmiştir. Bu yol haritasında ulaşılmak istenen hedefler şunlardır (Demirel, 2006: 104):

1. E-devlet, e-egitim ve e-sağlık başta olmak üzere modern çevrimiçi hizmetlerin sunumu

2. Dinamik e-iş ortamının yaratılması
3. Rekabetçi fiyatlarla yaygın geniş bant erişimi
4. Güvenli bilgi altyapısının sağlanması

Ayrıca 2004 yılı sonu itibarıyla, tüm üye ülkeler temel kamusal hizmetleri dijital olarak ulaşılabilir hale getireceklerdir. Söz konusu dijital hizmetler gerektiğinde interaktif olacaktır. Kişisel Internet bağlantısı olmayan kişilerin kamuya açık Internet erişim noktalarından da faydalanmaları hedeflenmektedir (Çayhan, 2002: 537).

2.1.1.8.3. E-Avrupa+ Programı (2003)

11-12 Mayıs 2000 tarihlerinde Varşova’da düzenlenen Bilgi Toplumu Avrupa Bakanlar Konferansı’nda AB-Orta ve Doğu Avrupa Ülkeleri Bilgi Toplumu Üst Düzey Karma Komitesi’ne, bu ülkeler için e-Avrupa benzeri bir eylem planı oluşturulması görevi verilmiştir. 24 Ekim 2000 tarihinde yapılan 5. Üst Düzey Karma Komitesi Toplantısı’nda, AB’ ye adaylık sürecinde bulunan Türkiye, Malta ve Güney Kıbrıs Rum Yönetimi’nin de e-Avrupa+ çalışmalarına davet edilmesi kararlaştırılmış, e-Avrupa+ 2003 girişimi ve eylem planı 23-24 Mart 2001 tarihinde Stockholm’de yapılan liderler zirvesinde görüşülüp onaylanmıştır. E-Avrupa+ 2003 eylem planı e-Avrupa 2002 programındaki üç ana amacı içermekle beraber aday ülkeler “Herkes için uygun fiyatlı iletişim hizmetlerinin sağlanması” ve “Bilgi toplumu ile ilgili müktesebata uyum ve uygulama” alt başlıklarını içeren “Bilgi toplumunun temel yapı taşlarının oluşturulması” başlıklı yeni bir amaç da konumlanmışlardır. (Demirel, 2006:105)

2.2. Türkiye de E-Devlet

Bilgi çağında dünyamızda devletler bilgi iletişim teknolojilerinin hızlı gelişimiyle birlikte yeniden yapılanmaya gitmişlerdir. Geleneksel devlet sisteminin bürokratik yapısı ve hantallığı aşılaraq, vatandaş memnuniyetini ön plana alan bir devlet yapısı ortaya çıkmıştır.

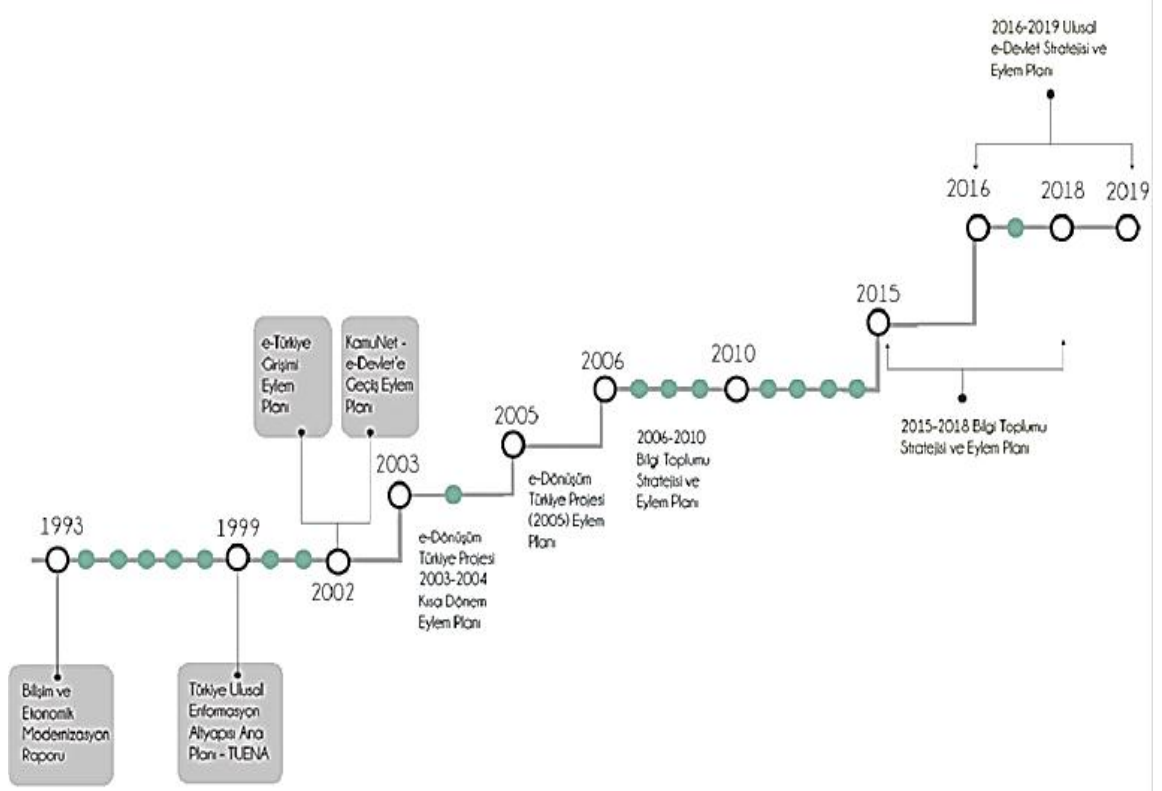
Bilgi ve iletişim teknolojileri alanında batı dünyasında yaşanan gelişmelere paralel olarak, ülkemizde de 1983 yılında Bilgi Teknolojileri Yüksek Kurulunun kurulmasıyla başlayan ve 2004 yılı şubat ayında “e-avrupa 2005”e taraf olunmasıyla hızlanan e-devlet süreci, 2008 yılında tek duraktan hizmet anlayışının www.turkiye.gov.tr adresinden sunulmasıyla günümüze kadar gelmiştir (Tarhan,

2011:242). Günümüzde e-devlet gelişiminde kat edilen mesafe gün geçtikçe azımsanamayacak ölçüde artmaktadır.

2.2.1. Türkiye’de e-Devlet Çalışmaları

1990’lı yılların özellikle yarısından itibaren tüm dünyada olduğu gibi ülkemizde de bilgi toplumu olma yönünde çalışmaların arttığı görülmektedir. Türkiye de bu dönemde, bilgi toplumuna geçiş için ön plana çıkan rapor ve araştırmaların yanı sıra bilgi toplumunun belli unsurlarının koordinasyonuna yönelik çabalar ön planda olmuştur.

Türkiye’de e-Devlet politikalarının ve çalışmalarının çerçevesini Şekil 2.1’de yer alan plan ve belgeler belirlemiştir.



Şekil 2.1 Türkiye’de E-Devlet Politikalarının Çerçevesini Belirleyen Plan ve Belgeler

Kaynak: Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı (UEDSEP) (2016-2019) : s.2

1. Ülkemizde 1993 yılında Dünya Bankası işbirliği ile kamu kurum ve kuruluşlarında bilişim teknolojilerinin daha etkin kullanımını da kapsayan “Bilişim ve Ekonomik Modernizasyon Raporu” hazırlanmıştır. Hazırlanan bu raporda bir eylem planına yer verilmiştir. (UEDSEP, 2016:2)

Bilişim ve Ekonomik Modernizasyon Raporu;

Ülkemiz ile Dünya Bankası işbirliğinde hazırlanarak 1993 yılında yayınlanan raporda Türkiye’de bilgi toplumuna yönelik bilgisayar kullanımı, bilgi ekonomisinde insan kaynağı, yazılım pazarı, iletişim ağları ve yasal altyapı alanında tespitlere yer verilerek bir eylem planı önerisi getirilmiştir. Ancak Dünya Bankası ile kredi anlaşmazlığından dolayı rapor önerileri uygulanamamıştır. ([http://www.bilgitoplumu.gov.tr/bilgi-toplumu/ulkemizde-bilgi-toplumuna donusum/](http://www.bilgitoplumu.gov.tr/bilgi-toplumu/ulkemizde-bilgi-toplumuna-donusum/), 25.11.2016)

2. 5 Şubat 1996 tarihinde Başbakanlığın talimatıyla “Enformasyon teknolojilerinin geliştirilmesi ve bilgi toplumuna geçişin sağlanması amacıyla enformasyon alanında güvenliği ve menfaatleri, yasal, kurumsal, sosyo-ekonomik ve düşünülebilecek diğer durumları da içeren bir enformasyon (internet dahil) politikasının geliştirilmesi” ne duyulan gereksinim sebebiyle Ulaştırma Bakanlığı sorumluluk ve koordinatörlüğünde “Türkiye’de Enformasyon Politikası ve Enformasyon Altyapısı Master Planı’nın (TUENA) oluşturulması istenmiştir (TÜBİTAK, 2002: 14). Bu kapsamda 1997 yılında toplanan Bilgi Teknolojileri Yüksek Kurulu (BTYK) 29 karar almıştır. Bu kararların ilk üçü doğrudan bilgi altyapısının kurulmasına yöneliktir. Bunlar (İnce, 2001: 72):

- Ulusal Enformasyon Altyapısı Ana Planının (TUENA) Hazırlanması,
- Ulusal Akademik Ağ ve Bilgi Merkezinin (ULAKBİM) Kurulması,
- Elektronik Ticaret Ağı Kurulması.

BTYK, 1997 yılında ki toplantısında Ulusal Enformasyon Altyapısı Ana Planı (TUENA) ile ilgili aldığı kararda şu ifadelere yer vermiştir. (Tarhan,2011:176)

- “...*Vatandaşlarımıza, vergi, nüfus, adli kayıt, tapu ve kadastro, vb. kamu hizmetlerine; sigortacılık ve bankacılık hizmetlerine, evinden / işyerinden erişme olanağını sağlayacak;*

- *uzaktan sağlık hizmetleri, uzaktan eğitim, verilmesini olanaklı kılacak ve böylece, gelişmiş merkezlerin olanaklarını anında ülkenin her köşesine taşıyacak;*
 - *evinde oturup uzaktan hizmet verme ve artık büyük merkezlerde oturmuyor olsalar bile, emekli konumundaki yurttaşların bilgi ve deneyiminden istendiği anda yararlanma olanağını getirecek;*
 - *sanayi kuruluşlarının, başka merkezlerdeki uzmanlardan, araştırmacılarından, danışmanlardan, tasarımcılardan, yararlanabilmelerine imkan verecek;*
 - *dünyanın neresinde olursa olsun, bilgi kaynaklarına, çok yüksek hızlarda ve anında ulaşmayı sağlayacak;*
 - *e-ticaret kolaylığını getirecek;*
 - *ve bütün bu olanaklardan, 2000'li yılların hedefi olarak, 30 milyon abonenin yararlanmasını gerçekleştirecek;*
3. 1998 yılında 1998/13 sayılı Başbakanlık Genelgesi: ile kamu elektronik ağları hususunda yapılan eylemlerin izlenmesi, koordinasyonu, değerlendirilmesi ve finansman sıkıntılarının aşılması maksadıyla çeşitli bakanlık müsteşarlarından oluşan Kamu-Net Üst Kurulu kurulmuştur. Kurul, Başbakanlık ve Merkez Örgüt binaları arasında bir ağ oluşturarak kamu örgütlerinin bu veri tabanlarına ulaşımı ve ortak kullanımını sağlayarak Başbakanlığın etkili ve verimli yönetilmesi, kamu hizmetlerinde hız ve kalite arttırılmasını amaçlamaktadır. Kamu-Net bu amaçlarını gerçekleştirmek üzere, 1994/34 sayılı 20.05.1999 tarihli Kamu Net Projesi başlıklı Başbakanlık Genelgesi ile kamu ağ altyapısının kurulması için ilk adımı atmıştır. (Tarhan, 2011: 177-178)
4. 2001 yılında e-Avrupa+ Eylem Planının Türkiye'ye uyarlanarak uygulanmasına yönelik olarak e-Türkiye Girişimi başlatılmıştır. Bu kapsamda 2002 yılında e-Türkiye Girişimi Eylem Planı taslağı yayımlanmıştır (UEDSEP, 2016:2).
5. 2003 yılından önce hazırlanan eylem planlarının, kısmi olarak uygulanabildiği ve beklenen katkıyı sağlamadığı görölmüştür. 2003 yılında 2003/12 sayılı Başbakanlık Genelgesi ile o güne kadar farklı kurumlar tarafından devam ettirilen bilişim teknolojileri ile ilgili çalışmaların Devlet Planlama Teşkilatı (DPT) sorumluluğunda

e-Dönüşüm Türkiye Projesi adı altında birleştirilmesi kararlaştırılmıştır. Buna göre e-Dönüşüm Türkiye Projesi'nin amacı, “yurttaşlarımıza daha hızlı ve kaliteli kamu hizmeti verebilmek için; katılımcı, etkin, şeffaf ve basit iş süreçlerine sahip olmayı ilke edinmiş bir devlet yapısı oluşturma” olarak belirlenmiştir (UEDSEP, 2016:2)

Bu kapsamda öncelikle e-Dönüşüm Türkiye Projesi Kısa Dönem Eylem Planı (KDEP) (2003- 2004) hazırlanmış ve hayata geçirilmiştir. Hazırlanan KDEP, 04.12.2003 tarih ve 2003/48 sayılı Başbakanlık Genelgesi ,ile hayata geçirilmiş ve bu süreci yürütecek e-Dönüşüm Türkiye İcra Kurulu oluşturulmuştur. Kurulun, devlet bakanlığı düzeyinde görevlilerle birlikte bünyesinde sivil toplum kuruluşlarından temsilcilere de yer verilmesi toplumun değişik kesimlerinin sürece dahil edilmesi açısından önem taşımaktadır. Bu kurulca “Türkiye’nin Bilgi Topluma Dönüşüm Politikası” kabul edilmiştir. Türkiye’nin bilgi toplumuna dönüşüm vizyonu politika belgesinde, “bilim ve teknoloji üretiminde odak noktası haline gelmiş, bilgi ve teknolojiyi etkin bir araç olarak kullanan, bilgiye dayalı karar alma süreçleriyle daha fazla değer üreten, küresel rekabette refah düzeyi yüksek ve başarılı bir ülke olmak” şeklinde tanımlanmıştır (DPT, 2006: 1).

6. 2005 yılında e-Dönüşüm Türkiye Projesi Kısa Dönem Eylem Planı (KDEP) (2003-2004) sonrasında hayata geçirilmek üzere “e-Dönüşüm Türkiye Projesi (2005) Eylem Planı” hazırlanmış ve yürürlüğe alınmıştır. Bu planda 73 eylemden sadece 34 bitirilmiş, 6 eyleme hiç başlanılmamış 1 eylemde de başlangıç aşamasında olduğuna işaret edilerek; 32 eylemde ise henüz çalışmaların devam ettiği belirtilmiştir. Ayrıca, ülkemizin bilişim teknolojilerinden etkin olarak yararlanması ve bilgi toplumuna dönüşümün gerçekleştirilmesinde orta ve uzun vadeli strateji ve hedeflerin ortaya konulması gerekçesiyle Bilgi Toplumu Stratejisi süreci başlatılmıştır (DPT, 2005b: 25).
7. 2006 yılında e-Dönüşüm Türkiye Projesi kapsamında bilgi toplumuna yönelik “2006-2010 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı” oluşturulmuş ve yürürlüğe konulmuştur. Bu eylem planında “Vatandaş Odaklı Hizmet Dönüşümü” ve “Kamu Yönetiminde Modernizasyon” eksenleri altında e-devlet uygulamalarına dönük eylemlere yer verilmiştir. 2006-2010 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı Nihai Değerlendirme Raporu’na göre 2012 Haziran ayı itibari ile “Vatandaş Odaklı

Hizmet Dönüşümü” eksenindeki eylemlerde başarı oranı %65,6, “Kamu Yönetiminde Modernizasyon” eksenindeki eylemlerde başarı oranı ise %50 olarak gerçekleşmiştir. (UEDSEP, 2016:3)

Yine kamu kurum ve kuruluşlarının dağınık şekilde verdiği e-devlet hizmetlerinin ortak bir portaldan verilmesi ve kişilerin kamu hizmetlerine dijital ortamdan güvenli ve etkin bir şekilde erişimini sağlamak amacıyla e-Devlet Kapısının kurulması, işletilmesi ve yöneltilmesi görevi ve sorumluluğuna ilişkin 24.03.2006 tarihli ve 2006/10316 sayılı Bakanlar Kurulu Kararı 20 Mart 2006 tarihinde Resmi Gazetede yayımlanarak yürürlüğe girmiştir. Alınan bu kararla, yurttaşların kamu ile olan işlerinin daha hızlı yürütülmesi gerçekleştirilerek devlet kurumlarının çalışma veriminin artırılmasına ciddi katkı sağlanmıştır. Anılan Bakanlar Kurulu kararı ve 10.08.2006 tarih ve 26255 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan 2006/22 sayılı Başbakanlık Genelgesi gereği, kamu hizmetlerinin ağ ortamında, ortak bir portaldan ve vatandaş merkezli hizmet sunumu için iş süreçlerinin gözden geçirilmesi, site içeriğinin yönetimi, entegrasyonla ilgili gözetilecek standartlar ve gerekli hukuki düzenlemelere ilişkin çalışmalar, Ulaştırma Bakanlığının koordinasyonunda ve ilgili kamu kurum ve kuruluşlarının etkin katılımıyla Türksat Uydu Haberleşme ve Kablo TV İşletme A.Ş. tarafından yürütülmesine karar verilmiştir. Yürütülen çalışmalar sonucunda ülkemizin bilgi toplumuna geçişinde önemli bir aşama olan ve kamu hizmetlerinin elektronik olarak tek bir duraktan sunumuna imkan veren e-Devlet Kapısı, 18 Aralık 2008 tarihinde hizmete açılmış (Tarhan, 2011:185- 186) ve Dokuz yıldır devlet hizmetleri elektronik ortamda tek bir sistem üzerinden sağlanmaktadır. E-devlet kapısı üzerinde 296 kurum tarafından 1767 hizmet sunulmaktadır. Sisteme her ay yaklaşık 30 milyon giriş yapılmaktadır (E-devlet Kapısı, 2017). <https://www.turkiye.gov.tr/>, 20.01.2017

8. 2011 yılında yürürlüğe giren 655 sayılı Kanun Hükmünde Kararname (KHK) ile e-devlet politikalarına yönelik görev ve sorumluluk Ulaştırma Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı'na (UDHB) verilmiştir. Bakanlık bünyesinde Haberleşme Genel Müdürlüğü çatısı altında e-devlet çalışmalarının yapılması için e-devlet Hizmetleri Dairesi Başkanlığı kurulmuştur. Ulaştırma Denizcilik ve Haberleşme

Bakanlığı'nın e-devlet kapsamındaki görevi 655 sayılı Kanun Hükmünde Kararname (UEDSEP, 2016:3) ile aşağıdaki şekilde tanımlanmaktadır:

“Bilgi toplumu politika, hedef ve stratejileri çerçevesinde; ilgili kamu kurum ve kuruluşlarıyla gerekli işbirliği ve koordinasyonu sağlayarak e-devlet hizmetlerinin kapsamı ve yürütülmesine ilişkin usul ve esasları belirlemek, bu hizmetlere ilişkin eylem planları yapmak, koordinasyon ve izleme faaliyetlerini yürütmek, gerekli düzenlemeleri yapmak ve bu kapsamda ilgili faaliyetleri koordine etmek.”

9. 2014 yılında kamu politikalarına en üst seviyede yön veren Onuncu Kalkınma Planı (2014-2018) yayımlanmıştır. (UEDSEP, 2016:3) Bu belgede amaçlanan e-devlet yapısı aşağıdaki şekilde tanımlanmıştır:

“Etkin, şeffaf, katılımcı, ve hesap verebilir kamu yönetimine katkı sağlamak üzere; dezavantajlı kesimler de dahil kullanıcı gereksinimlerine göre tasarlanmış hizmetlerin, kişisel bilgi mahremiyeti ve bilgi güvenliği sağlanarak, çeşitli platformlardan, kullanıcı odaklı, birlikte işler, bütünleşik ve güvenilir şekilde sunulacağı bir e-devlet yapısının oluşturulması temel amaçtır.”

2014 yılında ikinci bilgi toplumu stratejisi ve eylem planı için hazırlık çalışmaları tamamlanmış ve 2015-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı (BTS) olarak uygulamaya alınmıştır. 2015-2018 BTS'nin odağı büyüme ve istihdamı artırma olarak belirlenmiş ve e-devlet çalışmalarına yön verecek “Kamu Hizmetlerinde Kullanıcı Odaklılık ve Etkinlik” adında bir eksen tanımlanmıştır. Bu eksen için belirlenen temel amaç (UEDSEP, 2016:3) şu şekilde ifade edilmiştir:

“E-devlet hizmetlerinin sunumunda tasarımdan uygulama aşamasına kadar hizmetlerde etkinliğin sağlanması ve kullanıcı odaklılık ilkesinin benimsenmesi temel amaçtır. Bu çerçevede; öncelikle vatandaş ve girişimlerin ihtiyaç ve beklentileri analiz edilecek, kamu iş süreçleri bu anlayış çerçevesinde basitleştirilecek, hizmetler kullanıcıya en yüksek faydanın sağlanacağı şekilde tasarlanacaktır. Benzer şekilde, e-devlet hizmetlerinin; kamu yönetiminde şeffaflığın, güvenilirliğin, hesap verebilirliğin ve katılımcılığın artırılması için bir araç olması sağlanacaktır.”

10. Ulaştırma Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı, bilgi toplumu politikası çerçevesinde ülkemizin e-devlet politikasının bütüncül bir bakış açısı ile

şekillendirilmesi için 2016-2019 Ulusal E-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı'nı hazırlamıştır. (UEDSEP, 2016:3)

2.2.2.Türkiye'nin E Devlet Görünümü

Ülkemizin Uluslararası ve Ulusal e devlet Görünümü şöyledir (UEDSEP, 2016: 6-7).

Uluslararası düzeydeki görünümü;

- Avrupa Birliği'nin (AB) 2015 yılında yayınladığı e-devlet ölçümleme çalışmasına göre; Ülkemiz 33 ülke arasında, kullanıcı odaklılık açısından 8. sırada yer almıştır.
- Birleşmiş Milletler'in (BM) 2016 ölçümleme çalışmasına göre; Ülkemiz 193 devlet arasında, e-devlet Gelişmişlik Endeksinde 68. sırada yer almıştır.
- Dünya Bankası 2016 İş Yapma Kolaylığı Endeksinde; Ülkemiz 189 ülke arasında 55. sırada yer almıştır.
- Uluslararası Telekomünikasyon Birliği (ITU) 2013 Bilgi İletişim Teknolojileri (BİT) Gelişmişlik Endeksinde; Ülkemiz 166 ülke arasında 68. sırada yer almıştır.
- Dünya Ekonomik Forumu (WEF) 2015 Ağ Toplumu Hazır Olma Endeksinde (NRI) Ülkemiz 143 ülke arasında 48. sırada yer almaktadır.
- Ulusal düzeydeki görünümü;
- Kalkınma Bakanlığı Kamu Bilişim Teknolojileri Yatırımları (Nisan 2015) raporuna göre 2015 yılında tüm kamu kesimi BİT yatırımları 3 milyar 708 milyon TL düzeyine yükselmiştir. Kamu kesimi BİT yatırımlarının tüm kamu yatırımlarına oranı %6,9'dur.
- 2015 Yılı Türkiye İstatistik Kurumu (TÜİK) Hane halkı Bilgi İletişim Teknolojileri Kullanım Araştırması istatistiklerine göre kişilerde e-devlet hizmetlerini kullanım oranı %53,2'dir.
- 2015 Yılı TÜİK Girişimlerde Bilişim Teknolojileri Kullanım Araştırması istatistiklerine göre özel kesimde e- devlet hizmetleri kullanım oranı %81,4'tür.
- 2014 Yılı TÜİK Yaşam Memnuniyeti Araştırması istatistiklerine göre dijital ortamda verilen devlet hizmetlerinden memnuniyet oranı %88,7'dir.

Yukarıdaki veriler ve mevcut durum değerlendirmesi kapsamında elde edilen bulgular dikkate alındığında, ülkemizin e-devlet çalışmalarının önemli aşama kaydettiği görülmektedir. Ancak 2023 kalkınma hedefleri ve uluslararası eğilimler dikkate alındığında, ülkemizde e-devlet hizmetlerinin geliştirilmesine dönük temel yapısal dönüşümler hususunda daha bütüncül ve yeni adımlar atılması gerekmektedir

2.2.3. Türkiye’deki Örnek E-Devlet Projeleri

Devlet-vatandaş ilişkilerinde; eğitim, sağlık, nüfus, adalet, emniyet, sosyal güvenlik, maliye ve yerel yönetimlerle ilişkiler gibi birçok alanda etkileşim yaşanmaktadır. Özel kesim ve sivil toplum kurumları için de benzer etkileşim alanlarının varlığını söylemek mümkündür (Erdal, 2004: 145). E-devlet uygulamaları vasıtasıyla hizmetlerin ağ ortamında verilmesinin temel amacı, bireysel olarak kamu birimlerine yapılan doğrudan başvuruların azaltılması ve iş yükünün hafifletilmesidir (Kırçova, 2003: 87). Ülkemiz, bazı uygulamaları hayata geçirmede e-devlet çalışmalarına hızla girmiş ve dünyada önemli sayılabilecek bir takım projelere imza atmıştır. Bu projeler, ülkemizin e-devlet çalışmalarında alınan mesafede önemli rol oynamış ve birçok yeni projenin tasarlanmasını da tetiklemiştir (Kuran, 2005: 25). E-devlet projelerinin gerçekleştirilmesinde yaşanan kaynak tahsisi problemlerine rağmen, ülkemizdeki kamu kurum ve kuruluşlarının bilgi ve iletişim teknolojilerine yatırım eğiliminin arttığı ve e-devlet projelerine her geçen yıl daha fazla kaynak ayrıldığı da dikkati çekmektedir. Kamu yönetiminin önemli oranda iş yükünün azalması ve işlem maliyetleri açısından önemli tasarruflar getirmesi nedeniyle bütçeden daha fazla pay ayrılmaya başlanılan e-devlet uygulamaları, vatandaş, kuruluşlar ve kamu kurumlarının kendi içerisindeki bilgilerin toplanması, korunması, işlenmesi ve ilgili kullanıcılara iletilmesinde önemli bir işlevi de yerine getirmektedir.

2.2.3.1. Başbakanlık İletişim Merkezi (BİMER)

2006/3 Sayılı Başbakanlık Genelgesiyle yürürlüğe giren bir e-devlet uygulamasıdır. Bu uygulama 2006 yılından günümüze, çağın gereksinimleri de göz önünde bulundurulmak suretiyle sürekli gelişmekte ve yurttaşlarımıza hizmet vermektedir. Devlet ile vatandaş arasındaki iletişim kanallarının tümü (elektronik, mektup, faks, telefon ve şahsen) açık tutularak, vatandaşların kendileri ve kamuyla ilgili, talep, şikayet, ihbar, görüş ve önerileri ile bilgi edinme haklarına ilişkin idari

makamlara yapacakları başvurulara cevapların hızlı ve etkin bir şekilde verilmesi, iş ve işlemlerin merkezden kamu nezdinde takip ve denetimi hedeflenmiştir. (<https://www.bimer.gov.tr/bimer-hakkinda>, 29.11.2016).

BİMER uygulaması kapsamında; 4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu, 3071 sayılı Dilekçe Hakkı Kanunu, 5176 sayılı Kamu Görevlileri Etik Kurulu Kurulması ve Bazı Kanunlarda Değişiklik Yapılması Hakkında Kanun ile İnsan Hakları İhlallerine ilişkin müracaatlara yönelik Kaymakamlık, Valilik ve Bakanlıkların tümünde “Halkla İlişkiler Müracaat Büroları” kurulmuştur. Aynı zamanda, “Alo 150” hattını cevaplamak üzere sadece valiliklerde yer alan çağrı merkezleri de bulunmaktadır.

“Alo 150” ye yapılan başvurular herhangi bir Bakanlığı veya Başbakanlığı ilgilendiriyorsa yine valilik halkla ilişkiler personelleri vasıtasıyla Başbakanlık web sitesi kullanılarak sistem üzerinden Başbakanlığa gönderilmektedir. Buradaki değerlendirme sırasında başvuru Bakanlık görevlisi tarafından Bakanlığın ilgi birimine yine sistem üzerinden gönderilerek, ilgili birim vasıtasıyla cevaplandırılır ve vatandaşa da cevap verilir. Verilen cevaba ilişkin ayrıntılar sisteme kaydedilerek zaman ve paradan tasarruf edilmektedir. BİMER uygulaması, web üzerinden yapıldığı için yurdumuzun en ucra köşesinden yapılan başvurularla ilgili işlemler bile kolaylıkla Başbakanlık’tan koordine ve takip edilebilmektedir. (Tarhan, 2011: 164)

BİMER’e müracaatlar internet, mektup, telefon ve şahsen olmak üzere aşağıdaki gibi yapılmaktadır.

- BİMER çerçevesinde kaymakamlıklar, valilikler ve bakanlıklarda kurulan halkla ilişkiler bürolarına kişiler bizzat giderek başvuruda bulunabilirler.
- BİMER’e diğer müracaat biçimi ise, ülke genelinde “Alo 150” telefon vasıtasıyla gerçekleştirilebilmektedir. Yurttaşlar dilerse görüş, istek, şikayet ve taleplerini bu numaradan iletebilmektedir.
- Bireyler BİMER’e www.basbakanlik.gov.tr adresinden de ulaşarak her türlü başvurularını bu adresten yapabilirler. Aynı zamanda yine internet vasıtasıyla bimer@basbakanlik.gov.tr adresinden de e-posta ile başvurularını yapabilmektedirler.

- Yine yurttaşlar dilerlerse kaymakamlıklar, valilikler, bakanlıklar ve başbakanlıkta kurulan halkla ilişkiler bürolarına mektup vasıtasıyla da müracaatta bulunabilmektedirler. Yapılan müracaatlar, www.basbakanlik.gov.tr adresinden başvuru tarihi ve başvuru sayısı bilgileri girilerek sorgulanabilmektedir.

2.2.3.2. Polis Bilgisayar Ağı Projesi (POLNET) Projesi

1996 yılında başlayan Polis Bilgisayar Ağı Projesi (POLNET) 2001 yılında tamamlanmış ve 2002 yılı başlarında emniyet teşkilatının kullanımına açılmıştır. Polisin görevlerinin gerekli kıldığı her türlü bilgi ve belgeye kolay, hızlı ve güvenilir bir biçimde ulaşmasını sağlayan modern bir belge sistemidir. POLNET ulusal ve uluslararası tüm bilgi ağları ve bilgi bankalarına uyum sağlayabilecek şekilde tasarlanmış en önemli e-devlet uygulamalarından birisidir (Tarhan, 2011:191)

Projenin amaçları:

Polis Bilgisayar Ağı Projesi (POLNET) Projesinin amaçları şunlardır. (DPT,2005a: 68-69)

- Görevin gerektirdiği tüm bilgilere polisin, en hızlı, güvenilir ve kolay biçimde erişimini sağlamak,
- Tüm bilgi ağ ve bankaları (ulusal ve uluslar arası) üzerinden sorgulama yapılmasına imkan tanımak,
- Delillerin hızlı toplanmasını sağlamak,
- Birimler arası eşgüdümün daha hızlı sağlanması ve mekan-zaman sınırının ortadan kaldırılması,
- Polisin hizmetine parmak izi, kan ve doku tahlilleri, DNA analizleri, balistik karşılaştırmalar, gibi hizmetlerin PolNet üzerinden sunulması,
- İşlemlere hız kazandırmak, Bürokrasiyi azaltmak, maliyetleri düşürmek,
- Vatandaşa gereksinim duyduğu bilgilere her an ulaşma olanağını sağlamak,
- Trafik ve genel denetim işlemlerine hız kazandırmak,

- Ruhsat ve pasaport gibi işlemlerin online yapılmasını sağlamak.
- Proje ile somut olarak aşağıdaki faydalar sağlanmıştır: (DPT,2005a: 68-69)
- Hızlı bilgi sayesinde gereksiz gözaltılar yapılmayarak insan hakları konusunda gelişme sağlanmıştır.
- Güvenlik soruşturmaları hızlanmış ve kırtasiyecilik azalmıştır.
- Fazlalaşan iş yükü hacmine rağmen personel sayısında düşüş olmuş, daha çok personel aktif görevlere kaydırılmıştır.
- PolNet projesi için yapılan yatırımlara rağmen, personel ve diğer giderlerden sağlanan tasarruflar anlamlı hale gelmiştir.
- Bazı işlemler ve kontroller otomatik olarak sistem üzerinden yapılmaktadır. Örneğin, aracın çalıntı rehinli ve hacizli olup olmadığı otomatik kontrol edilmektedir.
- Ortak bir veri tabanına ulaşım ile birimler arası eşgüdüm artmış, bilgiye erişimde zaman, mekan sınırları kalkmıştır.
- İnternet ve mobil uygulamalarla Vatandaşlara da sistem üzerinden online ihbar, sürücü ceza puanı, araç sorgulama, araç kaza sorgulama, pasaport işlemleri, sürücü belgesi işlemleri, kayıp ve aranan şahıslar, çalıntı oto, ihale ilanları, basın bildirimleri gibi hizmetlerin verilmesi sağlanmıştır.
- Uluslar arası (İnterpol, Europol vb.) ve kurumlar arası bazı işlemler ağ ortamına taşınmıştır. • Hudut kapıları ve hava limanlarındaki uzun kuyruklar azalmıştır.
- Örgüt içi evrak akışı elektronik ortama aktarılmış ve hızlandırılmıştır.
- Örgüt personellerine intranet üzerinden eğitim olanağı sağlanmıştır.

2.2.3.3. Merkezi Nüfus İdare Sistemi Projesi (MERNİS)

Dünyada ilk e-devlet projelerinden olan Merkezi Nüfus İdaresi Sistemi (MERNİS) ilk olarak 5 Mayıs 1972 tarih ve 1587 sayılı nüfus kanunu ile ortaya çıkmıştır. Projenin hayata geçirilmesi için 1976 yılında DPT görevlendirilmiştir. Dünya

Bankası'nın 1997 yılında 5.5 milyon dolar kaynak aktardığı proje Kasım 2002 de yani başlangıcından 30 yıl sonra çevrimiçi olarak kullanılmaya başlanmıştır. Proje ile nüfus kayıtlarının bilgisayar ortamında tutulması, güvenli paylaşım, tüm bilgilerin hızlı güncellenmesi ve vatandaşa verilen hizmette ki hızın ve verimin artması amaçlanmaktadır (Tarhan, 2011: 187). Ağ ortamında bu hizmetlere güvenilir ve hızlı olarak erişiminin temel şartlarından biri de her vatandaşın bir TC kimlik numarasının olmasıdır (Kırçova, 2003:87). Her vatandaşa verilen TC kimlik numarası ile bir nüfus bilgi bankası oluşturularak isim benzerliklerinden dolayı yaşanan sorunlara son verilmiştir. Tüm nüfus işlemlerinin elektronik ortamda yapılması ile kırtasiyecilik ortadan kalkmıştır. Vatandaş açısından da zaman kaybı minimuma indirilmiş ve üretilen bilgi ve belgelerdeki hatalara da son verilmiştir. Kurumlar açısından ise; vergilerin tahsilatı daha mümkün hale gelmiş, kayıt dışı ekonomi denetim altına alınmıştır. Ayrıca askerlik işlemlerinin takibi, eğitim ve sağlık işlemlerinin daha hızlı takibi, bunlarla ilgili istatistiki verilerin oluşturulması, veri tabanındaki bilgilerin kurumlar arası paylaşımı, mahkeme davalarının hızla sonuçlandırılması gibi somut faydalar sağlamıştır (Tarhan, 2011: 188)

Projenin amaçları :

Merkezi Nüfus İdare Sistemi Projesinin (MERNİS) amaçları şunlardır. (DPT,2005a: 64)

- Merkez ve ilçe birimlerinde nüfus işlemlerinin bilgisayar ortamında yapılması ve merkezi veri tabanının oluşturulması,
- Veri tabanındaki bilgilerin kamu kurum ve kuruluşları için paylaşımına açılması,
- T. C. Kimlik Numarasının verilmesi,
- Vatandaş nüfus kimlik kartlarının verilmesi,
- Nüfus ve aile istatistiklerinin hızlı ve sağlıklı alınması,
- Kamu kurum kuruluşlarına ve vatandaşa elektronik ortamda bilgi hizmetinin verilmesidir.

2.2.3.4. Ulusal Yargı Ağı Projesi (UYAP)

Devletin kendi varlığını ve toplumun huzurlu yaşaması için tesis ettiği toplumsal düzenin sürdürülmesi, korunması amacıyla koymuş olduğu kuralları (anayasa, kanunlar, tüzükler vs.) ihlal edenleri yine bu kurallarda karşılığı belirtilmiş cezalarla tecziye etmesi devletin görevlerindendir. Hukuk devleti görevini yerine getirirken hızlı ve etkin davranmak zorundadır. “Gecikmiş adalet adalet değildir.” ilkesinden hareketle vatandaşlarına zamanında adalet dağıtması gerekmektedir Adli ve idari yargı yerlerinde yaşanan aşırı iş yükü, personel yetersizliği, bilgi ve belgelerin gecikmesi bilgi alışverişinde ki aksaklıklardan dolayı yavaş işlemektedir. (Tarhan, 2011:192) Bu da vatandaşların yargıya olan güvenini sarsmaktadır. Adalet Bakanlığı tarafından Bakanlık Merkez Teşkilatı ile birlikte tüm Mahkemeleri, Cumhuriyet Başsavcılıklarını, Adli Tıp, Ceza ve Tevkif evleri ile İcra Dairelerini içine alacak şekilde, bilgisayar ağı kurma ve bu sayede Bakanlık Merkez ve Taşra Birimleri arasında bilgi alışverişinin elektronik ortama taşınması, vatandaşa internet üzerinden hizmet sağlanması, harici birimlerden beklenen bilgilerin istenilen zamanda sistem tarafından hazır edilmesi gibi hedeflerle Ulusal Yargı Ağı Projesi (UYAP) hayata geçirilmiştir. UYAP’ın ana amacı, Türkiye Cumhuriyeti Adli Sisteminin işleyişinin güvenilirliğini ve doğruluğunu maksimum düzeyde sağlayarak, Yargı Sistemine hız kazandırmaktır. Yargıtay Bilgi Sisteminin de UYAP kapsamına alınmasıyla, adliyelerde başlayan yargılama süreci kesintiye uğramadan ve zaman kaybedilmeden devam edecektir. UYAP, ana hedefi Adalet Bakanlığı ve bağlı kuruluşları bünyesinde yürütülen faaliyetlerin ve yargı sistemi ile ilgili işlevlerin bilgisayar yardımıyla tam entegre bir şekilde otomasyona geçirilmesi projesidir. Sistemin tamamen hayata geçmesiyle birlikte her türlü bilgi ve belge akışı sistem üzerinden gerçekleştirilecek, Bilgi Bankası sayesinde mevzuat, içtihat, genelge, emsal yazı ve benzeri bilgilere duruşma anında bile erişilebilecek, Karar Destek Sistemi ile davaların gereksiz yere uzamasına sebebiyet veren usul hataları en aza indirilecek, hukuki konularda yargı teşkilatı içinde sanal tartışma ortamları oluşturulacak ve bilgi paylaşımı sağlanacak, kamu kurum ve kuruluşları ile entegrasyona gidilerek, bilgi ve belgeler güvenli bir şekilde bilgisayar sistemi üzerinden sağlanacak, avukatlar bürolarından harç yatırabilecek, dava açabilecek, dosyayı inceleyebilecek ve dilekçe verebilecek, duruşma günleri İnternet üzerinden takip edilebilecektir. Vatandaşlar da

duruşma günlerini ve İnternete açılmasında sakınca görülmeyecek diğer bilgileri, İnternet üzerinden takip edebileceklerdir.

Proje neticesinde, Türkiye'deki bütün adlî ve idarî yargı birimlerinin sistem içinde birbirine bağlanmasıyla, bütün mahkemeler birbirleriyle ya da yüksek mahkemelerle ve diğer kamu kurumlarıyla (Merkezi Nüfus İdaresi Sistemi, Polis Bilgi Sistemi gibi.) bilgisayar ağı üzerinden anında haberleşecek, mahkemelere bilgi ve belge akışı da bu sistem üzerinden gerçekleştirilecektir. (DPT,2005a: 58)

2.2.3.5. Saymanlık Otomasyon Sistemi (SAY2000İ)

Kamu yönetiminin sunduğu hizmetlerin devamlılığı için devletin gelir ve giderlerinin tek bir merkezde toplanması yönetilmesi önem taşımaktadır (Kırçova, 2003:108). Bu amaçla Maliye Bakanlığı Muhasebe Genel Müdürlüğü Türkiye genelinde 1457'si saymanlık olmak üzere 1536 birimde günlük çalışmaların, devlet hesaplarının bilgisayar aracılığıyla yapılması tüm verilerin bir merkezde tutularak devlet hesaplarının günlük izlenmesi amacıyla 1999'da SAY2000i web tabanlı saymanlık otomasyon projesini başlatmıştır. Proje daha sonra 1668 saymanlığın yapılandırılmasıyla 2001 yılında tamamlanmıştır (Kuran, 2005:27). Kapsamı ve büyüklüğüyle ülkemizin en büyük internet tabanlı projelerinden bir tanesidir. SAY2000i ile ülke çapında tüm devlet gelir giderleri otomasyona geçirilerek saymanlıkların merkez ve kendi aralarında sürekli iletişim sağlanmış, gelir giderler anında izlenme durumuna gelmiş, ekonomide karar sürecinde yardımcı olmaya başlamıştır. Tüm kamu personellerinin maaşları merkezden hesaplanabilir hale gelmiştir (Tarhan, 2011:194).

Sistem aşağıdaki modüllerden oluşmaktadır: DPT,2005a: 75

- Muhasebe Modülü: Devlet muhasebesi işlemlerinin tamamını kapsamaktadır.
- Personel ve Maaş Modülü: milyonlarca kamu personelinin, personel ve maaş bilgilerinin merkezi veri tabanında tutulmasını ve maaş bordrolarının hesaplanmasını sağlamaktadır.
- Sağlık Harcamaları Modülü: Emekli Sandığının geliştirdiği sağlık harcamaları sistemi ile say2000i arasındaki bağlantı üzerinden, ilaç ve malzeme fiyatlarına

erişim ve kamu çalışanları ve yakınlarının sağlık harcamalarının kontrolü yapılmaktadır.

- Mevzuat Bilgi Modülü: Maliye Bakanlığı ve diğer devlet kuruluşlarının mevzuat bilgilerini internet üzerinden kullanıcılara sunmaktadır.
- Çevrimiçi Destek Modülü: Çağrı merkezi ile bağlantılı olarak kullanıcılara teknik destek ve uygulama ile ilgili sorularda internet ara yüzü üzerinden hizmet vermek üzere geliştirilmiştir.

2.2.3.6. Vergi Dairesi Otomasyon Projeleri (VEDOP-1,VEDOP-2,VEDOP-3)

VEDOP-1 Vergi dairelerinin iş yükünün azaltılması, vergi dairesi çalışmalarında verimlilik ve etkinliğin artırılması ve bilgisayar ortamında toplanan bilgilerin sağlıklı bir karar destek ve yönetim bilgi sisteminin oluşturulması amacıyla Vergi Dairesi Otomasyon Projesi (VEDOP) 1998 yılında başlamıştır. Bu proje 22 il merkezinde ve 155 vergi dairesinde uygulamaya geçirilmiştir (DPT, 2005:78). Proje ile tahakkuk, tahsilat, borç sorgulama, haciz gibi vergi dairesi işlemleri elektronik ortamda takip edilebilmektedir (Gelirler Genel Müdürlüğü, 2004:74)

VEDOP-2 Vedop-2 projesi 2004 yılında VEDOP 1'in devamı olarak hayata geçirilmiştir (DPT, 2005:78). VEDOP 2 ile 138 vergi dairesi, 111gelir müdürlüğü ve 81 ildeki denetim birimleri tam otomasyonlu hale getirilmiştir (Gelirler Genel Müdürlüğü, 2004:79). Proje ile vergi gelirlerinin daha etkin toplanması, vatandaşların işlemlerinin daha hızlı yapılması hedeflenmiştir. Bu projelerle vergi numarası sorgulama, motorlu taşıtlar vergisi sorgulama ve ödeme, e-vergi levhası sorgulama, elektronik bilgi transferi, e-beyanname uygulamaları, kurumlar vergisi, gelir vergisi, gecikme zammı hesaplamaları gibi işlemler internet vergi dairesinin web sayfası aracılığıyla yapılmaktadır.(Tarhan,2011: 190.)

VEDOP 2 projesi ile de 01 Ekim 2004 tarihi itibari ile E-beyanname uygulaması başlamıştır.

E-Beyanname Uygulamasından Beklenen Somut Faydalar ise şunlardır: (DPT,2005a: 78-79)

- E-Beyanname ile her yıl 6,000 ton kağıt tasarrufu sağlanmıştır.
- E-Beyanname ile Vergi dairesi banko işlemleri iş yükünün hafifletilmesi ile işgücü tasarrufu sağlanmıştır.
- E-Beyanname ile vergi kayıp ve kaçağı önlenmeye çalışılmıştır.
- Vergi tabanı yaygınlaştırılmıştır.
- Vergi Politikaları ve Denetim Stratejilerini oluşturmaya dönük bilgi desteği sağlanmıştır.
- Diğer kurum ve kuruluşlar ile online, hızlı ve doğru veri iletişimi ve paylaşımı sağlanmıştır.
- İnternet tabanlı merkezi vergi daireleri (eVDO) uygulaması ile vergi dairesi duvarlarının kalkarak Türkiye Vergi Dairesi hedefi gerçekleştirilmiştir.

e-Beyanname ile beyannamelerin web üzerinden alınmasının yurttaşlar ve iş çevreleri üzerinde somut bir etkisi olmuştur. Bu sayede beyanname vermek üzere vergi dairesine gidilmesi zorunluluğu ortadan kaldırılmış, hem kişilerin hem de vergi dairesinde çalışan personelin zamanını daha etkin bir şekilde kullanması sağlanmıştır

VEDOP-3 VEDOP-3 projesine ise VEDOP 2'nin devamı olarak 2007 yılında başlanmıştır. VEDOP-3 projesi ile vergi sistemindeki elektronik altyapı tamamlanmış olacaktır.

Vergi dairelerinin web tabanlı online çalışmasını sağlayacak VEDOP-3 sistemi ile Türkiye genelinde 448 vergi dairesi ile 585 mal müdürlüğü gelir servisi yeniden yapılandırılarak otomasyona geçecektir. Uygulama ile Vergi dairelerinin 24 saat 365 gün hizmet vermeleri sağlanarak İnternet Vergi Dairesi'nin işlevi daha etkin hale gelecek. VEDOP-3 projesinin uygulamaya başlaması ile online olarak hizmet verecek olan Vergi daireleri Vergi, ceza ve gecikme zamlarını, elektronik ortamda tahsil edilecek. (E-Tahsilât) Mükelleflerin vergi borç ve alacakları banka hesaplarında olduğu gibi tek kalemde görülebilecek. (Mükellef Cari Hesabı) Devlet vadesi geçen vergi alacaklarının tahsili için elektronik ortamda haciz işlemi gerçekleştirilebilecek. (E-Haciz) Pilot uygulaması devam eden E-Fatura sisteminde belgelerin elektronik ortamda

düzenlenmesi sağlanacak (E-Fatura) Bütün veriler aynı anda arşive de yüklenecek. Güncel olmayan veriler, burada depolanacak. (Otomatik Arşiv Sistemi) Dokümantasyon yönetimi ve iş akış sisteminin internet ortamına alınmasıyla tüm yazışmalar elektronik ortamda yapılacak. Ayrıca VEDOP-3 ile birlikte bilgi işlem merkezindeki "LOG Kayıt Sistemi" güçlendirilecek. Yeni sistemde sorgulama yapanlar ve yapılanlar, anında sistemde görülecek. (<http://www.hayaletinyeri.com/category/haberler/>, 01.12.2016)

2.2.3.7. Tapu ve Kadastro Bilgi Sistemi (TAKBİS)

E-devlet projelerinden TAKBİS ile tapu kütüklerine ve sicil bilgilerine geleneksel yöntem olan tapu müdürlüklerindeki dosyalarla değil ,internet ortamında da ulaşılması hedeflenmiştir. Bu sistem ile güvenilir arazi bilgilerine ulaşma, hizmetlerin daha güvenilir ve hızlı yürütülmesi, kadastro haritalarının ve tapu sicil kayıtlarının internet ortamına aktarılması ve veri tabanındaki bilgilerin ihtiyaç duyan tüm kamu kurumlarına hızlı ve güvenilir bir şekilde sunulması da amaçlanmıştır. (Kuran, 2005:30) TAKBİS projesi ile; ülke genelinde Tapu ve Kadastro Bilgi Sisteminin (TAKBİS) oluşturulması hedeflenmiş, bu kapsamda; ülke genelinde tapu kadastro hizmetlerinin Coğrafi Bilgi Sistemi (CBS/GIS) ve Arazi Bilgi Sistemi (LIS) mantığı çerçevesinde analiz edilerek, problemlerin belirlenmesi, çözüm yollarının bulunması, tapu ve kadastro hizmetlerinin bu yolla standart ve elektronik olarak yerine getirilmesi, Yerel Yönetimler, Ulaşım, Orman, Tarım, Enerji gibi 50'ye yakın disiplin ve sektöre arazi bilgi sistemi mantığında doğru, güvenilir ve güncel bilgilerin sunulması hedeflenmektedir.

Projeden beklenen somut faydalar şunlardır: (DPT,2005a:88-89)

- Taşınmaz mallar üzerinde meydana gelen mülkiyet değişiklikleri, imar uygulaması vb. işlemlerin kadastro haritaları ve tapu sicil kayıtları üzerinden izlenmesi ve bu suretle güncel olarak tutulması, kurum içi entegrasyon ve verilerin çoklu kullanıma sunulması sağlanacaktır.
- Taşınmaz envanteri doğru ve güvenilir olarak oluşturulacak, veri tabanında tutulacak ve araziye yönelik her türlü kamu projelerine güncel altlık olması sağlanacaktır. Tapu bilgilerine ihtiyaç duyan kurumların istekleri çok daha hızlı ve güncel olarak karşılanabilecektir.

- Tapu ve kadastro hizmetlerinden sağlanan harçlar bilgisayar ortamına aktarılacak ve hareketleri kontrol edilecektir.
- Mevcut uygulamada vatandaş tarafından herhangi bir yerde alınan taşınmaz mala ait grafik ve sözel bilgilerin tümünün Tapu Sicil Müdürlüklerinde görülmesi imkanı yoktur. Bu durum bazı hatalara sebep olabilmektedir. TAKBİS ile grafik ve sözel bilgilerin ilişkilendirilmesi sonucu tapuda işlem gören taşınmazın tüm bilgileri ilgililer tarafından görülebileceği için hataların da önüne geçilmiş olacaktır.
- Kadastro müdürlüklerinde yapılan işlem taleplerinde, mülkiyet bilgilerinden yararlanılacak; taleplerin yerine getirilmesinde kısıtlayıcı veya tescile engel durumlar hakkında bilgi edinilebilecektir.
- Mevzuat değişiklikleri yapılması halinde Tapu Sicil Müdürlüklerinden, ülkenin başka yerlerindeki taşınmazlar ile ilgili işlemleri yapması mümkün olacaktır.
- Uygun yetkilendirme ile merkez birimleri ve bölge müdürlükleri tüm TAKBİS verilerini görebilecek, sorgulayıp rapor alabileceklerdir.
- Yatırım ve Planlama Açısından; Ulaşım, Orman, Tarım, Enerji gibi 50'ye yakın disiplin ve sektör yapacakları yatırımlar ve planlamalar için, TAKBİS veri tabanında doğru, güvenilir ve güncel bilgileri alarak doğru planlamalar yapabileceklerdir.
- Malvarlığı Araştırmaları Açısından; Gerçek ve tüzel kişilere ait mal varlıklarının yetkili makamlarca araştırılma istemi anında gerçekleştirilecek, vergi denetimleri, kara para ile mücadele, haksız kazanç elde edilmesinin önlenmesi, yatırım teşviklerinde yeterlilik araştırılması anında yapılabilecektir.
- Adalet Yönünden; Gayrimenkul Davalarının Mahkemelerde görüldüğü sırada gayrimenkullerle ilgili bilgiler TAKBİS veri tabanından alınarak davaların hızlı bir biçimde bitirilmesi sağlanacaktır.
- Ekonomik ve Mali Yönden; TAKBİS'in yaygınlaştırılmasıyla, Milli Savunma Bakanlığı, Orman Genel Müdürlüğü, Tarım Bakanlığı, Arsa Ofisi Genel

Müdürlüğü, Milli Emlak Genel Müdürlüğü, Devlet Su İşleri Genel Müdürlüğü, Karayolları Genel Müdürlüğü, Tarım Reformu Genel Müdürlüğü gibi kamu kurum ve kuruluşlarının mükerrer yatırımlarla yapmak istedikleri “Tapu ve Kadastro” bilgileri sağlanmış olacağından kaynak israfı önlenecektir. Hazine arazilerinin doğru envanteri oluşacaktır. Bunların satışı doğru zamanda ve gerçek fiyatı üzerinden yapılabilecektir.

- Yerel Yönetimler Yönünden; TAKBİS’in ülke geneline yaygınlaştırılması halinde, yerel yönetimlerin ve diğer kamu kurumların Kent Bilgi Sistemi kurma çalışmalarında TAKBİS bilgilerinden temel bilgi olarak faydalanacaklar ve Kent Bilgi sistemleri bu temel bilgiler üzerine veri tekrarına düşülmeden belediyelerce kurulabilecektir. TAKBİS’in ülke genelinde yaygınlaştırılması ile, Belediye gelirlerinin önemli bir bölümünü oluşturan, bina, arsa ve arazi vergileri eksiksiz belirlenebilecek ve tahsili sağlanabilecektir.
- Doğal Afetler Yönünden; Afetzedelerin tespiti, afetzedelere kısa zamanda her türlü yardımın yapılabilmesi, afetin etkilerinin azaltılması gibi bir çok faaliyette de Tapu ve Kadastro Bilgi Sistemi önemli rol oynayacaktır.

2.2.3.8. Türkiye’nin E-Devlet Kapısı (Portalı)

2.2.3.8.1. Genel Tanıtım

E-Devlet Kapısı : Tüm kamu hizmetlerine tek bir noktadan erişim imkanı sağlayan bir internet sitesidir. Yani, e-devlet’in tüm öğelerini bir araya toplayan ve kullanıma sunan bir araçtır. Kapı’nın amacı kamu hizmetlerini vatandaşlara, işletmelere, kamu kurumlarına bilgi ve iletişim teknolojileriyle etkin ve verimli bir şekilde sunmaktır. Kapı www.turkiye.gov.tr adresinden hizmet vermektedir. (<https://bil588.files.wordpress.com/2013/02/edevlet-kapc4b1sc4b1.pdf>, 11.12.2017)

2006/10316 sayılı Bakanlar Kurulu kararı ile Ulaştırma Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı sorumluluğunda kurulan ve yönetilen e-devlet kapısı (turkiye.gov.tr) TÜRKSAT A.Ş. tarafından geliştirilmekte ve işletilmektedir. 2008 yılından günümüze vatandaş, iş dünyası ve ikamet izinli yabancılara yönelik olarak kapıya entegre kamu hizmetlerine tek bir kapı üzerinden erişim imkanı sağlamaktadır. Kapı üzerinden aynı zamanda güncel kamu duyurularına ve kamu kurum bilgilerine erişilebilmektedir. Ocak

2017 itibariyle, 31 milyonun üzerinde kayıtlı kullanıcısı olan Kapı üzerinden 296 kuruma ait 1767 e-hizmet sunulmaktadır. (TÜBİTAK-BİLGEM-YTE,2017:21)

2.2.3.8.2. E-Devlet Kapısının Faydaları

E-devlet kapısının faydaları aşağıdaki gibi sıralanabilir.

(<https://static.turkiye.gov.tr/downloads/portal/e-Devlet-Kapisi-Sunumu.pdf>, 11.12.2017)

- Mesaiden bağımsız 7/24 hizmet sunumu
- Kamudan hizmet alan vatandaşların hayatlarını kolaylaştırır.
- Zamandan kazanç sağlar.
- Maliyetleri düşürerek verimliliği artırır.
- İşlemleri e-Devlet Kapısından yapmak kağıt tasarrufu sağlayarak doğanın korunmasına katkı sağlar.
- Tek bir şifre ile elektronik hizmetlere erişimi sağlar.
- Kamunun e-dönüşümünde maliyetleri düşüren çözümler sunar.
- Kamusal işlemlere hızlı, güvenilir ve tek elden sorunsuz bir şekilde ulaşmanızı sağlar.
- Kurumlar arası bilgi alışverişini sağlar.

2.2.3.8.3. E-Devlet Kapısının Özellikleri

E-devlet kapısının özellikleri TÜBİTAK-BİLGEM-YTE dijital dönüşüm uzmanları tarafından 2017 yılında hazırlanan “Türkiye’de e-Devlet: Genel Görünüm Raporu” ndan alınarak aşağıda sunulmuştur. (TÜBİTAK-BİLGEM-YTE,2017: 21-25)

1. Hizmet Sunumu

E-devlet Kapısı üzerinden merkezi yönetim ve yerel yönetim hizmetleri ile şirketler tarafından sağlanan abonelik hizmetleri sunulmaktadır. Mevcut durumda, 196 belediye ve 9 yerel hizmet kurumunun kapıya entegrasyonu vardır. Sunulan hizmetlerin çoğunluğu kapıya entegre edilmiş ve aynı arayüz üzerinden görüntülenebilmektedir. Kapı üzerinden vatandaşlara verilen hizmetler genel olarak şöyle gruplandırılabilir:

- Bilgilendirme hizmetleri
- Entegre elektronik hizmetler

- Belge oluşturma/doğrulama hizmetleri
- Ödeme işlemleri
- Kurum ve kuruluş hizmetlerine kısa yollar

Kapı aynı zamanda kimlik doğrulama platformu olarak çalışmaktadır. Sadece kimlik doğrulama entegrasyonu olan e-hizmetlere ortak kimlik doğrulaması sonrasında ayrı pencere açılmaktadır. Kimlik doğrulama entegrasyonu olmayan e-hizmetler de kurum hizmetleri altında gösterilmektedir. Bu hizmetlere erişim için kurum hizmet internet sitesi üzerinde kimlik doğrulaması yapılmaktadır.

Hizmet sunumunda tematik gösterim tercih edilmemiştir. Hizmetler kurum bazında listelenmektedir.

Kullanıcı hizmetleri sık kullanılan, favori ve yeni eklenen hizmetler olarak ayrıca görüntüleyebilmektedir.

Her bir hizmetin tamamlanmasının ne kadar zaman alacağı, kaç adımdan oluştuğu ve hangi adımda olunduğu hizmet erişim ekranında görülebilmektedir. Her bir hizmet için kısa bilgi, favorilere ekleme, hizmete puan verme ve sosyal medya üzerinden paylaşma özellikleri standart olarak sunulmaktadır. Sık kullanılan hizmetler için tanıtım filmleri veya kullanım kılavuzu mevcuttur. Kapının önemli özelliklerinden bir tanesi de kapı üzerinden, veri sahibi tarafından kuruma özel karekod barkodlu belge üretilebilmesi ve ilgili tarafça belgenin veri sahibinin yetki vermesi ile belge doğrulama hizmetinin verilmesidir. Belge doğrulama için ayrıca mobil uygulamalar mevcuttur.

2. Kimlik Doğrulama

Kapı kimlik doğrulama olarak alternatifli bir yaklaşım izlemektedir. Mevcut durumda 5 farklı kimlik doğrulama yöntemi uygulanmaktadır.

- T.C. Kimlik numarası ve şifre
- Elektronik İmza
- Mobil İmza
- T.C. Kimlik Kartı (e-Kimlik)
- İnternet Bankası kimlik doğrulaması

En genel kullanım tercihi T.C. kimlik no ve şifre uygulamasıdır. Şifre almak için ulusal posta hizmeti sunan PTT şubelerinden şifre alınması gerekmektedir. Ayrıca

Elçilik veya Konsolosluklardan da temin edilebilmektedir. Şifrenin kaybolması durumunda aktive edilmiş cep telefonu ile doğrulama yapılabilmektedir. İnternet Bankacılığı kimlik doğrulama entegrasyonu 2015 yılında uygulamaya girmiş ve yoğun ilgi ile karşılanmıştır. Mevcut durumda 13 banka ile entegrasyon sağlanmıştır.

3. Kullanılabilirlik Özellikleri

Kapı sade tasarımı ile ön plana çıkmaktadır. Kolay erişim için en çok kullanılan hizmetler ve en çok ziyaret edilen kurumlar ana sayfada listelenmektedir. Güncel duyuru ve yeni hizmet haberlerini ana sayfada paylaşılmaktadır. Kapı gelişmiş arama fonksiyonelliği sunmaktadır. Kullanıcı hizmet adı, anahtar kelime, kayıt bilgisi girerek alternatifler arasında filtreleme yapabilmektedir. Örneğin plaka bilgisi girilerek plaka sorgulama hizmetine doğrudan ulaşılabilir. Kapı hakkında ve kapının kullanımı ile ilgili İngilizce içerik mevcuttur. Bu sayfalarda yabancılara yönelik Türkiye hakkında temel bilgiler yer almaktadır. İkamet izni almış (yabancı kimlik no sahibi) yabancılar e-devlet Kapısındaki hizmetlerden yararlanabilmektedir. Ancak hizmete erişilen kapı menüleri Türkçe'dir.

4. Erişilebilirlik Özellikleri

Kapıyı mevcut tüm internet tarayıcıları desteklemektedir. Kapının mobil cihazlar için e-devlet mobil uygulaması mevcuttur. 2015 yılında yeni arayüz ile yayınlanan uygulama hem android hem de iOS uyumludur. Mobil uygulamalar 1 milyondan fazla kişi tarafından indirilmiştir.

Sayfanın salt metin sürümü, büyük yazı tipi, klavye kısayolları ve site haritası gibi temel erişilebilirlik özellikleri karşılanmaktadır. Kapı, kullanılabilirlik ve erişilebilirliğin sağlanmasına yönelik ISO 9241-151 ve ISO/IEC 40500:2012 sertifikalarına sahiptir. Kapı erişilebilirliği ile ilgili detaylı bilgiler paylaşılmaktadır. Kapı üzerinden işitme ve konuşma engelli vatandaşlara yönelik "E-Devlet'te Engel Yok" temasıyla görüntülü çağrı merkezi hizmeti sunulmaktadır.

Bilgi güvenliği ve mahremiyet politikaları detaylı olarak paylaşılmaktadır. Bilgi güvenliğinin korunmasına yönelik güncel bilgilendirmeler yapılmaktadır. Kapı SSL sertifikalı bağlantı altyapısına sahip ve IPv6 uyumludur.

5. Katılımcı Özellikler

E-devlet kapısı'nda; ilgili kurumlara çeşitli konulardaki istek, fikir, şikayet ve benzeri isteklerin iletebileceği hizmetler listelenmektedir. Bu hizmetleri kullanarak karar alma, çözüm üretme ve politika oluşturma süreçlerine doğrudan dahil olmak ve sorunların çözümü konusunda katkı sağlamak mümkündür. Kapı hakkında veya diğer konularda her türlü değerlendirme ve bilgi teminine yönelik içeriğe ve katılımcı uygulamalara erişim için "İletişim ve Yardım Merkezi" menüsü mevcuttur. Kapı sosyal medya entegrasyonuna sahiptir. E-devlet kapısı'na ait resmi sosyal medya hesapları hakkındaki detaylı bilgilere ulaşabilmektedir.

- Twitter: @ekapi hesabını takip ederek, e-devlet kapısı ile ilgili gelişmelerden haberdar olunabilir ve e-devlet kapısı ile ilgili soru ve hata bildirimleri iletebilmektedir. @ekapi kullanıcısı anılarak (mention) gönderilen ve içerisinde #edevlet ibaresi (hashtag) geçen tüm mesajlar değerlendirilmekte ve tümüne cevap verilmesi amaçlanmaktadır. Buna ek olarak içerisinde "e-devlet", "e-devlet kapısı", "türkiye.gov.tr" vb. geçen Tweet'ler de incelenmektedir.
- Facebook: <https://www.facebook.com/edevletkapi> adresinden ulaşılabilen Facebook sayfası üzerinde e-devlet kapısı ile ilgili gelişmelerden haberdar olunabilmekte ve e-devlet kapısı ile ilgili soru ve hata bildirimleri iletebilmektedir.
- Youtube: <https://www.youtube.com/channel/UChX28IHPQ2jyaBatdfRqGSQ> adresinden erişilebilen Youtube sayfası üzerinden, e-devlet kapısı'nın kullanımı ile ilgili videolara ulaşılabilir.
- Ayrıca e-devlet kapısı Blog'ta e-devlet kapısı ekibi tarafından yayınlanan araştırma, teknik makale ve diğer duyurulara ulaşmak ve e-devlet kapısı sistemi ile sistemi işleten ekibi daha iyi tanımak mümkündür.
- Kapının, ayrıca RSS yayını da bulunmaktadır.
- Kullanıcının kolay erişimini sağlamak üzere kapı kullanımı dışındaki genel talep, şikayet ve önerilerin iletilmesi için kapı, Meclis, Cumhurbaşkanlığı ve Başbakanlık iletişim kanallarına entegre çalışmaktadır.

E-devlet kapısı kullanımı sırasında karşılaşılan sorunlar ve e-devlet kapısı ile ilgili tüm görüş ve öneriler için e-devlet kapısı çağrı merkezi bulunmaktadır. E-devlet kapısı çağrı merkezi'ne ulaşmak için "İletişim Formu" sayfasında bulunan formu doldurulabilir, tüm mobil ve sabit telefonlardan 160 aranabilir veya bilgi@turkiye.gov.tr adresine e-posta gönderilebilmektedir. E-devlet çağrı merkezi 160'a telefon ile ulaşmakta zorluk yaşanmaması için işaret dili bilen e-devlet çağrı merkezi çalışanları ile görüntülü görüşme yapılması mümkündür.

Kapı üzerinden erişilen e-devlet hizmetleri için memnuniyet anketi uygulaması mevcuttur. Bu sayede entegre olarak sunulan hizmetin kalitesi değerlendirmeye alınmaktadır. Site üzerinde dönemsel olarak hizmet öneri anketleri uygulanmaktadır. Bu anket ile en çok talep edilen hizmetler oylanmakta ve yeni hizmet önerileri toplanmaktadır.

6. Kişiselleştirme

Kapıdan giriş yapıldıktan sonra kişiselleştirmeye yönelik sunulan hizmetler aşağıdaki gibidir:

- Kullanıcı ile iletişim kanalı olarak SMS hizmeti ve e-posta kullanılmaktadır. Duyurular ve proaktif bilgilendirmeler kullanıcının isteği üzerine bu kanallar ile alabilmektedir.
- Kullanıcı, kapıya erişim kısıtlaması için yurt dışı, IP sınırlama ve internet bankacılığı ayarlarını değiştirebilmektedir.
- Kullanıcı, sistem üzerinden gelen e-postaları "Gelen Kutusu" altında görebilmektedir.
- Kullanıcı, isterse "Bilgi Paylaşımı" özelliğini kullanarak, belirlediği kişilere geçici olarak tanımladığı bilgilerini görüntüleme yetkisi verebilmektedir.
- Kullanıcı, güvenlik amaçlı olarak geçmiş kullanım ve erişim bilgilerini görüntüleyebilmektedir.
- Kullanıcı, tercihiine bağlı olarak kullanım alışkanlıklarına göre ihtiyaç olabilecek e-devlet kapısı hizmetlerini ve yeni hizmetler içerisinden en uygun olanları önerebiliriz.

- Kullanıcı, "Benim Sayfam" üzerinde kendi sayfasını oluşturabilmektedir. Bu sayfada sık kullandığı hizmetler ve favori hizmetler modüler olarak eklenebilmektedir.
- Kullanıcı, karekodlu olarak üretilen belgeleri, "Kayıtlı Belgelerim" altında görebilmektedir.
- Kullanıcı, "Ajandam" uygulaması altında isterse kişisel takvim ve hatırlatma oluşturabilmektedir.



ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

3. BELEDİYE VE E-BELEDİYECİLİK

3.1. Belediyeler

3.1.1. Belediyenin Tanımı ve kuruluşu

Belediye, Arapça bir kavram olan “beled” sözcüğünden türemiştir. Memleket, şehir ve kasaba anlamlarına gelmektedir. Yine Arapça’da “Medine” kelimesi ile de ilişkilidir. “Medine”; kent sayılabilecek bölgelerdeki yaşam biçimiyle bu yerleşim alanlarının dışındaki yaşam biçimini, hem iktisadi faaliyet hem de yaşamın getirdiği ilişkiler bakımından birbirinden ayırmak için kullanılmıştır (Toprak, 2006: 87).

Belediye, Fransa’da municipalite, İngiltere’de municipality şeklinde kullanılan bir kavramdır. Günümüz anlamı ile belediye, “kent niteliği taşıyan bir yerleşim biriminde yaşayanların ortak yerel ihtiyaçlarını karşılamakla görevli, kamu tüzel kişiliğine sahip ve karar organları halk tarafından seçimle oluşturulmuş yerel yönetim birimi” olarak tanımlanmaktadır. (Bozkurt ve Ergun, 2008: 31)

Diğer bir tanıma göre; Belediyeler, özerk ve dinamik yapıları sebebiyle, bürokratik ve hantal merkezi yönetim kuruluşlarından farklı olarak alternatif hizmet yöntemlerini kullanabilen, kaliteye ve etik değerlere önem veren, beldenin sorunlarıyla hemşerilerinin talep ve beklentilerini iyi bilen ve buna uygun hizmetler üretebilen müteşebbis birimler olarak da tanımlanabilir (Eken ve Şen, 2007: 542). Daha ayrıntılı tanımlama yapmak gerekirse; Belediye idareleri, belli bir beldeye yaşayan toplumun güncel yaşantısını derin bir şekilde etkileyen sağlık, temizlik, kültür, eğlenme, dinlenme, çevre korunması vb. alanlardaki ortak ihtiyaçlarını karşılamak vazifesini üstlenmişlerdir. Belediyelerin halka en yakın kamu kuruluşları olarak nitelendirilmesinin nedeni budur. Gerçekten sınırları içindeki toplumun sözü geçen hususlardaki ortak kıvancı ya da tasası, büyük ölçüde o beldedeki belediye idaresinin üstlendiği hizmetleri yeterince yerine getirebilmesindeki başarısına bağlıdır (Nadaroğlu, 1994: 195).

5393 sayılı belediye kanununun 3 maddesi a bendine göre ise belediye şu şekilde tanımlanmıştır.

Belediye: belde sakinlerinin mahallî müşterek nitelikteki ihtiyaçlarını karşılamak üzere kurulan ve karar organı seçmenler tarafından seçilerek oluşturulan, idarî ve malî özerkliğe sahip kamu tüzel kişisidir. (5393 sayılı kanun, m.3)

Aynı kanunun 4. maddesinde ise belediyenin sınırları şu şekilde belirtilmiştir. Nüfusu 5.000 ve üzerinde olan yerleşim birimlerinde belediye kurulabilir. İl ve ilçe merkezlerinde belediye kurulması zorunludur.

İçme ve kullanma suyu havzaları ile sit ve diğ r koruma alanlarında ve mesk n sahası kurulu bir belediyenin sınırlarına 5.000 metreden daha yakın olan yerleşim yerlerinde belediye kurulamaz.

Köylerin veya muhtelif köy kısımlarının birleşerek belediye kurabilmeleri için mesk n sahalarının, merkez kabul edilecek yerleşim yerinin mesk n sahasına azami 5.000 metre mesafede bulunması ve nüfusları toplamının 5.000 ve üzerinde olması gerekir. (5393 sayılı kanun, m.4)

3.1.2. Belediyelerin Görev, Sorumluluk ve Yetkileri

1580 sayılı eski belediye kanununda benimsenen, görev ve yetkilerin liste usulü ile sayılması yöntemi, 5393 sayılı belediye kanunu ile terk edilmiş ve karma usul benimsenmiştir. Günümüzde yaşanan toplumsal, ekonomik ve teknolojik gelişmelerden dolayı, belediyelere verilen görev ve yetkilerin bugün için anlamını kaybetmesi liste usulünden vazgeçilmesinin önemli bir nedeni olabilir. Yeni düzenleme de hem belediyelerin hizmet alanları sayılmış hem de ‐belediye, kanunlarla başka bir kamu kurum ve kuruluşuna verilmeyen mahalli müşterek nitelikteki diğ r görev ve hizmetleri de yapar ve yaptırır‐ ifadesine yer verilerek, belediyeler  ağdaş kabul edilen yerel nitelikteki hizmetlerin sunulmasında genel görevli yer olarak kabul edilmiştir (Parlak ve Sobacı, 2008: 117).

5393 sayılı kanunun 14 üncü maddesinde ‐Belediyenin görev ve sorumlulukları‐ başlığı altında şu hüküm yer almaktadır:

‐Belediye, mahalli müşterek nitelikte olmak şartıyla:

a. ‐İmar, su ve kanalizasyon, ulaşım gibi kentsel alt yapı; coğrafi ve kent bilgi sistemleri;  evre ve  evre sağlığı, temizlik ve katı atık; zabıta, itfaiye, acil yardım,

kurtarma ve ambulans; şehir içi trafik; defin ve mezarlıklar; ağaçlandırma, park ve yeşil alanlar; konut; kültür ve sanat, turizm ve tanıtım, gençlik ve spor; sosyal hizmet ve yardım, nikah, meslek ve beceri kazandırma; ekonomi ve ticaretin geliştirilmesi hizmetlerini yapar veya yaptırır. Büyükşehir belediyeleri ile nüfusu 50.000'i geçen belediyeler, kadınlar ve çocuklar için koruma evleri açar."

b. "Okul öncesi eğitim kurumları açabilir; Devlete ait her derecedeki okul binalarının inşaatı ile bakım ve onarımını yapabilir veya yaptırabilir, her türlü araç, gereç ve malzeme ihtiyaçlarını karşılayabilir; sağlıkla ilgili her türlü tesisi açabilir ve işletebilir ; kültür ve doğa varlıkları ile tarihi dokunun ve kent tarihi bakımından önem taşıyan mekanların ve işlevlerinin korunmasını sağlayabilir; bu amaçla bakım ve onarımını yapabilir, korunması mümkün olmayanları aslına uygun olarak yeniden inşa edebilir. Gerekğinde, öğrencilere, amatör spor kulüplerine malzeme verir ve gerekli desteği sağlar, her türlü amatör spor karşılaşmaları düzenler, yurt içi ve yurt dışı müsabakalarda üstün başarı gösteren veya derece alan sporculara belediye meclisi kararıyla ödül verebilir. Gıda bankacılığı yapabilir."

Belediye, kanunlarla başka bir kamu kurum ve kuruluşuna verilmeyen mahalli müşterek nitelikteki diğer görev ve hizmetleri de yapar veya yaptırır. Hizmetlerin gerçekleştirilmesinde öncelik durumu, belediyenin mali durumu ve hizmetin ihtiyaç önceliği dikkate alınarak belirlenir. Belediye hizmetleri, vatandaşlara en yakın yerlerde ve en uygun yöntemlerle sunulur. Hizmet sunumunda özürlü, yaşlı, muhtaç ve dar gelirli durumuna uygun sosyal yardım ve hizmet yöntemleri uygulanır. Belediyenin sorumluluk, görev ve yetki alanı belediye sınırlarını kapsar. Belediye meclisinin kararı ile mücavir alanlara da belediye hizmetleri götürülebilir. (5393 Sayılı Kanun, m.14)

İlgili kanunda belediyelere tanınan yetki ve imtiyazların başlıcaları şu şekilde sıralanabilir. (5393 Sayılı Kanun, m.15)

- "Belde sakinlerinin mahalli müşterek nitelikteki ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla her türlü faaliyet ve girişimde bulunmak.
- Kanunların belediyeye verdiği yetki çerçevesinde yönetmelik çıkarmak, belediye yasakları koymak ve uygulamak, kanunlarda belirtilen cezaları vermek.

- Gerçek ve tüzel kişilerin faaliyetleri ile ilgili olarak kanunlarda belirtilen izin veya ruhsatı vermek.
- Özel kanunları gereğince belediyeye ait vergi, resim, harç, katkı ve katılma paylarının tarh, tahakkuk ve tahsilini yapmak; vergi, resim ve harç dışındaki özel hukuk hükümlerine göre tahsili gereken doğal gaz, su, atık su ve hizmet karşılığı alacakların tahsilini yapmak veya yaptırmak."
- "Toplu taşıma yapmak; bu amaçla otobüs, deniz ve su ulaşım araçları, tünel, raylı sistem dahil her türlü toplu taşıma sistemlerini kurmak, kurdurmak, işletmek ve işlettirmek.
- Katı atıkların toplanması, taşınması, ayrıştırılması, geri kazanımı, ortadan kaldırılması ve depolanması ile ilgili bütün hizmetleri yapmak ve yaptırmak.
- Mahalli müşterek nitelikteki hizmetlerin yerine getirilmesi amacıyla, belediye ve mücavir alan sınırları içerisinde taşınmaz almak, kamulaştırmak, satmak, kiralamak veya kiraya vermek, trampa etmek, tahsis etmek, bunlar üzerinde sınırlı ayni hak tesis etmek."
- "Kara, deniz, su ve demiryolu üzerinde işletilen her türlü servis ve toplu taşıma araçları ile taksi sayılarını, bilet ücret ve tarifelerini, zaman ve güzergahlarını belirlemek; durak yerleri ile karayolu, yol, cadde, sokak, meydan ve benzeri yerler üzerinde araç park yerlerini tespit etmek ve işletmek, işlettirmek veya kiraya vermek; kanunların belediyelere verdiği trafik düzenlemesinin gerektirdiği bütün işleri yürütmek."

3.1.3. Belediyenin Organları

Belediyenin organları ise; Belediye meclisi, belediye encümeni ve belediye başkanıdır. (5393 sayılı kanun, m.3)

3.1.3.1. Belediye Meclisi

Belediye meclisi, belediyenin karar organıdır ve ilgili kanunda gösterilen esas ve usullere göre seçilmiş üyelerden oluşur. (5393 sayılı kanun, m.17)

Meclisin görev ve yetkileri şunlardır (5393 sayılı kanun, m.18).

- i. Stratejik plân ile yatırım ve çalışma programlarını, belediye faaliyetlerinin ve personelinin performans ölçütlerini görüşmek ve kabul etmek.
- ii. Bütçe ve kesin hesabı kabul etmek, bütçede kurumsal kodlama yapılan birimler ile fonksiyonel sınıflandırmanın birinci düzeyleri arasında aktarma yapmak.
- iii. Belediyenin imar plânlarını görüşmek ve onaylamak, büyükşehir ve il belediyelerinde il çevre düzeni plânını kabul etmek
- iv. Borçlanmaya karar vermek.
- v. Taşınmaz mal alımına, satımına, takasına, tahsisine, tahsis şeklinin değiştirilmesine veya tahsisli bir taşınmazın kamu hizmetinde ihtiyaç duyulmaması hâlinde tahsisin kaldırılmasına; üç yıldan fazla kiralanmasına ve süresi otuz yılı geçmemek kaydıyla bunlar üzerinde sınırlı aynî hak tesisine karar vermek.
- vi. Kanunlarda vergi, resim, harç ve katılma payı konusu yapılmayan ve ilgililerin isteğine bağlı hizmetler için uygulanacak ücret tarifesini belirlemek.
- vii. Şartlı bağışları kabul etmek.
- viii. Vergi, resim ve harçlar dışında kalan ve miktarı beş bin TL'den fazla dava konusu olan belediye uyuşmazlıklarını sulh ile tasfiyeye, kabul ve feragate karar vermek.
- ix. Bütçe içi işletme ile 6762 sayılı Türk Ticaret Kanununa tâbi ortaklıklar kurulmasına veya bu ortaklıklardan ayrılmaya, sermaye artışına ve gayrimenkul yatırım ortaklığı kurulmasına karar vermek.
- x. Belediye adına imtiyaz verilmesine ve belediye yatırımlarının yap-işlet veya yap-işlet-devret modeli ile yapılmasına; belediyeye ait şirket, işletme ve iştiraklerin özelleştirilmesine karar vermek.
- xi. Meclis başkanlık divanını ve encümen üyeleri ile ihtisas komisyonları üyelerini seçmek.
- xii. Norm kadro çerçevesinde belediyenin ve bağlı kuruluşlarının kadrolarının ihdas, iptal ve değiştirilmesine karar vermek.
- xiii. Belediye tarafından çıkarılacak yönetmelikleri kabul etmek.
- xiv. Meydan, cadde, sokak, park, tesis ve benzerlerine ad vermek; mahalle kurulması, kaldırılması, birleştirilmesi, adlarıyla sınırlarının tespiti ve

değiştirilmesine karar vermek; beldeyi tanıtıcı amblem, flama ve benzerlerini kabul etmek.

- xv. Diğer mahallî idarelerle birlik kurulmasına, kurulmuş birliklere katılmaya veya ayrılmaya karar vermek.
- xvi. Yurt içindeki ve İçişleri Bakanlığının izniyle yurt dışındaki belediyeler ve mahallî idare birlikleriyle karşılıklı iş birliği yapılmasına; kardeş kent ilişkileri kurulmasına; ekonomik ve sosyal ilişkileri geliştirmek amacıyla kültür, sanat ve spor gibi alanlarda faaliyet ve projeler gerçekleştirilmesine; bu çerçevede arsa, bina ve benzeri tesisleri yapma, yaptıрма, kiralama veya tahsis etmeye karar vermek.
- xvii. Fahrî hemşerilik payesi ve beratı vermek.
- xviii. Belediye başkanıyla encümen arasındaki anlaşmazlıkları karara bağlamak.
- xix. Mücavir alanlara belediye hizmetlerinin götürülmesine karar vermek.
- xx. İmar plânlarına uygun şekilde hazırlanmış belediye imar programlarını görüşerek kabul etmek.

Belediye meclisi, her ayın ilk haftası, önceden kararlaştırdığı günde toplanır. Meclis, resmî tatile rastlayan günlerde çalışmasına ara verebilir. Belediye meclisi her yıl bir ay tatil kararı alabilir. Bütçe görüşmesine rastlayan toplantı süresi en çok yirmi gün, diğer toplantıların süresi en çok beş gündür.

Mutat toplantı yeri dışında toplanılmasının zorunlu olduğu durumda üyelere önceden bilgi vermek kaydıyla meclis başkanının belediye sınırları içerisinde belirlediği yerde toplantı yapılır. Ayrıca, toplantının yeri ve zamanı mutata usullerle belde halkına duyurulur.

Meclis toplantıları açıktır. Meclis başkanının veya üyelere herhangi birinin gerekçeli önerisi üzerine, toplantıya katılanların salt çoğunluğuyla kapalı oturum yapılmasına karar verilebilir. (5393 sayılı kanun, m.20)

3.1.3.2. Belediye Encümeni

Belediye encümeni, belediye başkanının başkanlığında;

- a) İl belediyelerinde ve nüfusu 100.000'in üzerindeki belediyelerde, belediye meclisinin her yıl kendi üyeleri arasından bir yıl için gizli oyla seçeceği üç üye, malî hizmetler birim amiri ve belediye başkanının birim amirleri arasından bir yıl için seçeceği iki üye olmak üzere yedi kişiden,
- b) Diğer belediyelerde, belediye meclisinin her yıl kendi üyeleri arasından bir yıl için gizli oyla seçeceği iki üye, malî hizmetler birim amiri ve belediye başkanının birim amirleri arasından bir yıl için seçeceği bir üye olmak üzere beş kişiden, oluşur. Belediye başkanının katılamadığı toplantılarda, belediye başkanının görevlendireceği başkan yardımcısı veya encümen üyesi, encümene başkanlık eder. (5393 sayılı kanun, m.33)

İl Encümenin görev ve yetkileri şunlardır: (5393 sayılı kanun, m.34)

- a) Stratejik plân ve yıllık çalışma programı ile bütçe ve kesin hesabı inceleyip belediye meclisine görüş bildirmek.
- b) Yıllık çalışma programına alınan işlerle ilgili kamulaştırma kararlarını almak ve uygulamak.
- c) Öngörülmeven giderler ödeneğinin harcama yerlerini belirlemek.
- d) Bütçede fonksiyonel sınıflandırmanın ikinci düzeyleri arasında aktarma yapmak.
- e) Kanunlarda öngörülen cezaları vermek.
- f) Vergi, resim ve harçlar dışında kalan dava konusu olan belediye uyuşmazlıklarının anlaşma ile tasfiyesine karar vermek.
- g) Taşınmaz mal satımına, trampasına ve tahsisine ilişkin meclis kararlarını uygulamak; süresi üç yılı geçmemek üzere kiralanmasına karar vermek.
- h) Umuma açık yerlerin açılış ve kapanış saatlerini belirlemek.

- i) Diğer kanunlarda belediye encümenine verilen görevleri yerine getirmek.

Belediye encümeni, haftada birden az olmamak üzere önceden belirlenen gün ve saatte toplanır. Belediye başkanı acil durumlarda encümeni toplantıya çağırabilir. (5393 sayılı kanun, m.35)

3.1.3.3. Belediye Başkanı

Belediye başkanı, belediye idaresinin başı ve belediye tüzel kişiliğinin temsilcisidir. Belediye başkanı, ilgili kanunda gösterilen esas ve usullere göre seçilir.

Belediye başkanı, görevinin devamı süresince siyasî partilerin yönetim ve denetim organlarında görev alamaz; profesyonel spor kulüplerinin başkanlığını yapamaz ve yönetiminde bulunamaz. (5393 sayılı kanun, m.37)

Belediye başkanının görev ve yetkileri şunlardır: (5393 sayılı kanun, m.38)

- a) Belediye teşkilâtının en üst amiri olarak belediye teşkilâtını sevk ve idare etmek, belediyenin hak ve menfaatlerini korumak.
- b) Belediyeyi stratejik plâna uygun olarak yönetmek, belediye idaresinin kurumsal stratejilerini oluşturmak, bu stratejilere uygun olarak bütçeyi, belediye faaliyetlerinin ve personelinin performans ölçütlerini hazırlamak ve uygulamak, izlemek ve değerlendirmek, bunlarla ilgili raporları meclise sunmak.
- c) Belediyeyi Devlet dairelerinde ve törenlerde, davacı veya davalı olarak da yargı yerlerinde temsil etmek veya vekil tayin etmek.
- d) Meclise ve encümene başkanlık etmek.
- e) Belediyenin taşınır ve taşınmaz mallarını idare etmek.
- f) Belediyenin gelir ve alacaklarını takip ve tahsil etmek.
- g) Yetkili organların kararını almak şartıyla sözleşme yapmak.
- h) Meclis ve encümen kararlarını uygulamak.
- i) Bütçeyi uygulamak, bütçede meclis ve encümenin yetkisi dışındaki aktarmalara onay vermek.
- j) Belediye personelini atamak.
- k) Belediye ve bağlı kuruluşları ile işletmelerini denetlemek.
- l) Şartsız bağışları kabul etmek.
- m) Belde halkının huzur, esenlik, sağlık ve mutluluğu için gereken önlemleri almak.

- n) Bütçede yoksul ve muhtaçlar için ayrılan ödeneği kullanmak, engellilere yönelik hizmetleri yürütmek ve engelliler merkezini oluşturmak
- o) Temsil ve ağırlama giderleri için ayrılan ödeneği kullanmak.
- p) Kanunlarla belediyeye verilen ve belediye meclisi veya belediye encümeni kararını gerektirmeyen görevleri yapmak ve yetkileri kullanmak.

3.2. E-Belediyecilik

3.2.1. E-Belediyecilik Kavramı

E-devlete geçişle birlikte bütün kurumlar gibi belediyelerde e-devlete geçmek ve süreçlerini tamamlamak için çaba sarf etmektedir. Halka en yakın ve en çok başvurulmuş kurumlardan olan belediyeler, hizmet kalitesini ve verimliliği arttırmak, hizmet alanlarını genişletmek ve vatandaşların artan taleplerine cevap vermek için bilgi iletişim teknolojilerine yatırım yapmaktadırlar (Kaypak,2009:216).

Belediyeler, e-belediyeciliğin ilk adımı olan web sitelerini açmak ile e-belediyeciliği başardıklarını düşünebilirler oysa e-belediyecilik toptan bir dönüşüm sürecidir. Bu süreçte belediyedeki tüm birimlerin bilgi teknolojileri ile bütünleşmeleri, tüm çalışanların bu durumu benimsemesi ve teknoloji kültürünün özümsemesi gerekir. Bu bağlamda belediyelerde, donanım ve yazılım ihtiyaçlarının temini, bilgi işlem teknolojilerinin etkin kullanımı, personelin uyumu ve eğitilmesi; vatandaş, iş dünyası ve diğer kurumlarla internet üzerinden etkileşimin sağlanması ve e-belediyecilikle ilgili yasal düzenlemeler önem arz etmektedir.

E-belediyecilik, kontrolsüz büyüyen kentlerin kontrolünü sağlamak, akılcı planlamalar yapmak, hizmet kalitesini arttırmak için geniş olanaklar sunmaktadır (Karaduman ve Karaduman, 2005:52).

Günümüzde e-belediyecilik ile belediyeler klasik belediyecilikten vazgeçip bilgiye dayalı ve kaliteli hizmet sunan, vatandaş katılımcı, belediye vatandaş katılımına önem veren vatandaş odaklı yöntemler kullanmaktadırlar (Candemir ve Kazançoğlu, 2009:197). Artık belediyeler; e-belediyecilikle verimli, etkin ve hızlı hizmet sunan, saydam hesap verebilir, modern, saygın, iş süreçlerini kısaltan, bilgiye dayalı karar alan, maliyetleri düşüren bir yapıya bürünürken vatandaşlarda; hızlı, kaliteli ve kesintisiz hizmet alan, kararlara katılan, hesap sorabilen, sıkıcı ve hantal bürokratik işleyleşten

kurtulan, zamandan tasarruf eden, isteklerine en iyi şekilde cevap alan ve hizmetleri yönlendiren bir pozisyona kavuşmuşlardır (TASAM, 2006:10-11).

E-Belediyeciliğe ilişkin değişik tanımlar bulunmakla birlikte bunlardan bazılarını aşağıdaki gibi sıralayabiliriz

E-belediyecilik ile belediyeler, kendilerine ait tüm bilgileri web sayfasından yayınlayıp, “halka açık – şeffaf – 7 gün/24 saat ulaşılabilir” olmaktadır (Alodalı vd., 2013:6).

E-belediye bir yöreye ait tüm bilgilerin, bilgi iletişim teknolojileri vasıtasıyla halk ve belediye yararına yönetilmesi ve yurttaşların hizmetine sunulmasıdır (Bengshir ve Akay, 2006:33).

Belediye görev ve hizmetlerin dijital ortamda; güvenli ve hızlı bir şekilde, kesintisiz olarak yürütülmesidir.(Şat, 2003:25)

Kente ilişkin bilgilerin en son teknolojiye dayalı bilgi iletişim teknolojileri destekli çalışmalarla yönetilerek bu bilgilerden kent ve halk yararına çeşitli bilgiler üretilmesi ve etkin bir şekilde yurttaşların hizmetine sunulmasıdır.(Henden, 2005:6)

E-belediyecilik, sadece web sitesi açmak değil, yönetsel, toplumsal ve bilgilendirme amaçlı bütün süreçlerin, mekan ve zaman sınırlandırması olmadan, etkin ve hızlı bir şekilde dijital ortamda gerçekleştirilmesi demektir (Henden ve Henden, 2005:56).

Bu tanımlamalardan e-belediyeciliği; belediyelerin yöre halkına, şirketlere, diğer kamu kuruluşlarına ve çalışanlarına sunduğu hizmetleri elektronik ortama aktarması ve bu unsurların tüm işlemlerini elektronik ortamda yapmasını sağlamasıdır. Diye tanımlayabiliriz.

Bu tanımlamalardan sonra klasik belediye anlayışı ile e-belediyecilik anlayışını daha somut hale getirmek ve kıyaslamalar yapmak için aşağıda her iki anlayışı içeren karşılaştırma Tablo 3.1’de verilmiştir.

Tablo 3.1 Klasik Yerel Yönetim İle E-Belediyecilik Anlayışının Karşılaştırılması

Klasik Yerel Yönetim Anlayışı	E-Belediyecilik Uygulamalarını Da İçeren Yeni Yönetim Anlayışı
• Paylaşılmayan idari karar almalar, • Uzun bürokratik iş akışı, • Halka ilişkin kararların, konuya dair fazla bilgi toplanmasına gerek görülmeden yöneticiler tarafından verilmesi, • Yönetim-Vatandaş ilişkisi, • Yetkili birimlere başvurmada süreç zorluğu, • Diğer kamu kurumlarla olan ilişkilerde uzun bürokratik süreçler, • Bürokratik denetleme,	• Alınan kararların elektronik ortamda paylaşımı, • Hızlı ve seri elektronik süreç, • Yerel halk dilek ve önerilerinin anket, şikayet, beyaz masa vb.. yöntemlerle toplanarak değerlendirilmesi ve hizmet sunumu, • Hizmet Sunan-Müşteri ilişkisi, • Erişilebilirliğin ve sürekli gelişmenin ilke edinilmesi, • Kurumlar arası entegrasyon ve etkinlik, • Bireysel katılımçılık ve performans ölçümü,

Kaynak: (Henden ve Henden, 2005; 56)

Tablo 3.1'e göre geleneksel belediyecilikte; hapsedilmiş kararlar ve hizmetlerin olduğu, vatandaşı ikinci planda tutan, devlet odaklı, vatandaş belediye iletişiminin fazla olmadığı, kararlara katılımın bulunmadığı, uzun bürokratik süreçlerin mevcut olduğu, bilgiye dayalı olmayan kararların hakim olduğu bir yapı görülmesine karşılık, e-belediyecilikte ise; mekan dışına çıkmış 7/24 saat elektronik ortamda sunulan hizmet ve kararların bulunduğu, vatandaşı ön planda tutan ve vatandaş odaklı bir yaklaşımın sergilendiği, vatandaş katılımına önem veren, hızlı ve seri bir elektronik sürecin hakim olduğu yapı görülmektedir.

3.2.2. E-Belediyeleşme Sürecinin Aşamaları

Literatürde e-belediyecilik sürecinin aşamaları farklı farklı ele alınmıştır. Candemir ve Kazançoğlu e-belediyeciliğin aşamalarını, 4 aşamalı (bilgi dağıtımı, iki yönlü iletişim, web tabanlı self-servis ve yatay-dikey bütünleşme) olarak ele almıştır (Candemir ve Kazançoğlu, 2009:198)

Güler, süreci 5 aşamada (bilgisayarlaşma, otomasyon, internet kullanıcılığı, web sitesi kurma, hizmetleri internete taşıma, entegrasyon, vatandaşların internet kullanımının yaygınlaştırılması) ele almıştır.

Biz ise burada e-belediyeciliğin aşamalarını Türk Asya Stratejik Araştırmalar Merkezi'nin (TASAM) ele aldığı gibi üç aşamada inceleyeceğiz. Bunlar; bilgilendirme aşaması, etkileşim aşaması, işlem aşamasıdır (TASAM, 2006:12)

3.2.2.1. Bilgilendirme Aşaması

Belediyelerin elektronik bir görünümüne kavuştuğu, kendi faaliyetleri hakkında bilgi verdiği, reklamını yaptığı ilk aşamadır. Duyurular, basın bültenleri, faaliyet raporları gibi vatandaşın etkisinin olmadığı, tek yönlü belediyeden vatandaşa doğru bir bilgi vermedir. Vatandaşlar sadece bilgileri görür, değiştirme ve etkileşimde bulunma yetkisi yoktur. Vatandaşlar belediyeler tarafından konulan bilgileri görme ile sınırlandırılmışlardır.

Kısaca bu aşama e-belediyeciliğin en basit biçimde; bilginin web sitesi üzerinden belediye tarafından aktarılmasıdır (Bélanger ve Hiller, 2006:51-52).

Belediyelerin sundukları hizmetlerle ilgili bilgi verme aşamasına yönelik örnekler aşağıda verilmiştir. (TASAM, 2006:17-23) Bunlar;

Ulaşım Hizmetleri

Bilgi verme:

- Kent ulaşım rehberi (interaktif olmayan sadece güzergah bilgilerini statik olarak sağlayan)
- Sefer saatleri ve tarifeleri (deniz otobüsü, otobüs, raylı sistemler, teleferik, vapur vs.)
- Trafik durumu, yol ve bakım çalışmaları, bakım veya kutlama nedeniyle kapalı olacak güzergahların açıklanması
- İptal edilen veya yeni eklenen seferlerle ilgili bilgi alma
- Belediyeye ait otoparklar ve tarifeleri
- Ulaşım ile ilgili projeler ve yatırım programı
- Ulaşım ile ilgili yıllara göre geçmiş çalışma raporları
- Ulaşım ihale duyuruları ve koşulları
- Ulaşım ile ilgili son haberler ve basın bültenleri

- Ulaşım konusunda sorumlu diğer kamu kurumlarına bağlantılar (Ulaştırma Bakanlığı, Karayolları Genel Müdürlüğü gibi)
- Ulaşım ile ilgili şirketlere bağlantılar (belediye şirketleri ve diğerleri)
- Ulaşım ile ilgili daha fazla bilgi almak isteyenler için iletişim bilgileri

Altyapı

Belediyelerin su ve doğalgaz sağlama, atık su, yol ve kavşak yapımı gibi altyapı alanında birçok sorumlulukları vardır. Bu alandaki hizmetlerin sağlanmasında e-belediye uygulamaları şunlar olabilir.

Bilgi verme:

- Su ve doğalgaz tarifeleri, abonelik koşulları, ödeme şekilleri
- Doğalgaz yetkili tesisatçı firmalar listesi
- Su, atık su, dere ıslahı ile ilgili son gelişmeler
- Altyapı ile ilgili projeler ve yatırım programı
- Altyapı ile ilgili yıllara göre geçmiş çalışma raporları
- Altyapı ihale duyuruları ve koşulları
- Altyapı ile ilgili son haberler ve basın bültenleri
- Yol ve kavşak yapımı bilgileri
- Altyapı konusunda sorumlu diğer kamu kurumlarına bağlantılar (Bayındırlık ve İskan Bakanlığı gibi)
- Altyapı ile ilgili şirketlere bağlantılar (belediye şirketleri ve diğerleri)
- Altyapı ile ilgili daha fazla bilgi için iletişim bilgileri

Çevre

Belediyelerin çevre alanında da hava, görüntü ve ses kirliliğinden, park ve bahçe düzenlemelerine kadar çeşitli sorumlulukları vardır. Çevre alanındaki hizmetlerin sağlanmasında e-belediye uygulamaları şunlar olabilir.

Bilgi verme:

- Hava kalitesi ve durumu ile ilgili bilgiler
- Görüntü ve ses kirliliği ile ilgili gelişmeler
- Park, bahçe, ağaçlandırma ve çiçeklendirme çalışmaları
- Çevre ile ilgili projeler ve yatırım programı
- Çevre ile ilgili yıllara göre geçmiş çalışma raporları
- Çevre ihale duyuruları ve koşulları
- Çevre ile ilgili son haberler ve basın bültenleri
- Kömür satış şartları
- Tarihi çevreyi korumaya yönelik çalışmalar
- Çevre konusunda sorumlu diğer kamu kurumlarına bağlantılar (Çevre Koruma ve Orman Bakanlığı gibi)
- Çevre ile ilgili şirketlere bağlantılar (belediye şirketleri ve diğerleri)
- Çevre ile ilgili daha fazla bilgi için iletişim bilgileri

İmar ve Planlama

Belediye hizmet alanları içinde en önemlilerinden biri olan planlama ve imar, harita, zemin ve deprem araştırmaları, kamulaştırma, gecekondular ile mücadele, toplu konut gibi birçok önemli alanı kapsıyor. Bu alandaki e-belediye uygulamaları şunlar olabilir:

Bilgi verme:

- Kaçak yapılaşma ile mücadele bilgileri
- Planlama ve imar bilgileri
- Zemin ve deprem incelemeleri bilgileri
- Kamulaştırmaya dair bilgiler ve son gelişmeler
- Toplu konut projeleri
- Emlak vergisi bilgileri
- İmar ve planlama ile ilgili projeler ve yatırım programı
- İmar ve planlama ile ilgili yıllara göre geçmiş çalışma raporları
- İmar ve planlama ile ilgili son haberler ve basın bültenleri
- İmar ve planlama ihale duyuruları ve koşulları

- İmar ve planlama konusunda sorumlu diğer kamu kurumlarına bağlantılar (Bayındırlık ve İskan Bakanlığı, Toplu Konut İdaresi Başkanlığı gibi)
- İmar ve planlama ile ilgili şirketlere bağlantılar (belediye şirketleri ve diğerleri)
- İmar ve planlama ile ilgili daha fazla bilgi için iletişim bilgileri

Sosyal Hizmetler

Belediyelerin altyapı, çevre ve imar gibi fiziksel koşullarla ilgili sorumlulukları yanında halk eğitimi, sosyal dayanışma ve yardımlaşma gibi sosyal konularla da ilgili birçok sorumlulukları vardır. Bu sosyal sorumluluklara yönelik hizmetlerin sağlanmasında da başta İnternet olmak üzere bilgi ve iletişim teknolojilerinden çeşitli şekillerde faydalanılabilir.

Bilgi verme:

- Eğitimle ilgili bilgiler (meslek eğitim kursları, kurs kayıtları için gerekli belgeler, burslar ve başvuru bilgileri vs.)
- Sosyal yardımlar (aşevleri, iftar çadırları, halk ekmek bilgileri, kent gönüllüleri, huzur evleri, asker ailelerine yardım bilgileri)
- Evlenme işlemleri (en erken ne zaman evlenilebilir, kimler hangi durumlarda evlenemez, evlenmek için nereye, nasıl ve hangi belgelerle başvurulur vs.)
- Belediyeye ait sosyal tesislere ait ulaşım ve tarife bilgileri
- Aile planlaması hizmetleri, yuva ve kreş hizmetleri, gençlik merkezleri
- Engellilere yönelik hizmetler
- Cenaze, defin ve mezarlık hizmetleri
- Sosyal hizmetlerle ilgili projeler ve yatırım programı
- Sosyal hizmetlerle ilgili yıllara göre geçmiş çalışma raporları
- Sosyal hizmetlerle ilgili ihale duyuruları ve koşulları
- Sosyal hizmetlerle ilgili son haberler ve basın bültenleri
- Sosyal hizmetler konusunda sorumlu diğer kamu kurumlarına bağlantılar (Milli Eğitim Bakanlığı, Emekli Sandığı gibi)
- Sosyal hizmetlerle ilgili şirketlere bağlantılar (belediye şirketleri ve diğerleri)
- Sosyal hizmetlerle ilgili daha fazla bilgi için iletişim bilgileri

Sağlık Hizmetleri

Belediyenin sağlık alanındaki hizmetlerinin sağlanmasında e-belediye uygulamaları şunlar olabilir.

Bilgi verme:

- Halk sağlığı ile ilgili genel bilgiler,
- Hayvan sağlığı hizmetlerine yönelik bilgiler
- Aşılama hizmetlerine yönelik bilgiler
- Mezbaha bilgileri
- Gıda maddelerinin kontrolü ile ilgili bilgiler
- Sebze meyve hal bilgileri
- Semt pazarları bilgileri
- Sağlıkla ilgili projeler ve yatırım programı
- Sağlıkla ilgili yıllara göre geçmiş çalışma raporları
- Sağlıkla ilgili ihale duyuruları ve koşulları
- Sağlıkla ilgili son haberler ve basın bültenleri
- Sağlık konusunda sorumlu diğer kamu kurumlarına bağlantılar (Sağlık Bakanlığı gibi)
- Sağlıkla ilgili şirketlere bağlantılar (belediye şirketleri ve diğerleri)
- Sağlıkla ilgili daha fazla bilgi için iletişim bilgileri

Kültür ve Spor Hizmetleri

Belediyelerin kültür ve spor alanında da kütüphane, tiyatro, spor etkinlikleri düzenleme gibi hizmetleri mevcuttur. Bu hizmetlerin sağlanmasında İnternet ve diğer bilgi ve iletişim teknolojilerinden şu şekillerde faydalanılabilir:

Bilgi verme:

- Kütüphane yerleri (açık oldukları saatler, verilen hizmetler)
- Kültür sanat takvimi
- Belediye tarafından i letilen tiyatro, orkestra, müze ve sanat galerileri
- Belediyenin sunduğu spor imkanları
- Spor tesisi bilgileri (tarife, adres ve ulaşım)
- Spor etkinlik takvimi
- Yöresel şenlikler, yarışmalar vs.
- Kültür ve sporla ilgili projeler ve yatırım programı
- Kültür ve sporla ilgili yıllara göre geçmiş çalışma raporları
- Kültür ve sporla ilgili ihale duyuruları ve koşulları
- Kültür ve sporla ilgili son haberler ve basın bültenleri
- Kültür ve spor konusunda sorumlu diğer kamu kurumlarına bağlantılar (Kültür Bakanlığı gibi)
- Kültür ve sporla ilgili şirketlere bağlantılar (belediye şirketleri ve diğerleri)
- Kültür ve sporla ilgili daha fazla bilgi için iletişim bilgileri

3.2.2.2. Etkileşim Aşaması

Bilgilerin ki iselle tirilip sunulduğu, vatandaşların e-posta ile sorular sorabildiği, her türlü bilgi ve form çeşidini indirerek bazı işlemleri yapabildiği aşamadır.

Vatandaşlar su borcu, emlak vergisini sorgulayıp öğrenebilmekte, bazı formları doldurup gönderebilmekte, belediyece yapılan anketlere katılabilmektedirler. Etkileşim yoluyla artık bilgi durağanlıktan kurtarılıp, vatandaşların taleplerine göre erişebildiği dinamik bir yapıya kavu maktadır (OECD, 2003:75)

Belediyelerin sundukları hizmetlerle ilgili etkileşim aşamasına yönelik örnekler aşağıda verilmiştir. (TASAM, 2006:18-24) Bunlar;

Ulaşım Hizmetleri

Karşılıklı iletişim:

- Bir yerden bir yere nasıl giderim sorgulaması
- Kent ulaşım rehberi (kent haritası üzerine tıklayarak kullanılabilen)
- Otobüs hatlarının kalkış ve varış saatlerinin kişiselleştirilerek sorgulanması
- Ulaşım ile ilgili şikayet ve dileklerin iletilebileceği elektronik form veya e-posta adresi verilmesi
- Belediye web sitesi üzerinden trafik durumunun canlı olarak izlenmesi

Altyapı

Karşılıklı iletişim:

- Su faturası sorgulama
- Doğalgaz faturası sorgulama
- Su ve doğalgaz abonelik başvurusu için gerekli koşulları sorgulama
- Doğalgaz ve su açtırmak için randevu takibi
- Altyapı ile ilgili şikayet ve dileklerin iletilebileceği elektronik form veya e-posta adresi Verilmesi

Çevre

Karşılıklı iletişim:

- Çevre temizlik vergisi sorgulama
- Çevre ile ilgili şikayet ve dileklerin iletilebileceği elektronik form veya e-posta adresi Verilmesi

İmar ve Planlama

Karşılıklı iletişim:

- Kent Bilgi Sistemi yardımıyla imar planları, altyapı bilgileri, bina envanterlerinin sorgulanması
- Emlak vergisi sorgulama

- İnşaat ruhsatı için gerekli koşulların sorgulanması
- İskan raporu için gerekli koşulların sorgulanması
- Zemin ve deprem incelemeleri bilgilerinin sorgulanması
- İmar ve planlama ile ilgili şikayet ve dileklerin iletilebileceği elektronik form veya eposta adresi verilmesi

Sosyal Hizmetler

Karşılıklı iletişim:

- Belediye sosyal tesislerinin bulunulan bölgeye göre sorgulanması (örneğin bir mahalle ismi girerek o mahalledeki aile planlaması hizmetleri veya engellilere yönelik tesislerin aranması gibi)
- Sosyal hizmetlerle ilgili şikayet ve dileklerin iletilebileceği elektronik form veya e-posta adresi verilmesi

Sağlık Hizmetleri

Karşılıklı iletişim:

- Belediyeye ait sağlıkla ilgili birimlerin bulunulan yere göre sorgulanması
- Sağlıkla ilgili şikayet ve dileklerin iletilebileceği elektronik form veya e-posta adresi Verilmesi

Kültür ve Spor Hizmetleri

Karşılıklı iletişim:

- Kütüphane için çevrimiçi katalog tarama
- Bulunulan bölgeye veya zamana göre kültür ve spor etkinliği sorgulaması
- Kültür ve sporla ilgili şikayet ve dileklerin iletilebileceği elektronik form veya e-posta adresi verilmesi

3.2.2.3. İşlem Aşaması

Bu aşama vatandaş ve iş dünyası için belediyelere gitmeden (evde, işyerinde, ofisinde) bütün işlemlerin yapıldığı aşamadır. Temizlik vergisi, su borcu, emlak vergisi borçlarının ödenmesi, belediye ihalelerine katılma, su-doğalgaz abone sözleşmesinin yapılması gibi işlemlerin tümü yapılabilmektedir.

Vatandaşların belediyelerle etkileşimli ve hareketli tüm işlemleri çevrimiçi yapmaları, belediyeye gitmeden tüm gereksinimlerini karşılamaları hem vatandaşlar için hem de belediyeler için büyük kolaylıklar sağlamış olacaktır.

Belediyelerin sundukları hizmetlerle ilgili işlem aşamasına yönelik örnekler aşağıda verilmiştir. (TASAM, 2006:18-24) Bunlar;

Ulaşım Hizmetleri

Çevrimiçi işlem:

- Toplu taşıma kart başvuruları
- Rezervasyon yapma veya bilet satın alma
- Ulaşım ihalelerine başvurma

Altyapı

Çevrimiçi işlem:

- Su ve doğalgaz abonelik başvurusu yapma
- Su ve doğalgaz faturası ödeme
- Faturalara itiraz etme
- Doğalgaz ve su açtırmak için randevu alma
- Altyapı ihalelerine başvurma

Çevre

Çevrimiçi işlem:

- Çevre temizlik vergisi ödeme
- Çevre ihalelerine başvurma

İmar ve Planlama

Çevrimiçi işlem:

- İnşaat ruhsatı başvurusu yapma
- İskan raporu başvurusu yapma
- İşyeri açma başvurusu yapma
- Asansör ruhsatı başvurusu yapma
- Emlak vergisi ödeme
- İmar ve planlama ihalelerine başvurma

Sosyal Hizmetler

Çevrimiçi işlem:

- Meslek edindirme ve hayat boyu eğitim kurslarına kayıt yaptıрма
- Belediyeye ait sosyal tesislerde rezervasyon yaptıрма
- Sosyal hizmetlerle ilgili ihalelere başvurma

Sağlık Hizmetleri

Çevrimiçi işlem:

- Sağlık birimlerinden randevu alma
- Sağlıkla ilgili ihalelere başvurma

Kültür ve Spor Hizmetleri

Çevrimiçi işlem:

- Herhangi bir kültür ve spor etkinliği için rezervasyon yaptıрма veya bilet satın alma
- Kültür ve spor alanındaki ihalelere başvurma

3.2.3. E-Belediyeciliğin Yararları

Bilgi ve iletişim teknolojileri alanında yaşanan baş döndürücü ilerlemeler, vatandaşlara, iş dünyasına ve diğer kurumlara belediye hizmetlerinin daha iyi ulaştırılmasını, gündeme getirmiştir. Yolsuzluğu azaltan, saydamlığı artıran, yüksek

düzeyde güven sağlayan, gelirlerin arttırması yanında maliyetleri azaltan (Basu, 2004: 112), hantal ve sıkıcı bürokratik yapı yerine vatandaşlar ve iş dünyasıyla etkileşimli bir süreci başlamıştır.

Burada e-belediyeciliğin yararlarını;

- a) Hizmet veren belediyeler açısından
- b) Hizmet alan vatandaşlar açısından ele alacağız

3.2.3.1. Hizmet Veren Belediyeler Açısından E-Belediyeciliğin Yararları

E-belediyecilik uygulamaları kamu hizmetlerinin sunulmasında hizmet veren belediye açısından bir takım yararlar sağlamaktadır. Bu yararları kısaca; kamu hizmetlerinin sunumunda yönetsel saydamlık, kaynak israfının önüne geçilmesiyle maliyetlerin düşürülmesi, sunulan hizmetler konusunda yurttaşların bilgilendirilmesi, alınacak kararlar ve gerçekleştirilecek hizmetler öncesi yurttaşların istek ve beklentilerinin belirlenmesi ve sonunda saygın bir belediye imajının vatandaşlar zihninde oluşturulması olarak ele alacağız.

3.2.3.1.1. Kaynak İsrafının Engellenmesi

E-devlet (e-belediyecilik) uygulamalarının hizmet veren kamu kuruluşları (belediyeler) açısından sağlayacağı faydalardan biri hizmet sunumunda yaşanan kaynak israfının önüne geçilmesidir. Yıllarca bürokratik örgüt önceliklerini karşılamaya dönük olmaları nedeniyle genellikle biçimsel ya da sembolik olmaktan öteye gidemeyen çeşitli uygulama gerekleri (Saran, 2004: 34) verimsiz, hantal ve pahalı bir belediye yönetimi anlayışını doğurmuş; bu durum, kamu kaynaklarının özel yararlar için istismarını kolaylaştırırken toplum çıkarları doğrultusunda etkin kullanımını engellemiştir (Parlak, 2003: 381).

E-devletin (e- belediyeciliğin) sağladığı imkanlarla; devlet-yurttaş (belediye-vatandaş) arasındaki iletişimin iyileştirilmesi, işlemlerdeki tekrarların giderilmesi, bilgilerin derlenmesi, saklanması, erişimi kolaylaşacak, iş süreçleri yeniden düzenlenerek verimlilik ve etkinlik düzeyi yükselecektir (Türkiye Bilişim Derneği, 2002: 22).

Yurttaş-devlet (yurttaş-belediye) haberleşmesinde bürokrasiye yol açan sadece kırtasiyeciliğin ortadan kaldırılmasıyla, kamu (belediye) hizmetleri alanlarında dosyalama, arşivleme, kayıt arama, haberleşme, onay ve işlem süreçlerinin elektronik ortama taşınmasıyla büyük miktarda tasarruf sağlanabilmektedir (Kırçova, 2003: 27).

E-belediyeciliğin hayata geçmesiyle birlikte, belediyeler de personel sayısında önemli oranlarda azalmalar ve çalışma saatlerinde de tasarruf gerçekleşmiş olacaktır.. Bu gibi tasarruflarla gereksiz hizmetlere kaynak aktarılmayacak, ihtiyaçların fazla olduğu hizmetlere daha fazla kaynak aktarma imkanı olacaktır. Bu durum, hem devlet açısından hem de yurttaşlar açısından tatminkar sonuçlar ortaya çıkartacaktır. Yurttaşlar açısından daha hızlı, verimli ve etkin hizmet erişimi gerçekleşecek; kamu kuruluşları (belediyeler) ise yurttaşları memnun edici ve daha az maliyetli hizmet sunumunu sağlayabileceklerdir (Balcı, 2003a: 278).

3.2.3.1.2. Vatandaşların Talep ve Beklentilerini Öğrenme

Toplumsal gelişmeye birlikte, yurttaşlarında devletten beklentileri de değişmeye başlamıştır. Kamu kurum ve kuruluşları (belediyeler) tarafından tek taraflı olarak üretilen ve tüketilmesi için yurttaşlara verilen hizmetler dönemi yavaş yavaş bitmektedir. Alınacak kararlarda ve gerçekleştirilecek eylemlerde önceliği yurttaşlara veren, kendi işini değil yurttaşın işini kolaylaştıran bir organizasyon anlayışının benimsenmesine gereksinim vardır (Kırçova, 2003: 160). Bu gereksinime yeterli düzeyde karşılık veremeyen Türk kamu yönetiminde yaşanan önemli problemlerden birisi de hizmet verdiği vatandaşların talep ve beklentilerini öğrenme hususunda iletişim kanallarının yeterince kullanılmayışıdır. Bu husus ise, büyük maliyetlerle gerçekleştirilen kamu (belediye) yatırımları sonucu ortaya konulan hizmetlerden yurttaşların memnun olmayışı ya da belediyelerin gerçekleştirdiği hizmetler sonucunda yurttaşlardan beklediği tepkileri alamayışı ile sonuçlanmaktadır. Yurttaşlara bilgi sunan ve online işlemlerin gerçekleştirilmesi yanında devlet-vatandaş arasında etkileşim imkanı da sunan e-devletle (e-belediyecilik) birlikte “yöneten” ve “talep eden” geleneksel devlet (belediye) anlayışı, “karşılıklı yönetilen” ve “taleplere en iyi şekilde cevap veren” bir yapıya dönüşmektedir (İnce, 2001: 69-70). Böylece karar alma süreçlerine ve yapılacak eylemlere daha fazla katılım sağlanarak toplumun talep ve beklentilerine dönük hizmetlerin üretilmesi olanaklı hale gelmekte; alınan kararlar ve

gerçekleştirilen eylemlerle ilgili yurttaşların memnuniyet düzeyi yükselmektedir. E-belediyeciliğin sağladığı karşılıklı etkileşim imkanıyla yurttaşların taleplerinin doğrudan öğrenilmesi mümkün hale gelecektir. Bu noktada yurttaş istek ve talepleri, belediyelerin daha isabetli adımlar atmasına rehberlik edecek; e-belediyecilik uygulamaları öncesi belediyelerle ilgili oluşan olumsuz imajın silinmesine katkı sağlayacaktır.

3.2.3.1.3. Yönetmelik Saydamlık

Kamu kurum ve kuruluşların özellikle de belediyelerin günümüzde verdikleri hizmetin kalitesinden, kamusal kaynakların makul ve uygun kullanılması ve yaptıklarının sonucu olan işlerden hesap verebilir olmaları kaçınılmazdır (Balcı, 2003b: 129). Son yıllarda kamu yönetimi işleyişinde yankı uyandıran ve e-devlet uygulamalarıyla daha da somutlaşan saydamlık ilkesi, kamu kurum ve kuruluşlarının (belediyelerin) yozlaşmasının önüne geçilmesi ve etik sorunların çözülmesine hizmet edecek değerli bir araç olarak görülmektedir (Parlak, 2003: 374). Buna karşın e-devletin (e-belediyeciliğin) yolsuzluğu tamamen ortadan kaldırılmasını garanti ettiği de söylenemez.

Saydamlığın artırılması ve yolsuzlukların önlenmesine ilişkin strateji planları hazırlama ve yürürlüğe koyulması için gerekli çalışmaları yapma, uygulamaları izleme, koordine etme, alınacak önlemleri belirleme, kurumlar arası koordinasyonu sağlama gibi bir takım görevleri yerine getirecek çeşitli bakanlıklar ve sivil toplum örgütlerinden oluşan Türkiye’de Saydamlığın Artırılması ve Yolsuzlukla Mücadelenin Güçlendirilmesi Yürütme Kurulu’nun oluşturulması 05.12.2009 tarihli Resmi Gazete yayımlanan 2009/19 Sayılı Başbakanlık Genelgesi ile kararlaştırılmıştır. Aynı zamanda, 24 Ekim 2003 tarihinde Resmi Gazetede yayımlanarak yürürlüğe giren 4982 Sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu da esasında yönetmelik saydamlığın sağlanması konusunda atılmış önemli adımlardan birisidir. (Tarhan, 2011: 198)

Hukuksal güvence altına alınmaya çalışılan saydamlık ve açıklık ilkesinin kendisinden beklenen faydayı sağlayabilmesi ve daha da etkinlik kazanabilmesi kuşkusuz önemi kavranmaya başlayan ilkeleri uygulamada da aynı hassasiyetin gösterilmesine bağlıdır. Aksi takdirde sadece yazılı bir takım güvenceler sağlama ötesine gidemeyecektir. Bunun için belediyelerin ve çalışanlarının yaptığı ve yapacağı işlem ve

uygulamalarının açık ve şeffaf bir şekilde web ortamına aktarmayı benimsemeleri gereklidir. Böyle bir anlayış tüm belediyelere yerleştiği zaman daha saydam ve daha denetlenebilir bir belediyeden söz edilebilir.

3.2.3.1.4. Belediye İşlem ve Uygulamalarının Duyurulması

Belediyelerde yaşanan önemli sorunlardan bir tanesi de belediye ile vatandaşlar arasında iletişimde yaşanan aksaklıklardır. Yapılan Yönetmelik işlem ve eylemleri vatandaşlarına duyurmada çoğu kez yetersiz kalan belediyeler halkın desteğini almada beklediği karşılığı bulamamakta ve halka kendini ifade etmede ciddi sorunlarla karşılaşmaktadır.

Kamu kurum ve kuruluşlarının (belediyelerin) verdiği hizmetlerle ilgili yurttaşları sürekli ve doğru bir biçimde bilgilendirmesi gerekir. Bu gerçekleştiği zaman bir yandan yurttaşlar diğer kurumlarla (belediyelerle) karşılaştırma yapma olanağı bulurken diğer yandan kamu hizmetine ait bilgi ve iş görme yöntemleri de herkese açık hale gelmiş olur. Böylece yurttaşlar alınan kararlar ve uygulanan hizmetlerden kimlerin sorumlu olduğunu ve standartlarının gereksinimleri karşılayıp karşılamadığına kolaylıkla karar verebilmektedirler (Öztürk ve Coşkun, 2000: 154-155).

Belediyelerin işlem ve eylemlerine ilişkin faaliyet raporları, belediyelerin web sitelerinde yer almakta ve bu bilgilere internet vasıtasıyla kolaylıkla erişilebilmektedir. Sağlanan bu imkanlarla e- belediyeçilik yıllardır belediyelerde ve belediyenin halkla ilişkilerinde tartışıla gelen belediye-vatandaş ilişkilerinde büyük bir dönüşümü gündeme getirerek vatandaşların belediyelerle ve sundukları hizmetlerle ilgili daha fazla bilgi sahibi olmalarının yolu da açılmış olur.

3.2.3.1.5. Belediye imajının artırılması

Kamu kurum ve kuruluşlarının (belediyelerin) sunduğu hizmetleri elektronik ortama aktarmaları ve hizmetleri etkin, verimli, güvenli ve hızlı bir şekilde web ortamında vermesi; vatandaşların zihinlerinde olumlu bir izlenim oluşturulması ve kamu kuruluşlarına da (belediyeler) saygınlık kazandırması açısından büyük önem taşımaktadır. E-devlet (e-belediyeçilik) uygulamalarının beklenenden daha hızlı yaygınlaşmasının öncelikli nedeni, kamu yönetimleri ve belediyelerin hantallaşmış, karmaşık, etkisiz ve verimsiz bir yapı sunması, bu nitelikleriyle kendisini finanse eden

yurttaşların gözünde ciddi bir saygınlık krizi yaşamaya başlamış olmalarıdır. (Uçkan, 2003: 45-46).

Kamu kurumlarının (belediyelerin) bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanarak çalışmalarını yürütmesi, hizmet hızının artması, işlem maliyetlerinin azaltılması, yeni istihdam alanları sağlama gibi sosyo-ekonomik faydalar sağlayacaktır. Böylelikle vatandaşlar gözünde kamu kurumları (belediyeler) daha etkin ve etkileşimli hale gelecek, ve saygınlıkları artacaktır (Arifoğlu, 2004: 103).

Ayrıca elektronik olarak verilen hizmetlerle yüz yüze personellerle yaşanan pek çok sorunun ortadan kaldırılması ve daha hızlı, daha etkin ve daha verimli bir hizmet anlayışını gündeme getirecek, hizmet sunumunda bir takım iyileşmeler ve olumlu adımlarla vatandaşların zihinlerinde olumlu bir izlenimin oluşmasına katkı sağlayacaktır.

3.2.3.2. Hizmet Alan Vatandaşlar Açısından E-Belediyeciliğin Yararları

E-belediye uygulamalarından vatandaşlar açısından beklenen faydalar ise aşağıdaki gibi özetlenebilir (Şahin, 2007: 168; Hazman, 2005: 66-67; Henden ve Henden, 2005: 54-59).

- Belediye-yurttaş ilişkilerinin güçlenmesi,
- Hizmet kalitesinin artması,
- Belediyelerin yerel halkın ihtiyaçlarına göre hizmetleri düzenlenmesi ve vermesi,
- Vatandaşlara düşük maliyetle hizmet verilmesi,
- Bilgilerin daha etkin toplanması, derlenmesi ve işlenebilmesi,
- Belediye gündeminin ve faaliyetlerinin rahatlıkla izlenebilmesi,
- Zaman ve mekân kısıtlamasının ortadan kaldırılması, internet ortamına aktarılan belediye hizmetlerine 7 gün 24 saat erişilebilmesi,
- E-belediyecilik ile belediye kararlarının denetlenebilmesi,
- İnternet vasıtasıyla farklı semt ve mahallelerde oturan vatandaşlara eşit mesafede olma ve eşit biçimde hizmet götürebilme olanağı,
- Yurttaşların belediye icraatlarına ve demokratik süreçlere daha aktif katılması ve demokratikleşme sürecinin yerele yayılması,

- Sıkıcı bürokratik işlemlerin azaltılması,
- Vatandaşların finanse ettiği belediyelere hesap sorulabilirliğin sağlanması
- Vatandaşların talep, beklenti ve şikâyetlerini daha kolay iletebilmesi,
- Vatandaşlar arasında paydaş ruhun oluşması, kentlilik bilincinin artması ve dolayısıyla yerel halkta katılımcı bir ruhun yerleşmesinin sağlanması,
- Rüşvet ve yolsuzlukların düşürülmesi, vatandaşların belediyelere olan güveninin artırılması,
- Halkın talep ve şikâyetlerine kısa sürede cevap verilebilmesi,
- Bilgilerin karşılıklı olarak paylaşılabilmesi,

3.2.4. E-Belediyecilikte Teknik Altyapı

E-belediyeleşme yolunda belediyeler çok çeşitli teknolojiler kullanılabilmektedirler. Bilgi ve iletişim teknolojilerindeki sürekli gelişme belediyelerin teknoloji ile ilgili seçimlerinde teknolojilerin ekonomik ömrünü göz önünde tutan uzun vadeli kararlar almaları gerekir. Yerel yönetimlerde en çok tercih edilen bazı teknolojiler ve işlevleri şunlardır (TASAM, 2006: 40-42).

1. Çağrı Merkezi ve Telefon Teknolojileri

Yurttaşların belediye kurumuna gitmesine gerek kalmadan, bulundukları yerden internet bağlantısına da gereksinim duymadan belediye ile iletişime geçmesi mümkündür. Telefon teknolojisi kullanılarak kredi kartı ile borç ödeme, randevu talep etme, şikâyet takibi, çeşitli konularda bilgi alma gibi hizmetler alınabilir. Ayrıca ülkemiz de yaygın olarak kullanılan ve internet kullanımına oranla sayısal uçurum endişelerinin daha az olduğu cep telefonu da belediye hizmetlerine erişimde kullanılabilmektedir. Örneğin; belediyenin sahip olduğu bir SMS numarasına sicil numarası gönderilerek çevre temizlik ve emlak vergisi ödenebilir. Gönderilen mesaj, kurumun veri tabanında sorgulanır ve cevabı anında cep telefonuna SMS mesajı olarak gönderilir. Yine belediyeye yapılan herhangi bir şikâyet, SMS mesajlarıyla takip edilebilir. Şikâyetin, belediye bünyesinde o an hangi birimde olduğu, sorunun giderilip giderilmediği ve sonuçları SMS yoluyla öğrenilebilir. Belediyeye ilgili herhangi bir konuda bilgi almak istendiğinde de, vatandaşlar cep telefon numaralarını belediyeye önceden vererek istedikleri konularda SMS yoluyla bilgilendirilmeyi talep edebilir.

2. Elektronik Doküman Yönetimi

Belediye dokümanlarının kâğıt üzerinden paylaşımı, belediye içinde dolaşımı ve yönetimi fazla işgücü kaybına neden olan ve zaman alan bir süreçtir. Elektronik doküman yönetimi sistemleri ile doküman oluşturma, paylaşma ve yönetme daha kolay hale gelmekte ve ayrıca dokümanlar içinde arama yapma ve kişiler için yetki seviyeleri belirleme gibi olanaklar sunulmaktadır.

3. Kiosklar

Şehrin muhtelif yerlerine yerleştirilen kiosklar sayesinde, hizmetlerin web sitesine paralel olarak kentin muhtelif yerlerinden tüm vatandaşlara açık olması sağlanabilir. Böylece ev ve iş yerinde internet erişimi bulunmayan kullanıcılara ulaşmak mümkün hale gelir. Özellikle internet erişiminin düşük olması beklenen düşük gelirli mahallelere yerleştirilmesi sayısal uçurumu engellemede önemli bir adım olabilir.

4. Mobil Teknolojiler

Halk arasında daha çok “avuç içi bilgisayarlar” olarak anılan mobil teknolojiler, belediyenin iç birimleri dâhilinde kullanılan bir uygulamadır. Bir belediye personeli evinden veya yurt içi/yurt dışı seyahat ettiği herhangi bir yerden, internet bağlantısı ile belediyeye bağlanıp tüm işlerini gerçekleştirebilir. Dizüstü bilgisayar ve internet bağlantısına sahip olan bir belediye çalışanı belediyede çalıştığı arayüz ve programlar üzerinden güvenli bir şekilde çalışabilir (uzaktan çalışma-teleworking). Mobil teknolojilerin bir diğer uygulaması ise, sahada çalışan belediye personeli için geliştirilmiştir. Sahada ölçüm yapan harita mühendisleri ya da envanter oluşturulması için sahadan bilgi toplayan belediye görevlileri bu teknolojileri kullanabilirler. Mobil cihazlar ile sahada tahakkuk ve tahsilât işlemleri de mümkündür. Sayaç okuma, faturalandırma ve kredi kartı ile belediye hesabına doğrudan ödeme yapılmasını sağlama mobil teknolojilerle artık mümkün hale gelmiştir.

5. İntranet

İntranet sadece bir kurumu kapsayan bir internet sitesidir. İntranetin genel amacı herhangi bir kurumda çalışan bireyler arasında iletişimi sağlamak ve onların işbirliğini ve verimliliklerini artırmaktır. İntranet belediyedeki verimliliği önemli ölçüde artırabilir ve telefon, faks, kâğıt gibi iletişim masraflarını büyük ölçüde düşürebilir. Ayrıca

intranet mesaj, rapor, prosedürler, çalışmaların uyacağı kurallara ilişkin listeler ve toplantı duyuruları gibi birçok belgenin yerini tutabilir. Kurum içindeki bilgilerin paylaşılmasını amaçlayan bu uygulama ile veriye hızlı ulaşılmakta ve birçok birim tarafından veri paylaşımı gerçekleştirilebilmektedir.

6. Video Konferans ve Webcasting

Video konferans farklı yerlerde bulunan kişilerin, eşzamanlı, görüntülü ve sesli olarak haberleşmelerine verilen addır. Belediyelerde de bu teknolojinin kullanılarak belediye toplantılarının fiziksel olarak bir araya gelinme zorunluluğu olmadan gerçekleştirilmesi mümkündür. Webcasting ise mevcut video veya ses kayıtlarının internette bir televizyon veya radyo programı akışı şeklinde yayınlanabilmesidir. Örneğin; belediye meclis toplantıları belediyelerin web siteleri üzerinden yayınlanarak bu toplantıların halk tarafından çevrimiçi/online izlenmesi sağlanabilir.

3.2.5. Belediyelerde Hizmetlerin Sağlanmasına Yönelik E-Belediye İlkeleri

1980’li yıllardan itibaren Yeni Kamu Yönetimi (New Public Management) anlayışının yaygınlaşması ile vatandaşlar kamu hizmetlerinin müşterisi olarak algılanmaya başlamıştır. Bu da kamu hizmetlerinin sağlanmasında kalite ve müşteri memnuniyeti gibi değerleri beraberinde getirmiştir. Bu anlayışa göre bilgi güçtür ve vatandaşlar ancak daha fazla bilgiye sahip olmak suretiyle kamu hizmetlerine erişebilir (access); farklı hizmetler arasında seçim yapar (choice); hizmetlerle ilgili şikayet ve görüşlerini dile getirir (redressand voice).

Belediye hizmetlerinin bilgi ve iletişim teknolojileri yardımıyla sağlanmasında e-belediye ilkeleri şunlar olmalıdır: (TASAM, 2006:15-16)

1. Hizmetlere Farklı Erişim Seçenekleri Sunmak

Belediye binalarına şahsen gidilmesi gibi var olan erişim şekillerini daha verimli kılmak; yeni erişim kanalları sunmak (çağrı merkezleri, web siteleri, cep telefonu ve sayısal TV uygulamaları gibi); fiziksel engelli gibi özel ihtiyaçları olan yurttaşlara kamu hizmetlerine kolay erişim imkanı sağlamak.

2. Kullanıcılara Kendi İşini Yapma Olanakları Sağlamak

Belediye hizmetlerinin değişik kanallardan sunulmasıyla vatandaşa seçim hakkı verilmesi. Hizmet mümkün olan her yerden ve istenilen her zaman alınabilmelidir. Web sitesi üzerinden istenilen şekilde ve zamanda iş görebilmek, hizmetlerin sağlanmasında kendi işini görme imkanı doğurur. Böylece belediyenin açık olduğu saatlere veya belediyedeki bir çalışana bağlı kalınmaz.

3. Tek-Duraklı Hizmet Anlayışı (one-stop shop)

Belediye web sitesinden hem belediyenin doğrudan sağladığı hizmetlere hem de diğer dolaylı hizmet noktalarına (örneğin, su ve kanalizasyon işleri, nikah dairesi gibi) ulaşabilmektir. Ayrıca, vatandaşın istediği işlemi elektronik ortamda başlatıp bitirebilmesini kapsar. Yani bir elektronik formu web sitesinden indirip sonra posta ile göndermekten önce çevrimiçi olarak doldurup gönderebilmesi gibi.

4. Hizmetlerin Tasarımında Kullanıcı Katılımı

Burada kastedilen hem web sitesi aracılığıyla doğrudan kullanıcı isteklerinin sorulması (örneğin, çevrimiçi anketler, şikayet ve istek formları kullanarak) hem de kullanıcı istatistiklerinin incelenmesi yoluyla hizmetlerin talebe göre şekillendirilmesidir. Örneğin, belediyenin web sitesinde çok sayıda kullanıcı meslek eğitim kurslarıyla ilgili bölümü ziyaret ediyor ve bu konuda belediyeye e-posta gönderiyorsa, bu kurslara ilgi olduğu düşünülerek ek kurslar düzenlenebilir.

5. Vatandaş-Müşteri Odaklılık

Verilecek hizmet vatandaş-müşteri ihtiyaç ve taleplerine göre tasarlanmalıdır. Burada bahsedilen, bireysel beklentilere odaklanan, tüm vatandaş/müşterileri aynı kefiye koymak yerine farklı ihtiyaç ve talepler olabileceğini göz önünde bulunduran ve teknolojiyi de buna göre kullanan bir anlayıştır. Belediye hizmetlerinin diğer kamu hizmetleri ile birleştirilmesi ve yeni hizmetler geliştirilmesi. Geleneksel yöntemlerle sunulması mümkün olmayan fakat vatandaşların hayatını kolaylaştıracağı beklenen yaratıcı hizmetlerin geliştirilmesi. Ayrıca, diğer kamu kurumları (belediyeler dahil) ile bilgi paylaşımı ve ortak hizmet sunulması. Özellikle büyükşehir ve ilçe belediyelerinin bu alanda yapabileceği birçok ortak çalışma olabilir. Örneğin İngiltere’de bazı belediyeler hükümetin bu yönde sağladığı teşviklerden de faydalanarak ortak çağrı

merkezleri ve portallar kurarak bazı hizmetlerini birleştirmiş böylece hem maliyetlerini düşürmüş hem de vatandaşların kendilerine daha kolay ulaşabilmesini sağlamıştır.

3.2.6. Belediyelerde Demokratik Yönetişim Sağlanmasına Yönelik E-Belediye İlkeleri

Demokratik yönetişimin sağlanmasında e-belediye ilkeleri şunlar olmalıdır: (TASAM, 2006:25-27)

1. Kamu Bilgilerine Erişim ve Saydamlık

Bilinçli ve aktif vatandaşlığın önkoşulu bilgidir. Bilginin anlamlı, anlaşılır ve kullanılabilir olması gereklidir. Sunulan bilgiler tutarlılık ve süreklilik bakımlarından düzenli olarak gözden geçirilmelidir. Belediye ile ilgili bilgilerin açık bir şekilde sunumu aynı zamanda şeffaflığı artırıcı ve yolsuzluğa karşı bir önlemdir. Örneğin, Meksika’da federal devletin tüm satın alma işlemlerinin bir web sitesi üzerinden yapılması, vatandaşa devletin kimden, neyi, ne karşılığında aldığını öğrenme imkanı sunarak sistemin şeffaflığını artırmaya katkıda bulunmuştur. Türkiye’de de 27 Nisan 2004 tarihinde yürürlüğe giren Bilgi Edinme Hakkı Yasası web sitesi olmayan kamu kurum ve kuruluşlarının (dolayısıyla belediyelerin) iki ay içinde web sitelerini oluşturmaları ve eposta yoluyla başvuru kabul edecek hale gelmelerini öngörmüştür. Yasaya göre belediyeler (diğer kamu kurum ve kuruluşları gibi) görev ve hizmet alanlarına giren konularda mali ve hizmet raporlarını, bünyelerinde bulunan bilgi ve belgeleri, görev ve hizmet alanlarına giren yasal mevzuatı yayınlamakla ve bunları kamuoyunun faydalanmasına açık hale getirmek ve kurumsal İnternet sayfalarında görev ve hizmet alanlarıyla ilgili konulara yer vermekle yükümlü tutulmuşlardır.

2. Çevrimiçi Katılım ve Danışma

Karar alma süreçlerinin başından sonuna kadar belediye politikalarının ve uygulamalarının yerinde ve etkin olmasında geniş vatandaş katılımının önemi büyüktür. Danışma ve katılım vatandaşların ihtiyaçlarına daha iyi cevap verebilecek politikalar üretilmesini sağlar. Bu bağlamda, belediyeler web siteleri üzerinden çevrimiçi anketler, hizmetlere yönelik önerilerin sunulabileceği formlar, belediye başkanı ve meclis üyelerine e-posta gönderme olanağı gibi yollarla vatandaş katılımını teşvik edebilirler. Bunun gibi vatandaş ve belediye arasında dikey iletişim olanaklarına ek olarak,

vatandaşların kendi aralarında tartışabilecekleri çevrimiçi tartışma forumları tasarlanabilir. Burada amaç, vatandaşların birey olarak belediye ile iletişiminden öte yaşadıkları toplumun bir ögesi olarak belediye ve o yöre ile ilgili konularda birbirleriyle yatay iletişimini teşvik etmektir. Bireylerin ve sivil toplum aktörlerinin talep ve önerilerinin siyasa oluşturma süreçlerine eklemlenmesi önemli. Ancak, katılma olanaklarının kullanılabilmesine yönelik kapasite yaratma ve artırma (capacity building) çalışmalarının olmadığı bir ortamda tüm bu siyasal katılma mekanizmalarının ancak toplumdaki egemen grupların daha da güçlenmesine yarayacağı unutulmamalıdır.

3. Oy Kullanma ve Yerel Temsil

Her ne kadar yerel seçimlerde oy kullanma oranları azalmakta olsa ve seçimler dışındaki katılım imkanlarında artış olsa da (sivil toplum kuruluşları vs. aracılığıyla), seçimler hala yerel demokrasinin kalbinde bulunmaktadır. Bu nedenle seçimlerin daha etkin ve güvenilir hale getirilebilmesi için bilgi ve iletişim teknolojilerinden faydalanılabilir. Vatandaşların sandık başına gitmeden e-oy kullanma (e-voting) yoluyla oylarını evlerinden kullanması bazı ülkelerde denenmeye başlamıştır. Belediye başkanı ve meclis üyeleri ile rahat iletişim kurabilme, seçen ve seçilmişler arasında sürekli ve sağlıklı bir ilişkinin ön koşuludur. Fakat beş yılda bir yapılan yerel seçimlerin bunu sağlayabilmesi beklenemez. Belediyeler web sitelerinde bulunan iletişim formları veya e-posta adresleri aracılığıyla vatandaş-yerel temsilci arasında yeni iletişim olanakları sunabilir. Doğal olarak, böyle bir teknolojinin varlığı, yerel temsilcilerin bunu mutlaka kullanmak isteyecekleri anlamına gelmez. Özellikle de e-posta göndermenin kolaylığı düşünülürse bu şekilde gönderilecek iletilerin sayısı ve bunları cevaplamanın zorluğu temsilciler açısından caydırıcı bir etken olabilir. Yine de sorumluluk ve hesap sorulabilirlik ilkeleri açısından belediyelerin bu tür olanakların kullanılması konusunu değerlendirmesi beklenmelidir.

4. Sosyal Dışlanmayı Önleme ve Sivil Toplumu Geliştirme

Çeşitli nedenlerle sosyal olarak dışlanmış gruplar (fiziksel engelliler, kırsal alanlarda yaşayan coğrafi olarak dışlanmış kimseler, büyükşehirlerde gecekondu semtlerinde yaşayanlar), belediyelerin web siteleri ve telefon aracılığıyla bazı hizmetlerden daha kolay yararlanabilirler. Fakat burada dikkat edilmesi gereken nokta, sosyal olarak dışlanmış bazı gruplar aynı zamanda İnternet kullanıcısı olma ihtimali en

düşük olan gruplardır (örneğin, gece kondu semtlerinde yaşayanlar, işsizler, ev kadınları gibi). Bu nedenle, belediyelerin vatandaşlar arasında bu farkları gözetmeksizin atacağı adımlar sosyal dışlanma ve sayısal uçurumu artırıcı sonuçlar doğurabilir.

3.2.6.1. Belediyelerde Demokratik Yönetişim Sağlanmasına Yönelik E-Belediye Uygulamaları

1. Kamu Bilgilerine Erişim Ve Saydamlık Uygulamaları

Buradaki amaç ise hizmetlerin sağlanmasına yönelik bilgilerden çok belediye karar alma mekanizmalarının nasıl işlediği, belediye üye ve çalışanlarının kararlardaki rolleri, komisyon yapıları, üyeleri, sorumlulukları, seçimler ve benzeri konularda halkı bilgilendirmeye ve saydamlığı artırmaya yönelik bilgilerin sağlanmasıdır. Örneğin, belediye web sitesi aracılığıyla belediyenin nasıl işlediğine yönelik aşağıdaki bilgiler sağlanabilir: (TASAM, 2006:27-29)

- Belediyenin yetki alanı
- Belediye organları (Meclis, Encümen ve Başkan ile bunların birbirlerine karşı durumları)
- Belediye ile ilgili yasal düzenlemeler
- İl meclisi kayıtları, toplantıları, gündem ve sonuçları, toplantı tarih ve yerleri, halka açık olup olmadığı
- Karar alma sürecinde hazırlanan belgeler
- Komisyonlar, üyeleri, yetki alanları, toplantı tarih ve yerleri, gündemleri, toplantı tutanakları
- Belediye gazetesi

2. Vatandaş Katılımı ve Sivil Toplum Kuruluşlarına Yönelik Uygulamalar

Bilgi ve iletişim teknolojileri sunduğu karşılıklı iletişim olanakları ile vatandaş katılımı açısından büyük bir potansiyele sahiptir. Ancak bu potansiyelin kullanımı, içinde bulunulan siyasal yapının demokrasi anlayışı ile sınırlıdır. Aşağıdaki

uygulamaların bazıları bazı belediyelerde ‘radikal’ olarak algılanabilir. Ancak, teknolojinin getirdiği potansiyeli görmek açısından bunların vurgulanması gereklidir.

- Belediye Meclis ve komisyon toplantılarının tarih ve yerlerinin belediye web sitesinde önceden duyurulması ve vatandaşların toplantılara davet edilmesi
- Hizmetlere yönelik anket tarzı elektronik katılım şekilleri (örneğin ‘semtinizdeki otobüs hizmetlerinden memnun musunuz’ gibi sorular)
- Seçilmiş üye ve belediye başkanlarıyla elektronik iletişim olanakları
- Yurttaş panelleri (o bölgedeki nüfusu istatistiksel olarak temsil edecek bir grup vatandaşın düzenli olarak e-posta ile belli konularda fikrinin sorulması)
- Mikro demokrasi uygulamaları (Bir belediye sınırları içinde belli bir mahallede yaşayan ve o mahallede olup bitenlerden haberdar olmak istediğini belirten mahalle sakinlerine e-posta veya SMS gibi yollarla belediyenin o mahalle ile ilgili faaliyetleri hakkında – özellikle imar ve planlama alanında - bilgi göndermesi ve fikirlerini sorması)
- Çevrimiçi tartışma forumu (belli temalar etrafında yapılandırılmış, belediye tarafından modere edilen veya edilmeyen, vatandaşların birbirleriyle bu konular hakkında çevrimiçi tartışmasına olanak veren uygulamalar)
- Belediye başkanı ile çevrimiçi sohbet
- Çevrimiçi doldurulup gönderilebilecek elektronik şikayet formları
- Dilek, görüşler ve öneriler köşesi
- Çözüm masası başvuru formları
- Bilgi Edinme Hakkı Yasası çerçevesinde elektronik başvuru yapma olanağı
- Yerel sivil toplum örgütlerine bağlantılar verilmesi
- Belediyenin sivil toplum kuruluşlarına yönelik çalışmaları hakkında bilgi

Aynı şekilde, belediyeler, yerel sivil toplum kuruluşlarını desteklemek için onlara bilgi ve iletişim teknolojileri konusunda ekipman ve eğitim sağlamak, belediye web sitesi üzerinden bu örgütlere bağlantılar vermek gibi toplumsal dayanışmayı ve sivil toplum kuruluşlarının yönetişime katılımını artırıcı uygulamalar geliştirebilir. Örneğin, İngiltere’de yerel yönetimlerin web sitelerinde o yöredeki sivil toplum kuruluşlarının web sitelerine bağlantı vermesi çok yaygın bir uygulamadır. Buna rağmen, Türkiye’de belediyeler genelde diğer kamu kurum ve kuruluşlarına bağlantı vermeyi tercih etmektedir.

3. Yerel Temsil ve Seçimlerle İlgili Uygulamalar

Yukarıda belirtildiği gibi seçmen ve temsilci arasında sağlıklı bir ilişki, beş yılda bir yapılan yerel seçimlerle mümkün değildir. İki taraf arasında düzenli bilgi ve görüş akışı olması gereklidir. Belediye web siteleri hem bu tür bir ilişkiyi sağlamak hem de oy kullanma sürecini daha etkin ve güvenilir hale getirmek için aşağıdaki olanakları sunabilir:

- Belediye üyelerinin iletişim bilgileri (telefon, adres, faks, e-posta, elektronik form)
- Belediye başkanı bilgileri (özgeçmiş, görevleri, günlük ve aylık programı)
- Kim hangi partiden seçildi; ne zamandan beri üye; hangi komisyonlarda görev alıyor?
- Belediye meclis ve komisyon toplantılarının ‘web casting15’ yoluyla İnternet üzerinden yayınlanması
- Belediye Başkanı ile çevrimiçi sohbet
- Seçim sonuçları (partilere göre oy dağılımı, belediye başkanının hangi partiden olduğu)
- Oy kullanmayla ilgili Sıkça Sorulan Sorular
- Seçimlere yakın zamanlarda aday bilgileri
- Oy kullanma yerleri
- Elektronik seçmen kaydı
- Elektronik oy kullanma (sandıklar yerine kiosklar aracılığıyla)
- Uzaktan elektronik oy kullanma (İnternet, SMS gibi yollarla)
- Elektronik oy sayımı

3.2.7. Belediyelerde Yönetmelik Etkinliğe Yönelik E-Belediye İlkeleri

Yönetmelik etkinlik açısından e-belediye ilkeleri şunlardır(TASAM, 2006:30-31).

1. Verimli Çalışma: Hızlı ve Hatasız İşlem

Belediye ile ilgili tüm bilgiler önceden toplanıp, sınıflandırılarak istenildiği

zaman kolaylıkla bu bilgilere ulaşılabilir. Belediyeler arka ofislerindeki değişikliklerle vatandaşın karşılaştığı ön ofis uygulamalarının uyumunu sağlamak durumundadır. Böylece web sitesi, çağrı merkezi ve kişisel başvuru gibi değişik kanallardan gelen iletişimin tek bir veri tabanında toplanması sağlanır. Belediye çalışanı bu veri tabanını kullanarak daha hızlı ve hatasız işlem yapma yeteneğine kavuşur. Belediye tarafından sağlanan tüm hizmetlere ve belediyenin iç örgütsel işleyişine yönelik tüm bilgiler tek bir veri tabanında toplandığından az personel ile daha çok işlem yapabilmek mümkündür. Ayrıca kağıt ve posta giderlerinde oluşacak azalmalarla bazı idari masrafların düşmesi de söz konusudur. Ayrıca, Kent Bilgi Sistemi kullanılarak vergi toplamada hatasız işlem başarıldığında hem vergi adaleti sağlama hem de belediyenin gelirlerinde önemli artışlar sağlama açısından çok önemli bir adım atılmış olur.

2. Etkin Denetim ve Performans Değerlendirmesi

Belediye ile ilgili her türlü bilgi ortak ve tek bir veri tabanında bulundurularak istenildiği zaman denetlenmesi ve hem belediye çalışanlarının hem de bir belediyenin diğerlerine göre performanslarının değerlendirilmesi mümkün olacaktır. Böylece denetimde standartlar oluşturmak da daha kolay olacaktır. Örneğin Mahalli İdareler Genel Müdürlüğü'nün Dünya Bankası ile birlikte geręekleřtirdięi Belediyelerde Performans Ölçümü ve Denetimi Projesi (BEPER) kapsamında bilgi ve iletişim teknolojilerinden faydalanılarak bir belediyenin belediye tipine ve Türkiye ortalamasına göre başarı durumunun ölçülmesi hedeflenmektedir. Böyle bir performans değerlendirme sisteminin vatandaşlara doğrudan olumlu etkileri de olacaktır. Örneğin, çözüm masalarına gelen vatandaş şikayetlerinin yüzde kaçının ne kadarlık bir zamanda cevaplandırıldığı ölçülebilir. Böylece yıllara göre belediyenin performansındaki değişim de gözlenebilir. Performans değerlendirmesi yapılabilmesi için belediyenin önce kendisine hedefler koyması sonra da bu hedeflere ne ölçüde ulaşıldığını web sitesi gibi kanallardan halka duyurması gerekir. Ayrıca web sitesi üzerinden kamuoyu memnuniyetini ölçecek anketler de yapılabilir.

3. Entegrasyon ve Veri Paylaşımı

Hem belli bir belediyenin birimleri hem de belediyeler arasında ve belediye ile diğer kamu kuruluşları arasında gerekli görüldüğü zamanlarda kurulacak bağlantılar ile

bilgilerin aktarımı ve paylaşımı. Böylelikle belli bir birimde oluşan ve bilgisayar ortamına aktarılan bir bilginin diğer birimler tarafından tekrar girişi yapılmadan görülüp kullanılabilmesi sağlanır. Ayrıca kamu birimleri arasında bilgi ağları kurulabilir. Özellikle muhtarlıklarla yapılacak işbirliği çok önemli. Halihazırda bazı belediyeler kentlilerin nüfus bilgilerini ve demografik özelliklerini elde edebilmek için muhtarlık otomasyon sistemi kurmaya başladı. Her mahalle muhtarlığına bir bilgisayar sistemi, gerekli yazılım ve İnternet paketi verilerek, muhtarlıktaki bilgilerin belediye veri tabanında toplanması sağlanabilir. Belediyelerin hizmetleri açısından bakıldığında bu bilgiler hizmet ihtiyaçlarının belirlenmesinde önemli rol oynayacaktır. Ancak veri paylaşımı konusunda hukuksal bazı kısıtlamalar olabileceği unutulmamalıdır.

4. Karar Verme Mekanizmalarının Bilgi ve İletişim Teknolojileri İle Desteklenmesi

Bilgi ve iletişim teknolojileri sayesinde belediye'deki yöneticilerin karar verme esnasında ihtiyacı olan bilgilerin sayısal ve grafiksel olarak ekran görüntüleri ve/veya raporlar şeklinde oluşturulması mümkündür. Bu sayede yöneticiler herhangi bir konuda karar vermeden önce o konuya yönelik tüm istatistikî verilere bakarak daha doğru kararlar verebilirler.

3.2.7.1. Belediyelerde Yönetişel Etkinliğe Yönelik E-Belediye Uygulamaları

Yönetişel etkinliği artırmada özellikle Yönetiş Bilişim Sistemleri'nin (YBS yada MIS - Management Information Systems) Coğrafi Bilgi Sistemleri ile birleşimi olarak da tanımlanabilecek Kent Bilgi Sistemleri kullanılarak tüm hizmetlerin bir ağ altında birbirleriyle etkileşimli ve bütünlük bir şekilde yürütölmesi sağlanır. KBS ile belediye'deki yöneticilerin karar verme esnasında ihtiyacı olan bilgilerin, diğer sistemler tarafından oluşturulan verilerden hareketle, sayısal ve grafiksel olarak ekran görüntüleri ve/veya raporlar şeklinde oluşturulması mümkündür. Böylece belediye hizmetleri ile ilgili olarak yöneticilerin kararlarına destek olmak üzere veri tabanındaki veriler üzerinde ayrıntılı analizler, yöneticiler için hazırlanmış tablo ve grafik şeklinde ekran görüntüleri ve raporlar oluşturulabilir. Bu uygulamalar belediye gelirlerinin toplanması, satın alma işlemleri, bütçe ve muhasebe gibi on başlık altında aşağıda incelenmektedir. (TASAM, 2006:31-37)

1. Gelir ve Tahsilat

Belediye Gelirleri Kanunu'nda yer alan gelirler için beyanname oluşturma ve tahakkuk oluşturma gibi işlemlerin yapılmasını sağlar. Belediye'nin tüm vergi ve gelirlerinin, varsa gecikme zamlarını da hesaplayarak, tahsilatlarının yapılmasını ve makbuzlarının hazırlanmasını sağlar.

- Emlak, çevre temizlik, haberleşme, ilan ve reklam, eğlence, yangın sigorta vergileri
- Beyanname oluşturma, en az beyan değeri oluşturma ve kontrol
- Tahakkuk ve beyana çağrı
- Otomatik olarak ödeme emri oluşturma
- Ceza bildirimi
- Elektrik ve havagazı tüketim vergisi
- Taşınmaz kira gelirleri
- Yol harcamalarına katılma payı
- Kanalizasyon harcamalarına katılma payı
- Su tesisleri harcamalarına katılma payı
- Harçlar ve ücretler
- Kentli sicili üzerinde işlem
- Kentlinin tüm borçlarını aynı anda ekranda görme
- Su tahsilatı
- Cezalar, harçlar, ücretler tahsilatı
- Gecikme zamları
- Tahsilatların otomatik olarak muhasebeye aktarılması
- Günün herhangi bir anında vezneler itibariyle günlük tahsilatı görme
- Herhangi bir gelir için son ödeme tarihi geçtiği anda toplam tahsilatı görme

2. Satın Alma / Ambar ve Demirbaş Takibi

Belediye ihaleleri İnternet üzerinden kamuoyuna duyurulabilir. Belediyenin mal ve hizmet satın aldığı kişi ve kurumlardan İnternet üzerinden fiyat teklifi alınarak satın alma işlemlerinin elektronik ortamda gerçekteştirilmesi sağlanabilir. e-Satın alma yolsuzluk ve partizanlık iddialarının sık sık gündeme geldiği yerel yönetimler ortamında

şeffaflık ve hesap sorulabilirlik ilkelerini gerçekleştirmede önemli rol oynayabilir. Rekabetçi bir ortamda daha kaliteli mal ve hizmeti daha ucuza sağlamayı amaçlar.

- Devletin yıllık değiştirdiği rayiç/usul kriterlerin tanımlanıp geçmişe yönelik değerler sorgulanması
- Firmalar ile yapılan sözleşmelerin saklanabilmesi ve belli arama kriterlerine göre sorgulanması
- Standart teknik şartname üretilmesi
- Satın alma işlemleri yapılması
- Mal-Hizmet bilgilerinin bütçe kodları ile tanımlanması
- Gelen tekliflerin, fiyatların, tedarikçilerin, şirket isimlerinin, şirket adreslerinin, şirketlerin çalışma şekillerinin sistemde tutulması
- Sistemde satın alma (pazarlık/ihale) süreçlerinin aşamalarının izlenmesi
- Belediye birimleri için satın alınan malzemelerin ambar giriş çıkışları ile stok durumlarının ve maliyetlerinin izlenmesi
- Malzeme giriş ve çıkış işlemleri
- Stok maliyeti, izlenmesi ve kontrolü
- Araç takibi ve ambar sayım sonuçları
- Demirbaş malzeme giriş, çıkış, izleme ve kayıt işlemleri
- Demirbaş malzeme numaralandırma, zimmetleme ve sayım işlemleri
- Malzeme istek fişlerinin girilmesi
- İhale onay belgesi üretilmesi ve ihale onay belgesinin hesap işleri, yazı işleri, encümen sürecindeki ayrıntılarının gözlenebilmesi
- İrsaliye ve fatura bilgilerinin depolanması
- Tedarikçi firma bilgilerinin (alım konularına göre) sorgulanabilmesi
- Belirli tarihlerde yapılan alımların ayrıntıları ve iade listeleri
- Karşılaştırmalı fiyat ve teklif analizleri

- İrsaliye fatura listeleri
- Fiyat tespit tutanağı

3. Bütçe ve Muhasebe

Belediye yıllık bütçesi ve ek bütçelerinin hazırlanmasını ve muhasebe işlerinin yürütülmesini sağlar. Sistem Belediye Bütçe ve Muhasebe Sistemi Yönetmeliği ve Tüzüğüne uygun olarak çalışır ve gerekli raporlamalar sistemde üretilebilir.

- Belediye gelir-gider bütçesinin hazırlanabilmesi, gerçekleşen gelir ve giderlerin kayıt altına alınması
- Gelirler müdürlüğünde yapılan tahakkuk, tahsilat ve terkin işlemlerinin muhasebe sistemine bütünleşik yapı içerisinde otomatik olarak aktarılması
- Ek bütçe hazırlama
- Ödenek aktarımları
- Muhasebe evraklarının hazırlanması
- Çeşitli defterlerin oluşturulması (kasa, yevmiye, banka, menkul kıymetler ve emanetleri, teminat mektubu emanetleri, avans ve kredi, bütçe giderleri, bütçe gelirleri defterleri gibi)
- Çeşitli raporların oluşturulması (günlük hesap kontrol cetveli, aylık ve günlük mizan, hesap hareketleri dökümü gibi)

4. Personel

Belediyede memur ve işçi statüsünde çalışan tüm personelin özlük ve bordro işlemleri ile tayin, terfi, atama gibi işlemlerinin yürütülmesini sağlar.

- Memur ve işçi özlük ve bordro
- Kadro unvan ve atamaları (hizmet sınıfları, memur kanunu derece ve kademeleri, kıdem tablosu, istifa, emeklilik ve nakil bilgileri gibi)
- Görev tanımları
- Terfi işlemleri ve personel hareketleri
- İzin ve vizite işlemleri

- Vardiya ve fazla mesai izleme
- Performans değerlendirmesi (personelin saat bazında devam takip bilgileri gibi)
- Çeşitli belgelerin üretilmesi (emeklilik belgesi, hizmet belgesi, izin isteği belgesi gibi)

5. İmar Sistemi

Belediye tarafından verilen İmar Durumu, Yapı Ruhsatı, Yapı Kullanma İzin Belgesi ve Numarataj Belgesi'nin hazırlanmasını sağlar.

- İmar durumu hazırlanması
- Mimari proje, yeni ruhsat kontrol (tadilat oda, ilave kat ruhsatı) ve iskan, takviye ve güçlendirme müracaat kontrolleri
- İmar harçları, temel vizesi, temel üstü bina harçları ve belediye hizmet ücretlerinin otomatik olarak hazırlanması
- Yapı ruhsatı hazırlanması, gerekli vizelerin takibi
- Ruhsat aşamasında Gelirler müdürlüğü tarafından sistemde yaşatılan mükellef borç bilgilerini görerek borcu olan mükelleflerin ruhsat almasına izin verilmemesi
- İmar harçları hesaplandıktan sonra gelirler müdürlüğüne bildirilmesi ve yapılan tahsilatın ilgili müdürlüğe bildirilmesi
- Yapı kullanma izin belgesi (iskan belgesi) hazırlanması
- Numarataj işlemleri ve numarataj belgesi
- Mahalle, cadde, sokak tanımları ve sınırları; eski mahalle, cadde, sokakların izlenmesi • Kapı numarası ekleme ve değiştirme
- Bağımsız bölüm ekleme ve değiştirme
- Mühürlenmiş yapıları izleme
- Harç hesaplama
- Bir bina ile ilgili tüm işlemlerin bütünleşik yapı içerisinde son durumunun izlenmesi ve bu bilgilere tek bir uygulama sunucusu üzerinden erişilmesi

- Bina, bağımsız birim, mükellef ile ilgili tanımlanmış bilgilerin bütünleşik altyapısı içerisinde tekrarlanmadan depolanması
- Mimari, statik ve elektrik planlarının onaylanması, yapı tadil tutanağı düzenlenmesi ve takibi, kot-kesit ve İnşaat-İstikamet Rölevesi hazırlanması
- Vergi dairesi, kaymakamlık ve itfaiye ile olan yazışmaların yapılması ve takibi
- Çeşitli sorgulama ve raporlar (imar planı, ödeme fişi, yapı yıkma belgesi, harç kağıdı, belediye encümenine dilekçe, yapı kullanma izin başvurusu, imar planı değişikliği yazısı, tamir işlemleri izin belgesi gibi)

6. Gelen-Giden Evrak

Belediye içinde birimler arasındaki yazışmalar ile belediye ve dış kuruluşlar arasındaki yazışmaların kaydedilmesini, izlenmesini ve arşivlenmesini sağlar.

- Birimlerde üretilen her evrak, numarası, tarihi, geldiği merci gibi parametrelerden biri/birkaçı ile takip edilebilir, evrakların hangi mercide ve kimde olduğu anlaşılabilir.
- Evrak, dilekçe, görev, şikayet ve iletiler bütünleşik yapı içerisinde tarihsel sırası ile izlenebilir. Belgeler üretilen, gelen ve giden gruplarına ayrılabilir.
- Yeni üretilen belge eğer eski bir belgeye dayalı olarak üretilmişse arasında bir ilgi numarası bağlantısı vardır.
- İlgi numarası bazında belgenin dolaştığı servisler ve belge üzerinde yapılan işlemler izlenebilir.
- Üretilen belgeler daha önceden oluşturulan adres sınıfları bazında toplanabilir ve istenen servise elektronik ortamda iletilebilir.
- İletme sonucunda servise gelen yeni bir belge var ise bu belge uyarıcı yardımıyla kullanıcıyı uyarır.
- Tutanak ve özetleri takip edilebilir, sistemde tutulur ve yazıcıdan alınabilir.
- Asker ailelerine yardım bilgileri sistemde izlenebilir: asker kimlik bilgileri, askerlik başlangıç ve bitiş tarihleri, açıklama, zabıta tutanak numarası ve

tahakkuka esas bilgilerin oluşturulması ve yazıcıdan alınması işlemleri takip edilebilir.

- 1608 sayılı kanun çerçevesinde gelen zabıt kayıtlarına ilişkin para cezaları, encümen karar bilgileri (numara, tarih vb) sistemde girilerek, şahıslara yapılacak tebliğ yazıları ve bunların paralelinde adres etiketleri otomatik olarak programdan üretilir.
- Gönderilen evrakların geri dönüş kayıtları tutulabilir ve dönen evraklar dosyalanabilir.

7. Hukuk İşleri

- Yürürlükte olan dosyaların takibi
- Dava kayıt listelerinin hazırlanması (müşavirlik numarası, mahkeme adı, dosya numarası gibi bilgileri içeren)
- Dava kayıtlarının sorgulanması
- Kararı açıklanmış davalar için Karar Defteri oluşturulması
- Arşive kaldırılan dosyalara kolayca erişilebilmesi
- Matbu formların üretilmesi
- İşlem gören dosyaların hangi aşamada olduğunun takibi
- Duruşma günlerinin takibi

8. Ruhsat İşlemleri

- İşyeri ruhsatlarının oluşturulması, sorgulanması, yazıcıdan alınması
- Asansör işletme ruhsatı bilgileri
- Fenni muayene bilgileri sorgulanması ve bağımsız birim bilgileri ile karşılaştırılması
- İşyeri ruhsatları, fenni muayene, asansör ruhsat hizmetlerine ilişkin birim fiyatların girilmesi ve geriye dönük fiyatlarla karşılaştırılması
- Kategorilerine göre işyerleri sorgulanması

- Tahakkuka konu olacak bilgilerin müdürlük tarafından oluşturulabilmesi ve diğer gelirler tahakkuk şefliği tarafından görüntülenebilmesi
- Hafta tatili ruhsatı ve geçici ruhsat yenileme işlemlerinin yapılması
- İşyeri açma izin belgesi ve işyeri açma ve çalışma ruhsat
- Meclis, encümen ve komisyon kararları
- Belediye Meclisi, Encümeni ve Komisyonlarına ait toplantı gündemlerinin oluşturulmasını, kararlarının hazırlanmasını, kaydedilmesini, izlenmesini ve arşivlenmesini sağlar.
- Meclis gündemi oluşturma, izleme, ve kararları yazma
- Encümen gündemi/devam cetveli oluşturma
- Encümen gündem ve Meclis kararları takibi, kaydı ve yazıcıdan alınması
- Komisyonlara gönderilen meclis evraklarının takibi

9. Diğer Hizmetler

Her belediye için aynı önemde olmayıp standart bir uygulama şekli de bulunmayabilen, dolayısıyla belediyeye göre farklılıklar gösterebilen, değişik konulardaki hizmetler, her belediyenin yapısına uygun olarak hazırlanacak, özel programlar vasıtasıyla yürütülebilir. Aşağıda bu hizmetlere bazı örnekler verilmektedir.

- İnternet ve web sayfası uygulamaları
- İnternet ve telefon aracılığı ile borç öğrenme, ödeme ve diğer işlemler
- Bankalar ile çevrimiçi iletişim ve veri aktarımı
- Arazi sulama işleri izleme
- Mezbaha, itfaiye, park bahçe ve mezarlık işleri izleme
- Pazar yerleri denetimi ve izleme
- Temizlik işleri izleme
- Evlendirme, sağlık ve zabıta işleri izleme
- Dilek ve şikayet izleme

3.2.8. E-Belediye Uygulamalarında Karşılaşılan Sorunlar ve Çözüm Önerileri

E-belediyecilikte başlangıçta ilk maliyetlerin yüksekliği, bürokrasi ve çalışanların yeniliklere direnci, eğitilmiş personel yetersizliği, hizmet içi eğitimin yetersizliği ve verilerin sık sık güncellenmemesi gibi sorunlar uygulama başarısını olumsuz etkilemiştir (Şat, 2008; 263).

Ancak belediyeler bilgi teknolojilerindeki hızlı artış ve gelişme, halkın istek ve beklentilerindeki artış, hizmetlerin sunumundaki değişim ihtiyacı gibi baskılar sonucu e-belediyeciliğe geçme ve süreci tamamlama zorunda kalmışlardır.

Ancak e-belediyeciliğin oluşumu ve devam ettirilmesinde birtakım sorunlarda bulunmaktadır. Bu sorunlar aşağıdaki biçimde özetlenebilir. (Tosun, 2008; 77)

- Bilgi iletişim teknolojilerine yapılan ilk yatırım maliyetlerinin yüksekliği,
- Belediye web sitelerinin daha çok belediyenin reklamı ve ilgili bölgenin tarihini, doğal güzelliklerini, tanıtma ve turizmi teşvik etmeye yönelik oluşu,
- Belediye web sitelerinin hızlı bir biçimde güncellenmemesi,
- İnternete erişebilme olanakları bulunmayan kişilerin olması,
- Bilgi ve hizmetlerle ilgili geri bildirim sağlayan belediyelerin azlığı,
- Bürokratik engeller,
- Belediye kademelerinde bilgi yetersizliği nedeni ile yeniden yapılanma programlarına, e-dönüşüm politika ve projelerine temkinli yaklaşım,
- Belediye personelinin yeni teknoloji uygulamalarına karşı direnç göstermesi, eğitim ve iletişim ihtiyacı,
- Belediyelerde geleneksel politika yapma şekilleri ve değişik parti üyeliklerinden gelen yöneticiler arasındaki çatışmalar ve anlaşmazlıklar,
- E-imza uygulamasının henüz tamamlanmamış olması,
- E-belediye için önem arz eden kent bilgi sistemlerinin oluşturulmasına ilişkin belirlenmiş ilke veya standartların olmaması
- Yasa ve mevzuatlardaki yetersizlikler,

E-belediyecilikle ilgili sorunların çözümü için şat (Şat, 2008; 275) şunları önermektedir:

- Belediyelerde, bilgisayar donanım ve yazılımların alımı, bakımı, ve verimli kullanılabilmesi için bütçeden daha fazla kaynak ayrılmalıdır.
- Bürokratik engeller kaldırılmalıdır.
- Belediye programlarıyla diğer kamu ve kuruluşlarının hizmet programları uyumlaştırılmalıdır.
- Tüm belediyelerde bilgi işlem altyapısı kurulmalıdır.
- Kentsel faaliyetlerle ilgili belediyelerin gereksinim duyduğu planlama ve projelerle ilgili bilgiler için e-sistemlerin kurulması, işletilmesi, bunlarla ilgili ilke ve standartların oluşturulması için yetkili çalışma grupları oluşturulmalıdır.
- Belediye çalışanlarının yeni teknolojik uygulamalara karşı direncini ortadan kaldırabilmek için hizmet içi eğitim verilmelidir.
- Belediye yazılımı geliştiren merkezler, altyapılarını internet desteği verecek şekilde düzenlemelidir.
- Belediye mevzuatındaki düzenleme ve yenilemeler, bilgi iletişim sektöründeki gelişmelere paralel olarak vakit kaybetmeden yapılmalıdır.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

4. TÜRKİYEDEKİ ŞEHİR BELEDİYELERİNİN WEB SİTELERİNİN İŞLEVSELLİĞİNİN İÇERİK YÖNÜNDEN ANALİZİ

4.1. Araştırmanın Amacı

Araştırma, Türkiye’ deki 51 şehir belediyesinin web sitelerinin işlevselliğini içerik yönünden değerlendirerek, belediyelerdeki e-devlet uygulamalarının geldiği düzeyi ortaya koymayı amaçlamaktadır.

4.2. Araştırmanın Önemi

Bu araştırma şehir belediyelerinin e-devletleşme durumunu belirleme ve eksikliklerini öğrenip gidermede kendilerine yol gösterecektir. Ayrıca şehir belediye web siteleri ile ilgili çok geniş (15 ana ölçüt 156 alt ölçüt) yapılmış ilk 5 araştırmadan bir tanesi olması yönüyle de önemlidir.

4.3. Araştırmanın Kapsamı

Araştırma kapsamını e-devlet hizmetleri bağlamında şehir belediyelerinin web sitelerinde sundukları içeriklerin incelenmesi oluşturmaktadır. Bu bağlamda oluşturulan 15 ana ölçüt ve bunlara bağlı 157 alt ölçüt çerçevesinde şehir belediyelerinin web siteleri incelenmeye tabi tutulacaktır.

4.4. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Araştırma Evrenini Türkiye deki 51 şehir belediyesinin tümü oluşturmaktadır. Evrene dahil 51 şehir belediyesinin tümünün web siteleri analiz edildiğinden araştırmanın evren ve örnekleme benzerdir. Yapılacak analizlere büyük şehir belediyeleri dahil edilmemiştir. Bunun gerekçesi ise statülerinin farklı (Buralarda il özel idareleri yoktur hem kent hem de kırsal kesime hizmet verilmektedir) olmasından kaynaklanmaktadır. Ayrıca bilgi iletişim teknolojilerinin kurulumu, işletilmesi ve bakımı maliyetli bir iştir. Büyük şehirler gelir bakımından diğer şehirlere göre daha avantajlıdır.

4.5. Araştırmanın Sınırları ve Varsayımları

Araştırma 51 şehir belediyesinin web sitelerinin incelenmesi ile sınırlıdır. Web sitelerinin analizi 15 ana ölçüt ve bunlara bağlı 157 alt ölçüt ile sınırlandırılmıştır. Web sitelerinin analizi tarih olarak Mart 2017 Temmuz 2017 tarihleri arasında gerçekleştirilmiştir. Analizlerin yapılmasında kişisel diz üstü bilgisayar, Windows 10 işletim sistemi ve 16 Mbt internet bağlantısı ile gerçekleştirilmiştir. Analizlerin yapıldığı Mart-Temmuz 2017 tarihleri arasında şehir belediyelerinin web sitelerinde değişim olmadığı varsayılmaktadır.

4.6. Araştırmanın Hipotezleri

Araştırma analizinde kullanılan 15 ana ölçütün şehir belediyelerinde sunulup sunulmadığının araştırılması ve sunulan hizmetlerin yeterliliği hipotezlerimize temel dayanak oluşturmaktadır. Bu bağlamda araştırmamızın temel hipotezi ve buna bağlı alt hipotezler şu şekilde oluşturulmuştur.

Temel Hipotez:

H₀: Şehir belediyelerinin web sitelerinde sunulan içerik yetersizdir.

H₁: Şehir belediyelerinin web sitelerinde sunulan içerik yeterlidir.

Alt Hipotezler:

1- **H₀:** Şehir belediyelerinin web sitelerine erişim yetersizdir.

H₁: Şehir belediyelerinin web sitelerine erişim yeterlidir.

2- **H₀:** Şehir belediyelerinin web sitelerinin tasarımı yetersizdir.

H₁: Şehir belediyelerinin web sitelerinin tasarımı yeterlidir.

3- **H₀:** Şehir belediyelerinin web sitelerinde dolaşım yetersizdir.

H₁: Şehir belediyelerinin web sitelerinde dolaşım yeterlidir.

4- **H₀:** Şehir belediyelerinin web sitelerinin çekiciliği yetersizdir.

H₁: Şehir belediyelerinin web sitelerinin çekiciliği yeterlidir.

- 5- **H₀:** Şehir belediyelerinin web sitelerinde, şehirde yaşayanlara yönelik hizmetler yetersizdir.

H₁: Şehir belediyelerinin web sitelerinde, şehirde yaşayanlara yönelik hizmetler yeterlidir.

- 6- **H₀:** Şehir belediyelerinin web sitelerinde şeffaflık yetersizdir.

H₁: Şehir belediyelerinin web sitelerinde şeffaflık yeterlidir.

- 7- **H₀:** Şehir belediyelerinin web sitelerinde, turistlere yönelik hizmetler ve şehrin tanıtımı yetersizdir.

H₁: Şehir belediyelerinin web sitelerinde, turistlere yönelik hizmetler ve şehrin tanıtımı yeterlidir.

- 8- **H₀:** Şehir belediyelerinin web sitelerinde, plan ve projeler yetersizdir.

H₁: Şehir belediyelerinin web sitelerinde, plan ve projeler yeterlidir.

- 9- **H₀:** Şehir belediyelerinin web sitelerinde, yönetici bilgileri yetersizdir.

H₁: Şehir belediyelerinin web sitelerinde, yönetici bilgileri yeterlidir.

- 10- **H₀:** Şehir belediyelerinin web sitelerinde, belediye yerel girişimcilik -sivil toplum bağı yetersizdir.

H₁: Şehir belediyelerinin web sitelerinde, belediye yerel girişimcilik -sivil toplum bağı yeterlidir.

- 11- **H₀:** Şehir belediyelerinin web sitelerinde, siteden vatandaşa doğru kurulan pasif ilişki yetersizdir.

H₁: Şehir belediyelerinin web sitelerinde, siteden vatandaşa doğru kurulan pasif ilişki yeterlidir.

12- H_0 : Şehir belediyelerinin web sitelerinde, vatandaşın siteye doğru kurulan pasif ilişki yetersizdir.

H_1 : Şehir belediyelerinin web sitelerinde, vatandaşın siteye doğru kurulan pasif ilişki yeterlidir.

13- H_0 : Şehir belediyelerinin web sitelerinde, siteden vatandaşa doğru kurulan eşanlı ilişki yetersizdir.

H_1 : Şehir belediyelerinin web sitelerinde, siteden vatandaşa doğru kurulan eşanlı ilişki yeterlidir.

14- H_0 : Şehir belediyelerinin web sitelerinde, vatandaşın siteye doğru kurulan eşanlı ilişki yetersizdir.

H_1 : Şehir belediyelerinin web sitelerinde, vatandaşın siteye doğru kurulan eşanlı ilişki yeterlidir.

15- H_0 : Şehir belediyelerinin web sitelerinde, belediye hizmetleri yetersizdir.

H_1 : Şehir belediyelerinin web sitelerinde, belediye hizmetleri yeterlidir.

4.7. Araştırmanın Yöntemi

Araştırmada içerik analizi yöntemi kullanılmıştır. Kullandığımız içerik analizi ise; belli bir iletişimin görünen içeriğinin nesnel, sistemli ve nicel olarak betimlendiği bir araştırma tekniğidir. (<https://prezi.com/3vkqpxf8piio/icerik-analizi/>, 23.11.2017)

Araştırma Ek 1’de sunulan 15 ana ölçüt ve bunlara ait 157 alt ölçüt üzerinden elde edilmiştir. Ölçütler geliştirilirken, Aktel (2009) Kerman ve ark. (2012) , Sayıştay Raporu (2006) ve TÜBİTAK’ın (2006) çalışmalarından yararlanılmıştır.

On beş ana ölçüt ve bunlara ait 157 alt ölçüt üzerinden yapılan içerik analizlerinin anlamlı bilgilere dönüştürülebilmesi için, her bir ana ölçüt açısından göstergeler oluşturulmuş ve bunlara yeterlilik göstergesi denilmiştir. Yeterlilik göstergesi, her bir ana ölçüt için, belediye web sitelerinin ilgili ana ölçütü ne oranda karşıladığını göstermektedir. Yeterlilik göstergelerini anlaşılabilir bir düzeyde yorumlayabilmek için,

yüzdelik dilimler üzerinde dörtlü bir ölçek kullanılmıştır. Buna göre, her bir ana ölçüt düzeyinde, yeterlilik göstergesi oransal olarak 0-%24 aralığı “oldukça yetersiz”, %25-%49 aralığı “yetersiz”, %50-%74 aralığı “yeterli” ve %75-%100 aralığı ise “oldukça yeterli” şeklinde değerlendirilmiştir. (Aktel, 2009:227)

Araştırmadaki ana ölçütler aşağıdaki gibi sıralanmıştır.

1. Web sitelerine erişim (4 alt ölçüt) (Sayıştay, 2006: 20, Aktel, 2009:227)
2. Web sitelerinin tasarımı (11 alt ölçüt) (Sayıştay, 2006: 20)
3. Web sitelerinde dolaşım (7 alt ölçüt) (Aktel, 2009:237 , Kerman ve ark., 2012:50-51 , Sayıştay, 2006:97,98,101)
4. Web sitelerinin çekiciliği(11 alt ölçüt) (Aktel, 2009:237 , Kerman ve ark., 2012:49)
5. Web sitelerinde şehirde yaşayanlara yönelik hizmetler (26 alt ölçüt) (Aktel, 2009:237-238 , Kerman ve ark., 2012:53 , Tübitak, 2006:6-7 Sayıştay, 2006:100-101)
6. Web sitelerinde şeffaflık (6 alt ölçüt) (Aktel, 2009:238 , Kerman ve ark., 2012:55)
7. Web sitelerinde turistlere yönelik hizmetler ve şehrin tanıtımı (22 alt ölçüt) (Aktel, 2009:238 , Kerman ve ark., 2012:57)
8. Web sitelerinde plan ve projeler (9 alt ölçüt) (Aktel, 2009:238-239 , Kerman ve ark., 2012:58)
9. Web sitelerinde yönetici bilgileri (7 alt ölçüt) (Aktel, 2009:239 , Kerman ve ark., 2012:60)
10. Belediye yerel girişimcilik -sivil toplum bağı (7 alt ölçüt) (Aktel, 2009:239 , Kerman ve ark., 2012:61)
11. Siteden vatandaşa doğru kurulan pasif ilişki (7 alt ölçüt) (Kerman ve ark., 2012:63 , Aktel, 2009:239)
12. Vatandaşın siteye doğru kurulan pasif ilişki (6 alt ölçüt) (Kerman ve ark., 2012:64 , Aktel, 2009:239)
13. Siteden vatandaşa doğru kurulan eşanlı ilişki (5 alt ölçüt) (Kerman ve ark., 2012:66 , Aktel, 2009:239)

14. Vatandaşın siteye doğru kurulan eşanlı ilişki (3 alt ölçüt) (Kerman ve ark., 2012:66 , Aktel, 2009:240 ,Tübitak, 2006:9)
15. Belediye hizmetleri (26 alt ölçüt) (Kerman ve ark., 2012:67 , Aktel, 2009:240)

Bu ana ölçütlere ait 157 adet alt ölçütün belediyelerin web sitelerinde bulunup bulunmadığına baktık. Bulunan her kriter için “evet” “+”, bulunmayan her kriter için “hayır” “-” işareti konuldu.

Web sitelerinin her bir ana ölçüt için yeterlilik göstergesi, aşağıdaki formül yardımı (Kerman ve ark., 2012:48) ile elde edilmiştir:

Web Sitesinin N Numaralı Ana Ölçüt İçin Yeterlilik Göstergesi = Web Sitesinin Sahip Olduğu N Adlı Alt Ölçütlerin Toplam Sayısı/N Adlı Ana Ölçüte Ait Alt Ölçütlerin Toplam Sayısı

Bu çalışmada 15 ana ölçüte ayırarak incelediğimiz web siteleri, TÜBİTAK’ ın 2006 yılında hazırladığı “Kamu Kurumları İnternet Sitesi Kılavuzu” ve Sayıştay’ın 2006 yılında hazırlayıp TBMM sunduğu “E-Devlete Geçişte Kamu Kurumları İnternet Siteleri Performans Denetimi Raporu” unda İçerik, Tasarım, Erişilebilirlik ve Dolaşım açılarından incelenmiştir. Bu kavramlarla ilgili aşağıda kısa bilgiler verilecektir.

A. İnternet Siteleri

Bir internet sitesi, bir alan adı ile ilişkilendirilmiş ve ana sayfadan başlayarak bir dizi bağlantı sonucunda tümüne ulaşılabilen bir internet sayfaları koleksiyonu olarak değerlendirilebilir. (TÜBİTAK,2006:24)

Kurumların İnternet Siteleri İnternetin toplum tarafından giderek artan bir oranda tercih edilmesi; e-Devletin dışa yansıyan yüzünü oluşturan kamu kurumları internet sitelerinin önemini artırmıştır. Kamu internet siteleri aracılığıyla, gerek vatandaşlar gerekse özel sektör kuruluşları, kamu hizmetlerinden çevrimiçi (online) olarak yararlanma ve kamu kurumlarına ait bilgilere her an ulaşma imkanına sahip olabilmektedir. Bilgi toplumuna ulaşılması hedefinde, internet sitelerinin etkin bir şekilde kullanılması önemli bir role sahiptir. Kamu kurumlarının internet ortamını etkin olarak kullanmaları gerek kurumlar, gerekse kullanıcılar açısından düşük maliyet, erişim kolaylığı, kullanım kolaylığı gibi avantajlardan en üst düzeyde faydalanılması sonucunu doğuracaktır. Bu bağlamda e-Devletin, vatandaşa şeffaf ve etkin hizmet sunmak ve bilgi sağlamak ile doğrudan erişim olanaklarını geliştirerek vatandaş devlet

etkileşimini arttırmak olan amacının gerçekleştirilmesinde kamu internet sitelerinin rolü ve önemi tartışılmazdır. (Sayıştay, 2006 : 11)

B. İçerik

Bir internet sitesinin en temel öğeleri sunduğu bilgi ve hizmetlerdir. Site, sunduklarının ilgi çekiciliği, işe yararlığı, doğruluğu, güncelliği ölçüsünde kullanıcıların ilgisini çekebilecektir. Doyurucu içeriğe sahip olmayan bir internet sitesinin, sadece etkileyici tasarımıyla fayda sağlaması ve hatta bilinirlik kazanması olası değildir. Bir sitede yer alması gerekli olan asgari içerik aşağıda verilmiştir. (Tübitak, 2006:4,5,6,7)

Kamu İnternet Sitelerinde Yer Alması Beklenen Asgari İçerik: Kamu kurumları görevleri, sorumlulukları, büyüklükleri açısından farklılık gösterdiklerinden, internet sitelerinin içermeleri gereken bilgi düzeyi de farklı olmaktadır. Bu bölümde bir kamu sitesinde yer alması gerekli en az bilgi düzeyi tanıtılacaktır. Kurumlar, kendi ihtiyaçlarına göre bu içeriği artırabilecektir.

Kamu kurumları internet siteleri; ait olduğu kuruma ilişkin olan, kamuya açıklanmasında sakınca görülmeyen ve ilgili yasalarla açıklanması zorunlu kılınan her türlü bilgiyi kolay erişilebilir, anlaşılabilir, doğru, güncel, kolay okunabilir bir biçimde sunmak zorundadır. Sitelerin içeriği kurumların özelliklerine göre büyük farklılıklar gösterebilecektir. Kimi site, birkaç bilgi sayfasından oluşurken, kimisi çok sayıda etkileşimli hizmet sunan büyük bir portal yapısında olabilecektir. Bu bölümde her türlü kamu kurumuna ait sitenin sunması gereken minimum içeriğin çerçevesi çizilecektir. Kurumlar kendi ihtiyaçlarına göre, bu içeriği artırabilecektir.

Bir kamu internet sitesi en az aşağıdaki öğeleri içermelidir:

- Kurum adı, logosu
- Sitenin amacı
- Kurum yapılanması
- Kurumun sorumlulukları ve amaçları
- Kurum yöneticileri
- Kurumun alt birimleri ve bu birimlerin görevleri

- Kurum ile alakalı mevzuat
- Kurumun sunduğu hizmetleri açıklayıcı sayfalar
- Eğer varsa sunulan etkileşimli hizmetler
- Kurumun üretmekle yükümlü olduğu her tür rapor
- İstatistiksel bilgiler
- Kuruma ait duyurular, haberler
- Kuruma ait basın açıklamaları
- Basında kurum ile ilgili çıkan haberler
- İnternet üzerinden sunulabilecek her tür form
- Kuruma ait erişim bilgileri (telefon, adres, e-posta)
- Şikayet ve geri bildirim mekanizması
- Site ile ilgili yardım sayfaları
- Sıkça Sorulan Sorular sayfaları
- 4688 Sayılı Kamu Görevlileri Sendikaları Kanunu'nun 16'ncı maddesi gereğince kurumun sendikalı personeline ait veriler
- İhtiyaca göre yabancı dilde kurumun tanıtımı, teşkilat yapısı, görev ve sorumlulukları vb.

C. Tasarım

Tasarım, internet sitesinin görüntülenen sayfasının, çeşitli web araçlarının da yardımıyla, menü ve erişim yapısının kullanımı kolay, bilgiye en kısa yolla ulaşılabilecek, işlevsel ve hızlı bir yapıda oluşturulmasıdır. İnternet siteleri içeriğinin, kullanıcıya sunum biçimi olarak ifade edilebilecek olan tasarım, internet sitesinden sunulan bilgiler ve etkileşimli hizmetlerden en verimli şekilde yararlanılması bakımından son derece önemlidir. Tasarım bakımından yeterli düzeyde hazırlanmamış internet siteleri, işlevsellik ve kullanılabilirlik bakımından zafiyet gösterecekleri gibi site bütünlüğünün sağlanması hususunda da yetersiz kalacaklardır. İnternet sitelerinin tasarımı aşağıdaki gibi olmalıdır. (Sayıştay, 2006: 94,95,96)

Sade ve Basit Ana Sayfa Tasarımı: Ana sayfa, detaylı bilgilerden daha çok, tüm sitenin genel içeriğini ve menü yapısını gösterecek şekilde, sade ve basit düzenlenmelidir. Ana sayfada detaylı ve fazla bilginin verilmesi, kullanıcının genel olarak siteyi kolay tanıma, kullanma ve hizmetlerden yararlanabilme konusundaki beklentilerini olumsuz etkileyecektir. Bu nedenle ana sayfada; sitenin diğer sayfalarında neler olduğunu gösteren menü, sayfa başlıkları, gerekli bağlantı linkleri, güncel ve önemli haberler, site haritası, vb. genel bazı bilgiler yer almalıdır. Gereksiz ve çok ayrıntıya giren bilgiler ana sayfada değil, gerektiği ölçüde diğer sayfalarda ve kendi başlığı altında yer almalıdır. Ayrıca sayfa düzeni karışık olmamalı, sitenin menü yapısı açık bir şekilde yer almalıdır.

Uygun Simge Kullanımı: Dar bir sayfa alanında, bilgiyi mümkün olan en güzel ve rahat bir şekilde sunabilmek için metinler yanında gerekirse değişik simgeler kullanılması da gerekebilir. Bazen küçük bir simge, birkaç cümlelik bir ifadeyi, metinden daha güzel temsil edebilir. Ancak kullanılan simgelerin amaçlananları açıkça temsil eder ve kullanımı kolaylaştırır nitelikte olması büyük önem taşımaktadır. Aksi takdirde gereksiz simgeler, sayfada görüntü kirliliği oluşturduğu gibi, sitenin bilgi hacmini de artırarak sitenin yüklenme hızını yavaşlatabilecektir.

Hareketli Metinlerin Kontrol Edilememesi: Zaman zaman çok fazla bilginin tasniflenerek, aynı sayfada bir arada sunulması ihtiyacı ortaya çıkabilmektedir. Örneğin kuruma ilişkin haberler tarih sırasına göre aşağıdan yukarıya doğru kayan metinler şeklinde sunulabilmektedir. Zorunlu olduğu takdirde başvurulabilecek bu teknolojiye, kullanıcının kayıp giden metinleri imleç ile kontrol edebilmesi ve akışı durdurabilmesi, kullanım kolaylığı açısından büyük faydalar sağlayacaktır. Aksi takdirde hareketli metin içinde yavaş ve dikkatli okunması gereken bölümler hızlı bir şekilde akıp geçtiği zaman, kullanıcının aynı metni tekrar görmesi için uzun süre beklemesi gerekebilecektir ki; bu durum internette hız konusunda saniyelerin bile önem kazandığı günümüzde zaman kaybına yol açacak ve kullanıcı memnuniyetini düşürecektir.

Gereksiz Web Aracı Kullanılmaması: Yukarıda bahsedildiği gibi, internet sayfaları, sahip oldukları sınırlı bir alan içinde, mümkün olan en fazla bilgi ve hizmeti, sade, rahat ve kullanışlı bir şekilde sunmak üzere tasarlanmalıdır. Öte yandan bazı web araçları, sitenin yüklenme hızını da olumsuz etkileyebilmektedir. Bu nedenle, sitenin

tematik çerçevesiyle ilgisi olmayan, gereksiz araç, resim ve görüntülerle, mevcut alanın kötü kullanımından kaçınılması ve internet sitesinin kullanım hızının yavaşlatılmaması gerekmektedir.

Sayfalarda Standart Yerleşim Düzenleri: Kullanım kolaylığı açısından bir başka tasarım kuralı ise, yerleşim düzeninin tüm sayfalarda aynı olması gerekliliğidir. Yani ana sayfanın genel tasarım özelliklerinin (başlık, menü yapısı, kurum logosu, renk, metin, kullanılan web araçlarının tür ve özellikleri, vb.) diğer sayfalara da yansıtılması gerekmektedir. Dolayısıyla site içinde bir sayfadan başka bir sayfaya geçen bir kullanıcı, aynı site içinde bulunduğu izlenimini hiç yitirmeyecek ve bulunduğu yeni sayfada, aradığı bilgiyi nerede ve nasıl bulacağını kolayca tahmin edebilecektir.

Uygun Sayfa Başlığı Kullanımı: Site içindeki her sayfada, o sayfanın genel içeriğine ilişkin bir başlık bulunması da, kullanımı kolaylaştıran bir başka tasarım kriteridir. Sayfa başlığı, hem sistematik bir menü/indeks yapısının oluşturulmasını sağlamakta, hem de kullanıcının, o an bulunduğu sayfanın genel içeriği hakkında kısa sürede bilgi sahibi olmasını sağlamaktadır.

Bilgi Formu Açıklamaları: Elektronik ortamdaki bazı bilgi ve hizmetlerden yararlanabilmek için kullanıcıların form doldurması gerekebilir. Ancak bu formlar, kullanıcı kitlesinin farklı eğitim ve kültür seviyesinde olması nedeniyle, herkes tarafından kolaylıkla kullanabilecek şekilde hazırlanmalı, formdaki bilgi kutucuklarının nasıl doldurulacağı konusunda gerekli yerlere açık ve net açıklamalar konulmalıdır.

Metinlerin Okunabilir Olması: Kullanım kolaylığı açısından önemli bir konu da, sitedeki metinlerde uygun yazı karakteri (font) ve büyüklüğünün kullanılmasıdır. Özellikle görme yeteneği zayıf olan kullanıcılar açısından rahat okumayı sağlayacak, yaygın kullanılan bir yazı karakteri ve metin büyüklüğü seçilmelidir. Okumayı güçleştirecek italik ve süslü yazıların kullanılmasından, gerekmedikçe kaçınılmalıdır.

Uygun Arka Plan Rengi : Öte yandan metinlerin okunurluğunu etkileyen bir başka konu da, seçilen arka plan (zemin) rengidir. Metin rengi ile arka plan renginin koyuluk ve açıklık açısından birbirleri ile zıt renklerden seçilmesi okunurluğu kolaylaştırmaktadır.

Açık ve Özlü İfadeler Kullanımı: Sitede kullanılan ifadelerin açık ve özlü olması kullanıcıların aradıkları bilgileri bulmalarında önemli bir kolaylık sağlayacaktır. Ayrıca bu, internet sitesinin güncellenmesi ve bakımını da kolaylaştıracaktır.

D. Erişilebilirlik

Herhangi bir kamu kurumu, özel sektörden farklı olarak, genelde ilgili olduğu alanda hizmetin alınabileceği yegane kurumdur. Bu nedenle o alanda hizmet almak isteyen tüm bireylerin başvurabileceği tek mercidir. Sunulan hizmetlerin toplumun tüm kesimlerinin erişimine açık olması vazgeçilmez bir ilkedir. İnternet siteleri aracılığı ile sunulan hizmetlerde de, herkesin erişiminin sağlanması en önemli beklentidir.

Engelli kullanıcılar, bazı özel teknolojiler sayesinde siteye bağlanıyor olabilir. Görme engelli kullanıcılar sesli tarayıcılar sayesinde siteye erişirken, eski bilgisayar sistemlerine sahip kullanıcılar eski tarayıcılar kullanıyor olabilir. Bazı kullanıcılar sadece metin gösteren tarayıcılar üzerinden erişirken kimi kullanıcılar en güncel teknolojiden faydalıyor olabilir.

Kullanıcıların siteye erişimde farklı düzeylerde teknolojiler kullanabilmelerinin yanı sıra, kullanıcıların teknik bilgi düzeyleri arasında büyük oranda farklılıklar da olabilir.

Kamu internet siteleri tasarlanırken tüm bu teknoloji ya da bilgi düzeyi farklılıklarının kullanıcıların alacağı hizmette değişiklik yaratmaması, herkese aynı hizmetin sunulabilmesi amaçlanmalıdır. Site tasarımında esneklik ve uyarlanabilirlik özellikleri dikkate alınmalıdır.

Geniş kullanıcı kesiminin siteye erişebilir duruma getirilmesi, site tasarımının görsel özelliklerinden ödün vermeyi gerektirse dahi, yaygın erişilebilirliğin sağlanması kamu internet sitelerinin temel var olma nedenidir. Özellikle engelli kullanıcıların siteye erişiminin sağlanması, site tasarımına başlarken dikkate alınması gereken bir husustur. Tasarımı bitmiş bir sitenin, sesli tarayıcılar gibi engelli destek araçlarına uygun hale getirilmesine çalışmak yerine, site bu gereklilik göz önüne alınarak tasarlanmalıdır. Erişilebilirlik ile ilgili açıkladığımız bu hususların yanında aşağıdaki hususlara da dikkat edilmelidir. (Tübitak,2006:17-18)

Tarayıcılar: Kamu internet siteleri hiçbir zaman tek bir tarayıcı tipi için tasarlanmamalıdır. Bir tarayıcının kullanım yaygınlığının yüksek oranlara ulaşması, o tarayıcıyı kamu internet sayfaları için hedef konumuna getirmez. Kamu internet sitesi tasarlayıcıları kullanım yaygınlığına bakmadan mümkün olduğunca çok sayıda tarayıcıda aynı hizmeti, aynı içerik ve görünümde sunabilecek siteler hazırlamakla yükümlüdür. Tarayıcı uyumluluğunun sağlanmasının en temel yolu, gerek tasarım sırasında, gerekse tasarım sonrasında, sitenin değişik tarayıcılar ile uyumunun test edilmesi ve görülen sorunların giderilmesidir.

Kamu internet sayfalarında “Bu sayfalar en iyi xxx tarayıcısında görüntülenir” gibi belli bir ürünü adresleyen ibareler yer almamalıdır.

Ekran Çözünürlüğü: Kamu internet siteleri, farklı ekran çözünürlüklerinde sorunsuz okunabilecek şekilde tasarlanmalıdır. Tek bir çözünürlük seçilerek, o çözünürlükte mükemmel sonuç almak, buna karşılık diğer çözünürlüklerde kaymalar ve problemlerle karşılaşma durumu yaşanmamalıdır.

Farklı ekran çözünürlüklerinde sorunsuz görüntülenmeyi elde edebilmek için “Katlı Sayfa Yönergeleri” (Cascading Style Sheets-CSS) gibi sayfa yönergesi tekniklerinden faydalanılmalı, ayrıca çok iyi test edilmelidir.

Sayfanın altına “Bu sayfalar en iyi xxx ekran çözünürlüğünde görüntülenir” gibi ibareler koymaktan da ayrıca sakınılmalıdır.

E. Dolaşım

İnternette kullanıcı memnuniyeti açısından dikkate alınması gereken hususlardan birisi de, sitenin internette dolaşımı kolay kılacak şekilde kurulmuş olmasıdır. Kısaca dolaşım, bir sitenin farklı siteler ve/veya aynı site içindeki farklı sayfalar arasındaki gezinmelere verilen addır. Dolaşım hususunda aşağıda vermiş olduğumuz açıklamalar internet sitelerinde mutlaka bulunmalıdır. (Sayıştay, 2006:97-98)

Site Haritası Kullanılması: Site içi dolaşımı kolaylaştıran en önemli araçlardan birisi, site haritasıdır. Site haritası, birden fazla sayfayı içeren sitelerde, hangi sayfa ve alt sayfada, ne tür bilgiler olduğunu ya da kısaca sayfa başlıklarını gösteren ve bu başlıklara linklerle ulaşılmasını sağlayan bağlantılı bir içindekiler tablosudur. Kullanıcı aradığı bilgiye kısa sürede ulaşmak için, site haritasını açarak, aradığı bilginin hangi

sayfa başlığında olabileceğini görüp, o sayfa başlığına tek bir tıklama ile kolayca ulaşabilmektedir. Bu nedenle günümüzde özellikle büyük ve karmaşık sitelerde site haritası, olmazsa olmaz web araçlarından biridir.

Ana Sayfa Bağlantısı Bulunması: Site içi dolaşımı kolaylaştıran bir başka etken ise, site içindeki herhangi bir sayfadan, site ana sayfasına tek tıklamayla ulaşılabilmesine imkân sağlayan bir ana sayfa bağlantısının olmasıdır. Büyük sitelerde kullanıcılar, site ana sayfasından çok uzaklaşmış oldukları takdirde, tekrar ana sayfaya dönmek, onlar için zaman alıcı ve problemli olabilecektir. Bu nedenle ana sayfa bağlantı düğmesi, kullanıcının tek bir tıklama ile ana sayfaya ulaşmasına imkân verecektir.

Uygun Menü Kullanımı: Site içi dolaşımı kolaylaştıran bir başka web aracı ise menülerdir. Menü, site içinde ulaşılacak istenen sayfaların kolayca yerinin bulunarak, tek tıklamayla ulaşılabilmesi imkânını sağlamaktadır.

Yön Okları Kullanımı: Yine dolaşımı kolaylaştıran bir başka araç ise, içinde bulunulan sayfayı ve daha önceki sayfaları gösteren yön oklarını kullanmaktır. Kullanıcı yön oklarıyla, bulunduğu sayfaya, hangi sayfadan geldiğini görebilmekte ve aynı zamanda bu sayfalara kolaylıkla tekrar geri dönüş yapabilmektedir. Yön okları, istenilen sayfaya hızlı bir şekilde ulaşılmasını ve sitenin önceki sayfalarına kolay bir erişim imkânını sağlayacaktır.

Çalışan Linkler: Öte yandan sitede yer alan linklerin arızalı ya da kullanıma kapalı olması, kolay dolaşım ve işlevselliği önemli ölçüde azaltacaktır.

Uygun Bağlantıların (link) Kullanımı: Sitede bağlantı kullanımında en önemli husus, sitenin genel içeriğine ve muhtemel kullanıcı profiline uygun bir bağlantı portföyüne yer verilmesidir. Bu manada gerekli bağlantılara sayfada yer verilmemesi, kullanıcı beklentilerini olumsuz etkileyecektir. Sitedeki gereksiz bağlantılar ise, hem sayfada yer işgal edecek, hem de sitenin yüklenme hızını olumsuz etkileyecektir.

İlgili ve Erişilebilir Linkler: Öte yandan verilen her link metninin, bağlanılacak hedefi açıkça tanımlaması gerekmektedir. Aksi halde kullanıcılar hedeflenen sitelere veya sayfalara yönlendirilemeyecektir. Bunun yanında bağlantıların sitedeki diğer bilgilerle birlikte düzenli olarak güncellenmesi de önem taşımaktadır.

4.8. Araştırma Analizi ve Bulgular

Araştırma 51 şehir belediye web sitesi üzerinden 15 ana ölçüt ve bunlara bağlı alt ölçütlerle yapılmış olup, elde edilen sonuçlar tablo ve grafiklerle verilmiştir.

4.8.1. Web Sitelerine Erişim

Web sitelerine erişim kullanıcılar için temel ölçütlerden biridir. Tüm kullanıcılar aynı tarayıcı programını (Google Chrome, İnternet Explorer, Mozilla Firefox, Microsoft Edge gibi) kullanmadığından belediyelerin web sitelerine erişim için bütün tarayıcıların uygulanabilirliği önemlidir. Yine Kullanıcılar aynı arama motorlarını da kullanmayabilirler. Belediye web sitelerine erişimde bütün arama motorlarının uygulanabilirliği de önem arz etmektedir.(Google , Yandex, Yahoo, Bing gibi)

Bu ana ölçütün 4 alt ölçütü bulunmaktadır. Bunlar;

1. Arama motorlarına şehir belediyesi adı yazıldığında hızlı açık ve kolay biçimde bulunabiliyor mu?
2. Web sitesi farklı internet tarayıcı programlarıyla düzgün çalışıyor mu?
3. Web sayfası görme engelliler açısından erişilebilir ve kullanılabilir bir sesli yayın şeklinde hazırlanmış mı?
4. Sesli olarak verilen hizmetler varsa, duyma engelliler açısından bunlar ayrıca alt yazı, resim, animasyon ile de desteklenmiş mi?

Ülkemizde 51 şehrin belediye web siteleri erişim yönünden incelendi. Elde edilen sonuçlar Tablo 4.1' de verilmiştir.

Tablo 4.1 Şehir Belediyelerinin Web Sitelerine Erişim

ŞEHİRLER	Toplam ölçüt sayısı	Karşılanan ölçüt (N)	Karşılanan ölçüt (%)	ŞEHİRLER	Toplam ölçüt sayısı	Karşılanan ölçüt (N)	Karşılanan ölçüt (%)
AFYON	4	2	%50	RİZE	4	2	%50
SİVAS	4	2	%50	KARS	4	2	%50
TOKAT	4	2	%50	SİİRT	4	2	%50
ZONGULDAK	4	2	%50	KIRIKKALE	4	2	%50
KÜTAHYA	4	2	%50	NEVŞEHİR	4	2	%50
ÇORUM	4	2	%50	BOLU	4	2	%50
ELAZIĞ	4	2	%50	BİNGÖL	4	2	%50
ADİYAMAN	4	2	%50	BURDUR	4	2	%50
AĞRI	4	2	%50	HAKKARİ	4	2	%50
YOZGAT	4	2	%50	KARAMAN	4	2	%50
ÇANAKKALE	4	2	%50	KIRŞEHİR	4	2	%50
BATMAN	4	2	%50	KARABÜK	4	2	%50
OSMANİYE	4	2	%50	ERZİNCAN	4	2	%50
ISPARTA	4	2	%50	BİLECİK	4	2	%50
GİRESUN	4	2	%50	SİNOP	4	2	%50
ŞIRNAK	4	2	%50	BARTIN	4	2	%50
MUŞ	4	2	%50	IĞDIR	4	2	%50
EDİRNE	4	2	%50	YALOVA	4	2	%50
AKSARAY	4	2	%50	ÇANKIRI	4	2	%50
KASTAMONU	4	2	%50	ARTVİN	4	2	%50
UŞAK	4	2	%50	GÜMÜŞHANE	4	2	%50
KIRKLARELİ	4	2	%50	KİLİS	4	2	%50
NİĞDE	4	2	%50	ARDAHAN	4	2	%50
AMASYA	4	2	%50	TUNCELİ	4	2	%50
BİTLİS	4	2	%50	BAYBURT	4	2	%50
DÜZCE	4	2	%50				

Web sitesinin hızı farklı etkenler sonucunda belirlenir. Web sitesinin hızı için 3 ana faktör vardır diyebiliriz. (<http://www.websitesi.com/websitesi-hizi.html>, 13.10.2017)

1 Ziyaretçinin internet hızı

2 Web sitesinin barındırıldığı web sunucusunun olanakları

3 Web sitesi dosyaları ile alakalı konular (grafik, animasyon , resim , video vb.)

Bir web sitesinin 3 saniyenin altında açılması ideal olanıdır. Eğer web sitesi 5 saniyenin altında açılıyor ise bu iyi demektir. Eğer web sitesi 10 saniyenin altında bir sürede açılıyor ise bu makul kabul edilebilir. Eğer web siteniz 10 saniyeden daha uzun bir sürede açılıyor ise, web sitesi hızlı değil düşük performanslı kabul edilir (<http://www.milatgazetesi.com/ekstra/web-siteniz-icin-sunucu-hizi-neden-onemlidir-h110531.html>, erişim 13.10.2017).

Web sitesinin, makul bir süre içinde açılması gerekmektedir (Levine, 2004: 48). Literatürde web sitesinin açılış hızı için geçecek makul sürenin on saniye civarında olduğu belirtilmektedir. (Haig, 2000:31)

Bu çalışmada, evde dizüstü bilgisayar üzerinden Google programı kullanılarak ve yine evde bulunan 16 Mb (Megabit) internet hızlı wifi ile il belediye web sitelerinin açılma hızı ölçümlenmiştir sonuçlar ise şöyledir;

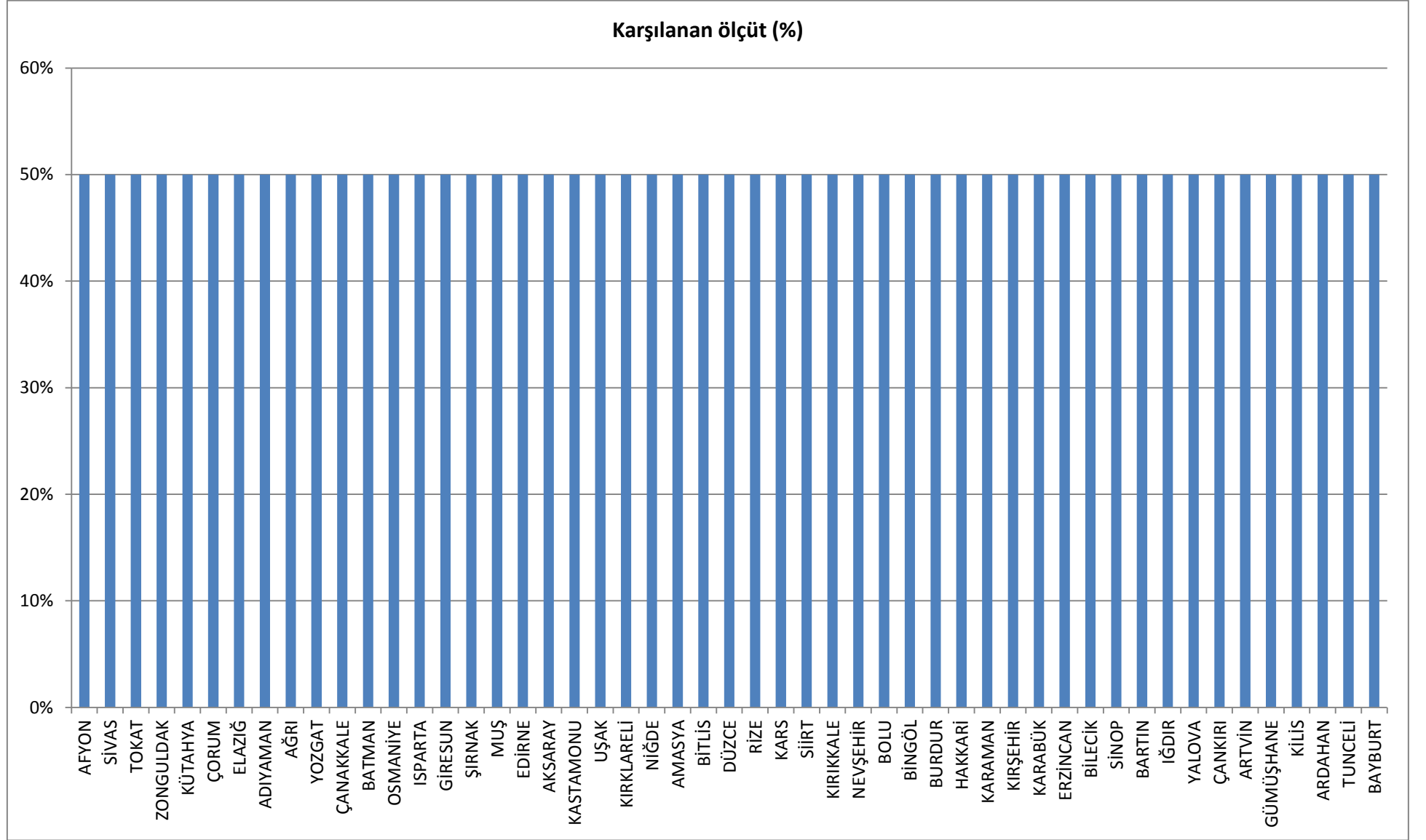
Afyon 3sn, Sivas 4sn, Tokat 4sn, Zonguldak 10sn, Kütahya 7,5sn, Çorum 5sn, Elazığ 1,5sn, Adıyaman 5sn, Ağrı 3sn, Yozgat 5sn, Çanakkale 5,5sn, Batman 5sn, Osmaniye 7sn, Isparta 4sn, Giresun 6sn, Şırnak 7sn, Muş 4sn, Edirne 8sn, Aksaray 4,5sn, Kastamonu 5sn, Uşak 4sn, Kırklareli 8sn, Niğde 4sn, Amasya 4sn, Bitlis 4sn, Düzce 3sn, Rize 7sn, Kars 5sn, Siirt 3sn, Kırıkkale 3sn, Nevşehir 4sn, Bolu 2sn, Bingöl 5sn, Burdur 5sn, Hakkari 2,5sn, Karaman 6sn, Kırşehir 4,5sn, Karabük 3sn, Erzincan 8sn, Bilecik 8sn, Sinop 7,5sn, Bartın 4sn, Iğdır 2sn, Yalova 4sn, Çankırı 2sn, Artvin 5sn, Gümüşhane 3sn, Kilis 10sn, Ardahan 5sn, Tunceli 9sn, Bayburt 7sn

Bu veriler yukarıda belirtilen hız sınırlarına uygun olduğundan şehir belediye web sitelerinin hızı makul ve hızlı kabul edilmektedir.

Bu inceleme sonucunda tüm şehirlerin belediye web siteleri %50 “yeterli” düzeyine sahip olduğu görüldü. Tüm şehirlerin aynı yeterlikte çıkmasının sebebi maalesef belediyelerin web sitelerinde bulunması gerekli engelli kullanıcılar için bir alt yapıya sahip olmamasından kaynaklanmaktadır. Web siteleri dört alt ölçütün ikisini sağlamış, diğer ikisini sağlayamamıştır. Bu husus belediyelerin web sitelerine erişimde engelli kullanıcıların kullanımını oldukça kısıtlamaktadır, özellikle görme engelli kullanıcılara sesli bir sistemin bulunmayışından kaynaklanmaktadır.

Bir sitenin engelliler tarafından erişilebilir olması için W3C (World Wide Web Consortium) standartlarına uyması gerekiyor. Engelli internet kullanıcılarının ekran okuyucu programları, tüm içeriklerin sesli hale getirilmesini sağlıyor. Engelli ziyaretçiler bu program ile erişilebilirlik özellikleri dikkate alınarak hazırlanan web sitelerini rahatlıkla kullanabiliyorlar. (<http://anadolugrubu.com.tr>)

- Web sayfası görme engelliler açısından erişilebilir, kullanılabilir bir sesli yayın şeklinde hazırlanmış mı?
- Sesli olarak verilen hizmetler varsa, duyma engelliler açısından bunlar ayrıca alt yazı, resim, animasyon ile de desteklenmiş mi? Ölçütlerini hiçbir belediye web siteleri sağlamamaktadır.

Grafik 4.1 Şehir Belediyelerinin Web Sitelerine Erişim

4.8.2. Web Sitelerinin Tasarımı

Günümüzde bilgisayar ortamında milyarlarca Web sitesi bulunmaktadır. Dünyada internet sitesi sayısını gösteren Netcraft yaptığı araştırmada bu sorunun cevabına ulaşmıştır. 2015 yılında 1.468.322.172'e yükselmiştir. Web sitesi sayılarının bu kadar yüksek olmasının nedeni ise internet sitesi kurmanın kolay olmasından kaynaklanıyor. Ancak yapılan araştırmalar aktif site sayısının, kurulan site sayısının 5'te 1'i olduğunu gösteriyor. Türkiye'de 2015 yılında 35 milyon civarı web sitesi bulunurken 8 milyonu aktif site olarak çalışıyor. (<http://www.ihha.com.tr/haber-dunyada-ve-turkiyede-kac-tane-web-sitesi-var-628848/> , 21.11.2017) Bu kadar web sitesinin bulunduğu sanal ortamda farkındalık oluşturabilmek, akılda kalmayı sağlayabilmek oldukça zordur. Web sitesine giren kullanıcı aradığını rahatça bulabilmeli, renk ve şekiller kullanıcıları rahatsız etmemeli, kullanılan linklerin yönlendirmeleri hızlı ve doğru olmalıdır. Uygun font ve harf büyüklükleri kullanılması, renk ve karakterin birlikte kullanımı sırasında uygun renklerin seçimi önemlidir. Özellikle kullanılacak ikonların kullanım esnasında renk ve şekil değiştirmesi kullanıcı tarafında fark edilmesi tasarım açısından oldukça önemlidir. Sitede kullanıcıyı rahatsız edecek engelleyici bannerların kullanılmamasına dikkat edilmelidir. Web tasarımı yapan firma ve personelin yeterliliklerine bakılmalıdır. Tasarım ile ilgili görüşlere başvurulmalı, geri dönüşüm fikirleri dikkate alınmalıdır.

Web tasarımı ana ölçütünde toplam 11 alt ölçütümüz vardır. Bunlar;

1. Ana sayfa sade, açık ve anlaşılır mı?
2. Gerektiğinde amaçlananları açıkça temsil eden ve kullanımı kolaylaştıran simgeler kullanılmış mı?
3. Kullanıcıların müdahale edemediği hareketli yazılardan kaçınılmış mı ?
4. Sayfada gereksiz resim, görüntü ve linklerden kaçınılmış mı?
5. Yerleşim düzeni (menü, başlık, logo vs.) Bütün sayfalarda aynı mı?
6. Her pencerenin başlığı var mı?
7. Varsa bilgi formlarına veri girişinin herkes tarafından kolaylıkla yapılabilmesi için yeterli açıklamalar var mı?
8. Yazılar okunabilir bir yazı karakteri ve punto büyüklüğü ile yazılmış mı?
9. Yazıların arka planında metni okumaya engel olan renk ve desenlerden kaçınılmış mı?

10. Web sayfası ismi açık, kolay ve akılda kalıcı mı?

11. İlgili sayfaya gitmek için gereksiz soru formlarından kaçınılmış mı?

Web sitesi tasarımı boyutuna göre incelediğimiz 51 şehir belediye web sitesinin içerik analizi Tablo 4.2’ de görülmektedir

Tablo 4.2 Şehir Belediyelerinin Web Sitelerinin Tasarımı

ŞEHİRLER	Toplam alt ölçüt sayısı	Karşılanan ölçüt (N)	Karşılanan ölçüt (%)	ŞEHİRLER	Toplam alt ölçüt sayısı	Karşılanan ölçüt (N)	Karşılanan ölçüt (%)
AĞRI	11	8	%73	TOKAT	11	10	%91
MUŞ	11	8	%73	ZONGULDAK	11	10	%91
NİĞDE	11	8	%73	KÜTAHYA	11	10	%91
RİZE	11	8	%73	ELAZIĞ	11	10	%91
OSMANİYE	11	9	%82	YOZGAT	11	10	%91
GİRESUN	11	9	%82	ÇANAKKALE	11	10	%91
EDİRNE	11	9	%82	BATMAN	11	10	%91
KASTAMONU	11	9	%82	ISPARTA	11	10	%91
UŞAK	11	9	%82	KIRKLARELİ	11	10	%91
AMASYA	11	9	%82	DÜZCE	11	10	%91
BİTLİS	11	9	%82	KIRIKKALE	11	10	%91
KARS	11	9	%82	BURDUR	11	10	%91
SIİRT	11	9	%82	HAKKARİ	11	10	%91
NEVŞEHİR	11	9	%82	KARAMAN	11	10	%91
BOLU	11	9	%82	BİLECİK	11	10	%91
BİNGÖL	11	9	%82	YALOVA	11	10	%91
KIRŞEHİR	11	9	%82	ARTVİN	11	10	%91
KARABÜK	11	9	%82	BAYBURT	11	10	%91
SİNOP	11	9	%82	AFYON	11	11	%100
BARTIN	11	9	%82	ÇORUM	11	11	%100
İĞDIR	11	9	%82	ADIYAMAN	11	11	%100
ÇANKIRI	11	9	%82	ŞIRNAK	11	11	%100
GÜMÜŞHANE	11	9	%82	AKSARAY	11	11	%100
ARDAHAN	11	9	%82	ERZİNCAN	11	11	%100
TUNCELİ	11	9	%82	KİLİS	11	11	%100
SİVAS	11	10	%91				

Tablo 4.2’de toplam 11 alt ölçütten 8’ni web sitesinde uygulayan Ağrı, Muş, Niğde, Rize şehirleri kriterlerin %73’ünü yani *yeterli* düzeyde karşılamışlardır.

Toplam 11 alt ölçütten, 9 ölçütü web sitesinde uygulayan, Osmaniye, Giresun, Edirne, Kastamonu, Uşak, Amasya, Bitlis, Kars, Siirt, Nevşehir, Bolu, Bingöl, Kırşehir, Karabük, Sinop, Bartın, Iğdır, Çankırı, Gümüşhane, Ardahan, Tunceli şehirleri kriterlerin %82’sini yani “*oldukça yeterli*” düzeyde karşılamışlardır.

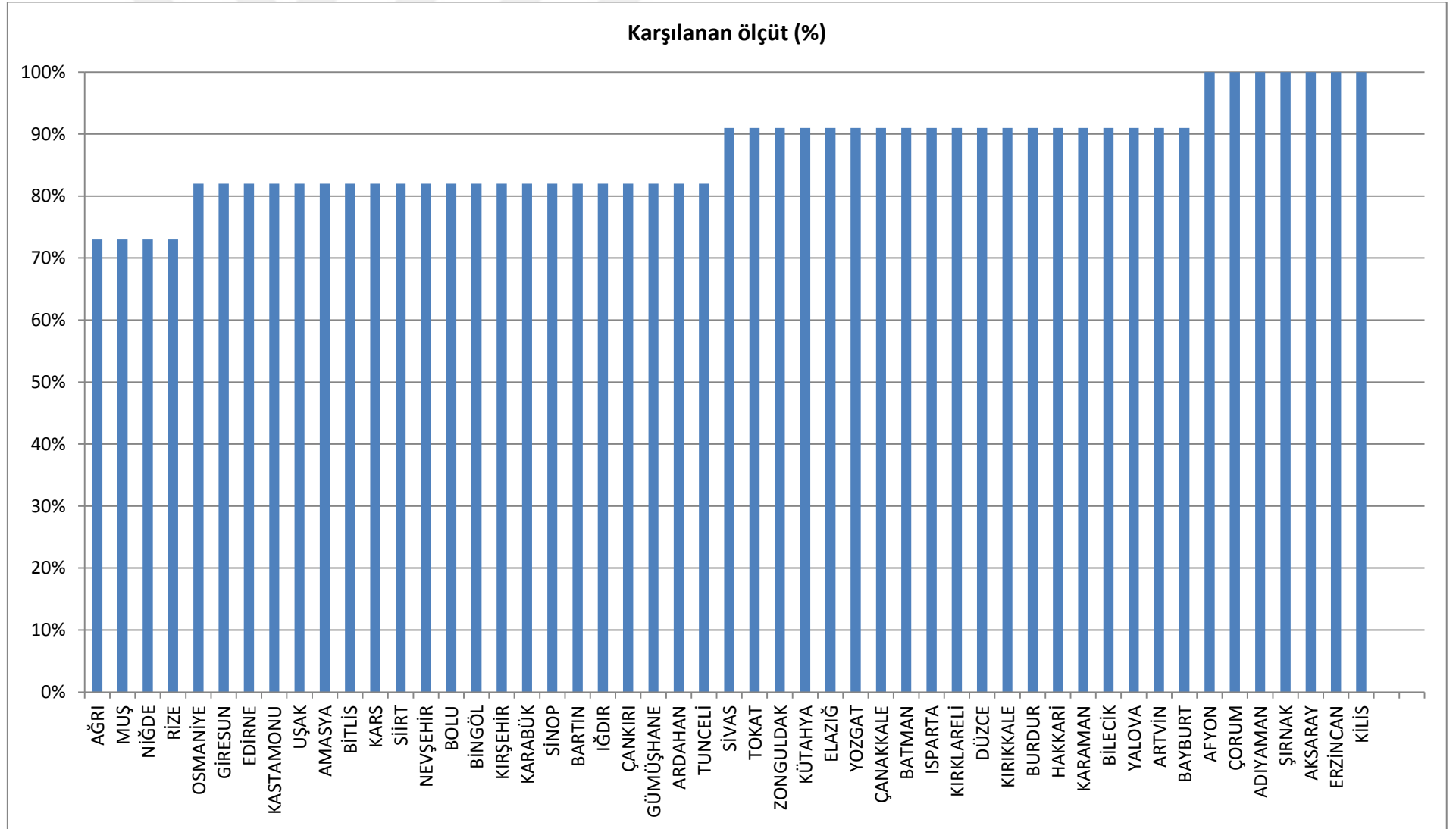
Toplam 11 alt ölçütten, 10 ölçütü web sitesinde uygulayan, Sivas, Tokat, Zonguldak, Kütahya, Elazığ, Yozgat, Çanakkale, Batman, Isparta, Kırklareli, Düzce, Kırıkkale, Burdur, Hakkari, Karaman, Bilecik, Yalova, Artvin, Bayburt şehirleri

kriterlerin %91'ini yani “*oldukça yeterli*” düzeyde karşılamışlardır.

Toplam 11 alt ölçütten, 10 ölçütü web sitesinde uygulayan, Afyon, Çorum, Adıyaman, Şırnak, Aksaray, Erzincan, Kilis şehirleri kriterlerin %100'ünü yani “*oldukça yeterli*” düzeyde karşılamışlardır.

Bu sonuçlara göre ülkemizde belediyelerin web siteleri tasarım açısından oldukça yeterli görülmektedir.



Grafik 4.2 Şehir Belediyelerinin Web Sitelerinin Tasarımı

4.8.3. Web Sitelerinde Dolaşım

Web sitelerinde kolay ve rahat dolaşım, kullanıcılar için oldukça önemli bir konudur. Siteye giren kullanıcıların aradığını kolay, rahat ve hızlı bir şekilde bulabilmesi için, web sitelerinde ana sayfaya dönüş, site haritası, sayfanın tamamını bir sayfada görme, arama motorlarının bulunması, yön oklarıyla site içerisinde yönünü kolayca bulabilmesi kullanıcılar için önemli ölçüde zaman kaybını önlemektedir.

Bu boyutta toplam 7 alt ölçütümüz bulunmaktadır. Bunlar;

1. Ana sayfada site haritası var mı?
2. Her sayfada ana sayfa bağlantısı (dönüş seçeneğı) var mı?
3. Site menüsündeki hyper linklerin kullanımı işlevsel mi?
4. Ana sayfa tek sayfada görüntüleniyor mu?
5. Site içi arama motoru var mı?
6. Site içi arama motorunda gelişmiş arama seçeneğı (sadece kelime değil, konu, tarih, bölüm gibi) var mı?
7. Kullanıcı yön oklarıyla sayfadaki yönünü (yolunu) kolay bulabiliyor mu?

Site içi dolaşım boyutuna göre incelediğimiz 51 şehir belediye web sitesinin içerik analizi Tablo 4.3' de görölmektedir

Tablo 4.3 Şehir Belediyelerinin Web Sitelerinde Dolaşım

ŞEHİRLER	Toplam ölçüt sayısı	Karşılan an ölçüt (N)	Karşılanan ölçüt (%)	ŞEHİRLER	Toplam ölçüt sayısı	Karşılanan ölçüt (N)	Karşılan an ölçüt (%)
KIRKLARELİ	7	2	%29	YOZGAT	7	4	%57
TOKAT	7	3	%43	ÇANAKKALE	7	4	%57
ZONGULDAK	7	3	%43	BATMAN	7	4	%57
ŞIRNAK	7	3	%43	OSMANİYE	7	4	%57
EDİRNE	7	3	%43	ISPARTA	7	4	%57
UŞAK	7	3	%43	GİRESUN	7	4	%57
NİĞDE	7	3	%43	MUŞ	7	4	%57
BITLİS	7	3	%43	AKSARAY	7	4	%57
KARS	7	3	%43	KASTAMON	7	4	%57
ŞİİRT	7	3	%43	AMASYA	7	4	%57
BOLU	7	3	%43	RİZE	7	4	%57
BİNGÖL	7	3	%43	HAKKARI	7	4	%57
BURDUR	7	3	%43	KIRŞEHİR	7	4	%57
KARAMAN	7	3	%43	BARTIN	7	4	%57
KARABÜK	7	3	%43	DÜZCE	7	5	%71
SİNOP	7	3	%43	KIRIKKALE	7	5	%71
ARTVİN	7	3	%43	NEVŞEHİR	7	5	%71
GÜMÜŞHANE	7	3	%43	ERZİNCAN	7	5	%71
TUNCELİ	7	3	%43	BİLECİK	7	5	%71
AFYON	7	4	%57	İĞDIR	7	5	%71
SİVAS	7	4	%57	YALOVA	7	5	%71
KÜTAHYA	7	4	%57	ÇANKIRI	7	5	%71
ÇORUM	7	4	%57	KİLİS	7	5	%71
ELAZIĞ	7	4	%57	ARDAHAN	7	5	%71
ADİYAMAN	7	4	%57	BAYBURT	7	5	%71
AĞRI	7	4	%57				

Tablo 4.3’de Toplam 7 alt ölçütten, 2 alt ölçütü web sitesinde uygulayan Kırklareli şehir belediyesi kriterlerin %29’unu yani “yetersiz” düzeyde karşılamışlardır.

3 alt ölçütü web sitesinde uygulayan Tokat, Zonguldak, Şırnak, Edirne, Uşak, Niğde, Bitlis, Kars, Siirt, Bolu, Bingöl, Burdur, Karaman, Karabük, Sinop, Artvin, Gümüşhane, Tunceli şehir belediyeleri kriterlerin %43’ünü yani “yetersiz” düzeyde karşılamışlardır

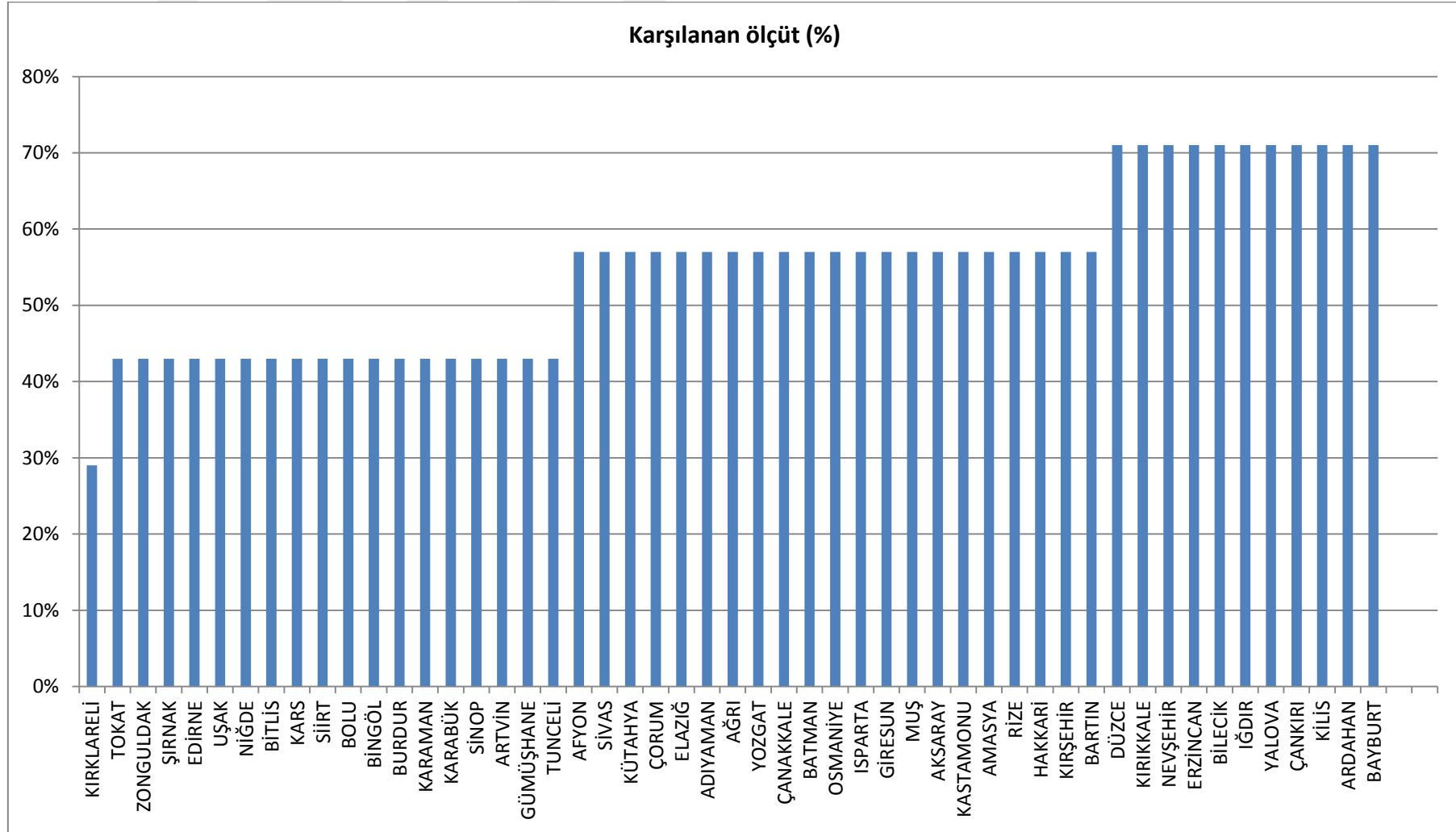
4 alt ölçütü web sitesinde uygulayan Afyon, Sivas, Kütahya, Çorum, Elazığ, Adıyaman, Ağrı, Yozgat, Çanakkale, Batman, Osmaniye, Isparta, Giresun, Muş, Aksaray, Kastamonu, Amasya, Rize, Hakkari, Kırşehir, Bartın şehir belediyeleri kriterlerin %57’sini yani “yeterli” düzeyde karşılamışlardır.

5 alt ölçütü web sitesinde uygulayan Düzce, Kırıkkale, Nevşehir, Erzincan, Bilecik, Iğdır, Yalova, Çankırı, Kilis, Ardahan, Bayburt şehir belediyeleri kriterlerin %71’ini yani “yeterli” düzeyde karşılamışlardır.

Tüm ölçütleri web sitelerinde uygulayan hiçbir belediye bulunmamaktadır. Temel sebebi ise, site içi arama motorları, site içi arama motorunda gelişmiş arama seçeneği ve kullanıcı yön tuşlarının yetersiz olmasıdır.

Web sitelerinde arama motorları oldukça önemli bir yere sahiptir. Kısıtlı zaman içinde bir siteden istediğini bulabilmek için en önemli yöntem site içi arama motorlarıdır. Kullanıcılar özellikle tarih, konu ve bölüm gibi kriterlerle istediği bilgilere rahat ve hızlı bir şekilde ulaşabilmelidir. Dolaşımı kolaylaştıran bir diğer araç da istenilen sayfaya hızlı bir şekilde ulaşım sağlayan ve bu sayfalara kolaylıkla tekrar geri dönüş imkanı veren yön oklarıdır.



Grafik 4.3 Şehir Belediyelerinin Web Sitelerinde Dolaşım

4.8.4. Web Sitelerinin Çekiciliği

Kullanıcıların Web sitelerinde uzun süre vakit geçirmeleri web sitelerinin çekiciliğine bağlıdır. Kullanıcılar için web sitesinde, eğlenmek, bilgilenmek ve sıkılmadan zaman geçirmek, önemli bir beklentidir. Bir web sitesinin çekiciliği aşağıda belirtilen ölçütlerle değerlendirilmektedir.

1. Kurum logosu var mı?
2. Ana sayfaya girmeden dinamik medya görüntüsü var mı?
3. Video dosyası var mı?
4. Konuşma dosyası var mı?
5. Fon müziği var mı?
6. Animasyonlu metin var mı?
7. Animasyonlu grafik var mı?
8. Fotoğraf var mı?
9. Küçük resim (clipart) var mı?
10. Pankart (banner) var mı?
11. Rahatsız edici tanıtımlardan (pop-up) kaçınma var mı?

Bu alt ölçütlere göre şehir belediyelerin web sitelerinin çekiciliğini incelediğimizde elde ettiğimiz sonuçlar Tablo 4.4' de verilmiştir.

Tablo 4.4 Şehir Belediyelerinin Web Sitelerinin Çekiciliği

ŞEHİRLER	Toplam alt ölçüt	Karşılanan ölçüt (N)	Karşılanan ölçüt (%)	ŞEHİRLER	Toplam alt ölçüt	Karşılanan ölçüt	Karşılanan ölçüt
TOKAT	11	5	%45	EDİRNE	11	7	%64
AFYON	11	6	%55	UŞAK	11	7	%64
ELAZIĞ	11	6	%55	NİĞDE	11	7	%64
ADİYAMA	11	6	%55	AMASYA	11	7	%64
ÇANAKKA	11	6	%55	DÜZCE	11	7	%64
OSMANİYE	11	6	%55	RİZE	11	7	%64
GİRESUN	11	6	%55	KIRIKKALE	11	7	%64
ŞIRNAK	11	6	%55	NEVŞEHİR	11	7	%64
KIRKLARE	11	6	%55	BURDUR	11	7	%64
BİTLİS	11	6	%55	KARAMAN	11	7	%64
KARS	11	6	%55	KIRŞEHİR	11	7	%64
SIİRT	11	6	%55	KARABÜK	11	7	%64
BİNGÖL	11	6	%55	IĞDIR	11	7	%64
ERZİNCAN	11	6	%55	YALOVA	11	7	%64
BARTIN	11	6	%55	ARTVİN	11	7	%64
GÜMÜŞHA	11	6	%55	BAYBURT	11	7	%64
KİLİS	11	6	%55	ISPARTA	11	8	%73
ARDAHAN	11	6	%55	AKSARAY	11	8	%73
TUNCELİ	11	6	%55	HAKKARİ	11	8	%73
SİVAS	11	7	%64	BİLECİK	11	8	%73
ZONGULD	11	7	%64	ÇANKIRI	11	8	%73
KÜTAHYA	11	7	%64	YOZGAT	11	9	%82
ÇORUM	11	7	%64	KASTAMON	11	9	%82
AĞRI	11	7	%64	BOLU	11	9	%82
BATMAN	11	7	%64	SINOP	11	9	%82
MUŞ	11	7	%64				

Tablo 4.4’de Toplam 11 alt ölçütten, 5 ölçütü web sitesinde uygulayan tokat kriterlerin %45’ini yani “yetersiz” düzeyde karşılamıştır.

Toplam 11 alt ölçütten, 6 ölçütü web sitesinde uygulayan Afyon, Elazığ, Adıyaman, Çanakkale, Osmaniye, Giresun, Şırnak, Kırklareli, Bitlis, Kars, Siirt, Bingöl, Erzincan, Bartın, Gümüşhane, Kilis, Ardahan, Tunceli şehir belediyeleri kriterlerin %55’ini yani “yeterli” düzeyde karşılamışlardır.

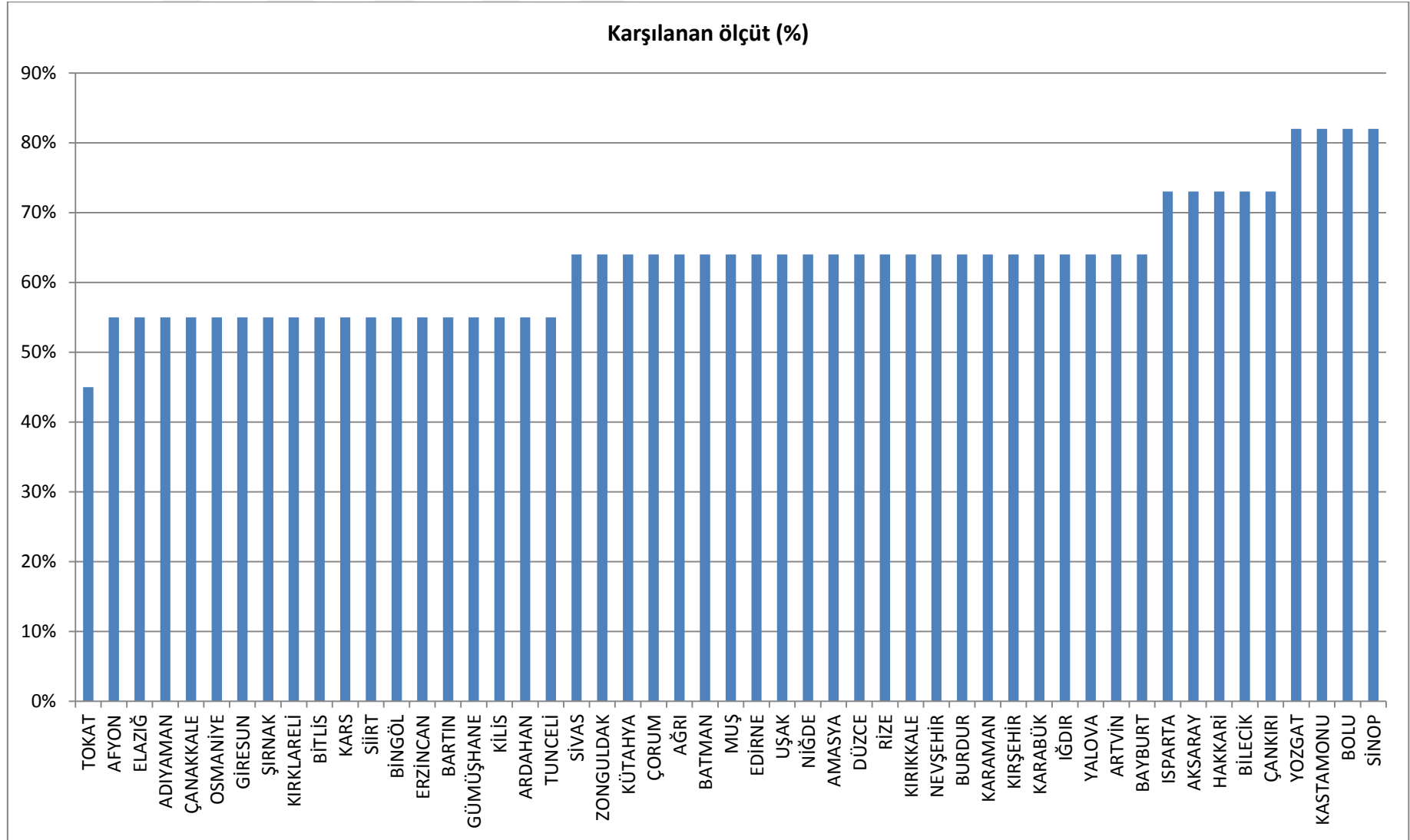
Toplam 11 alt ölçütten, 7 ölçütü web sitesinde uygulayan Sivas, Zonguldak, Kütahya, Çorum, Ağrı, Batman, Muş, Edirne, Uşak, Niğde, Amasya, Düzce, Rize, Kırıkkale, Nevşehir, Burdur, Karaman, Kırşehir, Karabük, Iğdır, Yalova, Artvin, Bayburt şehir belediyeleri kriterlerin %55’ini yani “yeterli” düzeyde karşılamışlardır.

Toplam 11 alt ölçütten, 8 ölçütü web sitesinde uygulayan Isparta, Aksaray, Hakkari, Bilecik, Çankırı şehir belediyeleri kriterlerin %73'ünü yani “*yeterli*” düzeyde karşılamışlardır.

Toplam 11 alt ölçütten, 9 ölçütü web sitesinde uygulayan Yozgat, Kastamonu, Bolu, Sinop, şehir belediyeleri kriterlerin %82'ini yani “*oldukça yeterli*” düzeyde karşılamışlardır.

Web Sitelerinde çekicilik ana ölçütünde kullanılan alt ölçütlerden, en fazla görülen eksiklikler aşağıda sıralanmıştır.

- Ana sayfaya girmeden dinamik medya görüntüsü var mı?
- Konuşma dosyası var mı?
- Fon müziği var mı?
- Animasyonlu metin var mı?

Grafik 4.4 Şehir Belediyelerinin Web Sitelerinin Çekiciliği

4.8.5. Web Sitelerinde Şehirde Yaşayanlara Yönelik Hizmetler

E-Belediyeciliğin temel amacı; belediyelerin sunduğu hizmetleri elektronik ortama taşıyıp yöre halkına , iş dünyasına diğer kurum ve çalışanlara etkin, verimli, hızlı ve herkese eşit mesafede hizmet sunmaktır. Böylelikle geleneksel belediyecilikle ilgili yakınılan hususlar ortadan kalkacak vatandaşların yaşam kalitesi artmış olacaktır.

Bu boyutta toplam 26 alt ölçütümüz bulunmaktadır. Bunlar;

1. Resmi formlara erişim var mı?
2. İş ilanları var mı?
3. Belediye ve belediye başkan yardımcılarının görev paylaşımı ve sorumluluk alanları hakkında bilgiler var mı?
4. Belediye çalışanlarının iletişim bilgileri var mı?
5. Açıkça belirtilmiş örgütsel yapı var mı?
6. Şehirde yaşayanlara hizmet veren kamu kurumları hakkında bilgiler var mı?
7. Nöbetçi eczaneler hakkında bilgi var mı?
8. Resmi işlemler kılavuzu var mı?
9. Randevu talep formu var mı?
10. Görüş öneri formu var mı?
11. Protokol listesi ve iletişim bilgileri var mı?
12. Şehirle ilgili istatistikî bilgiler var mı?
13. Hava tahmin bilgisi var mı?
14. Haberler ve basın duyuruları bölümü var mı?
15. Evrak takip sistemi var mı?
16. Haberler ve basın duyuruları arşivi var mı?
17. Site günlük güncelleniyor mu?
18. Sıkça sorulan sorular ve cevapları var mı?
19. Sosyal ve kültürel etkinlikler ile ilgili bilgiler var mı?
20. Siteden yükleme yapılacak bir şeyler var mı?
21. Yazdırılabilir sayfa dönüşümü var mı?
22. Gerekli dokümanlar birden çok doküman türünde (word, pdf, html v.s.) ve ücretsiz sunuluyor mu?
23. Bütün kullanıcılar için üye kaydı mümkün ve basit mi?

24. Canlı ulusal ve yerel tv linkleri mevcut mu?
25. Bilgi edinme formu var mı?
26. Dil seçim modu var mı?

Tablo 4.5 Web Sitelerinde Şehirde Yaşayanlara Yönelik Hizmetler

ŞEHİRLER	Toplam alt ölçüt	Karşılanan ölçüt (N)	Karşılanan ölçüt (%)	ŞEHİRLER	Toplam alt ölçüt	Karşılanan ölçüt (N)	Karşılanan ölçüt (%)
BİTLİS	26	7	%27	TUNCELİ	26	12	%46
AFYON	26	8	%31	BAYBURT	26	12	%46
NEVŞEHİR	26	8	%31	KÜTAHYA	26	13	%50
TOKAT	26	10	%38	ADİYAMAN	26	13	%50
ZONGULDAK	26	10	%38	MUŞ	26	13	%50
ŞIRNAK	26	10	%38	KASTAMONU	26	13	%50
KIRKLARELİ	26	10	%38	NİĞDE	26	13	%50
SİVAS	26	11	%42	RİZE	26	13	%50
ISPARTA	26	11	%42	YALOVA	26	13	%50
BOLU	26	11	%42	ARTVİN	26	13	%50
HAKKARİ	26	11	%42	KİLİS	26	13	%50
KARAMAN	26	11	%42	ARDAHAN	26	13	%50
BİLECİK	26	11	%42	YOZGAT	26	14	%54
ÇANAKKALE	26	12	%46	BATMAN	26	14	%54
GİRESUN	26	12	%46	OSMANİYE	26	14	%54
EDİRNE	26	12	%46	UŞAK	26	14	%54
AKSARAY	26	12	%46	DÜZCE	26	14	%54
AMASYA	26	12	%46	BİNGÖL	26	14	%54
KARS	26	12	%46	BURDUR	26	14	%54
SİİRT	26	12	%46	BARTIN	26	14	%54
KIRIKKALE	26	12	%46	İĞDIR	26	14	%54
KARABÜK	26	12	%46	ÇANKIRI	26	14	%54
ERZİNCAN	26	12	%46	ÇORUM	26	15	%58
SİNOP	26	12	%46	AĞRI	26	15	%58
GÜMÜŞHANE	26	12	%46	KIRŞEHİR	26	15	%58
				ELAZIĞ	26	16	%62

Tablo 4.5’ de Toplam 26 alt ölçütten, 7 ölçütü şehir belediye web sitesinde uygulayan Bitlis kriterlerin %27’ini yani “yetersiz” düzeyde karşılamışlardır.

Toplam 26 alt ölçütten, 8 ölçütü şehir belediye web sitesinde uygulayan Afyon ve Nevşehir, kriterlerin %31’ini yani “yetersiz” düzeyde karşılamışlardır.

Toplam 26 alt ölçütten, 10 ölçütü şehir belediye web sitesinde uygulayan Tokat, Zonguldak, Şırnak, Kırklareli kriterlerin %38’ini yani “yetersiz” düzeyde karşılamışlardır.

Toplam 26 alt ölçütten, 11 ölçütü şehir belediye web sitesinde uygulayan Sivas, Isparta, Bolu, Hakkari, Karaman, Bilecik kriterlerin %42’sini yani “yetersiz” düzeyde karşılamışlardır.

Toplam 26 alt ölçütten,12 ölçütü belediye web sitesinde uygulayan Çanakkale, Giresun, Edirne, Aksaray, Amasya, Kars, Siirt, Kırıkkale, Karabük, Erzincan Sinop, Gümüşhane, Tunceli, Bayburt, şehirleri kriterlerin %46'sını yani “yetersiz” düzeyde karşılamışlardır.

Toplam 26 alt ölçütten,13 ölçütü belediye web sitesinde uygulayan Kütahya, Adıyaman, Muş, Kastamonu, Niğde, Rize, Yalova, Artvin, Kilis, Ardahan, şehirleri kriterlerin %50'sini yani “yeterli” düzeyde karşılamışlardır.

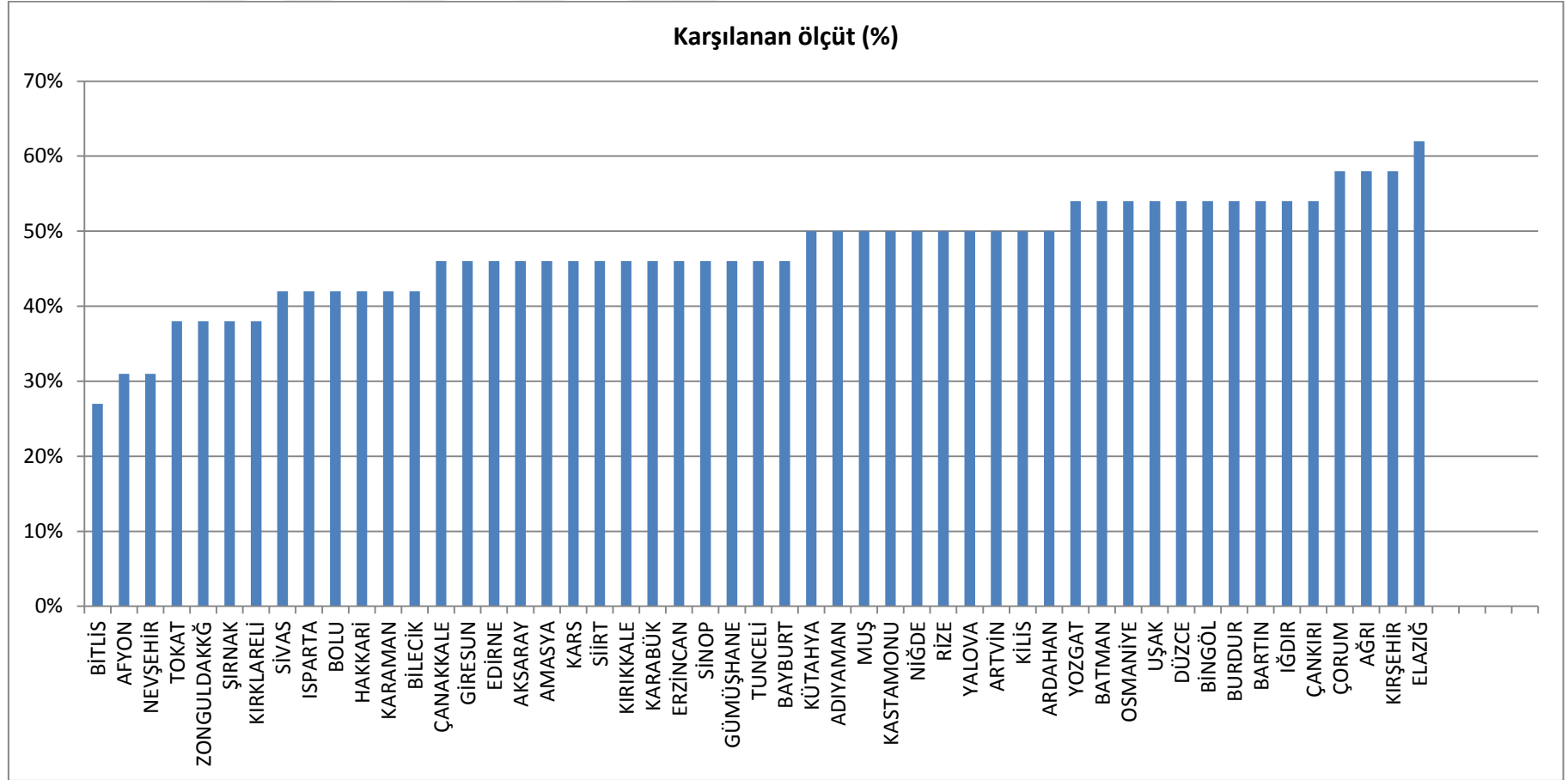
Toplam 26 alt ölçütten,14 ölçütü belediye web sitesinde uygulayan Yozgat, Batman, Osmaniye, Uşak, Düzce, Bingöl, Burdur, Bartın, Iğdır, Çankırı, şehirleri kriterlerin %54'ünü yani “yeterli” düzeyde karşılamışlardır.

Toplam 26 alt ölçütten,15 ölçütü belediye web sitesinde uygulayan, Çorum, Ağrı, Kırşehir şehirleri kriterlerin %58'ini yani “yeterli” düzeyde karşılamışlardır.

Toplam 26 alt ölçütten,16 ölçütü belediye web sitesinde uygulayan, Elazığ kriterlerin %62'sini yani “yeterli” düzeyde karşılamıştır.

Web Sitelerinde, Şehirde Yaşayanlara Yönelik Hizmetler ana ölçütünde kullanılan alt ölçütlerden, en fazla görülen eksiklikler aşağıda sıralanmıştır.

- İş ilanları var mı?
- Belediye çalışanlarının iletişim bilgileri var mı?
- Resmi işlemler kılavuzu var mı?
- Randevu talep formu var mı?
- Protokol listesi ve iletişim bilgileri var mı?
- Evrak takip sistemi var mı?
- Sıkça sorulan sorular ve cevapları var mı?
- Siteden yükleme yapılacak bir şeyler var mı?
- Yazdırılabilir sayfa dönüşümü var mı?
- Gerekli dokümanlar birden çok doküman türünde (word, pdf, html v.s.) Ve ücretsiz sunuluyor mu?
- Bütün kullanıcılar için üye kaydı mümkün ve basit mi?
- Canlı ulusal ve yerel tv linkleri mevcut mu?
- Dil seçim modu var mı?

Grafik 4.5 Web Sitelerinde Şehirde Yaşayanlara Yönelik Hizmetler

4.8.6. Web Sitelerinde Şeffaflık

Yapılan pek çok şeffaflık tanımı, şeffaflığın hesap verebilirlikle olan yakın ilişkisini ortaya koymaktadır. Belediyeler için şeffaflık belediyenin tüm makamlarında yer alan kişilerin plan ve projelerden, aldıkları kararlardan, yaptıkları faaliyetlerden, harcamalardan ve tüm bunların yasalara uygunluğundan ve sergiledikleri performanstan dolayı sorumlulukları ve hesap verebilirliklerini akla getirmektedir.

Yukarıdaki hususların zamanında, anlaşılır bir biçimde vatandaşlar ve tüm kesimlere sunulması şeffaflık açısından önemlidir.

Şeffaflık boyutunda toplam 6 alt ölçütümüz bulunmaktadır. Bunlar;

1. Belediye meclisi toplantısının kararlarına ulaşım var mı?
2. Kamu ihale ilanlarına ulaşım var mı?
3. Encümen ve meclisle ilgili bilgiler var mı?
4. Encümen kararlarına ulaşım var mı?
5. Halkı ilgilendiren tüm kararlara ulaşım var mı?
6. İhalelerin tüm süreçleri açıkça duyuruluyor mu?

Şehir belediye web siteleri şeffaflık yönünden bu 6 alt ölçütle incelenmiş ve elde edilen sonuçlar Tablo 4.6' da verilmiştir.

Tablo 4.6 Şehir Belediyelerinin Web Sitelerinde Şeffaflık

ŞEHİRLER	Toplam alt ölçüt	Karşılana n ölçüt (N)	Karşılana n ölçüt (%)	ŞEHİRLER	Toplam alt ölçüt	Karşılana n ölçüt (N)	Karşılana n ölçüt (%)
KASTAMONU	6	4	%67	ŞIRNAK	6	6	% 100
TOKAT	6	5	%83	EDİRNE	6	6	% 100
ADİYAMAN	6	5	%83	AKSARAY	6	6	% 100
AĞRI	6	5	%83	UŞAK	6	6	% 100
YOZGAT	6	5	%83	KIRKLARE	6	6	% 100
ÇANAKKALE	6	5	%83	AMASYA	6	6	% 100
OSMANİYE	6	5	%83	DÜZCE	6	6	% 100
ISPARTA	6	5	%83	KARS	6	6	% 100
MUŞ	6	5	%83	KIRIKKAL	6	6	% 100
NİĞDE	6	5	%83	BOLU	6	6	% 100
BITLİS	6	5	%83	BİNGÖL	6	6	% 100
RİZE	6	5	%83	BURDUR	6	6	% 100
SIİRT	6	5	%83	HAKKARİ	6	6	% 100
NEVŞEHİR	6	5	%83	KARABÜK	6	6	% 100
KARAMAN	6	5	%83	BİLECİK	6	6	% 100
KIRŞEHİR	6	5	%83	SİNOP	6	6	% 100
ERZİNCAN	6	5	%83	BARTIN	6	6	% 100
ÇANKIRI	6	5	%83	IĞDIR	6	6	% 100
AFYON	6	6	% 100	YALOVA	6	6	% 100
SİVAS	6	6	% 100	ARTVİN	6	6	% 100
ZONGULDAK	6	6	% 100	GÜMÜŞHA	6	6	% 100
KÜTAHYA	6	6	% 100	KİLİS	6	6	% 100
ÇORUM	6	6	% 100	ARDAHAN	6	6	% 100
ELAZIĞ	6	6	% 100	TUNCELİ	6	6	% 100
BATMAN	6	6	% 100	BAYBURT	6	6	% 100
GİRESUN	6	6	% 100				

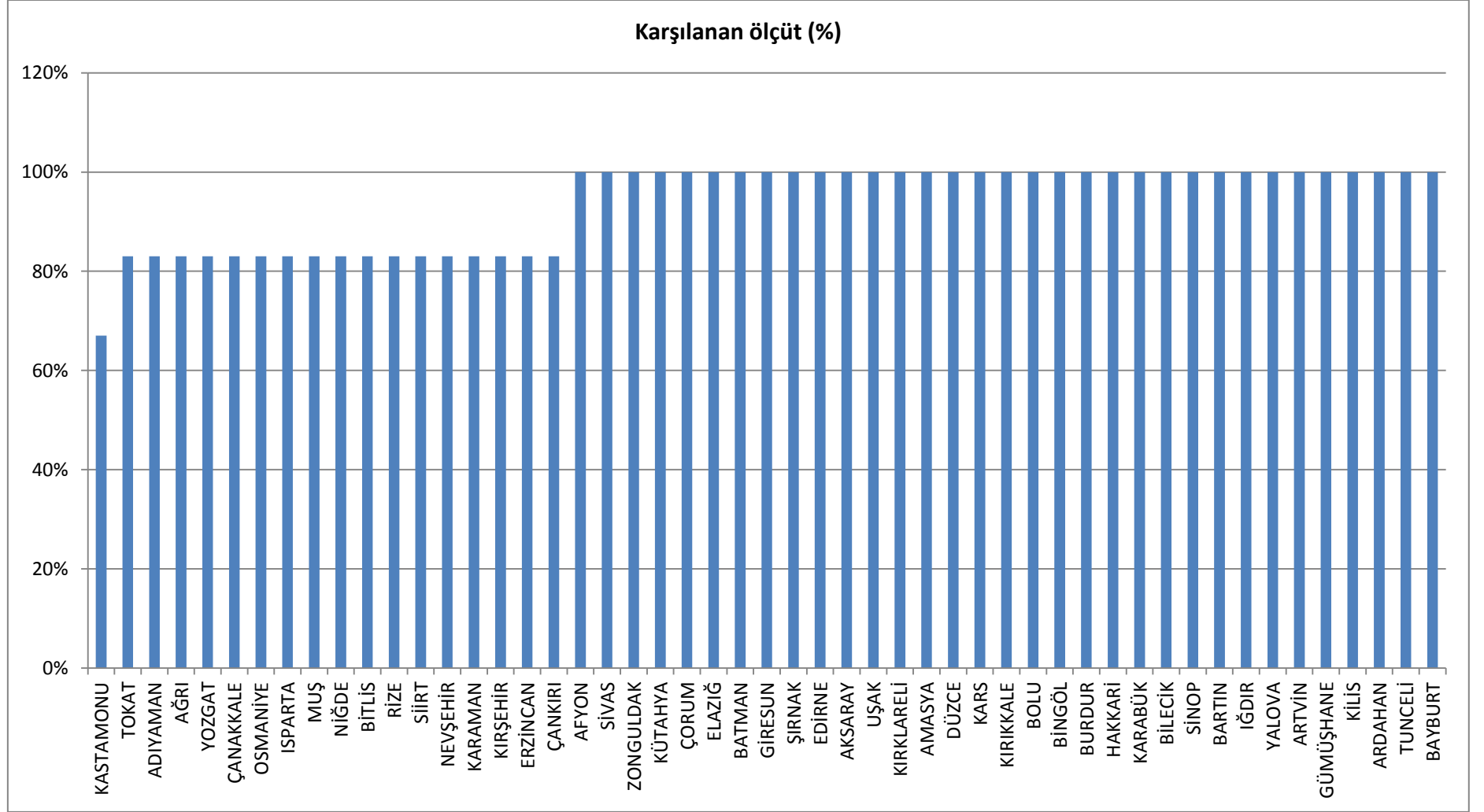
Toplam 6 alt ölçütten, 4 ölçütü belediye web sitesinde uygulayan Kastamonu, kriterlerin %67'sini yani “yeterli” düzeyde karşılamıştır.

Toplam 6 alt ölçütten, 5 ölçütü web sitesinde uygulayan Tokat, Adıyaman, Ağrı, Yozgat, Çanakkale, Osmaniye, Isparta, Muş, Niğde, Bitlis, Rize, Siirt, Nevşehir, Karaman, Kırşehir, Erzincan, Çankırı şehirleri kriterlerin %83'ünü yani “oldukça yeterli” düzeyde karşılamışlardır. Diğer 33 şehir belediye web sitesi 6 alt ölçütün tümünü uyguladığından %100'ünü yani “oldukça yeterli” düzeyde karşılamışlardır.

Web sitelerinde şeffaflık ana ölçütünde kullanılan alt ölçütlerden, en fazla görülen eksiklikler aşağıda sıralanmıştır.

- 1.Encümen ve meclisle ilgili bilgiler var mı?
- 2.Encümen kararlarına ulaşım var mı?

Grafik 4.6 Şehir Belediyelerinin Web Sitelerinde Şeffaflık



4.8.7. Web Sitelerinde Turistlere Yönelik Hizmetler ve Şehrin Tanıtımı

Ülkemizde turizm konusu oldukça yakın tarihlerde ele alındığından başlangıçta belediyelere turizm ile ilgili pek görev verilmemiştir. Ancak, belediyenin hizmet amacına yönelik görevlerinin turizm sektörünü yakından ilgilendirdiği dikkate alındığında, belediyelerin de konunun dışında kalamayacağı açıktır.

5393 Sayılı Belediye Yasası'nın ve diğer mevzuatta yer alan belediye görevleri arasında turizm ile ilgili olanları aşağıda belirtilen şekilde sıralamak mümkündür.

- Otel, motel, pansiyon, kamping vb.konaklama tesisleri yapmak,
- Plaj, sinema, tiyatro, diskotek, park, bahçe ve spor tesisleri yapmak, kaplıcalar kurup işletmek,
- Arkeolojik kazılarda ortaya çıkan tarihi eserler ve diğer konularda müzeler kurmak, halk kütüphaneleri tesis etmek ve işletmek,
- Genel sağlık, esenlik ve huzura etkili tesislerin yerlerini ve şartlarını tespit etmek,
- İmar planları yapımı ve uygulanmasında turistik hedefleri gözden uzak tutmayarak en iyi şekilde gerçekleştirmek,
- İçme ve kullanma suyunun bol ve temiz olarak belde halkının ve turistlerin istifadesine sunulmasını sağlamak,
- Yiyecek-içecek, kullanılacak maddelerin satıldığı ve saklandığı yerler, konaklama tesisleri ve seyahat acentalarının denetlenmesini yerine getirmek,
- Turizmin halka mal edilmesi, tanıtılması, turistlerle yöre halkı arasındaki iletişimin en iyi şekilde gerçekleştirmesi için halkın eğitilmesi konusunda çalışmalar yapmak,
- Tercüman, rehber vb. uzmanlık dallarında yeterli eleman yetiştirilmesi için merkez idarelerle işbirliği halinde çalışmak,
- Fuar, sergi, panayır ve festivaller düzenlemek,
- Başı boş hayvanları toplamak ve hayvan sürülerinin gelip geçecekleri yerleri belirtmek,
- Çöp atılacak yerleri saptamak,
- Yangına karşı tedbirler almak, orman yangınlarını önlemek,

- Belediye bahçeleri, fidanlık, çocuk bahçeleri, belediye koruları yetiştirmek, korumak ve işletmek,
- Turizm büroları açmak,
- Belediye zabıta memurlarını turizm konusunda yetiştirmek,

Bu hizmet ve faaliyetlerini web sitelerinde yayınlanması turizm açısından önem arz etmektedir.

Web sitelerinde turistlere yönelik hizmetler ve şehrin tanıtımı boyutunda toplam 22 ölçüt bulunmaktadır. Bunlar;

1. Şehre ulaşım bilgileri var mı?
2. Şehre ulaşım haritası var mı?
3. Gezilecek yerler hakkında bilgi var mı?
4. Müzeler hakkında bilgi var mı?
5. Resmi dairelerin çalışma saatleri hakkında bilgi var mı?
6. Şehirdeki turizm türleri hakkında bilgi var mı?
7. Şehirdeki turistik yerlerin interaktif haritası var mı?
8. Şehirdeki korunan alanlar hakkında bilgi var mı?
9. Şehirdeki konaklama olanakları hakkında bilgi var mı?
10. Restoran ve yemek hizmetleri hakkında bilgi var mı?
11. Eğlence hizmetleri hakkında bilgi var mı?
12. Yerel etkinlikler hakkında bilgi var mı?
13. Yerel ürünler hakkında bilgi var mı?
14. Yerel ulaşım (köy garajı) hakkında bilgi var mı?
15. Şehrin geçmişe yönelik fotoğrafları var mı?
16. Şehrin tarihi hakkında bilgi var mı?
17. Kent ormanları hakkında bilgi var mı?
18. Dil değiştirme seçeneği var mı?
19. Görülecek yerler hakkında multimedya var mı?
20. Şehirdeki müzeler hakkında multimedya var mı?
21. Yerel etkinlikler hakkında multimedya var mı?
22. Yerel ürünler hakkında multimedya desteği var mı?

Şehir belediye web siteleri bu 22 alt ölçüt ile incelenmiş ve elde edilen sonuçlar Tablo 4.7’de sunulmuştur.

Tablo 4.7 Şehir Belediyelerinin Web Sitelerinde Turistlere Yönelik Hizmetler

ŞEHİRLER	Toplam ölçüt sayısı	Karşılanan ölçüt (N)	Karşılanan ölçüt (%)	ŞEHİRLER	Toplam ölçüt sayısı	Karşılanan ölçüt (N)	Karşılanan ölçüt (%)
ARTVİN	22	5	%23	BARTIN	22	13	%59
KIRKLARELİ	22	7	%32	IĞDIR	22	13	%59
TOKAT	22	8	%36	YALOVA	22	13	%59
TUNCELİ	22	8	%36	AFYON	22	14	%64
BİTLİS	22	9	%41	ZONGULDAK	22	14	%64
SIİRT	22	9	%41	YOZGAT	22	14	%64
KARABÜK	22	9	%41	ISPARTA	22	14	%64
BAYBURT	22	9	%41	GİRESUN	22	14	%64
HAKKARİ	22	10	%45	MUŞ	22	14	%64
ÇANKIRI	22	10	%45	KASTAMONU	22	14	%64
ARDAHAN	22	10	%45	UŞAK	22	14	%64
NEVŞEHİR	22	11	%50	DÜZCE	22	14	%64
KARAMAN	22	11	%50	KIRIKKALE	22	14	%64
ERZİNCAN	22	11	%50	BOLU	22	14	%64
BİLECİK	22	11	%50	BİNGÖL	22	14	%64
KİLİS	22	11	%50	AĞRI	22	15	%68
OSMANİYE	22	12	%55	ÇANAKKALE	22	15	%68
ŞIRNAK	22	12	%55	AKSARAY	22	15	%68
AMASYA	22	12	%55	BURDUR	22	15	%68
GÜMÜŞHANE	22	12	%55	SİVAS	22	16	%73
NİĞDE	22	13	%59	KÜTAHYA	22	16	%73
RİZE	22	13	%59	EDİRNE	22	16	%73
KARS	22	13	%59	ÇORUM	22	17	%77
KIRŞEHİR	22	13	%59	ELAZIĞ	22	17	%77
SİNOP	22	13	%59	ADİYAMAN	22	17	%77
				BATMAN	22	19	%86

Tablo 4.7’de toplam 22 alt ölçütten, 5 ölçütü web sitesinde uygulayan Artvin kriterlerin %23’ünü yani “*oldukça yetersiz*” düzeyde karşılamıştır.

Toplam 22 ölçütten, 7 ölçütü web sitesinde uygulayan Kırklareli kriterlerin %32’sini yani “*yetersiz*” düzeyde karşılamışlardır.

Toplam 22 ölçütten, 8 ölçütü web sitesinde uygulayan Tokat ve Tunceli şehirleri kriterlerin %36’sını yani “*yetersiz*” düzeyde karşılamışlardır.

Toplam 22 ölçütten, 9 ölçütü web sitesinde uygulayan Bitlis, Siirt, Karabük, Bayburt şehirleri kriterlerin %41’ini yani “*yetersiz*” düzeyde karşılamışlardır.

Toplam 22 ölçütten, 10 ölçütü web sitesinde uygulayan Hakkari, Çankırı, Ardahan şehirleri kriterlerin %45’ini yani “*yetersiz*” düzeyde karşılamışlardır.

Toplam 22 ölçütten, 11 ölçütü web sitesinde uygulayan Nevşehir, Karaman, Erzincan,

Bilecik, Kilis şehirleri kriterlerin %50'sini yani “yeterli” düzeyde karşılamışlardır.

Toplam 22 ölçütten, 12 ölçütü web sitesinde uygulayan Osmaniye, Şırnak, Amasya, Gümüşhane şehirleri kriterlerin %55'ini yani “yeterli” düzeyde karşılamışlardır.

Toplam 22 ölçütten, 13 ölçütü web sitesinde uygulayan Niğde, Rize, Kars, Kırşehir, Sinop, Bartın, Iğdır, Yalova şehirleri kriterlerin %59'unu yani “yeterli” düzeyde karşılamışlardır.

Toplam 22 ölçütten, 14 ölçütü web sitesinde uygulayan Afyon, Zonguldak, Yozgat, Isparta, Giresun, Muş, Kastamonu, Uşak, Düzce, Kırıkkale, Bolu, Bingöl şehirleri kriterlerin %64'ünü yani “yeterli” düzeyde karşılamışlardır.

Toplam 22 ölçütten, 15 ölçütü web sitesinde uygulayan Ağrı, Çanakkale, Aksaray, Burdur, şehirleri kriterlerin %68'ini yani “yeterli” düzeyde karşılamışlardır.

Toplam 22 ölçütten, 16 ölçütü web sitesinde uygulayan Sivas, Kütahya, Edirne şehirleri kriterlerin %73'ünü yani “yeterli” düzeyde karşılamışlardır.

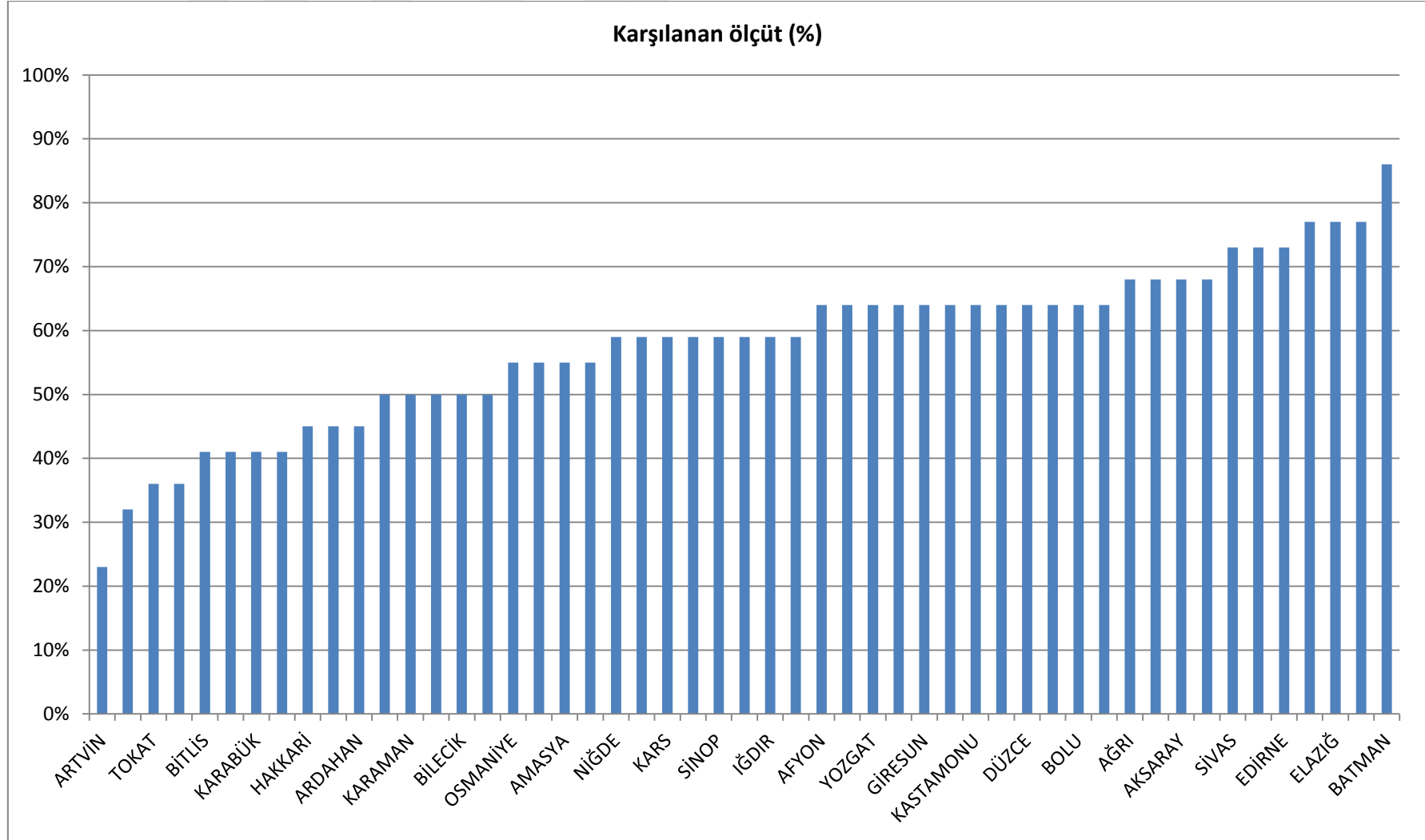
Toplam 22 ölçütten, 17 ölçütü web sitesinde uygulayan Çorum, Elazığ, Adıyaman şehirleri kriterlerin %77'sini yani “oldukça yeterli” düzeyde karşılamışlardır.

Toplam 22 ölçütten, 19 ölçütü web sitesinde uygulayan Batman kriterlerin %86'sını yani “oldukça yeterli” düzeyde karşılamıştır.

Web sitelerinde turistlere yönelik hizmetler ve şehrin tanıtımı ana ölçütünde kullanılan alt ölçütlerden, en fazla görülen eksiklikler aşağıda sıralanmıştır.

- Şehirdeki korunan alanlar hakkında bilgi var mı?
- Şehirdeki konaklama olanakları hakkında bilgi var mı?
- Restoran ve yemek hizmetleri hakkında bilgi var mı?
- Eğlence hizmetleri hakkında bilgi var mı?
- Yerel ulaşım (köy garajı) hakkında bilgi var mı?
- Dil değiştirme seçeneği var mı?

Grafik 4.7 Şehir Belediyelerinin Web Sitelerinde Turistlere Yönelik Hizmetler



4.8.8. Web Sitelerinde Belediye Plan ve Projeleri

Belediyeler kendilerine oy veren yöre halkına yapılan ve yapılacak olan plan, program ve projelerin duyurulmasında web siteleri önemli yer tutmaktadır.

Bu boyutta toplam 9 alt ölçüt kullanılmıştır. Bunlar;

1. Faaliyet raporları var mı?
2. Bütçe ve stratejik plan var mı?
3. Şehir belediyesinde yürütülen planlar ve projeler hakkında bilgiler var mı?
4. Tamamlanan plan ve projeler hakkında bilgi var mı?
5. Performans programı var mı?
6. İmar planları var mı?
7. Belediye mevzuatıyla ilgili bilgi var mı?
8. Kentsel dönüşüm hakkında bilgi var mı?
9. Projelerin teknik ve finansal detayları hakkında bilgiler var mı?

Şehir belediye web siteleri bu ölçütlerle incelenmiş ve elde edilen sonuçlar Tablo 4.8’ de verilmiştir.

Tablo 4.8 Şehir Belediyelerinin Web Sitelerinde Plan ve Projeler

ŞEHİRLER	Toplam ölçüt sayısı	Karşılanan ölçüt (N)	Karşılanan ölçüt (%)	ŞEHİRLER	Toplam ölçüt sayısı	Karşılanan ölçüt (N)	Karşılanan ölçüt (%)
AFYON	9	2	%22	RİZE	9	6	%67
TOKAT	9	2	%22	KARS	9	6	%67
NİĞDE	9	3	%33	KIRŞEHİR	9	6	%67
SİVAS	9	4	%44	BAYBURT	9	6	%67
ISPARTA	9	4	%44	KÜTAHYA	9	7	%78
KASTAMON	9	4	%44	BOLU	9	7	%78
AMASYA	9	4	%44	HAKKARİ	9	7	%78
BİTLİS	9	4	%44	SİNOP	9	7	%78
ARTVİN	9	4	%44	BARTIN	9	7	%78
ZONGULDA	9	5	%56	ÇANKIRI	9	7	%78
ADIYAMAN	9	5	%56	ARDAHAN	9	7	%78
AĞRI	9	5	%56	TUNCELİ	9	7	%78
EDİRNE	9	5	%56	GİRESUN	9	8	%89
UŞAK	9	5	%56	BİNGÖL	9	8	%89
KIRKLARELİ	9	5	%56	KARAMAN	9	8	%89
SİİRT	9	5	%56	KARABÜK	9	8	%89
KIRIKKALE	9	5	%56	ERZİNCAN	9	8	%89
NEVŞEHİR	9	5	%56	BİLECİK	9	8	%89
ÇORUM	9	6	%67	İĞDIR	9	8	%89
ELAZIĞ	9	6	%67	GÜMÜŞHANE	9	8	%89
YOZGAT	9	6	%67	KİLİS	9	8	%89
BATMAN	9	6	%67	ÇANAKKALE	9	9	%100
ŞIRNAK	9	6	%67	OSMANİYE	9	9	%100
MUŞ	9	6	%67	BURDUR	9	9	%100
AKSARAY	9	6	%67	YALOVA	9	9	%100
DÜZCE	9	6	%67				

Tablo 4.8’ de Toplam 9 alt ölçütten, 2 ölçütü web sitesinde uygulayan Afyon, Tokat şehirleri kriterlerin %22’sini yani “*oldukça yetersiz*” düzeyde karşılamışlardır.

Toplam 9 ölçütten, 3 ölçütü web sitesinde uygulayan Niğde kriterlerin %33’ünü yani “*yetersiz*” düzeyde karşılamıştır.

Toplam 9 ölçütten, 4 ölçütü web sitesinde uygulayan Sivas, Isparta, Kastamonu, Amasya, Bitlis, Artvin, şehirleri kriterlerin %44’ünü yani “*yetersiz*” düzeyde karşılamışlardır.

Toplam 9 ölçütten, 5 ölçütü web sitesinde uygulayan Zonguldak, Adıyaman, Ağrı, Edirne, Uşak, Kırklareli, Siirt, Kırıkkale, Nevşehir şehirleri kriterlerin %56’sını yani “*yeterli*” düzeyde karşılamışlardır.

Toplam 9 ölçütten, 6 ölçütü web sitesinde uygulayan Çorum, Elazığ, Yozgat, Batman, Şırnak, Muş, Aksaray, Düzce, Rize, Kars, Kırşehir, Bayburt şehirleri kriterlerin %67’sini yani “*yeterli*” düzeyde karşılamışlardır.

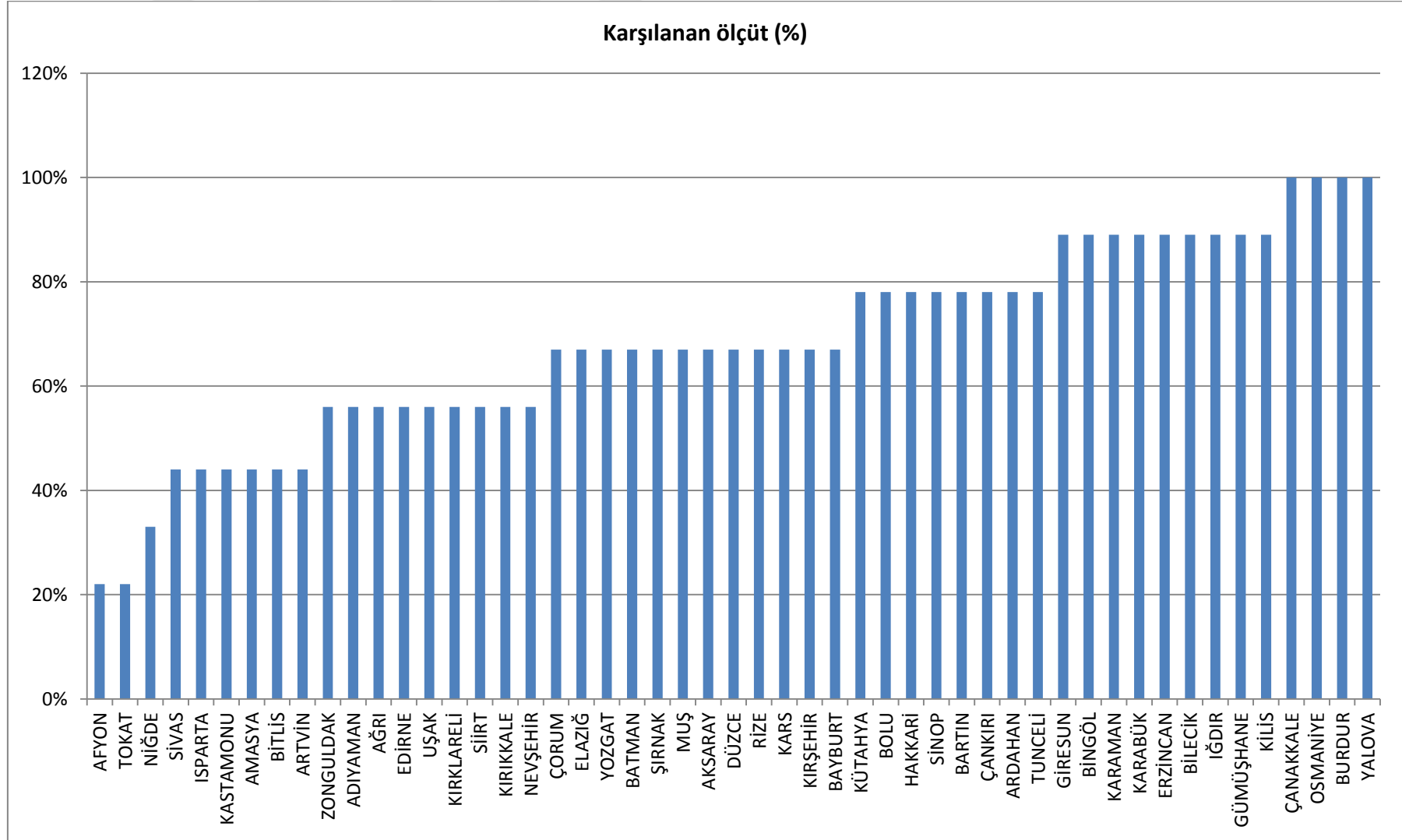
Toplam 9 ölçütten, 7 ölçütü web sitesinde uygulayan Kütahya, Bolu, Hakkari, Sinop, Bartın, Çankırı, Ardahan, Tunceli şehirleri kriterlerin %78’ini yani “*oldukça yeterli*” düzeyde karşılamışlardır.

Toplam 9 ölçütten, 8 ölçütü web sitesinde uygulayan Giresun, Bingöl, Karaman, Karabük, Erzincan, Bilecik, Iğdır, Gümüşhane, Kilis şehirleri kriterlerin %89’unu yani “*oldukça yeterli*” düzeyde karşılamışlardır.

Toplam 9 ölçütten, 9 ölçütü web sitesinde uygulayan Çanakkale, Osmaniye, Burdur, Yalova şehirleri kriterlerin %100’ünü yani “*oldukça yeterli*” düzeyde karşılamışlardır.

Web sitelerinde belediye plan ve projeleri ana ölçütünde kullanılan alt ölçütlerden, en fazla görülen eksiklikler aşağıda sıralanmıştır.

- Performans programı var mı?
- Kentsel dönüşüm hakkında bilgi var mı?
- Projelerin teknik ve finansal detayları hakkında bilgiler var mı?

Grafik 4.8 Şehir Belediyelerinin Web Sitelerinde Plan ve Projeler

4.8.9. Web Sitelerinde Yönetici Bilgileri

Belediyeler tarafından web siteleri üzerinden bir çok hizmet, bilgi verilmesine rağmen yöre halkı bazen belediye yöneticileriyle yüz yüze görüşüp istek ve beklentilerini iletmek ve sorunlarını çözmek isteyebilirler. Bu sebeple randevu almak, doğrudan arayabilmek için yöneticilerin kimler olduğu ve iletişim bilgilerini web üzerinden sunmak belediye-vatandaş iletişim ve etkileşimi için önem taşımaktadır.

Bu boyutta 7 alt ölçüt kullanılmış olup bunlar;

1. Belediye başkanının özgeçmişi var mı?
2. Belediye başkanının kişisel resmi var mı?
3. Başkana doğrudan mesaj var mı?
4. Belediye başkanının yerel etkinliklerde fotoğrafları var mı?
5. Eski belediye başkanları ve çalışma süreleri hakkında bilgi var mı?
6. Belediye başkan yardımcılarına ilişkin bilgiler var mı?
7. Muhtarlıklarla ilgili bilgiler var mı?

Bu boyutta toplam 7 alt ölçüt üzerinden şehir belediye web siteleri incelenmiş ve elde edilen sonuçlar Tablo 4.9' da verilmiştir.

Tablo 4.9 Şehir Belediyelerinin Web Sitelerinde Yönetici Bilgileri

ŞEHİRLER	Toplam ölçüt sayısı	Karşılanan ölçüt (N)	Karşılanan ölçüt (%)	ŞEHİRLER	Toplam ölçüt sayısı	Karşılanan ölçüt (N)	Karşılanan ölçüt (%)
BATMAN	7	3	%43	YOZGAT	7	7	% 100
AFYON	7	4	%57	ÇANAKKALE	7	7	% 100
SIİRT	7	4	%57	ISPARTA	7	7	% 100
KARAMAN	7	4	%57	GİRESUN	7	7	% 100
TOKAT	7	5	%71	AKSARAY	7	7	% 100
AĞRI	7	5	%71	UŞAK	7	7	% 100
OSMANİYE	7	5	%71	KIRKLARELİ	7	7	% 100
ŞIRNAK	7	5	%71	AMASYA	7	7	% 100
BİTLİS	7	5	%71	DÜZCE	7	7	% 100
ZONGULDAK	7	6	%86	KARS	7	7	% 100
ÇORUM	7	6	%86	KIRIKKALE	7	7	% 100
MUŞ	7	6	%86	BOLU	7	7	% 100
EDİRNE	7	6	%86	BİNGÖL	7	7	% 100
KASTAMONU	7	6	%86	BURDUR	7	7	% 100
NİĞDE	7	6	%86	HAKKARİ	7	7	% 100
RİZE	7	6	%86	KIRŞEHİR	7	7	% 100
NEVŞEHİR	7	6	%86	KARABÜK	7	7	% 100
BARTIN	7	6	%86	ERZİNCAN	7	7	% 100
ARTVİN	7	6	%86	BİLECİK	7	7	% 100
ARDAHAN	7	6	%86	SİNOP	7	7	% 100
BAYBURT	7	6	%86	İĞDIR	7	7	% 100
SİVAS	7	7	% 100	YALOVA	7	7	% 100
KÜTAHYA	7	7	% 100	ÇANKIRI	7	7	% 100
ELAZIĞ	7	7	% 100	GÜMÜŞHANE	7	7	% 100
ADIYAMAN	7	7	% 100	KİLİS	7	7	% 100
				TUNCELİ	7	7	% 100

Tablo 4.9’ da 7 alt ölçütten, 3 ölçütü web sitesinde uygulayan Batman kriterlerin %43’ünü yani “*yetersiz*” düzeyde karşılamıştır.

Toplam 7 ölçütten, 4 ölçütü web sitesinde uygulayan Afyon, Siirt, Karaman şehirleri kriterlerin %57’sini yani “*yeterli*” düzeyde karşılamışlardır.

Toplam 7 ölçütten, 5 ölçütü web sitesinde uygulayan Tokat, Ağrı, Osmaniye, Şırnak, Bitlis şehirleri kriterlerin %71’ini yani “*yeterli*” düzeyde karşılamışlardır.

Toplam 7 ölçütten, 6 ölçütü web sitesinde uygulayan Zonguldak, Çorum, Muş, Edirne, Kastamonu, Niğde, Rize, Nevşehir, Bartın, Artvin, Ardahan, Bayburt şehirleri kriterlerin %86’sını yani “*oldukça yeterli*” düzeyde karşılamışlardır.

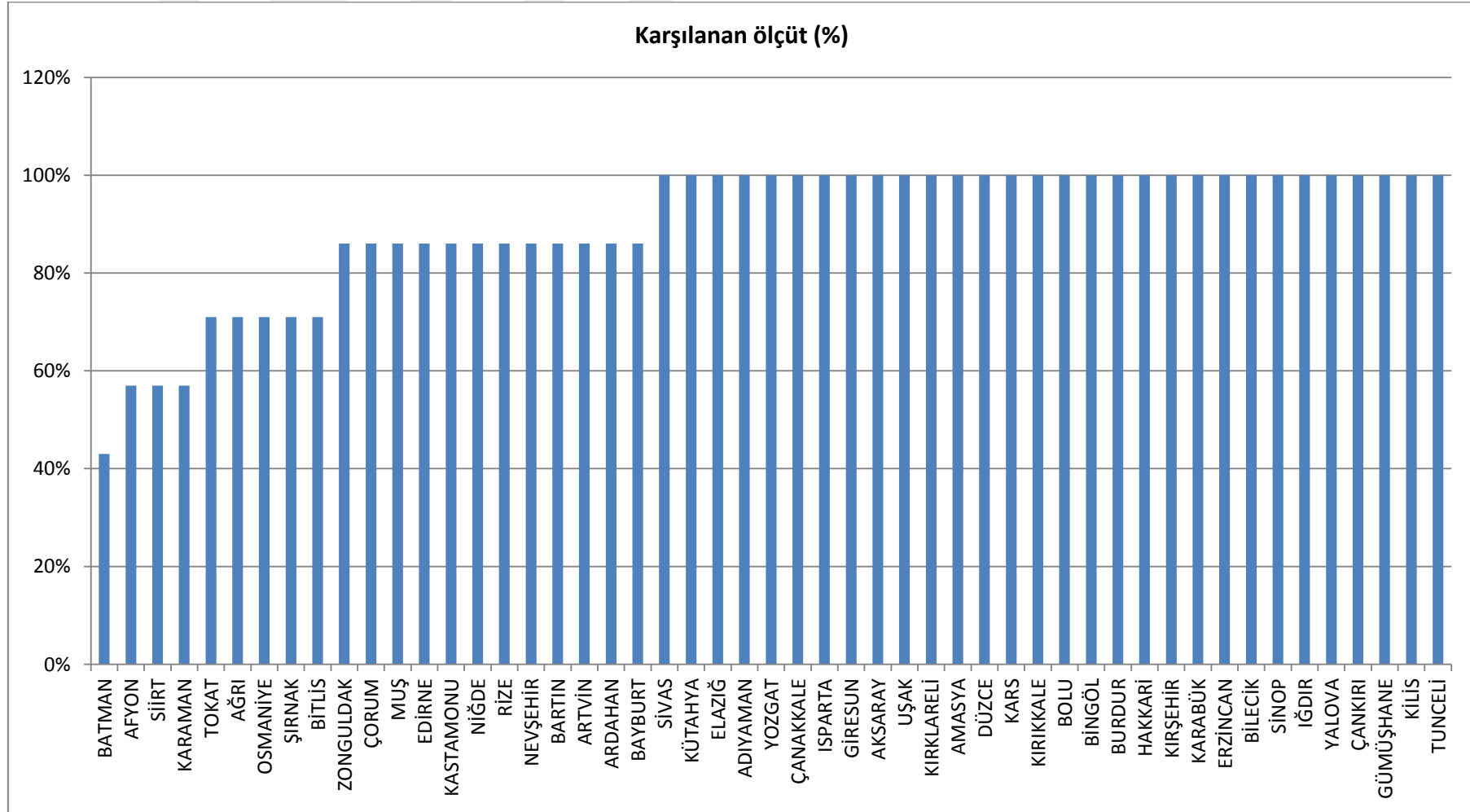
Toplam 7 ölçütten, 7 ölçütü web sitesinde uygulayan Sivas, Kütahya, Elazığ, Adıyaman, Yozgat, Çanakkale, Isparta, Giresun, Aksaray, Uşak, Kırklareli, Amasya, Düzce, Kars, Kırıkkale, Bolu, Bingöl, Burdur, Hakkari, Kırşehir, Karabük, Erzincan, Bilecik, Sinop, Iğdır, Yalova, Çankırı, Gümüşhane, Kilis, Tunceli şehirleri kriterlerin %100’ünü yani

“*oldukça yeterli*” düzeyde karşılamışlardır.

Web sitelerinde belediye yönetici bilgileri ana ölçütünde kullanılan alt ölçütlerden, en fazla görülen eksiklikler aşağıda sıralanmıştır.

- Eski belediye başkanları ve çalışma süreleri hakkında bilgi var mı?
- Belediye başkan yardımcılarına ilişkin bilgiler var mı?
- Muhtarlıklarla ilgili bilgiler var mı?



Grafik 4.9 Şehir Belediyelerinin Web sitelerinde Yönetici Bilgileri

4.8.10. Belediye Yerel Girişimcilik -Sivil Toplum Bağı

Belediyeler belediyecilik hizmeti gereği yapmak zorunda oldukları bir çok hizmet ve faaliyetlerin dışında bölgedeki sivil toplum kuruluşları, vakıf ve dernekler, spor kulüpleri , esnaf ve sanatkar odaları, ticaret odaları, yerel medya gibi bir birçok örgütle ilişki ve etkileşim içerisindedirler.

Araştırmamızın bu boyutunda 7 adet ölçüt kullanılmıştır. Bu ltler;

- Belediye web sitelerinden yerel organizasyonlara ve birliklerin web sitelerine köprüler var mı?
- Yerel kültürel organizasyonların web sitelerine köprüler var mı?
- Yerel spor organizasyonlarının ve kulüplerin web sitelerine köprüler var mı?
- Yerel işletme ve girişimlerin web sitelerine köprüler var mı?
- şehirdeki valilik sayfasına köprü var mı?
- Belediye şirketlerine ilişkin bilgiler var mı?
- Yerel medyanın web sitelerine köprüleri var mı?

maddelerinden oluşmaktadır.

şehir belediye web siteleri bu boyutta incelenmiş olup, elde edilen sonuçlar Tablo 4.10’ da verilmiştir.

Tablo 4.10 Şehir Belediyelerinin Web Sitelerinde Yerel Girişimcilik -Sivil Toplum Bağı

ŞEHİRLER	Toplam ölçüt sayısı	Karşılanan ölçüt (N)	Karşılanan ölçüt (%)	ŞEHİRLER	Toplam ölçüt sayısı	Karşılanan ölçüt (N)	Karşılanan ölçüt (%)
TOKAT	7	0	0	BİTLİS	7	1	%14
ZONGULDAK	7	0	0	DÜZCE	7	1	%14
KÜTAHYA	7	0	0	KARS	7	1	%14
ADİYAMAN	7	0	0	KIRIKKALE	7	1	%14
AĞRI	7	0	0	NEVŞEHİR	7	1	%14
MUŞ	7	0	0	BOLU	7	1	%14
KASTAMONU	7	0	0	BİNGÖL	7	1	%14
KIRKLARELİ	7	0	0	BURDUR	7	1	%14
RİZE	7	0	0	KARAMAN	7	1	%14
SIİRT	7	0	0	KIRŞEHİR	7	1	%14
HAKKARİ	7	0	0	KARABÜK	7	1	%14
ARTVİN	7	0	0	ERZİNCAN	7	1	%14
TUNCELİ	7	0	0	BİLECİK	7	1	%14
BAYBURT	7	0	0	SİNOP	7	1	%14
AFYON	7	1	%14	BARTIN	7	1	%14
SİVAS	7	1	%14	YALOVA	7	1	%14
ÇANAKKALE	7	1	%14	ÇANKIRI	7	1	%14
BATMAN	7	1	%14	KİLİS	7	1	%14
OSMANİYE	7	1	%14	ARDAHAN	7	1	%14
ISPARTA	7	1	%14	ÇORUM	7	2	%29
GİRESUN	7	1	%14	ELAZIĞ	7	2	%29
ŞIRNAK	7	1	%14	YOZGAT	7	2	%29
AKSARAY	7	1	%14	EDİRNE	7	2	%29
UŞAK	7	1	%14	IĞDIR	7	2	%29
NİĞDE	7	1	%14	GÜMÜŞHANE	7	2	%29
AMASYA	7	1	%14				

Tablo 4.10’ da bu 7 ölçütten, hiçbir ölçütü web sitesinde uygulamayan Tokat, Zonguldak, Kütahya, Adıyaman, Ağrı, Muş, Kastamonu, Kırklareli, Rize, Siirt, Hakkari, Artvin, Tunceli, Bayburt, Afyon şehirleri kriterlerin %0’ını yani “*oldukça yetersiz*” düzeyde karşılamışlardır.

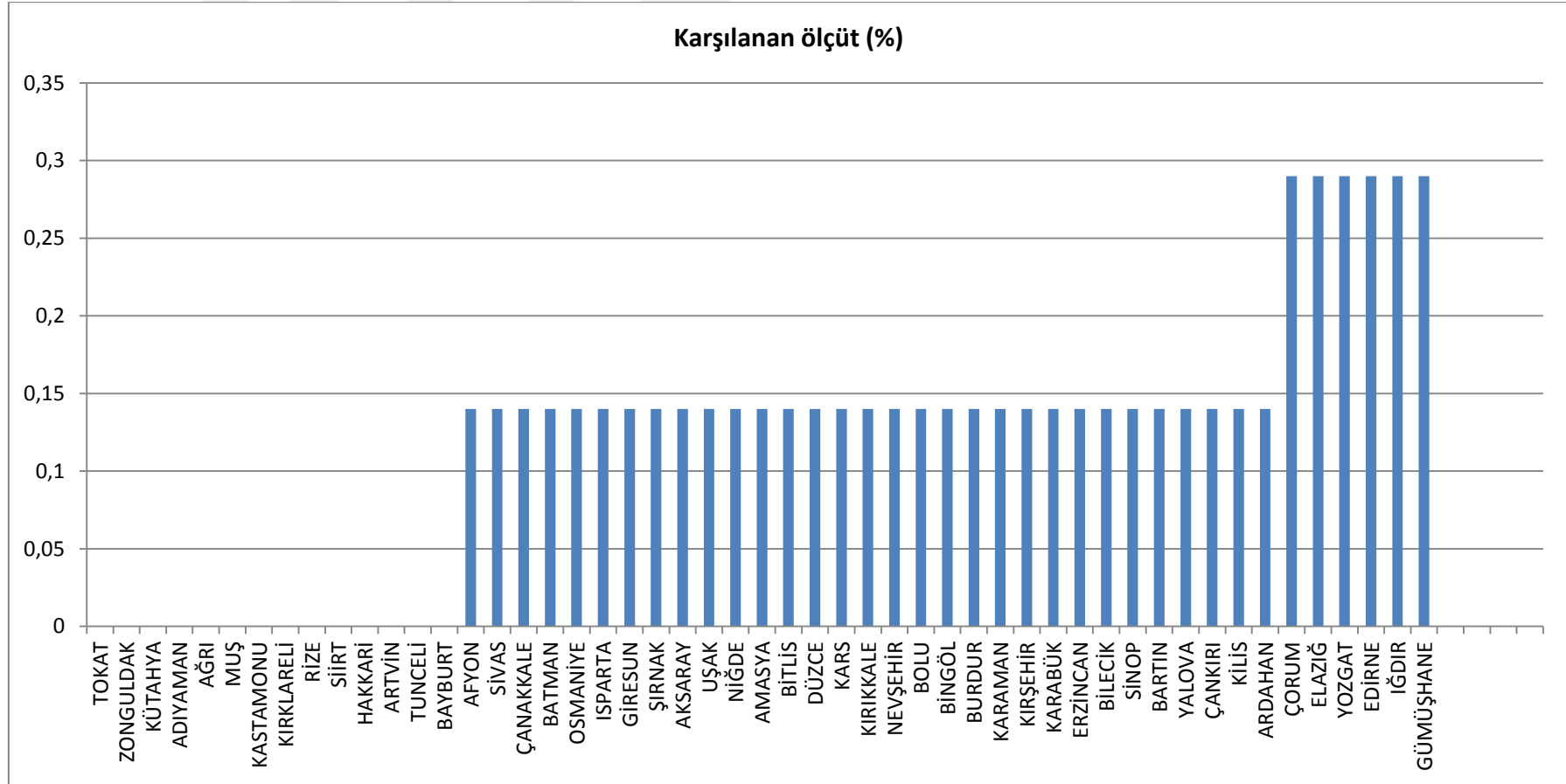
Toplam 7 ölçütten, 1 ölçütü web sitesinde uygulayan Afyon, Sivas, Çanakkale, Batman, Osmaniye, Isparta, Giresun, Şırnak, Aksaray, Uşak, Niğde, Amasya, Bitlis, Düzce, Kars, Kırıkkale, Nevşehir, Bolu, Bingöl, Burdur, Karaman, Kırşehir, Karabük, Erzincan, Bilecik, Sinop, Bartın, Yalova, Çankırı, Kilis, Ardahan şehirleri kriterlerin %14’ünü yani “*oldukça yetersiz*” düzeyde karşılamışlardır.

Toplam 7 ölçütten, 2 ölçütü web sitesinde uygulayan Çorum, Elazığ, Yozgat, Edirne, Iğdır, Gümüşhane şehirleri kriterlerin %29’unu yani “*yetersiz düzeyde*” karşılamışlardır.

Web sitelerinde yerel girişimcilik-sivil toplum bağı ana ölçütünde kullanılan alt ölçütlerden, en fazla görülen eksiklikler aşağıda sıralanmıştır.

- Belediye web sitelerinden yerel organizasyonlara ve birliklerin web sitelerine köprüler var mı?
- Yerel kültürel organizasyonların web sitelerine köprüler var mı?
- Yerel spor organizasyonlarının ve kulüplerin web sitelerine köprüler var mı?
- Yerel işletme ve girişimlerin web sitelerine köprüler var mı?
- Belediye şirketlerine ilişkin bilgiler var mı?
- Yerel medyanın web sitelerine köprüleri var mı?



Grafik 4.10 Şehir Belediyelerinin Web Sitelerinde Yerel Girişimcilik -Sivil Toplum Bağı

4.8.11. Web Sitesinden Vatandaşı Doğru Kurulan Pasif İlişki

Belediyeler web sitelerinde vatandaşlar için iletişim adresleri, telefon, faks, mail ve ileti formları ve duyurular gibi vatandaşların sadece gördükleri ve herhangi bir etkileşimin olmadığı tek taraflı bilgiler sunmaktadırlar. Bu belediye-vatandaş iletişimi için önem arz etmektedir.

Araştırmamızın bu boyutunda 7 adet ölçüt kullanılmıştır. Bu ölçütler;

- Belediyenin iletişim adresi var mı?
- Telefon bilgileri var mı?
- Faks numarası var mı?
- Çağrı merkezi (alo belediye) var mı?
- E-posta adresi var mı?
- İletişim formu var mı?
- Haber gruplarına üye kayıt seçeneği var mı?

Şehir belediye web siteleri bu boyutta incelenmiş olup, elde edilen sonuçlar tablo 4.11’ de verilmiştir.

Tablo 4.11 Şehir Belediyelerinin Web sitelerinde Vatandaşa Doğru Kurulan Pasif İlişki

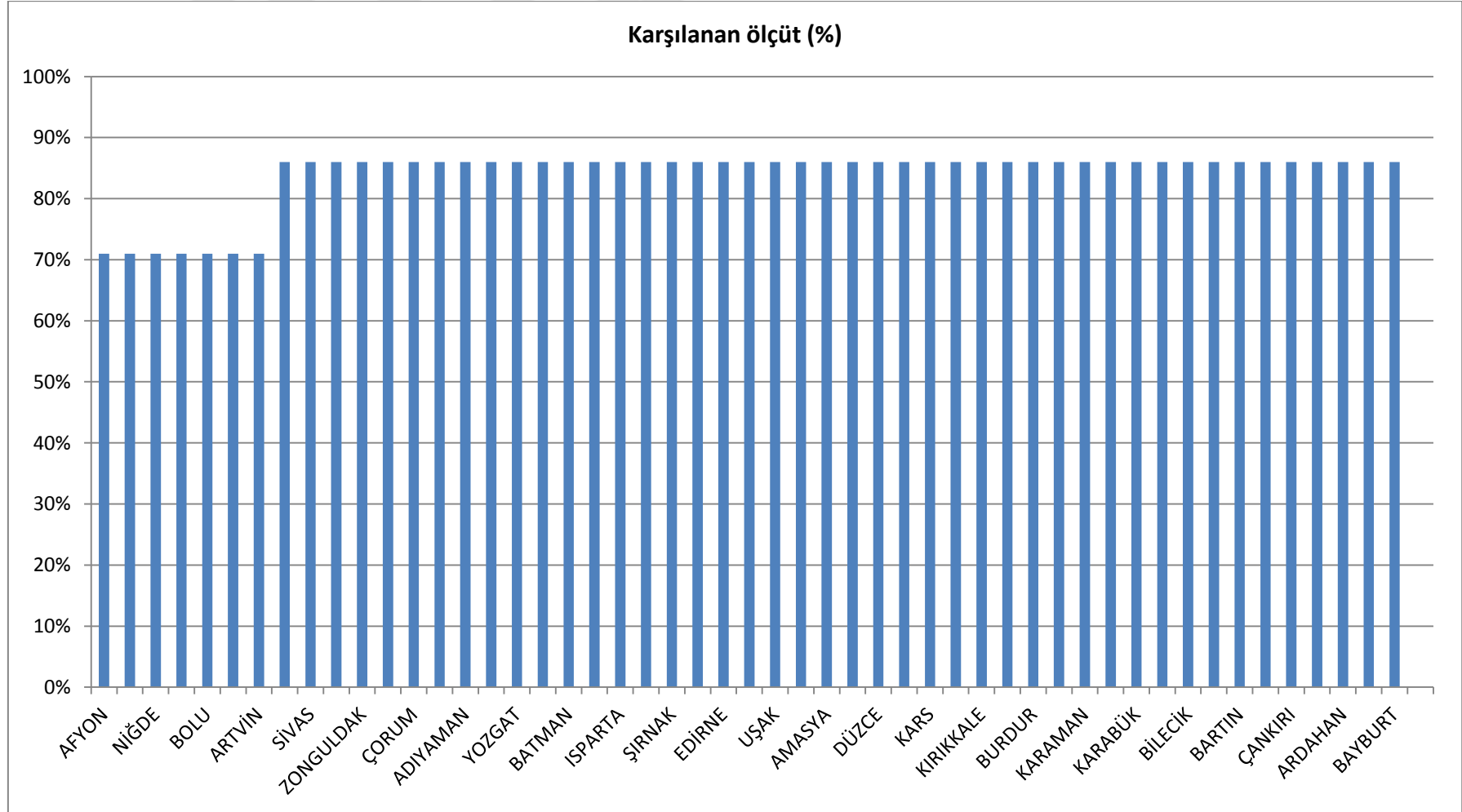
ŞEHİRLER	Toplam ölçüt sayısı	Karşılanan ölçüt (N)	Karşılanan ölçüt (%)	ŞEHİRLER	Toplam ölçüt sayısı	Karşılanan ölçüt (N)	Karşılanan ölçüt (%)
AFYON	7	5	%71	UŞAK	7	6	%86
KASTAMONU	7	5	%71	KIRKLARELİ	7	6	%86
NİĞDE	7	5	%71	AMASYA	7	6	%86
NEVŞEHİR	7	5	%71	BİTLİS	7	6	%86
BOLU	7	5	%71	DÜZCE	7	6	%86
IĞDIR	7	5	%71	RİZE	7	6	%86
ARTVİN	7	5	%71	KARS	7	6	%86
GÜMÜŞHANE	7	5	%86	SIİRT	7	6	%86
SİVAS	7	6	%86	KIRIKKALE	7	6	%86
TOKAT	7	6	%86	BİNGÖL	7	6	%86
ZONGULDAK	7	6	%86	BURDUR	7	6	%86
KÜTAHYA	7	6	%86	HAKKARİ	7	6	%86
ÇORUM	7	6	%86	KARAMAN	7	6	%86
ELAZIĞ	7	6	%86	KIRŞEHİR	7	6	%86
ADİYAMAN	7	6	%86	KARABÜK	7	6	%86
AĞRI	7	6	%86	ERZİNCAN	7	6	%86
YOZGAT	7	6	%86	BİLECİK	7	6	%86
ÇANAKKALE	7	6	%86	SİNOP	7	6	%86
BATMAN	7	6	%86	BARTIN	7	6	%86
OSMANİYE	7	6	%86	YALOVA	7	6	%86
ISPARTA	7	6	%86	ÇANKIRI	7	6	%86
GİRESUN	7	6	%86	KİLİS	7	6	%86
ŞIRNAK	7	6	%86	ARDAHAN	7	6	%86
MUŞ	7	6	%86	TUNCELİ	7	6	%86
EDİRNE	7	6	%86	BAYBURT	7	6	%86
AKSARAY	7	6	%86				

Tablo 4.11’ de Toplam 7 alt ölçütten 5 ölçütü web sitesinde uygulayan Afyon, Kastamonu, Niğde, Nevşehir, Bolu, Iğdır, Artvin Gümüşhane şehirleri kriterlerin %71’ini yani “yeterli” düzeyde karşılamışlardır.

Toplam 7 ölçütten, 6 ölçütü web sitesinde uygulayan Sivas, Tokat, Zonguldak, Kütahya, Çorum, Elazığ, Adıyaman, Ağrı, Yozgat, Çanakkale, Batman, Osmaniye, Isparta, Giresun, Şırnak, Muş, Edirne, Aksaray, Uşak, Kırklareli, Amasya, Bitlis, Düzce, Rize, Kars, Siirt, Kırıkkale, Bingöl, Burdur, Hakkari, Karaman, Kırşehir, Karabük, Erzincan, Bilecik, Sinop, Bartın, Yalova, Çankırı, Kilis, Ardahan, Tunceli, Bayburt şehirleri kriterlerin %86’sını yani “oldukça yeterli” düzeyde karşılamışlardır. Web sitesinden vatandaşa doğru kurulan pasif ilişki ana ölçütünde kullanılan alt ölçütlerden, en fazla görülen eksiklik aşağıda verilmiştir.

- Haber gruplarına üye kayıt seçeneği var mı?

Grafik 4.11 Şehir Belediyelerinin Web sitelerinde Vatandaşa Doğru Kurulan Pasif İlişki



4.8.12.Vatandaşın Siteye Doğru Kurulan Pasif İlişki

Belediyeler belediye-vatandaş ilişkilerinde birçok yöntem kullanırlar. Web sitelerinde online anket, elektronik oylama, dilek ve şikayet gönderme, ziyaretçi defteri, dosya gönderme gibi halkın yapılan faaliyetlerle ilgili taleplerini öğrenme ve katılımını sağlama açısından önem taşımaktadır.

Araştırmamızın bu boyutunda 6 adet alt ölçüt kullanılmıştır. Bu ölçütler;

1. Elektronik oylama var mı?
2. Online anket var mı?
3. Dilek ve şikayet gönderebilme seçeneği var mı?
4. Ziyaretçi defteri var mı?
5. Dosya gönderebilme seçeneği var mı?
6. Site üzerinden e-imza ile işlem gerçekleştirebilme seçeneği var mı?

maddelerinden oluşmaktadır.

Şehir belediye web siteleri bu boyutta incelenmiş olup, elde edilen sonuçlar Tablo 4.12’de verilmiştir.

Tablo 4.12 Şehir Belediyelerinin Web Sitelerinde Vatandaşın Siteye Doğru Kurulan Pasif İlişki

ŞEHİRLER	Toplam ölçüt sayısı	Karşılanan ölçüt (N)	Karşılanan ölçüt (%)	ŞEHİRLER	Toplam ölçüt sayısı	Karşılanan ölçüt (N)	Karşılanan ölçüt (%)
AĞRI	6	0	0	KARAMAN	6	1	%17
YOZGAT	6	0	0	KIRŞEHİR	6	1	%17
ÇANAKKALE	6	0	0	KARABÜK	6	1	%17
OSMANİYE	6	0	0	BARTIN	6	1	%17
ISPARTA	6	0	0	IĞDIR	6	1	%17
ARTVİN	6	0	0	ÇANKIRI	6	1	%17
BATMAN	6	1	%17	GÜMÜŞHANE	6	1	%17
TOKAT	6	1	%17	BAYBURT	6	1	%17
ADİYAMAN	6	1	%17	KÜTAHYA	6	2	%33
GİRESUN	6	1	%17	ÇORUM	6	2	%33
ŞIRNAK	6	1	%17	MUŞ	6	2	%33
EDİRNE	6	1	%17	AMASYA	6	2	%33
AKSARAY	6	1	%17	BOLU	6	2	%33
KASTAMONU	6	1	%17	BURDUR	6	2	%33
UŞAK	6	1	%17	ERZİNCAN	6	2	%33
KIRKLARELİ	6	1	%17	BİLECİK	6	2	%33
NİĞDE	6	1	%17	SİNOP	6	2	%33
BITLİS	6	1	%17	YALOVA	6	2	%33
DÜZCE	6	1	%17	KİLİS	6	2	%33
RİZE	6	1	%17	ARDAHAN	6	2	%33
KARS	6	1	%17	TUNCELİ	6	2	%33
SIİRT	6	1	%17	SİVAS	6	3	%50
KIRIKKALE	6	1	%17	ZONGULDAK	6	3	%50
NEVŞEHİR	6	1	%17	ELAZIĞ	6	3	%50
BİNGÖL	6	1	%17	AFYON	6	4	%67
HAKKARİ	6	1	%17				

Tablo 4.12’ de toplam 6 alt ölçütten, hiçbir ölçütü web sitesinde uygulamayan Ağrı, Yozgat, Çanakkale, Osmaniye, Isparta, Artvin şehirleri kriterlerin %0’ını yani “*oldukça yetersiz*” düzeyde karşılamışlardır.

Toplam 6 ölçütten, 1 ölçütü web sitesinde uygulayan Tokat, Adıyaman, Giresun, Şırnak, Edirne, Aksaray, Kastamonu, Uşak, Batman, Kırklareli, Niğde, Bitlis, Düzce, Rize, Kars, Siirt, Kırıkkale, Nevşehir, Bingöl, Hakkari, Karaman, Kırşehir, Karabük, Bartın, Iğdır, Çankırı, Gümüşhane, Bayburt şehirleri kriterlerin %17’sini yani “*oldukça yetersiz*” düzeyde karşılamışlardır.

Toplam 6 ölçütten, 2 ölçütü web sitesinde uygulayan Kütahya, Çorum, Muş, Amasya, Bolu, Burdur, Erzincan, Bilecik, Sinop, Yalova, Kilis, Ardahan, Tunceli şehirleri kriterlerin %33’ünü yani “*yetersiz*” düzeyde karşılamışlardır.

Toplam 6 ölçütten, 3 ölçütü web sitesinde uygulayan Sivas, Zonguldak, Elazığ, şehirleri kriterlerin %50’sini yani “*yeterli*” düzeyde karşılamışlardır.

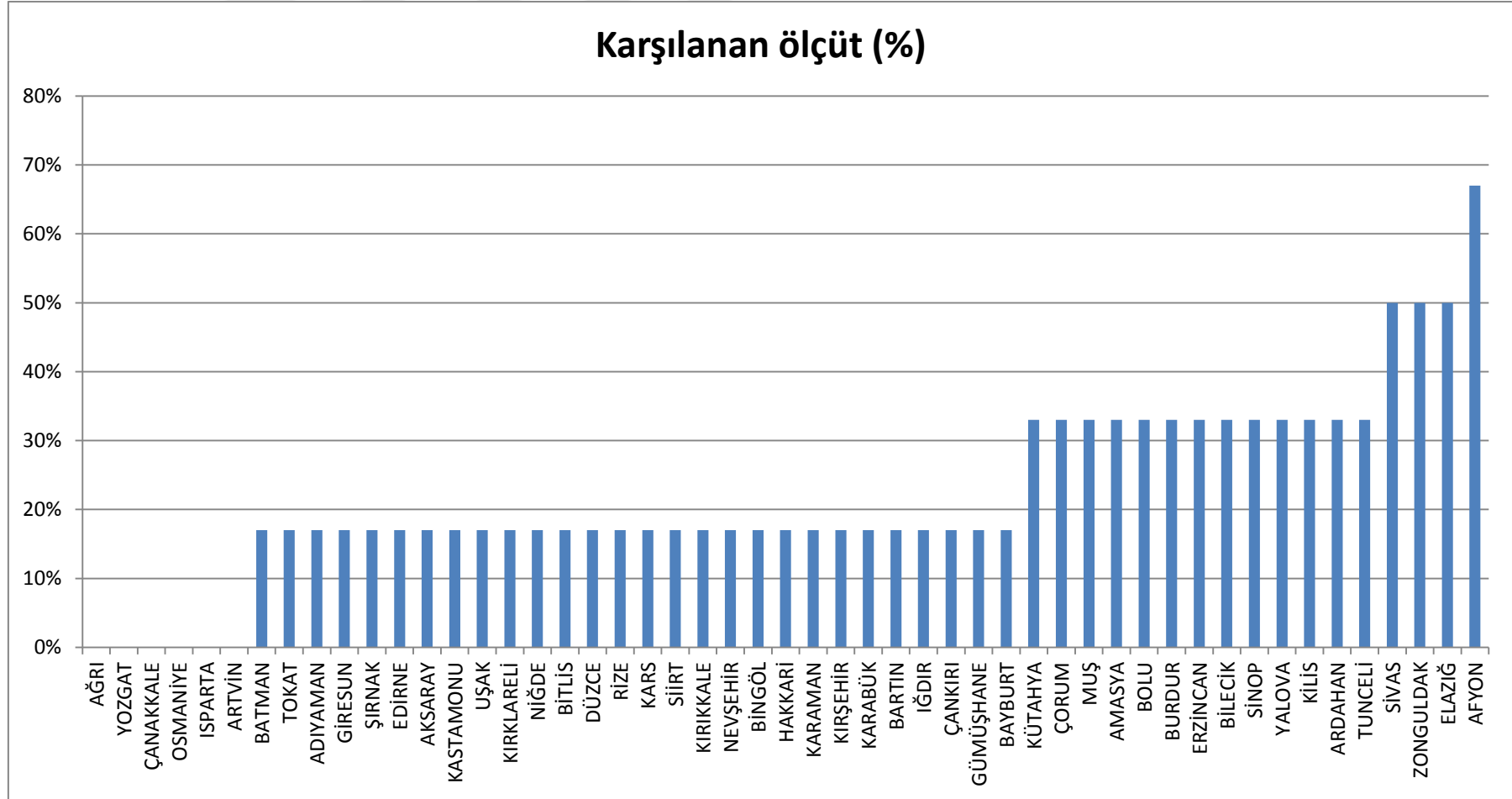
Toplam 6 ölçütten, 4 ölçütü web sitesinde uygulayan Afyon kriterlerin %67'sini yani “yeterli” düzeyde karşılamıştır.

Web sitelerinde vatandaşın siteye doğru kurulan pasif ilişki ana ölçütünde kullanılan alt ölçütlerden, en fazla görülen eksiklikler aşağıda sıralanmıştır.

- Elektronik oylama var mı?
- Online anket var mı?
- Dosya gönderebilme seçeneği var mı?
- Site üzerinden e-imza ile işlem gerçekleştirebilme seçeneği var mı?



Grafik 4.12: Şehir Belediyelerinin Web Sitelerinde Vatandaşın Siteye Doğru Kurulan Pasif İlişki



4.8.13. Siteden Vatandaşa Doğru Kurulan Eşanlı İlişki

Belediyeler halk ile eşzamanlı kurdukları ilişki belediye-vatandaş etkileşimi açısından önemli olmakla birlikte eş zamanlı olarak yapılan tartışma eleştirme halkın beklentileri doğrultusunda belediyelerin hızlı ve etkin karar almasını ve uygulamasını sağlayacaktır.

Araştırmamızın Siteden vatandaşa doğru kurulan eşanlı ilişki boyutunda 5 adet alt ölçüt kullanılmıştır. Bu ölçütler;

- Eşanlı video konferans gerçekleştirebilme var mı?
- Eşanlı buluşma-görüşme gerçekleştirilebilme var mı?
- Eşanlı tartışma- eleştirme var mı?
- Eşanlı radyo dinleyebilmek var mı?
- Eşanlı interaktif oyunlar var mı?

Şehir belediye web siteleri bu boyutta incelenmiş olup, elde edilen sonuçlar Tablo 4.13’ de verilmiştir.

Tablo 4.13 Şehir Belediyelerinin Web Sitelerinde Siteden Vatandaşa Doğru Kurulan Eşanlı İlişki

ŞEHİRLER	Toplam ölçüt	Karşılanan ölçüt (N)	Karşılanan ölçüt (%)	ŞEHİRLER	Toplam ölçüt sayısı	Karşılanan ölçüt (N)	Karşılanan ölçüt (%)
AFYON	5	0	%0	RİZE	5	0	%0
SİVAS	5	0	%0	KARS	5	0	%0
TOKAT	5	0	%0	SIİRT	5	0	%0
ZONGULDAK	5	0	%0	KIRIKKALE	5	0	%0
KÜTAHYA	5	0	%0	NEVŞEHİR	5	0	%0
ÇORUM	5	0	%0	BOLU	5	0	%0
ELAZIĞ	5	0	%0	BİNGÖL	5	0	%0
ADİYAMAN	5	0	%0	BURDUR	5	0	%0
AĞRI	5	0	%0	HAKKARİ	5	0	%0
YOZGAT	5	0	%0	KARAMAN	5	0	%0
ÇANAKKALE	5	0	%0	KIRŞEHİR	5	0	%0
BATMAN	5	0	%0	KARABÜK	5	0	%0
OSMANİYE	5	0	%0	ERZİNCAN	5	0	%0
ISPARTA	5	0	%0	BİLECİK	5	0	%0
GİRESUN	5	0	%0	SİNOP	5	0	%0
ŞIRNAK	5	0	%0	BARTIN	5	0	%0
MUŞ	5	0	%0	IĞDIR	5	0	%0
EDİRNE	5	0	%0	YALOVA	5	0	%0
AKSARAY	5	0	%0	ÇANKIRI	5	0	%0
KASTAMONU	5	0	%0	ARTVİN	5	0	%0
UŞAK	5	0	%0	GÜMÜŞHANE	5	0	%0
KIRKLARELİ	5	0	%0	KİLİS	5	0	%0
NİĞDE	5	0	%0	ARDAHAN	5	0	%0
AMASYA	5	0	%0	TUNCELİ	5	0	%0
BİTLİS	5	0	%0	BAYBURT	5	0	%0
DÜZCE	5	0	%0				

Tablo 4.13’ de toplam 5 alt ölçütü, web sitesinde uygulayan hiçbir şehir belediye web sitesi bulunmamaktadır. Bütün şehir belediyeleri kriterlerin %0’ını yani “*oldukça yetersiz*” düzeyde karşılamışlardır.

4.8.14. Vatandaşın Siteye Doğru Kurulan Eşanlı İlişki

Belediyelerin halkın istek ve beklentilerini öğrenip hizmetlerine yön vermek açısından, web siteleri üzerinden halk ile yetkililerin karşılıklı olarak web tartışma forumu, chat odaları ve haberleşme gurupları ile eşanlı etkileşim ve iletişimi önemlidir.

Bu boyutta 3 alt ölçüt kullanılmıştır. Bunlar;

Eşanlı tartışma forumu var mı?

Eşanlı Chat odaları var mı?

Eşanlı iki yönlü haberleşme gurupları var mı?

Maddelerinden oluşmaktadır.

Şehir belediye web siteleri bu boyutta incelenmiş olup, elde edilen sonuçlar Tablo 4.14’ de verilmiştir.

Tablo 4.14 Şehir Belediyelerinin Web Sitelerinde Vatandaşın Siteye Doğru Kurulan Eşanlı İlişki

ŞEHİRLER	Toplam ölçüt sayısı	Karşılanan ölçüt (N)	Karşılanan ölçüt (%)	ŞEHİRLER	Toplam ölçüt sayısı	Karşılanan ölçüt (N)	Karşılanan ölçüt (%)
AFYON	5	0	%0	RİZE	5	0	%0
SİVAS	5	0	%0	KARS	5	0	%0
TOKAT	5	0	%0	SİİRT	5	0	%0
ZONGULDAK	5	0	%0	KIRIKKAL	5	0	%0
KÜTAHYA	5	0	%0	NEVŞEHİR	5	0	%0
ÇORUM	5	0	%0	BOLU	5	0	%0
ELAZIĞ	5	0	%0	BİNGÖL	5	0	%0
ADİYAMAN	5	0	%0	BURDUR	5	0	%0
AĞRI	5	0	%0	HAKKARİ	5	0	%0
YOZGAT	5	0	%0	KARAMAN	5	0	%0
ÇANAKKALE	5	0	%0	KIRŞEHİR	5	0	%0
BATMAN	5	0	%0	KARABÜK	5	0	%0
OSMANİYE	5	0	%0	ERZİNCAN	5	0	%0
ISPARTA	5	0	%0	BİLECİK	5	0	%0
GİRESUN	5	0	%0	SINOP	5	0	%0
ŞIRNAK	5	0	%0	BARTIN	5	0	%0
MUŞ	5	0	%0	IĞDIR	5	0	%0
EDİRNE	5	0	%0	YALOVA	5	0	%0
AKSARAY	5	0	%0	ÇANKIRI	5	0	%0
KASTAMON	5	0	%0	ARTVİN	5	0	%0
UŞAK	5	0	%0	GÜMÜŞHA	5	0	%0
KIRKLARELİ	5	0	%0	KİLİS	5	0	%0
NİĞDE	5	0	%0	ARDAHAN	5	0	%0
AMASYA	5	0	%0	TUNCELİ	5	0	%0
BİTLİS	5	0	%0	BAYBURT	5	0	%0
DÜZCE	5	0	%0				

Tablo 4.14’ de toplam 3 alt ölçütü, web sitesinde uygulayan hiçbir şehir belediye web sitesi bulunmamaktadır. Bütün şehir belediyeleri kriterlerin %0’ını yani “*oldukça yetersiz*” düzeyde karşılamışlardır.

4.8.15. Belediye Hizmetleri

Belediyeler yöre halkına hizmet veren tüm birimleri ve bunların sundukları hizmetlerle ilgili bilgileri web siteleri üzerinden halka sunmaları e-belediyecilik açısından kaçınılmazdır. Vatandaşlar gereksinim duyduklarında ve ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla bu bilgilere erişebilmelidirler.

Bu boyutta toplam 26 alt ölçüt kullanılmıştır. Bunlar;

1. İtfaiye
2. Zabıta
3. Su arıza
4. Evlendirme
5. Cenaze
6. Meslek edindirme kursları
7. Online hal fiyatları
8. Belediye bursları
9. E-ödeme
10. Başvuru birimleri (beyaz, mavi masa gibi)
11. Ambulans
12. Sağlık
13. Kadınlar
14. Yaşlılar
15. Çocuklar
16. Engelliler
17. Hayvanlar
18. Yerel gündem uygulaması var mı
19. Kardeş belediye var mı
20. Otoparklar
21. Afet yönetimi
22. Enerji verimliliğine ilişkin çalışmalar var mı
23. Yabancılar
24. Ulaşım ve yol
25. Çevre
26. Park ve bahçeler

Şehir belediye web siteleri bu boyutta incelenmiş olup, elde edilen sonuçlar Tablo 4.15’ de verilmiştir.

Tablo 4. 15 Şehir Belediyelerinin Web Sitelerinde Belediye Hizmetleri

İLLER	Toplam ölçüt sayısı	Karşılanan ölçüt (N)	Karşılanan ölçüt (%)	İLLER	Toplam ölçüt sayısı	Karşılanan ölçüt (N)	Karşılanan ölçüt (%)
ŞIRNAK	26	11	%42	TOKAT	26	16	%62
AĞRI	26	12	%46	ZONGULDAK	26	16	%62
BITLİS	26	12	%46	YOZGAT	26	16	%62
HAKKARİ	26	12	%46	BATMAN	26	16	%62
MUŞ	26	13	%50	KASTAMONU	26	16	%62
BİNGÖL	26	13	%50	RİZE	26	16	%62
SİNOP	26	13	%50	NEVŞEHİR	26	16	%62
ARDAHAN	26	13	%50	BURDUR	26	16	%62
TUNCELİ	26	13	%50	IĞDIR	26	16	%62
BAYBURT	26	13	%50	ARTVİN	26	16	%62
EDİRNE	26	14	%54	SİVAS	26	17	%65
AKSARAY	26	14	%54	KÜTAHYA	26	17	%65
KIRKLARELİ	26	14	%54	ELAZIĞ	26	17	%65
NİĞDE	26	14	%54	UŞAK	26	17	%65
AMASYA	26	14	%54	BİLECİK	26	17	%65
SİİRT	26	14	%54	ADIYAMAN	26	18	%69
KIRIKKALE	26	14	%54	ÇANAKKALE	26	18	%69
OSMANİYE	26	15	%58	ISPARTA	26	18	%69
GİRESUN	26	15	%58	BOLU	26	18	%69
DÜZCE	26	15	%58	BARTIN	26	18	%69
KARS	26	15	%58	YALOVA	26	18	%69
KARAMAN	26	15	%58	GÜMÜŞHANE	26	18	%69
KIRŞEHİR	26	15	%58	KİLİS	26	18	%69
KARABÜK	26	15	%58	ÇORUM	26	19	%73
ERZİNCAN	26	15	%58	ÇANKIRI	26	19	%73
AFYON	26	16	%62				

Tablo 4.15’de toplam 26 alt ölçütten, 11 ölçütü web sitesinde uygulayan Şırnak kriterlerin %42’sini yani “yetersiz” düzeyde karşılamıştır.

Toplam 26 ölçütten, 12 ölçütü web sitesinde uygulayan Ağrı, Bitlis, Hakkari şehirleri kriterlerin %46’sını yani “yetersiz” düzeyde karşılamışlardır.

Toplam 26 ölçütten, 13 ölçütü web sitesinde uygulayan Muş, Bingöl, Sinop, Ardahan, Tunceli, Bayburt şehirleri kriterlerin %50’sini yani “yeterli” düzeyde karşılamışlardır.

Toplam 26 ölçütten, 14 ölçütü web sitesinde uygulayan Edirne, Aksaray, Kırklareli, Niğde, Amasya, Siirt, Kırıkkale illeri kriterlerin %54’ünü yani “yeterli” düzeyde karşılamışlardır.

Toplam 26 ölçütten, 15 ölçütü web sitesinde uygulayan Osmaniye, Giresun, Düzcce, Kars, Karaman, Kırşehir, Karabük, Erzincan şehirleri kriterlerin %58'ini yani “yeterli” düzeyde karşılamışlardır.

Toplam 26 ölçütten, 16 ölçütü web sitesinde uygulayan Afyon, Tokat, Zonguldak, Yozgat, Batman, Kastamonu, Rize, Nevşehir, Burdur, Iğdır, Artvin şehirleri kriterlerin %62'sini yani “yeterli” düzeyde karşılamışlardır.

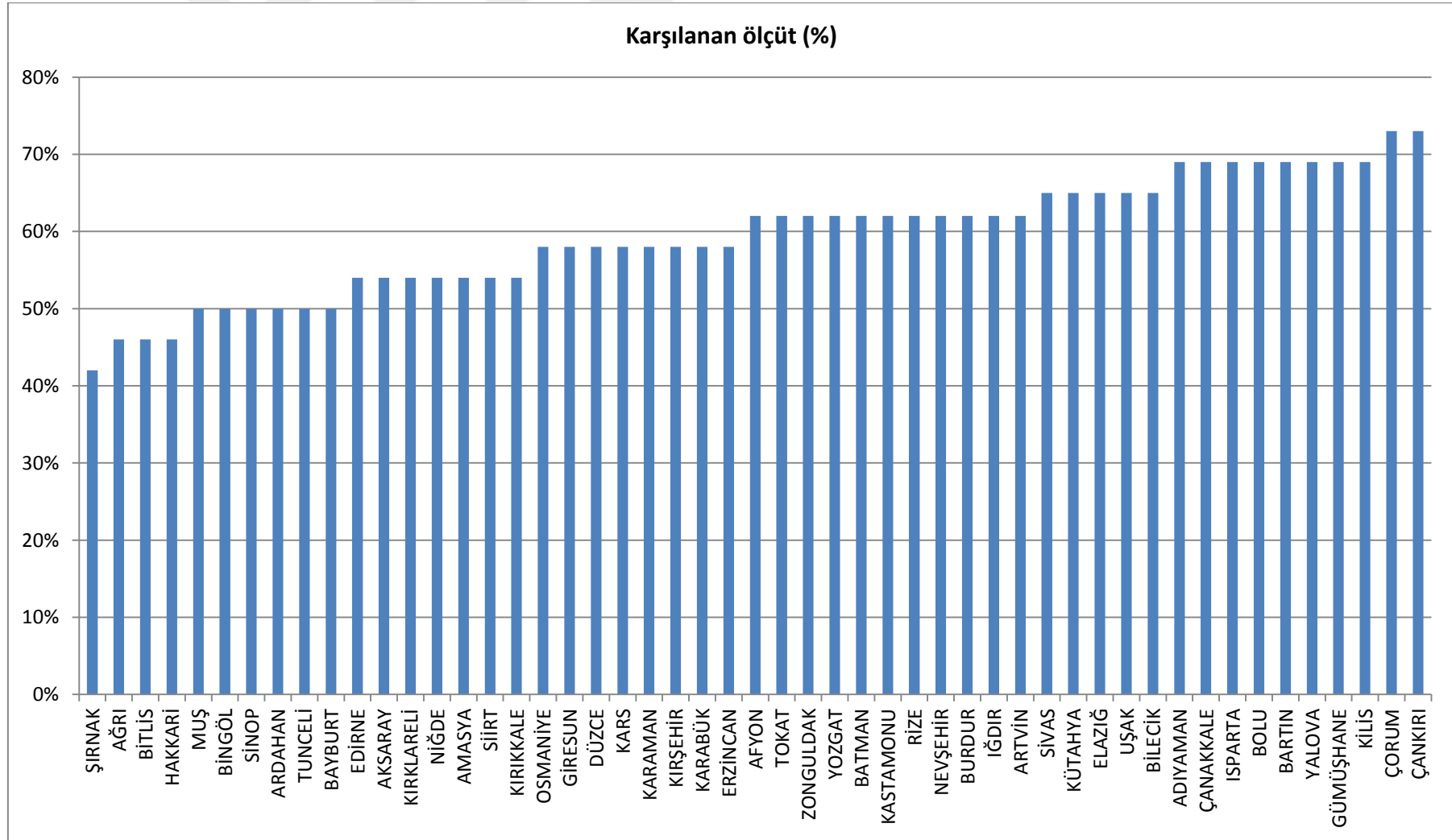
Toplam 26 ölçütten, 17 ölçütü web sitesinde uygulayan Sivas, Kütahya, Elazığ, Uşak, Bilecik şehirleri kriterlerin %65'ini yani “yeterli” düzeyde karşılamışlardır.

Toplam 26 ölçütten, 18 ölçütü web sitesinde uygulayan Adıyaman, Çanakkale, Isparta, Bolu, Bartın, Yalova, Gümüşhane, Kilis şehirleri kriterlerin %69'unu yani “yeterli” düzeyde karşılamışlardır.

Toplam 26 ölçütten, 19 ölçütü web sitesinde uygulayan Çorum, Çankırı şehirleri kriterlerin %69'unu yani “yeterli” düzeyde karşılamışlardır.

Web sitelerinde belediye hizmetleri ana ölçütünde kullanılan alt ölçütlerden, en fazla görülen eksiklikler aşağıda sıralanmıştır.

- Meslek edindirme kursları
- Online hal fiyatları
- Belediye bursları
- Ambulans
- Sağlık
- Engelliler
- Afet yönetimi
- Enerji verimliliğine ilişkin çalışmalar var mı?

Grafik 4. 13 Şehir Belediyelerinin Web Sitelerinde Belediye Hizmetleri

4.9. Türkiye de Şehir Belediye Web Sitelerinin Ana Ölçütleri Karşılama Oranları

Araştırmamızda kullandığımız 15 ana ölçütlerin Türkiye genelindeki oranları Tablo 4.16’ da verilmiştir.

Tablo 4. 16 Türkiye de Şehir Belediye Web Sitelerinin Ana Ölçütleri Karşılama Oranları

	Ana Ölçütler	Toplam ölçüt sayısı	Ortalama Karşılanan ölçüt (N)	Ortalama Karşılanan ölçüt (%)	Yeterlilik Düzeyi
1	Web sitelerine erişim	4	2	0,50	Yeterli
2	Web sitelerinin tasarımı	11	9,57	0,87	Oldukça yeterli
3	Web sitelerinde dolaşım	7	3,82	0,55	Yeterli
4	Web sitelerinin çekiciliği	11	6,86	0,62	Yeterli
5	Web sitelerinde şehirde yaşayanlara yönelik hizmetler	26	12,31	0,47	Yetersiz
6	Web sitelerinde şeffaflık	6	5,63	0,94	Oldukça yeterli
7	Web sitelerinde turistlere yönelik hizmetler ve şehrin tanıtımı	22	12,69	0,58	Yeterli
8	Web sitelerinde plan ve projeler	9	6,12	0,68	Yeterli
9	Web sitelerinde yönetici bilgileri	7	6,31	0,90	Oldukça yeterli
10	Belediye - yerel girişimcilik - sivil toplum bağı	7	0,84	0,12	Oldukça yetersiz
11	Siteden vatandaşa doğru kurulan pasif ilişki	7	5,84	0,84	Oldukça yeterli
12	Vatandaştan siteye doğru kurulan pasif ilişki	6	1,29	0,22	Oldukça yetersiz
13	Siteden vatandaşa doğru kurulan eşanlı ilişki	5	0	0,00	Oldukça yetersiz
14	Vatandaştan siteye doğru kurulan eşanlı ilişki	3	0	0,00	Oldukça yetersiz
15	Belediye hizmetleri	26	15,41	0,59	Yeterli
Toplam		157	88,7	0,57	Yeterli

Buna göre;

1. Web sitelerine erişim ana ölçütü: 4 alt ölçüt kullanılmıştır. Türkiye ortalama ölçütü 2 olarak bulunmuştur. Türkiye belediyelerinin genel düzeyi bu boyutu karşılamada %50 ile yeterli düzeydedir. Bu bağlamda oluşturulan “**H₁ Şehir**

belediyelerinin web sitelerine erişim yeterlidir” hipotezi kabul edilmiştir.

2. Web sitelerinin tasarımı ana ölçütü: 11 alt ölçüt kullanılmıştır. Türkiye ortalama ölçütü 9,57 olarak bulunmuştur. Türkiye belediyelerinin genel düzeyi bu boyutu karşılamada %87 ile *oldukça yeterli* düzeydedir. Bu bağlamda oluşturulan “**H₁ Şehir belediyelerinin web sitelerinin tasarımı yeterlidir**” hipotezi kabul edilmiştir.

3. Web sitelerinde dolaşım ana ölçütü: 7 alt ölçüt kullanılmıştır. Türkiye ortalaması 3,82 ölçüt olarak bulunmuştur. Türkiye belediyelerinin genel düzeyi bu boyutu karşılamada %87 ile *oldukça yeterli* düzeydedir. Bu bağlamda oluşturulan “**H₁ Şehir belediyelerinin web sitelerinde dolaşım yeterlidir**” hipotezi kabul edilmiştir.

4. Web sitelerinin çekiciliği ana ölçütü: 11 alt ölçüt kullanılmıştır. Türkiye ortalaması 6,86 ölçüt olarak bulunmuştur. Türkiye belediyelerinin genel düzeyi bu boyutu karşılamada %62 ile *yeterli* düzeydedir. Bu bağlamda oluşturulan “**H₁ Şehir belediyelerinin web sitelerinin çekiciliği yeterlidir**” hipotezi kabul edilmiştir.

5. Web sitelerinde ilde yaşayanlara yönelik hizmetler ana ölçütü: 26 alt ölçüt kullanılmıştır. Türkiye ortalaması 12,31 ölçüt olarak bulunmuştur. Türkiye belediyelerinin genel düzeyi bu boyutu karşılamada %47 ile *yetersiz* düzeydedir. Bu bağlamda oluşturulan “**H₀ Şehir belediyelerinin web sitelerinde şehirde yaşayanlara yönelik hizmetler yetersizdir**” hipotezi kabul edilmiştir.

6. Web sitelerinde şeffaflık ana ölçütü: 6 alt ölçüt kullanılmıştır. Türkiye ortalaması 5,63 ölçüt olarak bulunmuştur. Türkiye belediyelerinin genel düzeyi bu boyutu karşılamada %94 ile *oldukça yeterli* düzeydedir. Bu bağlamda oluşturulan “**H₁ Şehir belediyelerinin web sitelerinde şeffaflık yeterlidir**” hipotezi kabul edilmiştir.

7. Web sitelerinde turistlere yönelik hizmetler ve ilin tanıtımı ana ölçütü: 22 alt ölçüt kullanılmıştır. Türkiye ortalaması 12,69 ölçüt olarak bulunmuştur. Türkiye belediyelerinin genel düzeyi bu boyutu karşılamada %58 ile *yeterli* düzeydedir. Bu bağlamda oluşturulan “**H₁ Şehir belediyelerinin web sitelerinde turistlere yönelik hizmetler ve şehrin tanıtımı yeterlidir**” hipotezi kabul edilmiştir.

8. Web sitelerinde plan ve projeler ana ölçütü: 9 alt ölçüt kullanılmıştır. Türkiye ortalaması 6,22 ölçüt olarak bulunmuştur. Türkiye belediyelerinin genel düzeyi bu boyutu karşılamada %68 ile *yeterli* düzeydedir. Bu bağlamda oluşturulan “**H₁ Şehir belediyelerinin web sitelerinde plan ve projeler yeterlidir**” hipotezi kabul edilmiştir.

9. Web sitelerinde yönetici bilgileri ana ölçütü: 7 alt ölçüt kullanılmıştır. Türkiye ortalaması 6,31 ölçüt olarak bulunmuştur. Türkiye belediyelerinin genel düzeyi bu boyutu karşılamada %90 ile *oldukça yeterli* düzeydedir. Bu bağlamda oluşturulan “**H₁ Şehir belediyelerinin web sitelerinde yönetici bilgileri yeterlidir**” hipotezi kabul edilmiştir.

10. Belediye-yerel girişimcilik- sivil toplum bağı ana ölçütü: 7 alt ölçüt kullanılmıştır. Türkiye ortalaması 0,84 ölçüt olarak bulunmuştur. Türkiye belediyelerinin genel düzeyi bu boyutu karşılamada %12 ile *oldukça yetersiz* düzeydedir. Bu bağlamda oluşturulan “**H₀ Şehir belediyelerinin web sitelerinde Belediye-yerel girişimcilik- sivil toplum bağı yetersizdir**” hipotezi kabul edilmiştir.

11. Siteden vatandaşa doğru kurulan pasif ilişki ana ölçütü: 7 alt ölçüt kullanılmıştır. Türkiye ortalaması 5,84 ölçüt olarak bulunmuştur. Türkiye belediyelerinin genel düzeyi bu boyutu karşılamada %84 *oldukça yeterli* düzeydedir. Bu bağlamda oluşturulan “**H₁ Şehir belediyelerinin web sitelerinde siteden vatandaşa doğru kurulan pasif ilişki yeterlidir**” hipotezi kabul edilmiştir.

12. Vatandaştan siteye doğru kurulan pasif ilişki ana ölçütü: 6 alt ölçüt kullanılmıştır. Türkiye ortalaması 1,29 ölçüt olarak bulunmuştur. Türkiye belediyelerinin genel düzeyi bu boyutu karşılamada %22 ile *oldukça yetersiz* düzeydedir. Bu bağlamda oluşturulan “**H₀ Şehir belediyelerinin web sitelerinde vatandaştan siteye doğru kurulan pasif ilişki yetersizdir**” hipotezi kabul edilmiştir.

13. Siteden vatandaşa doğru kurulan eşanlı ilişki ana ölçütü: 5 alt ölçüt kullanılmıştır. Türkiye ortalaması 0 ölçüt olarak bulunmuştur. Türkiye belediyelerinin genel düzeyi bu boyutu karşılamada %0 ile *oldukça yetersiz* düzeydedir. Bu bağlamda oluşturulan “**H₀ Şehir belediyelerinin web sitelerinde siteden vatandaşa doğru kurulan eşanlı ilişki yetersizdir**” hipotezi kabul edilmiştir.

14. Vatandaştan siteye doğru kurulan eşanlı ilişki ana ölçütü: 3 alt ölçüt kullanılmıştır. Türkiye ortalaması 0 ölçüt olarak bulunmuştur. Türkiye belediyelerinin genel düzeyi bu boyutu karşılamada %0 ile *oldukça yetersiz* düzeydedir. Bu bağlamda oluşturulan “**H₀ Şehir belediyelerinin web sitelerinde vatandaştan siteye doğru kurulan eşanlı ilişki yetersizdir**” hipotezi kabul edilmiştir.

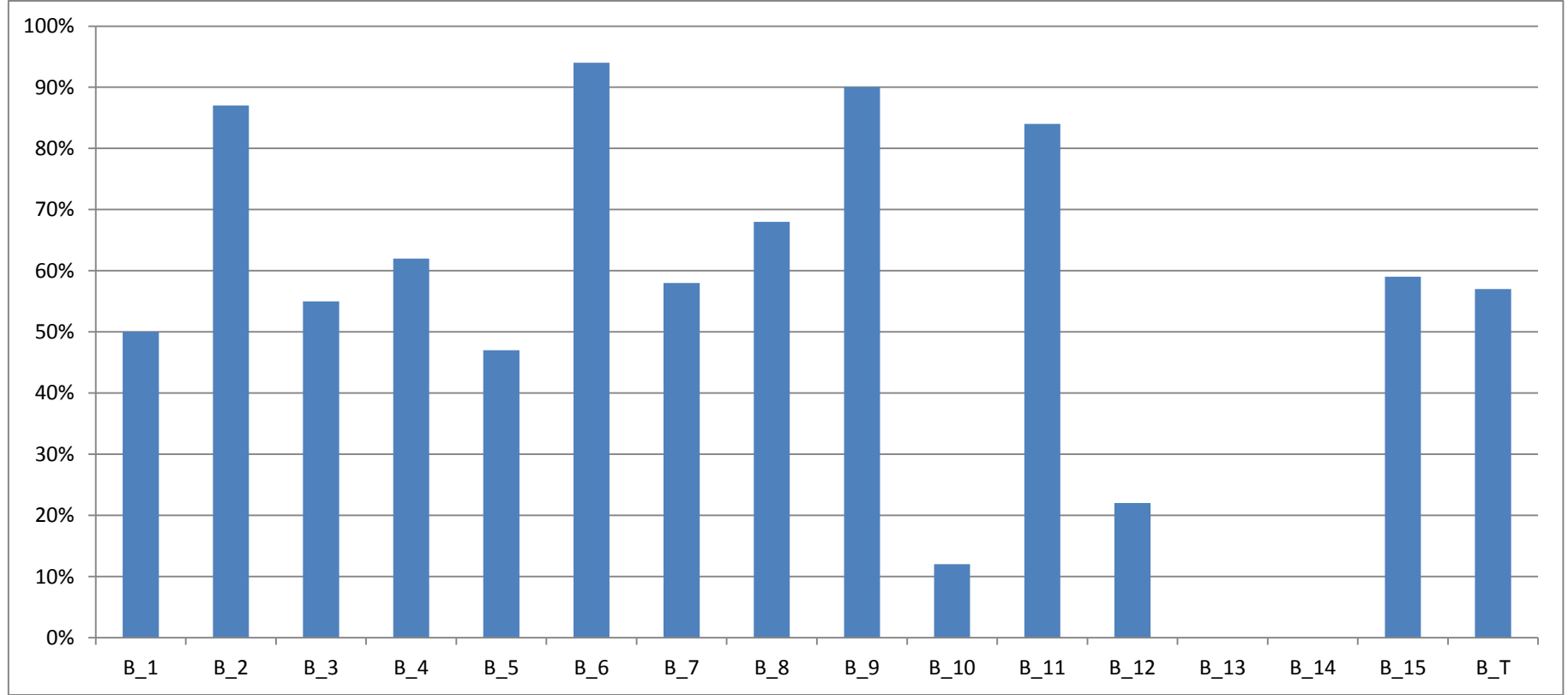
15. Belediye hizmetleri ana ölçütü: 26 alt ölçüt kullanılmıştır. Türkiye ortalaması 15,41 ölçüt olarak bulunmuştur. Türkiye belediyelerinin genel düzeyi bu

boyutu karşılamada %59 ile *yeterli* düzeydedir. Bu bağlamda oluşturulan “**H₁ Şehir belediyelerinin web sitelerinde belediye hizmetleri yeterlidir**” hipotezi kabul edilmiştir.

Tüm ana ölçütlerin toplamında; 157 alt ölçüt kullanılmıştır. Türkiye ortalaması 88,70 ölçüt olarak bulunmuştur. Türkiye belediyelerinin genel düzeyi %57 ile *yeterli* düzeydedir. Bu bağlamda oluşturulan “**H₁: Şehir belediyelerinin web sitelerinde sunulan içerik yeterlidir**” hipotezi kabul edilmiştir.



Grafik 4. 14 Türkiye de Şehir Belediye Web Sitelerinin Ana Ölçütleri (Boyutları) Karşılama Oranları



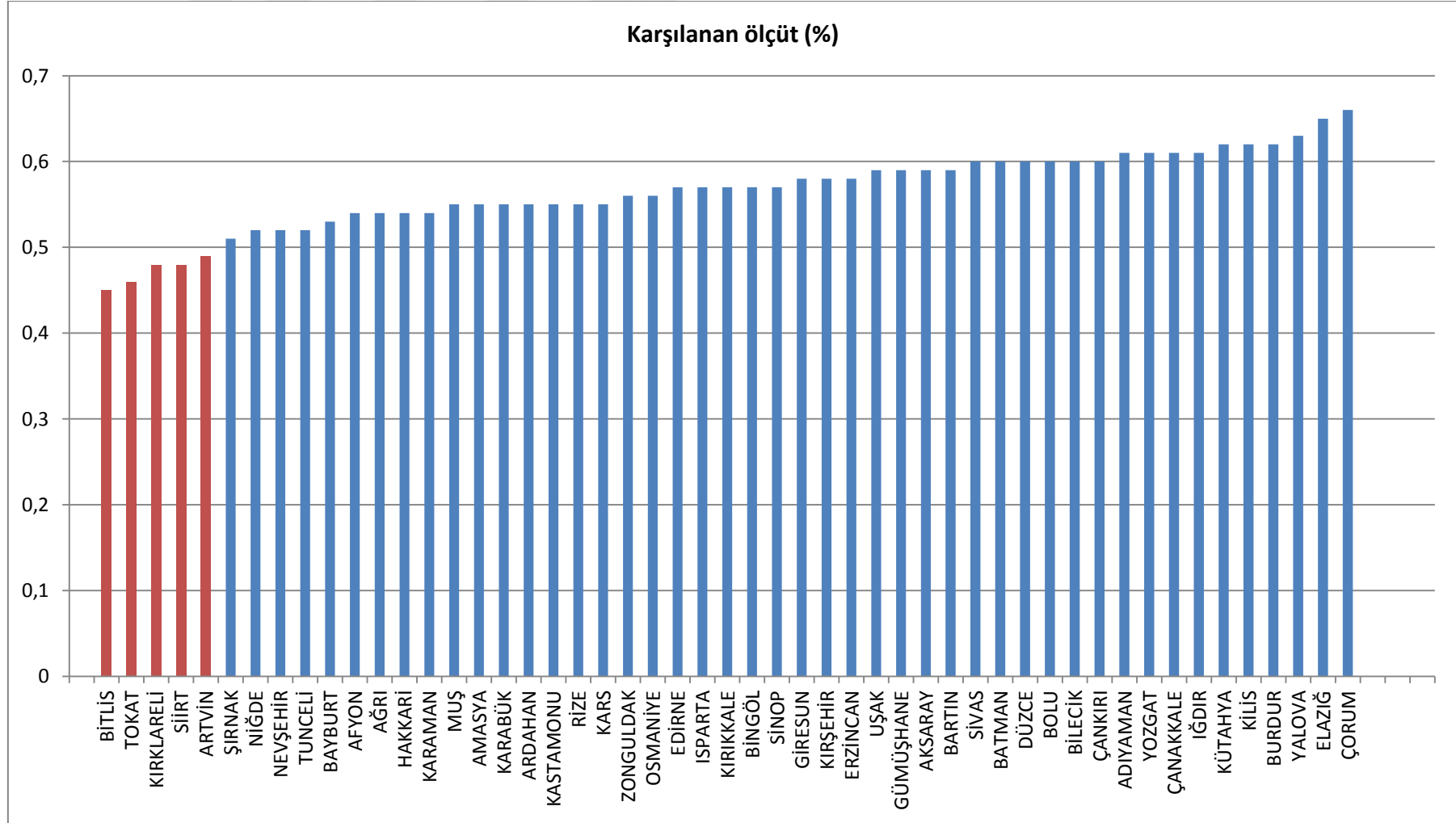
Tablo 4. 17 Şehirlere Göre Belediye Web Sitelerinin Ana Ölçüt (Boyut)

Toplamları

ŞEHİRLER	B-1	B-2	B-3	B-4	B-5	B-6	B-7	B-8	B-9	B-10	B-11	B-12	B-13	B-14	B-15
AFYON	0,50	1,00	0,57	0,55	0,31	1,00	0,64	0,22	0,57	0,14	0,86	0,67	0,00	0,00	0,62
SİVAS	0,50	0,91	0,57	0,64	0,42	1,00	0,73	0,44	1,00	0,14	0,86	0,50	0,00	0,00	0,65
TOKAT	0,50	0,91	0,43	0,45	0,38	0,83	0,36	0,22	0,71	0,00	0,86	0,17	0,00	0,00	0,62
ZONGULDAK	0,50	0,91	0,43	0,64	0,38	1,00	0,64	0,56	0,86	0,00	0,86	0,50	0,00	0,00	0,62
KÜTAHYA	0,50	0,91	0,57	0,64	0,50	1,00	0,73	0,78	1,00	0,00	0,86	0,33	0,00	0,00	0,65
ÇORUM	0,50	1,00	0,57	0,64	0,58	1,00	0,77	0,67	0,86	0,29	0,86	0,33	0,00	0,00	0,73
ELAZIĞ	0,50	0,91	0,57	0,55	0,62	1,00	0,77	0,67	1,00	0,29	0,86	0,50	0,00	0,00	0,65
ADİYAMAN	0,50	1,00	0,57	0,55	0,50	0,83	0,77	0,56	1,00	0,00	0,86	0,17	0,00	0,00	0,69
AĞRI	0,50	0,73	0,57	0,64	0,58	0,83	0,68	0,56	0,71	0,00	0,86	0,00	0,00	0,00	0,46
YOZGAT	0,50	0,91	0,57	0,82	0,54	0,83	0,64	0,67	1,00	0,29	0,86	0,00	0,00	0,00	0,62
ÇANAKKALE	0,50	0,91	0,57	0,55	0,46	0,83	0,68	1,00	1,00	0,14	0,86	0,00	0,00	0,00	0,69
BATMAN	0,50	0,91	0,57	0,64	0,54	1,00	0,86	0,67	0,43	0,14	0,86	0,00	0,00	0,00	0,62
OSMANİYE	0,50	0,82	0,57	0,55	0,54	0,83	0,55	1,00	0,71	0,14	0,86	0,00	0,00	0,00	0,58
İSPARTA	0,50	0,91	0,57	0,73	0,42	0,83	0,64	0,44	1,00	0,14	0,86	0,00	0,00	0,00	0,69
GİRESUN	0,50	0,82	0,57	0,55	0,46	1,00	0,64	0,89	1,00	0,14	0,86	0,17	0,00	0,00	0,58
ŞIRNAK	0,50	1,00	0,43	0,55	0,38	1,00	0,55	0,67	0,71	0,14	0,86	0,17	0,00	0,00	0,42
MUŞ	0,50	0,73	0,57	0,64	0,50	0,83	0,64	0,67	0,86	0,00	0,86	0,33	0,00	0,00	0,50
EDİRNE	0,50	0,82	0,43	0,64	0,46	1,00	0,73	0,56	0,86	0,29	0,86	0,17	0,00	0,00	0,54
AKSARAY	0,50	1,00	0,57	0,73	0,46	1,00	0,68	0,67	1,00	0,14	0,86	0,17	0,00	0,00	0,54
KASTAMONU	0,50	0,82	0,57	0,82	0,50	0,67	0,64	0,44	0,86	0,00	0,71	0,17	0,00	0,00	0,62
UŞAK	0,50	0,82	0,43	0,64	0,54	1,00	0,64	0,56	1,00	0,14	0,86	0,17	0,00	0,00	0,65
KIRKLARELİ	0,50	0,91	0,29	0,55	0,38	1,00	0,32	0,56	1,00	0,00	0,86	0,17	0,00	0,00	0,54
NIĞDE	0,50	0,73	0,43	0,64	0,50	0,83	0,59	0,33	0,86	0,14	0,71	0,17	0,00	0,00	0,54
AMASYA	0,50	0,82	0,57	0,64	0,46	1,00	0,55	0,44	1,00	0,14	0,86	0,33	0,00	0,00	0,54
BİTLİS	0,50	0,82	0,43	0,55	0,27	0,83	0,41	0,44	0,71	0,14	0,86	0,17	0,00	0,00	0,46
DÜZCE	0,50	0,91	0,71	0,64	0,54	1,00	0,64	0,67	1,00	0,14	0,86	0,17	0,00	0,00	0,58
RİZE	0,50	0,73	0,57	0,64	0,50	0,83	0,59	0,67	0,86	0,00	0,86	0,17	0,00	0,00	0,62
KARS	0,50	0,82	0,43	0,55	0,46	1,00	0,59	0,67	1,00	0,14	0,86	0,17	0,00	0,00	0,58
ŞİRT	0,50	0,82	0,43	0,55	0,46	0,83	0,41	0,56	0,57	0,00	0,86	0,17	0,00	0,00	0,54
KIRIKKALE	0,50	0,91	0,71	0,64	0,46	1,00	0,64	0,56	1,00	0,14	0,86	0,17	0,00	0,00	0,54
NEVŞEHİR	0,50	0,82	0,71	0,64	0,31	0,83	0,50	0,56	0,86	0,14	0,71	0,17	0,00	0,00	0,62
BOLU	0,50	0,82	0,43	0,82	0,42	1,00	0,64	0,78	1,00	0,14	0,71	0,33	0,00	0,00	0,69
BİNGÖL	0,50	0,82	0,43	0,55	0,54	1,00	0,64	0,89	1,00	0,14	0,86	0,17	0,00	0,00	0,50
BURDUR	0,50	0,91	0,43	0,64	0,54	1,00	0,68	1,00	1,00	0,14	0,86	0,33	0,00	0,00	0,62
HAKKARİ	0,50	0,91	0,57	0,73	0,42	1,00	0,45	0,78	1,00	0,00	0,86	0,17	0,00	0,00	0,46
KARAMAN	0,50	0,91	0,43	0,64	0,42	0,83	0,50	0,89	0,57	0,14	0,86	0,17	0,00	0,00	0,58
KIRŞEHİR	0,50	0,82	0,57	0,64	0,58	0,83	0,59	0,67	1,00	0,14	0,86	0,17	0,00	0,00	0,58
KARABÜK	0,50	0,82	0,43	0,64	0,46	1,00	0,41	0,89	1,00	0,14	0,86	0,17	0,00	0,00	0,58
ERZİNCAN	0,50	1,00	0,71	0,55	0,46	0,83	0,50	0,89	1,00	0,14	0,86	0,33	0,00	0,00	0,58
BİLECİK	0,50	0,91	0,71	0,73	0,42	1,00	0,50	0,89	1,00	0,14	0,86	0,33	0,00	0,00	0,65
SİNOP	0,50	0,82	0,43	0,82	0,46	1,00	0,59	0,78	1,00	0,14	0,86	0,33	0,00	0,00	0,50
BARTIN	0,50	0,82	0,57	0,55	0,54	1,00	0,59	0,78	0,86	0,14	0,86	0,17	0,00	0,00	0,69
İĞDIR	0,50	0,82	0,71	0,64	0,54	1,00	0,59	0,89	1,00	0,29	0,71	0,17	0,00	0,00	0,62
YALOVA	0,50	0,91	0,71	0,64	0,50	1,00	0,59	1,00	1,00	0,14	0,86	0,33	0,00	0,00	0,69
ÇANKIRI	0,50	0,82	0,71	0,73	0,54	0,83	0,45	0,78	1,00	0,14	0,86	0,17	0,00	0,00	0,73
ARTVİN	0,50	0,91	0,43	0,64	0,50	1,00	0,23	0,44	0,86	0,00	0,71	0,00	0,00	0,00	0,62
GÜMÜŞHANE	0,50	0,82	0,43	0,55	0,46	1,00	0,55	0,89	1,00	0,29	0,86	0,17	0,00	0,00	0,69
KİLİS	0,50	1,00	0,71	0,55	0,50	1,00	0,50	0,89	1,00	0,14	1,00	0,33	0,00	0,00	0,69
ARDAHAN	0,50	0,82	0,71	0,55	0,50	1,00	0,45	0,78	0,86	0,14	0,86	0,33	0,00	0,00	0,50
TUNCELİ	0,50	0,82	0,43	0,55	0,46	1,00	0,36	0,78	1,00	0,00	0,86	0,33	0,00	0,00	0,50
BAYBURT	0,50	0,91	0,71	0,64	0,46	1,00	0,41	0,67	0,86	0,00	0,86	0,17	0,00	0,00	0,50
TOPLAM İL	0,50	0,87	0,55	0,62	0,47	0,94	0,58	0,68	0,90	0,12	0,84	0,22	0,00	0,00	0,59

Tablo 4.18 Şehirlerin Toplam Alt Ölçütleri Karşılama Oranları

ŞEHİRLER	Toplam ölçüt sayısı	Karşılanan ölçüt (N)	Karşılanan ölçüt (%)
Türkiye Ortalaması	157	88,7	0,57
BİTLİS	157	70,000	0,45
TOKAT	157	73,000	0,46
KIRKLARELİ	157	76,000	0,48
SİİRT	157	76,000	0,48
ARTVİN	157	77,000	0,49
ŞIRNAK	157	80,000	0,51
NİĞDE	157	81,000	0,52
NEVŞEHİR	157	81,000	0,52
TUNCELİ	157	81,000	0,52
BAYBURT	157	83,000	0,53
AFYON	157	84,000	0,54
AĞRI	157	84,000	0,54
HAKKARİ	157	84,000	0,54
KARAMAN	157	84,000	0,54
MUŞ	157	86,000	0,55
AMASYA	157	86,000	0,55
KARABÜK	157	86,000	0,55
ARDAHAN	157	86,000	0,55
KASTAMONU	157	87,000	0,55
RİZE	157	87,000	0,55
KARS	157	87,000	0,55
ZONGULDAK	157	88,000	0,56
OSMANİYE	157	88,000	0,56
EDİRNE	157	89,000	0,57
ISPARTA	157	90,000	0,57
KIRIKKALE	157	90,000	0,57
BİNGÖL	157	90,000	0,57
SİNOP	157	90,000	0,57
GİRESUN	157	91,000	0,58
KIRŞEHİR	157	91,000	0,58
ERZİNCAN	157	91,000	0,58
UŞAK	157	92,000	0,59
GÜMÜŞHANE	157	92,000	0,59
AKSARAY	157	93,000	0,59
BARTIN	157	93,000	0,59
SİVAS	157	94,000	0,60
BATMAN	157	94,000	0,60
DÜZCE	157	94,000	0,60
BOLU	157	94,000	0,60
BİLECİK	157	94,000	0,60
ÇANKIRI	157	94,000	0,60
ADİYAMAN	157	95,000	0,61
YOZGAT	157	95,000	0,61
ÇANAKKALE	157	95,000	0,61
IĞDIR	157	95,000	0,61
KÜTAHYA	157	97,000	0,62
KİLİS	157	97,000	0,62
BURDUR	157	98,000	0,62
YALOVA	157	99,000	0,63
ELAZIĞ	157	102,000	0,65
ÇORUM	157	103,000	0,66

Grafik 4.15 Şehirlerin Toplam Alt Ölçütleri Karşılama Oranları

SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu doktora çalışması, Türkiye’deki e-devlet uygulamalarından biri olan şehir belediye web sitelerinin işlevselliğini ortaya çıkarmaya dönüktür. 51 şehir belediye web sitesi, on beş ana ölçüte ve bunlara bağlı alt ölçütlere dayalı olarak incelenmiş ve yeterlilikleri tespit edilmiştir. Buna göre şehir belediye web siteleri;

Web sitelerine erişim açısından yeterli düzeydedir.

Web sitelerinin tasarımı açısından oldukça yeterli düzeydedir.

Web sitelerinde dolaşım açısından oldukça yeterli düzeydedir.

Web sitelerinin çekiciliği açısından yeterli düzeydedir.

Web sitelerinde şehirde yaşayanlara yönelik hizmetler açısından yetersiz düzeydedir.

Web sitelerinde şeffaflık açısından oldukça yeterli düzeydedir.

Web sitelerinde turistlere yönelik hizmetler ve şehrin tanıtımı açısından yeterli düzeydedir.

Web sitelerinde plan ve projeler açısından yeterli düzeydedir.

Web sitelerinde yönetici bilgileri açısından oldukça yeterli düzeydedir.

Belediye-yerel girişimcilik- sivil toplum bağı açısından oldukça yetersiz düzeydedir.

Siteden vatandaşa doğru kurulan pasif ilişki açısından oldukça yeterli düzeydedir.

Vatandaştan siteye doğru kurulan pasif ilişki açısından oldukça yetersiz düzeydedir.

Siteden vatandaşa doğru kurulan eşanlı ilişki açısından oldukça yetersiz düzeydedir.

Vatandaştan siteye doğru kurulan eşanlı ilişki açısından oldukça yetersiz düzeydedir.

Belediye hizmetleri açısından yeterli düzeydedir.

1983 yılında Bilgi Teknolojileri Yüksek Kurulunun (BTYK) kurulmasıyla başlayan ve 2004 yılı şubat ayında “e-avrupa 2005”e taraf olunmasıyla hızlanan e-

devlet süreci, 2008 yılında tek duraktan hizmet anlayışının www.turkiye.gov.tr adresinden sunulmasıyla günümüze kadar gelmiştir (Tarhan, 2011:242). E-devlet gelişimi dinamik bir yapıdadır. Her geçen gün kamu kuruluşları, vatandaşları ilgilendiren hizmetleri elektronik ortama taşımaya ve bilgilerini sürekli değiştirmeye ve güncellemeye devam etmektedirler. Günümüzde e-devlet gelişiminde kat edilen mesafe gün geçtikçe azımsanamayacak ölçüde artmaktadır. Vatandaşların, iş dünyasının ve diğer kurumlarının e-devlet hizmetlerinden faydalanmaları için tek müracaat ettikleri yer kamu kurum ve kuruluşlarının web siteleridir. Belediyelerin şehirde yaşayan bireylere sundukları hizmetlerden faydalanmaları için müracaat edecekleri yer de belediye web siteleridir. Bu bağlamda şehir belediyelerinin (51 şehir) e-devlette geldikleri seviyeyi ortaya koymak amacıyla yaptığımız bu çalışmada, belediye web siteleri 15 ana ölçüt ve bunlara ait alt ölçütler ile analiz edilmiştir. Elde edilen Sonuç 0.57 ile “yeterli” çıksa da istenilen seviyede değildir. Belediyeler özellikle “oldukça yetersiz” , “yetersiz” alanlar başta olmak üzere “yeterli” alanlarda da web sitelerini geliştirmesi gerekmektedir. Yaptığımız bu çalışmada belediye web sitelerinde “yeterli” , “yetersiz” ve “oldukça yetersiz” alanlarda en çok görülen eksiklikler hususunda önerilerde bulunacağız.

BELEDİYELERE YÖNELİK ÖNERİLER

1. Erişim

Erişim ana ölçütünde üç alt ölçüt kullanılmıştır. Elde edilen sonuç 0.50 ile “yeterli” düzeyde çıkmış olsa da, istenilen seviyede değildir. Erişim hususunda bütün şehir belediye web sitelerinde maalesef engellilere dönük erişim seçeneğinin olmadığı tespit edilmiştir. Oysa web sitelerinin engelliler için de ulaşılabilir ve kullanılabilir olması gerekmektedir. Kamu internet sitelerinin sadece belirli bir kullanıcı kitlesine değil, vatandaşların tamamına hitap etmesi gerekmektedir. Engelli ve kuruma gidemeyecek durumda olanların sunulan hizmetlerden faydalanması ve hayatlarının kolaylaşması en az diğer vatandaşlar kadar doğal haklarıdır. Belediyeler görme engelliler için bilgisayar ortamında sesli okuyan programlar, duyma engelliler için de sesli sunumun yanında metin, resim, animasyon vb. gibi araçlarla destekleyecek teknikle web sitelerini hazırlamalıdır.

2. Dolaşım.

Web sitelerinde kolay ve rahat dolaşım, kullanıcılar için oldukça önemli bir konudur. Dolaşım ana ölçütünde 7 alt ölçüt kullanılmıştır. Elde edilen sonuç 0.55 ile yeterli düzeyde çıksa da, istenilen seviyede değildir. Araştırmamızda dolaşım ana ölçütünde kullanılan alt ölçütlerden en fazla görülen eksiklikler aşağıda sıralanmıştır.

- Site İçi Arama Motoru Var mı?
- Site İçi Arama Motorunda Gelişmiş Arama Seçeneği (Sadece Kelime Değil, Konu, Tarih, Bölüm Gibi) Var mı?
- Kullanıcı Yön Oklarıyla Sayfadaki Yönünü (Yolunu) Kolay Bulabiliyor mu?

Kısıtlı zaman içinde bir siteden istediğini bulabilmek için en önemli yöntem site içi arama motorlarıdır. Kullanıcılar özellikle tarih, konu ve bölüm gibi kriterlerle istediği bilgilere rahat ve hızlı bir şekilde ulaşabilmelidir. Bu nedenle belediyeler web sitelerinde site içi arama motorları ile gelişmiş site içi arama motorlarını bulundurmalarıdır. Dolaşımı kolaylaştıran bir diğer araç olan ve istenilen sayfaya hızlı bir şekilde ulaşım sağlayan ve bu sayfalara kolaylıkla tekrar geri dönüş imkanı veren yön oklarına da web sitelerinde yer vermelidirler.

3. Çekicilik

Çekicilik ana ölçütünde 11 alt ölçüt kullanılmıştır. Elde edilen sonuç 0.62 “yeterli” düzeyde çıkmış olsa da, istenilen düzeyde değildir. Araştırmamızda çekicilik ana ölçütünde kullanılan alt ölçütlerden en fazla görülen eksiklikler aşağıda sıralanmıştır.

- Ana sayfaya girmeden dinamik medya görüntüsü var mı?
- Konuşma dosyası var mı?
- Fon müziği var mı?
- Animasyonlu metin var mı?

Kullanıcıların Web sitelerinde uzun süre vakit geçirmeleri web sitelerinin çekiciliğine bağlıdır. Kullanıcılar için web sitesinde, eğlenmek, bilgilenmek ve sıkılmadan zaman geçirmek, önemli bir beklentidir. Belediyeler web sitelerinde ana sayfaya girmeden önce (emlak vergisi ve çevre vergisinin 2. taksidini son güne

bırakmayın, önemli bir projenin tanıtımı, tamamlanan veya ihale aşamasında olan projelerin reklamı vb.) dinamik medya görüntüsü verebilir. Yine belediyeler, başkan veya yetkililerin önemli proje ve konularda konuşma doyasına, fon müziği ve animasyonlu metinlere de web sitelerinde yer vermelidir.

4. Web Sitelerinde Şehirde Yaşayanlara Yönelik Hizmetler

Web Sitelerinde şehirde yaşayanlara yönelik hizmetler ana ölçütünde 26 alt ölçüt kullanılmıştır. Elde edilen sonuç 0.47 ile “yetersiz” düzeyde çıkmıştır. Araştırmamızda, Web sitelerinde şehirde yaşayanlara yönelik hizmetler ana ölçütünde kullanılan alt ölçütlerden, en fazla görülen eksiklikler aşağıda sıralanmıştır.

- İş ilanları var mı?
- Belediye çalışanlarının iletişim bilgileri var mı?
- Resmi işlemler kılavuzu var mı?
- Randevu talep formu var mı?
- Protokol listesi ve iletişim bilgileri var mı?
- Evrak takip sistemi var mı?
- Sıkça sorulan sorular ve cevapları var mı?
- Siteden yükleme yapılacak bir şeyler var mı?
- Yazdırılabilir sayfa dönüşümü var mı?
- Gerekli dokümanlar birden çok doküman türünde (word, pdf, html v.s.) Ve ücretsiz sunuluyor mu?
- Bütün kullanıcılar için üye kaydı mümkün ve basit mi?
- Canlı ulusal ve yerel tv linkleri mevcut mu?
- Dil seçim modu var mı?

E-Belediyeciliğin temel amacı; belediyelerin sunduğu hizmetleri elektronik ortama taşıyıp yöre halkına , iş dünyasına diğer kurum ve çalışanlara etkin, verimli, hızlı ve herkese eşit mesafede hizmet sunmaktır.

Bu amaçla belediyeler;

- Şehirde yaşayan işsiz vatandaşların iş sahibi olmalarını sağlamak ve istihdamı arttırmak amacıyla, çalıştıracak eleman arayan işyerleri, şirketler ve iş kura ait iş ilanlarını web sitelerinde vermelidir.
- Katılımcılığın, şeffaflığın ve hesap verilebilirliğin artırılması ve vatandaş odaklı kurum bilincinin gelişmesi için belediye çalışanlarının iletişim bilgilerini web sitelerinde vermelidir.
- Vatandaşların belediyelerde yapacakları tüm işlemlerle (iş yeri ruhsatı, nikah, vb) ilgili, takip edecekleri yol, yöntem ve gerekli evrakları gösteren resmi işlemler kılavuzunu web sitelerinde vermelidir.
- Vatandaşlar bazen belediye üst yöneticileriyle yüz yüze görüşmek isteyebilirler. Görüşme gün ve saatinde yöneticilerin yerlerinde bulunmaları ve zamandan tasarruf için randevu talep formu web sitelerinde bulunmalıdır.
- Vatandaşların internet sitelerinden beklediği faydalardan bir tanesi de istedikleri bilgilere hızlı ve kolay ulaşmalarıdır. Vatandaşların talep duymaları halinde, il ve ülke protokol listesi ve bunlara ait iletişim bilgilerine web sitelerinde yer verilmelidir.
- Vatandaşların belediyede ki evraklarının hangi aşamada olduğunu, tamamlanıp tamamlanmadıklarını takip edebilecekleri evrak takip sistemine web sitelerinde yer vermelidir.
- Kullanıcılar tarafından sıkça sorulan sorular ve bunlara ait cevapların yer aldıkları alanlar web sitelerinde bulunmalıdır. Böylelikle sürekli aynı sorular gelmesinin önüne geçilmiş ve vatandaşların genel olarak karşılaştığı sorunlarla ilgili bilgilere ulaşım sağlanmış olur.
- Vatandaşların sıkça kullandıkları ve ihtiyaç duyduklarında yükleyecekleri bilgi ve programlar web sitelerinde bulunmalıdır.
- Sayfa biçimlendirilmesi yapılmamış formatta olan metinlerin, talep edilmesi halinde A4 kağıt boyutuna otomatik bir şekilde dönüştürülmesini ve yazdırılmaya hazır hale getirilmesini sağlayan yazdırılabilir sayfa dönüşümünün web sitelerinde olması sağlanmalıdır.

- İnternet sitelerinde bulunan bilgiler daha çok HTML formunda veya MS-Word formatında sunulmaktadır. Kullanıcılar bazen başka programlar (PDF, Exel vb.) türünden bu bilgileri elde etme ihtiyacı duyabilirler. Kullanıcıların bu taleplerini karşılamak için alternatif program türlerine de web sitelerinde yer verilmelidir.
- Kullanıcıların üye kaydı yaparak özel bazı hizmetlerden faydalanmaları, anında bazı bilgi ve haberleri elde etmek isteyebilirler. Belediye web sitelerine bütün kullanıcıların üye kaydını basit bir şekilde yapmaları sağlanmalıdır. Bu durum vatandaş memnuniyeti açısından fayda sağlayacaktır.
- Vatandaşlar, belediye çalışanları boş zamanlarında eğlenceli vakit geçirmek veya ilde ki ve ülkede ki gündemden haberdar olmak için tv izlemek isteyebilirler. Bu nedenle canlı ulusal ve yerel tv kanallarına ulaşım linkine web sitelerinde yer vermelidirler.
- Bazı kullanıcıların (yabancılar) bilgileri Türkçe dışında bir dilde talep etmeleri durumunda, bunu mümkün kılacak şekilde web sitelerinde hizmet vermelidir.

5. Web Sitelerinde Turistlere Yönelik Hizmetler ve Şehrin Tanıtımı

Web sitelerinde turistlere yönelik hizmetler ve şehrin tanıtımı ana ölçütünde 22 alt ölçüt kullanılmıştır. Elde edilen sonuç 0.58 ile “yeteli” düzeyde çıkmış olmasına rağmen istenilen seviyede değildir. Araştırmamızda, Web sitelerinde turistlere yönelik hizmetler ve şehrin tanıtımı ana ölçütünde kullanılan alt ölçütlerden, en fazla görülen eksiklikler aşağıda sıralanmıştır.

- Şehirdeki korunan alanlar hakkında bilgi var mı?
- Şehirdeki korunan alanlar hakkında bilgi var mı?
- Şehirdeki konaklama olanakları hakkında bilgi var mı?
- Restoran ve yemek hizmetleri hakkında bilgi var mı?
- Eğlence hizmetleri hakkında bilgi var mı?
- Yerel ulaşım (köy garajı) hakkında bilgi var mı?
- Dil değiştirme seçeneği var mı?

Belediyeler;

- Çeşitli amaçlarla ile gelmiş yerli ve yabancı turistlerin gezip görmek isteyecekleri (milli park, tabiat parkı, tabiat anıtları, tabiat koruma alanları, doğal sit alanları, yaban hayatı geliştirme sahaları vb.) korunan alanlar ilgili bilgileri web sitelerinde vermelidir.
- Çeşitli amaçlarla kente gelmiş yerli ve yabancı turistlerin konaklayabilecekleri (otel, motel, dağ evi, tatil köyü, pansiyon, aile pansiyonu vb.) yerler ile ilgili tüm bilgilere (iletişim, ulaşım, fiyat vb.) web sitelerinde yer vermelidir
- Çeşitli amaçlarla kente gelmiş yerli ve yabancı turistlerin yeme içme ihtiyaçlarını karşılayacakları, kaliteli yemek yapan, hizmet veren, hijyen ve yöresel yemeklerin sunulduğu restoranlarla ilgili bilgileri web sitelerinde vermelidir.
- Çeşitli amaçlarla kente gelmiş yerli ve yabancı turistler için hoş ve eğlenceli vakit geçirecekleri eğlence, gezi programları ve gezilecek yerlerle ilgili bilgileri web sitelerinde vermelidir.
- Çeşitli amaçlarla kente gelmiş yerli ve yabancı turistler için şehir içi otobüs, tramvay, trambüs, minibüs, çevre köy ve kasabalara giden otobüsler, bunların garajları, kalkış saatleri, seyir güzergahları, durakları vb. ile ilgili bilgileri web sitelerinde vermelidir.
- Bilişim çağını yaşadığımız günümüzde yabancılar belediye web sitelerini kendi dilleriyle incelemek isteyebilirler. İle gelmiş turistlere, alternatif dilde bilgilerin sunulduğu dil değiştirme seçeneğinin web sitelerinde bulundurmaları gerekmektedir.

6. Web Sitelerinde Plan ve Projeler

Web sitelerinde plan ve projeler ana ölçütünde 9 alt ölçüt kullanılmıştır. Elde edilen sonuç 0.68 ile “yeterli” düzeyde çıkmış olsa da istenen seviyede değildir. Araştırmamızda, Plan ve Projeler ana ölçütünde kullanılan alt ölçütlerden, genel olarak en fazla görülen eksiklikler aşağıda sıralanmıştır.

- Performans programı var mı?
- Kentsel dönüşüm hakkında bilgi var mı?
- Projelerin teknik ve finansal detayları hakkında bilgiler var mı?

- Günümüzde sadece vergi vermekle yetinmeyen, verdiği paraların nerelerde, nasıl ve rantabl kullanılıp kullanılmadığını öğrenmek isteyen ve hesap soran bir vatandaş profili ile karşı karşıyayız. Belediyelerin kamu kaynaklarını etkili, ekonomik, verimli kullanmaları gerekmektedir. Bu nedenle belediyelerin program dönemine ilişkin performans hedefleri ve bunların kaynaklarını içeren bilgileri web sitelerinde sunmaları gereklidir. Bu, mali saydamlık ve hesap verebilirlik ilkeleri açısından önemlidir.
- 6306 sayılı “Afet Riskli Yapıların Yenilenmesi Hakkında Kanuna” göre kentte afet riski taşıyan yerlerin belirlenip, sağlıklı ve yaşanabilir hale getirilmesi gereklidir. Yine kanun Türkiye’nin her tarafında ki kentlerde ve köylerde ekonomik ömrünü tamamlamış, yıkılma riski taşıyan binaların devletin sağladığı kredi, kira yardımı, belediyenin harç ve vergi avantajıyla yeniden yapılmasını öngörmektedir. Bu nedenle belediyeler vatandaşların, kentsel dönüşümden nasıl yararlanılacağını, sağlanacak kredi ve kira yardımını, harç ve vergi muafiyetini, müteahhit seçimini, kentsel dönüşümün sağladığı tüm avantajları web sitelerinde vermelidir.
- Yapılan ve yapılacak olan projelerin teknik detayları ile projelerin kaç mal olacağını, finansal kaynağını, hangi kaynaklardan sağlanacağını, nerelerde ve ne kadar kullanılacağını gösteren finansal detaylar hakkındaki tüm bilgileri web sitelerinde vermelidir. Bu mali saydamlık, şeffaflık ve hesap verilebilirlik ilkeleri açısından önemlidir.

7. Belediye Yerel Girişimcilik - Sivil Toplum Bağı

Belediye Yerel Girişimcilik - Sivil Toplum Bağı ana ölçütünde 6 alt ölçüt kullanılmıştır. Elde edilen sonuç 0.12 ile “oldukça yetersiz” düzeyde çıkmıştır. Araştırmamızda, belediye yerel girişimcilik - sivil toplum bağı ana ölçütünde kullanılan alt ölçütlerden, en fazla görülen eksiklikler aşağıda sıralanmıştır.

- Belediye web sitelerinden yerel organizasyonlara ve birliklerin web sitelerine köprüler var mı?
- Yerel kültürel organizasyonların web sitelerine köprüler var mı?
- Yerel spor organizasyonlarının ve kulüplerin web sitelerine köprüler var mı?
- Yerel işletme ve girişimlerin web sitelerine köprüler var mı?

- Belediye şirketlerine ilişkin bilgiler var mı?
 - Yerel medyanın web sitelerine köprüleri var mı?
- Kentteki insanların, ortak istekleri için çalışan birlik, dernek ve organizasyonlar bulunmaktadır. Belediyeler web sitelerinde, bu birlik, dernek ve organizasyonların (eğlence ve spor kulüpleri, müzik dernekleri, kültür dernekleri, dini dernekler ve birlikler, sendikalar, siyasi dernekler, gençlik ve öğrenci birlikleri, işadamları birlikleri, sanat dernekleri, sosyal dernekler, hayvanları koruma dernekleri, ebeveyn dernekleri, aşçılık kulüpleri, bilgisayar kulüpleri vb.) web sayfalarına köprüler vermelidir.
- Belediyeler şehirde kültürel organizasyon (tarihi yerler gezisi, tiyatro, opera binaları, müzeler, doğum günü, nişan törenleri, kına geceleri, düğün, anneler ve babalar günü, konferans, tanıtım günleri vb.) tertip eden yerlerin ve firmaların web adreslerine internet sitelerinde köprüler vermelidir.
- Belediyeler web sitelerinde, şehirdeki spor kulüplerinin (atıcılık, okçuluk, voleybol, basketbol, tenis, futbol vb.) web adreslerine köprüler vermelidir. Çünkü sağlıklı nesiller yetiştirmek, gençleri kötü alışkanlıklardan korumak açısından önem arz etmektedir.
- Belediyeler, yerel iş imkanları ortaya çıkararak, şehirde istihdam, sosyal ilerleme, kişi başına düşen gelir ve şehrin ekonomik gelişmesine katkıda başat rol oynayan yerel işletme ve girişimlerin web adreslerine, kendi web sitelerinde köprüler vermelidir. Vatandaşlar bu köprüler sayesinde yerel girişimleri inceleme, bilgi edinme fırsatı bulacaklardır.
- 3 Temmuz 2005 tarih ve 5393 sayılı belediye kanununun belediyelere verdiği görevleri yerine getirebilmesi için güçlü mali kaynağa ihtiyaç vardır. Belediyeler kendilerine verilen görev ve hizmet alanlarında ilgili mevzuata göre şirketlere ortak olabilir veya bizzat kendisi kurabilir. Bu şirketlerin amacı gelir yaratmak, istihdam oluşturmak, belde sakinlerinin müşterek ihtiyaçlarını karşılamak ve yerel imkanları değerlendirmektir. Belediyeler kurdukları şirketlerle ilgili tüm bilgileri (yaptıkları işler, elde ettikleri karlar, çalıştırdığı eleman sayısı vb.) web sitelerinde vermelilerdir. Bu husus şeffaflık, saydamlık ve hesap verebilirlik ilkeleri açısından önemlidir.

- Vatandaşların yaşadıkları yerde olup bitenden haberdar olması, doğru bilgilendirilmesi ve farklı açılardan gelişmesi için yerel medya (tv, gazete, radyo, dergi vb.) web sitelerinin adreslerine, belediye web sitelerinde köprüler verilmelidir.

8. Vatandaşın Siteye Doğru Kurulan Pasif İlişki

Vatandaşın siteye doğru kurulan pasif ilişki ana ölçütünde 6 alt ölçüt kullanılmıştır. Elde edilen sonuç 0.22 ile “oldukça yetersiz” düzeyde çıkmıştır. Araştırmamızda, vatandaşın siteye doğru kurulan pasif ilişki ana ölçütünde kullanılan alt ölçütlerden, en fazla görülen eksiklikler aşağıda sıralanmıştır.

- Elektronik oylama var mı?
- Online anket var mı?
- Dosya gönderebilme seçeneği var mı?
- Site üzerinden e-imza ile işlem gerçekleştirebilme seçeneği var mı?
- Yerel demokratikleşmenin gelişmesi, halkın yönetime katılması ve vatandaş odaklı hareket edilmesi için, yerele ait sorunlara yönelik kamuoyu yoklaması yapılması ve ona göre kararlar alınması önemlidir. Belediyeler çeşitli yöntemlerle (kiosklar, delikli kart vb.) yapılan elektronik oylama sistemlerine web sitelerinde yer vermelidir.
- Halka en yakın demokratik bir kuruluş olan belediyelerin en önemli görevi vatandaşların beklentilerine uygun ve kaliteli hizmet sunmalarıdır. Seçimle iş başına gelen görevlilerin tekrar göreve gelmeleri yerel halkın memnuniyetine bağlıdır. Halkın belediyelerin sunduğu hizmet ve yaşam kalitesinin değerlendirilmesi ve bu hizmetlerden memnuniyet dereceleri belediyeler tarafından yapılan online anketlerle ölçülebilir. Bu, vatandaşların beklentilerinin ne oranda karşılandığını belirleme açısından önemlidir. Bu nedenle belediyeler online anket sistemini web sitelerinde bulundurmmalıdır.
- Gelişen teknolojilerle beraber dosya boyutları da artmıştır. Dosya gönderimi için internet üzerinden mail adresleri kotadan dolayı yetersiz kalmıştır. Vatandaşların belediye web sitelerinde, küçük ve büyük boyutta dosyaların (boyut sınırlaması olmadan) gönderimi için dosya gönderme seçeneği bulunmalıdır.
- Yetkili kuruluşlardan e-imza sertifikası almış kişiler, elektronik ortamda ki belgeleri e-imza ile imzalayıp işlemlerini yapmak isteyebilir. Belediyelerin web sitelerinde,

ıslak imzayla eş değerde olan e-imza ile işlem seçeneğinin bulunması kuruma gitmeden işlem yapma açısından önemlidir.

9. Siteden Vatandaşa Doğru Kurulan Eş Anlı İlişki

Siteden vatandaşa doğru kurulan eş anlı ilişki ana ölçütünde 5 alt ölçüt kullanılmıştır. Elde edilen sonuç 0.00 ile “oldukça yetersiz” düzeyde çıkmıştır. Araştırmamızda, siteden vatandaşa doğru kurulan eş anlı ilişki ana ölçütünde kullanılan alt ölçütlerin hepsinde eksiklikler görülmüştür. Bunlar aşağıda sıralanmıştır.

- Eşanlı video konferans gerçekleştirebilme var mı?
 - Eşanlı buluşma-görüşme gerçekleştirilebilme var mı?
 - Eşanlı tartışma- eleştirme var mı?
 - Eşanlı radyo dinleyebilmek var mı?
 - Eşanlı interaktif oyunlar var mı?
- Belediyeler, birden fazla kullanıcının eş anlı olarak ses ve görüntülü iletişimde bulunmalarını sağlayan video konferans teknolojisini, web sitelerinde bulundurmaktadır.
- Belediyeler, vatandaşların belediye yöneticileriyle eş anlı görüşme imkanını da, web sitelerinde sağlamaktadır.
- Eş anlı olarak vatandaşların belediye ile ilgili konularda, belediye çalışanlarıyla yazılı olarak tartışma ve eleştirme imkanları belediye web sitelerinde verilmelidir.
- Her geçen gün karmaşılaşan yaşamda vatandaşların ihtiyaçları ve arayışları değişmektedir. Vatandaşlar bazen boş zamanlarını değerlendirmek ve eğlenceli vakit geçirmek isteyebilir. Bu nedenle eş anlı radyo dinleme imkanı ve eş anlı oyun oynamak isteyenler için eğlenceli, eğitici (zeka oyunları, beceri oyunları, matematik oyunları, spor oyunları vb.) oyunlar belediye web sitelerinde bulunmalıdır.

10. Vatandaştan Siteye Doğru Kurulan Eş Anlı İlişki

Vatandaştan siteye doğru kurulan eş anlı ilişki ana ölçütünde 3 alt ölçüt kullanılmıştır. Elde edilen sonuç 0.00 ile oldukça yetersiz düzeyde çıkmıştır. Araştırmamızda, Vatandaştan siteye doğru kurulan eş anlı ilişki ana ölçütünde kullanılan alt ölçütlerin hepsinde eksiklikler görülmüştür. Bunlar aşağıda sıralanmıştır.

- Eşanlı tartışma forumu var mı?
 - Eşanlı chat odaları var mı?
 - Eşanlı iki yönlü haberleşme grupları var mı?
- Belediyelerin web sitelerinde eş anlı tartışma forumları bulunmalıdır. Bu forumlar kurum politikaları göz önünde bulundurularak mutlaka kontrollü (moderatör) olmalıdır. Kayıtlı kullanıcıların girmesine izin verilmelidir. Forum yöneticileri uygunsuz içerikleri silebilmeli veya sorumlu kişilerin üye kayıtlarını iptal edebilmelidir.
- -Belediyeler web sitelerinde metin tabanlı sohbet etmek isteyen kullanıcılar için sohbet odalarına yer vermelidir.
- Belediyeler internet üzerinden telefon ve bilgisayarlar arası sesli görüşme yapabilme teknolojilerine de web sitelerinde yer vermelidir.

11. Belediye Hizmetleri

Belediye hizmetleri ana ölçütünde 26 alt ölçüt kullanılmıştır. Elde edilen sonuç 0.59 ile “yeterli düzey” de çıkmış olsa da, istenilen seviyede değildir. . Araştırmamızda, belediye hizmetleri ana ölçütünde kullanılan alt ölçütlerden, en fazla görülen eksiklikler aşağıda sıralanmıştır.

- Meslek edindirme kursları
 - Online hal fiyatları
 - Belediye bursları
 - Ambulans
 - Sağlık
 - Engelliler
 - Afet yönetimi
 - Enerji verimliliğine ilişkin çalışmalar var mı?
- Belediyeler iş gücü piyasalarının talep ettiği tüm mesleklerde işsiz olanların niteliklerini geliştirip istihdam edilmelerini sağlamak amacıyla meslek edindirme kursları tertip etmeli ve bunlara web sitelerinde yer vermelidir.

- Belediyeler sebze-meyve halindeki sebze ve meyvelerin, yine varsa balık halindeki balıkların en düşük ve en yüksek fiyatlarını güncel olarak web sitelerinde vermelilerdir.
- Bir siyasal partinin 2008 yılında Anayasa Mahkemesi'ne başvurusu üzerine öğrenci bursları kalkmış olmasına rağmen, belediyeler değişik adlarla ortaöğretim ve üniversite öğrencilerine burs duyurularını internet ortamında vermeye devam etmekteledir. Belediyeler öğrencilere sosyal yardım desteği veriyorsa web sitelerinde bunların şartlarını, kimlere verildiğini, burs fiyatını belirtmeleri gereklidir.
- Belediyeler şehir sınırları içinde ikamet edip, sağlık kurum ve kuruluşlarına ulaşımını tek başına yapamayacak (yaşlı, yatalak, engelli) vatandaşların hasta nakil ihtiyaçlarını karşılamak için ambulans bulundurmaları ve web sitelerinde belirtmeleri gerekmektedir.
- Belediyeler şehirdeki hasta, yaşlı, engelli, yatalak vatandaşlara varsa hastanelerinde, yoksa belediye sağlık çalışanlarıyla evde bakım hizmetleri (yara bakımı, idrar sondası takıp çıkarma, serum takma, enjeksiyon yapma, ağız ve diş bakımı hizmetleri vb.) vermeleri ve bunu web sitelerinde belirtmeleri gereklidir.
- Belediyeler, engellilere ve ailelerine ihtiyaç duydukları hizmetleri (çevre koşullarını iyileştirmek, bağımsız hareket etmelerine destek olmak, kapasitelerini geliştirmek, toplumsal üretime katkıda bulunmalarını sağlamak vb.) yerinde vermeleri ve bunu web sitelerinde belirtmeleri sosyal belediyeçilik açısından önemlidir.
- Ülkemiz deprem, sel, heyelan, çığ gibi doğal afetlerin olduğu bir bölgede bulunmaktadır. Doğal afet durumunda can ve mal kaybını azaltmak için belediyelerin yapacakları tüm faaliyetler afet yönetimi başlığıyla web sitesinde bulundurulmalıdır.
- Dünyada doğal enerji kaynaklarının kıtlığı ve enerjiye olan talebin gün geçtikçe artması ülkemizde enerjinin daha verimli kullanılmasına yönelik önlemleri gündeme getirmiştir. Belediyeler de hizmet verdiği bütün noktalarda elektrik, doğal gaz, araç yakıtı vb. enerjileri verimli ve etkin kullanmak, israfın önüne geçmek, toplumda bu bağlamda enerji kültürü oluşturmak amaçlarıyla çeşitli çalışmalar yapmak ve bu çalışmaları web sitelerinde belirtmek durumundadır.

- Belediyeler bu eksiklerini giderdiklerinde; Vatandaşların e-devlet hizmetlerinden faydalanma düzeyleri ve yaşam kaliteleri artacaktır. Ayrıca belediyelerin e-devletleşme düzeyleri de artmış olacaktır.



GELECEKTE YÜRÜTÜLECEK ARAŞTIRMALARA YÖNELİK ÖNERİLER

Günümüz bilişim teknolojilerindeki gelişmelerle birlikte, e-devlet üzerindeki teorik çalışmaların yanı sıra, ampirik çalışmalarda giderek yaygınlaşmıştır. Ampirik çalışmaların bir bölümü, e-devlet uygulamalarını web siteleri üzerinden içerik analizi, bir bölümü de anket yöntemiyle irdellemektedir. Ayrıca, her iki yöntemi uygulayan çalışmalara da rastlanmaktadır. (Aktel, 2009:225-226) Bu araştırmada içerik analizi yöntemi kullanılmıştır.

- Bu araştırma bundan sonra, bu konuda yapılacak araştırmalarda araştırmacılara yol gösterecektir.
- Bu araştırma bundan sonra, Araştırmacıların belediye web sitelerindeki mevcut eksiklere yoğunlaşmalarını sağlayacaktır.
- Bu araştırma bundan sonra, Araştırmacıların mevcut kriterlerle belediyelere dönük anket yöntemini kullanmaları halinde, kendilerine soru hazırlama bakımından yardımcı olacaktır.
- Bu araştırma bundan sonra, Araştırmacıların mevcut kriterlerle vatandaşlara dönük anket yöntemini kullanmaları halinde, kendilerine soru hazırlama bakımından yardımcı olacaktır.
- Bu araştırma bundan sonra, Araştırmacıların mevcut kriterlerle başka ülkelerdeki belediye web sitelerini analiz çalışmalarında kendilerine yardımcı olacaktır.
- Bu araştırma bundan sonra, araştırmacıların mevcut kriterlerle e-devlet bakımından gelişmiş ülkelerle, ülkemizdeki belediye web sitelerini mukayeseli analizlerinde kendilerine yardımcı olacaktır.
- Araştırmacılar bu araştırmadan yola çıkarak, e-devlet bakımından gelişmiş ülkelerin web sitelerinden daha fazla, daha geniş ölçekte kriter oluşturmalarında kendilerine yol gösterecektir.

KAYNAKLAR

- Akgün, B., (2003), “Küreselleşme, Sanal Siyaset ve E-Demokrasi”, Küresel Sistemde Siyaset, Yönetim, Ekonomi, Çizgi Kitabevi, Konya.
- Akses, S., (2011), Avrupa Birliği’nin E-Devlet Politikası, http://www.ikv.org.tr/images/upload/data/files/33-abnin_edevlet_politikasi__nisan_2011_.pdf, Erişim: 23.11.2017
- Aktan, C.C., (2003), Değişim Çağında Devlet, Çizgi Kitabevi, Konya.
- Aktel, M., (2009), “İl Belediye Web Sitelerinin İşlevselliği Üzerine Bir Araştırma”, Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Cilt 14, Sayı 2, ss. 223-240
- Alodalı, F. B., Tuncer, A., Usta, S., ve Halis, M., (2012). Yerel Yönetimlerde E-Belediyecilik Uygulamaları: Akdeniz Bölgesi Örneği. Manas Sosyal Araştırma Dergisi, 1 (1) http://journals.manas.edu.kg/mjsr/archives/Y2012_V01_I01/6ab8844f3c35ae51ae16111bae03f45d.pdf, Erişim: 1.10.2016
- Altınok, A. R., (2005), “E-Dönüşüm Yolunda Türkiye: E-Devlet Stratejisi Hazırlama Süreci ve Yaşanan Sorunlar”, Bilgi Çağında Türk Kamu Yönetiminin Yeniden Yapılandırılması-I, Birinci Baskı, Editörler: Ahmet Nohutçu-Asım Balcı, Beta Basım, İstanbul.
- Arifoğlu, A., ve Diğerleri (2002), E-Devlet Yolunda Türkiye, Türkiye Bilişim Derneği, https://www.google.com.tr/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=7&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwjF3ZPC1t7XAhWQoqQKHR6cDigQFghfMAY&url=http%3A%2F%2Fcontent.lms.sabis.sakarya.edu.tr%2Fuploads%2F40700%2F34153%2Fedevlet_hafta7_8.pptx&usg=AOvVaw10VcwEiyRYLl5-rO4aZ2rt, Erişim: 28.11.2017
- Arifoğlu, A., (2004), E-Dönüşüm: Yol Haritası, Türkiye, Dünya, Sas Bilişim Yayınları Ankara.
- Ateş, H., (2002), “Bilgi Çağında Kamu Yönetimi: Geleneksel Bürokrasi- den Bilgiselleştirilmiş Bürokrasiye Geçiş”, I. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi, Kocaeli Üniversitesi İİBF Yayını, İzmit.
- Ateş, H., (2003), “E-Devletin Kurumsal Temelleri: Eleştirel Bir Yaklaşım”, Kamu Yönetiminde Kalite 3. Ulusal Kongresi, TODAİE, Ankara.

- Backus, M., (2001). E-Governance and Developing Countries: Introduction and Examples. www.ftpiicd.org/files/research/reports/report3.pdf, Erişim: 06.05.2016.
- Balcı, A., (2003a), E-Devlet: Kamu Yönetiminde Yeni Perspektifler, Fırsatlar ve Zorluklar. (Editörler: Asım Balcı, Ahmet Nohutçu, Namık Kemal Öztürk ve Bayram Coşkun), Kamu Yönetiminde Çağdaş Yaklaşımlar – Sorunlar, Tartışmalar, Çözüm Önerileri, Modeller, Dünya ve Türkiye Yansımaları, Seçkin Yayıncılık, Ankara. 265-280
- Balcı, A., (2003b). Kamu Yönetiminde ‘Hesap Verebilirlik’ Anlayışı. (Editörler: Asım Balcı, Ahmet Nohutçu, Namık Kemal Öztürk ve Bayram Coşkun). Kamu Yönetiminde Çağdaş Yaklaşımlar – Sorunlar, Tartışmalar, Çözüm Önerileri, Modeller, Dünya ve Türkiye Yansımaları, Seçkin Yayınları, Ankara. 115-133
- Basu, S., (2004), E-Government and Developing Countries: An Overview. *International Review of Law Computers & Technology*, 18 (1), 109-132.
- Bélanger, F., Hiller, J.S. (2006), A Framework for E-government: Privacy Implications. *Business Process Management Journal*, 12(1), 48-60.
- Bengshir, T. K., ve Akay, A., (2006), Bir Kamu Politika Aracı Olarak Coğrafi Bilgi Sistemleri: Türkiye’de Belediyelerin Coğrafi Bilgi Sistemi Uygulamalarının Değerlendirilmesi. *Çağdaş Yerel Yönetimler*, 15 (1), 31–46.
- Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı (2006-2010)
[,http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2006/07/20060728-7.htm](http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2006/07/20060728-7.htm),
 Erişim:12.10.2016
- Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı, (2015-2018),
<http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2015/03/20150306M1-2.htm>,
 Erişim:17.11.2016
- Bilişim ve Ekonomik Modernizasyon Raporu, worldbank.org/curated/en/1993/03/699080/turkey-informatics-economic-modernization, Erişim: 12.09.2016
- Bozkurt, Ö. ve Ergun, T., (2008), Kamu Yönetimi Sözlüğü (Editör Seziye Sezen) 2. Baskı, TODAİE Yayınları, Ankara.
- Büke, A., (2002), “e-Devlet Kavramı ve Türkiye’de e-Devlet”, Enformasyon ve Dokümantasyon Müdürlüğü, İzmir Ticaret Odası, İzmir.
- Candemir, A. ve Savaşçı Kazançoğlu, İ., (2009), “E-Belediye Çerçevesinde Ege Bölgesi

Kıyı Belediyelerinin Web Sitelerinin İçerik Analizi Yöntemiyle Değerlendirilmesi”, 7. Uluslararası Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi Bildiriler Kitabı.

- Canman, D., (2000), İnsan kaynakları Yönetimi (1. Baskı), Yargı Yayınevi, Ankara.
- Çayhan, E., (2002), “Avrupa Birliği'nde E-Devlet”, II. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi, Kocaeli.
- Çelik, K., (2003). E-Devlet ve Yeniden Yapılanma. Türk İdare Dergisi, Sayı 440, Eylül, 149-158.
- Delibaş, K., ve Akgül A. E., (2010), Dünyada ve Türkiye'de E-devlet Uygulamaları: Türkiye'de E-demokrasi ve E-katılım Potansiyellerinin Harekete Geçirilmesi, file:///C:/Users/user/Downloads/5000093052-5000132309-1-PB%20(2).pdf, Erişim. 27.11.2017
- Demirel, D., (2006), E-Devlet ve Dünya Örnekleri, <http://kontrol.bumko.gov.tr/Eklenti/6833,demirel-d-e-devlet-ve-dunya-ornekleri.pdf?0>, Erişim: 27.11.2017
- Devlet Planlama Teşkilatı, (2005a), E Devlet Proje ve Uygulamaları, http://www.bilgitoplumu.gov.tr/wp-content/uploads/2014/04/e-Devlet_Proje_ve_Uygulamalari_2005.pdf, Erişim: 29.11.2016
- Devlet Planlama Teşkilatı, (2006), Bilgi Toplumu Stratejisi (2006-2010), DPT Yayınları, Ankara.
- Devlet Planlama Teşkilatı, (2005b), E Dönüşüm Türkiye Projesi 2003-2004 KDEP Uygulama sonuçları ve 2005 Eylem Planı, DPT Yayınları, Ankara.
- Drüke, H., ve diğerleri, (2005), “Local Electronic Government”, 2005, USA
- Evans, D., ve Yen, D.C., (2007). American E-Government Service Sectors and Applications. (Editörler: Ari-Veikko Anttiroiko ve Matti Mäkiä). Encyclopedia of Digital Government. Hershey: Idea Group Reference, 49-55.
- Erdal, M., (2004), E-Devlet - E-Türkiye ve Kurumsal Dönüşüm, Filiz Kitabevi, İstanbul.
- Ergun, T., (2004), Kamu Yönetimi Kuram ve Siyasa Oluşturma, TODAİE, Yayın No: 322, Ankara., s. 490 Link: <http://www.mahalli-idareler.gov.tr/Mahalli/Istatistik.aspx>, Erişim: 10.11.2016

- Güler, B. A., (2001), “Yerel Yönetimler ve İnternet”,
<http://inettr.org.tr/inetconf7/Sunum/yerelyonetim.doc>, Erişim: 28.12.2016
- Güngör, S., (2007), Kamu Hizmetlerinin Sunumunda Yeni Bir Olgı: E-Devlet. Türk İdare Dergisi, Yıl 79, Sayı 457, 126–141.
- Güler, M., ve Döventaş, E., (2009), Elektronik Devletten (E-Devlet) Mobil Devlete (M- Devlet) Geçişte Türkiye’ de Yerel Yönetim Uygulamaları. Hitit Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 1(2), 25-49. Enstitüsü Dergisi, 1(2), 25-49.
- Gürler H. G., (2005), “Afyonkarahisar Belediyesinde e-Belediye Uygulamaları ve Yerel Farkındalık”, Afyon Kocatepe Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi, C.7, S.2. 65-84
- Haig M., (2000). E-PR: The Essential Guide To Public Relations On the Internet.UK: Kogan Page
- Henden H., B., Henden R., (2005), “Yerel Yönetimlerin Hizmet Sunumlarındaki Değişim ve e-belediyecilik” Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi, Güz, C. 4, S. 14 48-66
- Henden, H., B., (2005), Katılımcı Yerel Yönetim Anlayışında E Belediyeciliğin Yeri ve Önemi, Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi.
- İnce, M., (2001), Elektronik Devlet Kamu Hizmetlerinin Sunumunda Yeni İmkanlar, DPT Yayını, Ankara.
- Karaaslan Y., (2011), Kurumsal Çerçeve E-Devlet: Dünya Uygulamaları Işığında Türkiye Örneği, Doktora tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, <http://acikerisim.deu.edu.tr/xmlui/bitstream/handle/12345/12116/298116.pdf?sequence=1&isAllowed=y>, Erişim 19.12.2016.
- Karaduman M. ve Karaduman S., (2004), “Yerel Yönetimlerde E-Belediyecilik Uygulamaları: İzmir ve Antalya Büyükşehir Belediyesi Web Sitesi Analizi”, Yerel Yönetimler Kongresi Düünden Bugüne Yerel Yönetimlerde Yeniden Yapılanma Bildiriler Kitabı, 3–4 Aralık, Çanakkale. 371–381
- Kayalı C.A., Yereli A.N., (2016) “Türkiye’de Bilgi Toplumu Yaratılması ve e-Devlet Uygulamalarına Genel Bir Bakış” Link:
http://www.ceterisparibus.net/kongre/kocaeli_1.htm, erişim: 25.04.2016.
- Kaypak, Ş., (2009), Küreselleşme Sürecinde E-Dönüşüm ve Belediyelere Yansıması. 7.Uluslararası Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi Bildiriler Kitabı, Yalova.

- Kerman U., Altan Y., Aktel M., Özaltın O., (2012), “Türkiye’ de E-Devlet: İl Düzeyinde Bir Analiz” , Sosyo-ekonomi Dergisi, Cilt 18, Sayı 18, ss. 45-80.
- Kırçova, İ., (2003), e-Devlet Uygulamaları ve Ekonomiye Etkileri, İTO Yayınları, İstanbul.
- Kızılyel, S., (2007), E-Devlet Güvenliğinin Sağlanmasında İdari Sorumluluk ve Yetki Paylaşımı. Türk İdare Dergisi, Sayı 456, Haziran, 55-79.
- Kuran, N.H., (2005), Devlet Baba’dan E-Devlet’e Türkiye İçin E-Devlet Modeli Analizi ve Model Önerisi, Birinci Basım, İstanbul Bilgi Üniversitesi Yayını, İstanbul.
- Layne, K., Jungwoo, L., (2001), “Developing Fully Functional Egovernment: A Four Stage Model”, Government Information Quarterly, 18: 2.
- Levine M., (2004). Halkla İlişkiler: Bir Gerilla Savaşı. Günhan Güney (Çev.), Rota, İstanbul.
- Maliye Bakanlığı Gelirler Genel Müdürlüğü, (2004), 2003 Yılı Faaliyet Raporu, Ankara.
- Marcel O.C., (2009), Development and Validation of a Scale for Measuring eGovernment User Satisfaction, Nova Southeastern University, Dissertation of Philosophy of Doctorate not Editioned
- Murat E., E-Devlet- E-Türkiye ve Kurumsal Dönüşüm, Filiz Kitabevi, İstanbul, 2004.
- Nadaroğlu, H., (1994), “ Mahalli İdareler Teorisi, Ekonomisi, Uygulaması”, Beta Yayınları, İstanbul.
- Nohutçu, A., ve Demirel, D., (2005). Türkiye’de E-Devlet Uygulamaları. Türk İdare Dergisi, Sayı 447, Haziran, 35-58.
- Nur, Ş., (2008), Demokrasi İçin Bir Araç: E-Belediye, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Marmara Üniversitesi, İstanbul.
- Obi, M. C., (2009), Development and Validation of a Scale for Measuring eGovernment User Satisfaction, Nova Southeastern University, Dissertation of Philosophy of Doctorate not Editioned.
- Obi, T., "2015 Waseda – Iac International E-Government.
- Obi T., Iwasaki N., (2015), A Decade of World e-Government Rankings, Waseda University, Institute of e-Government, Tokyo, Japan, file:///C:/Users/user/Downloads/Adecadeofworlde-Governmentrankings.pdf, Erişim:17.10.2016

- OECD (2003), The E-Government Imperative. Paris: OECD Publications Service.
- OECD (2004), Information Technology Outlook 2004. Paris: OECD Publications.
- Oğurlu, Y., (2010), İdare Hukukunda “E-Devlet” Dönüşümü ve Dijitalleşen Kamu Hizmeti, On İki Levha Yayıncılık, İstanbul.
- Onuncu Kalkınma Planı (2014-2018),
<http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2013/07/20130706M1-1-1.doc>,
 Erişim:15.11.2016
- Öğüt, A., (2003), Bilgi Çağında Yönetim, Nobel Basımevi, Ankara.
- Özçelik T. Ö.,(2010), http://content.lms.sabis.sakarya.edu.tr/Uploads/75862/33714/edevlet_7_8.pdf, Erişim 15.12.2016.
- Özgören M.R., “e-Devlet nedir?” <http://www.angelfire.com/hero/e-devlet/index.html>,
 Erişim: 07.04.2016.
- Özsağır, A., Küllük M., (2003), E-Devlet Yatırımlarının Geri Dönüşümü ve Ekonomik Büyümeye Etkisi, II. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi Tebliğleri Bildiriler Kitabı, Kocaeli Üniversitesi İ.İ.B.F Yayını, İzmit, 17-18 Mayıs.
- Öztürk, N.K., Coşkun, B., (2000), Kamu Yönetiminde Yeniden Yapılanma ve Kamu Hizmetlerinde Kalite: Etiksel Bir Bakış. Türk İdare Dergisi, Yıl: 72, Sayı: 426, 145-161.
- Parlak, B., (2003), Küreselleşme Sürecinde Modern Ulus-Devlet ve Kamu Yönetimi, (Editörler: Muhittin Acar ve Hüseyin Özgür). Çağdaş Kamu Yönetimi I - Konular, Kuramlar, Kavramlar, Nobel Yayınları, Ankara. 347-391
- Parlak, B., ve Sobacı, Z., (2008), Kuram ve Uygulamada Kamu Yönetimi Ulusal ve Küresel Perspektifler, Alfa Aktüel, 2.Baskı, İstanbul.
- Public Procurement Service, <http://www.pps.go.kr/english/>, Erişim: 22.10.2016
- Reddick, C.G., (2005), Citizen Interaction With Government: From The Street to Servers?. Government Information Quarterly, 22, 38-57.
- Riley, T.B., Sheridan, W., (2007), Information Sharing as a Democratic Tool. (Editörler: Ari-Veikko Anttiroiko ve Matti Mätkiä). Encyclopedia of Digital Government. Hershey: Idea Group Reference, 1058-1063.
- Sağsan, M., (2001), E-Devlet Toplumların Yeni Umut Işığı mı?” Stratejik Analiz Dergisi, Kasım, Asam Yayınları Cilt: 2, Sayı: 19,
<http://basketbolcuyumdur/~msagsan/downloads/e.pdf>,. Erişim:12.12.2014

- Saran, U., (2004), Kamu Yönetiminde Yeniden Yapılanma – Kalite Odaklı Bir Yaklaşım, Atlas Yayıncılık, Ankara.
- Sayıştay, Performans Denetimi Raporu, (2006), “E-Devlete Geçişte Kamu Kurumları İnternet Siteleri”,
<http://www.memurlar.net/common/news/documents/54693/2006-web.pdf>
 Erişim:17.10.2016
- Servet G., (2007), Kamu Hizmetlerinin Sunumunda Yeni Bir Olgu: E-Devlet. Türk İdare Dergisi, Yıl 79, Sayı 457, 126–141.
- Silcock, R., (2001), What is E-Government?. Parliamentary Affairs.
- Sobacı, M., Z., Yıldız, M. (2012), E-Devlet Kamu Yönetimi ve Teknoloji İlişkisinde Güncel Gelişmeler, Nobel Yayınları, Ankara.
- Şahin, A. (2007), “Türkiye’de E-Belediye Uygulamaları ve Konya Örneği”, Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 29: 161-189.
- Şat, N., (2008), Demokrasi İçin Bir Araç: E-Belediye, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Marmara Üniversitesi, İstanbul.
- Şen, L. M. ve Eken M., (2007), “Belediyelerde İnsan Kaynakları Yönetimi”, Kamu Yönetimi Yazıları, Nobel yayınları, İstanbul.
- T.C. Başbakanlık,(2002), Herkes İçin Bilgi Toplumu, T.C. Başbakanlık Yayınları, Ankara.
- Tarhan A., (2011), “Kamu Yönetiminde Halkla İlişkiler Ve E-Devlet”, Palet Yayınları, Konya.
- Tasam, (2006), “E-Belediyecilik Kılavuzu Yerel Yönetim Vatandaş Etkileşimi”,
http://www.tasam.org/Files/PDF/Raporlar/e-belediyecilik_kilavuzu_yerel_yonetim-vatandas_etkilesimi_3a67f891-b419-485b-883b-b3e786dcbcac.pdf Erişim: 21.09.2016
- Toprak Z., (2006), Yerel Yönetimler, Nobel Yayın Dağıtım, 6. Baskı, Ankara.
- Tosun, K.E., (2008), “Türkiye’de E-belediyecilik Uygulamaları: Bursa-Nilüfer-Osmangazi-Yıldırım Belediyelerinin Web Sitelerinin Analizi”, Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi, Cilt: 17, Sayı: 2, 71-94.
- TUENA, (1999), Türkiye Ulusal Enformasyon Altyapısı Anaplanı.
http://www.bilgitoplumu.gov.tr/Documents/1/Yayinlar/991000_TuenaRapor.pdf, Erişim: 12.12.2016

- TÜBİTAK, (2002), Bilgi Toplumu Politikaları Üzerine Bir Değerlendirme (Dünya ve Türkiye). Ankara: Türkiye Bilimsel Teknik Araştırma Kurumu. 1998/13 sayılı Başbakanlık Genelgesi, http://www.basbakanlik.gov.tr/genelge_pdf/1998/1998-0320-04993.pdf, Erişim : 25.10.2016.
- TÜBİTAK, (2006), “Kamu Kurumları İnternet Sitesi Klavuzu”, <https://ogm.gov.tr/ekutuphane/Tamimler/Kamu%20Kurumlar%C4%B1%20%C4%B0internet%20Sitesi%20Genelgesine%20EK%20Kamu%20kurumlar%C4%B1%20%C4%B0internet%20Sitesi%20K%C4%B1lavuzu.pdf>, Erişim: 08.11.2017
- TÜBİTAK-BİLGEM-YTE, (2017), Türkiye’de e-Devlet: Genel Görünüm Raporu , <https://www.dijitaldonusum.gov.tr/wp-content/uploads/2016/12/TUBITAK-BILGEM-YTE-TurkiyedeEDevletGenelGorunumRaporu2017.pdf>, Erişim: 11.12.2017
- Türkiye Bilişim Şurası (2002), E-Devlet Çalışma Grubu Raporu, 11-12 Mayıs, https://www.google.com.tr/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=14&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwj0h8vAsu3XAhVSkRQKHycPAvc4ChAWCDgwAw&url=http%3A%2F%2Feski.tbd.org.tr%2Fusr_img%2Fcd%2Fkamubib12%2Fdiger%2FSuraRaporu.DOC&usg=AOvVaw00mBM7unluUDmXslak74Db, Erişim 10.12.2016.
- Türkiye Bilişim Şurası, (2002), Bilgi Toplumuna Doğru, Sonuç Raporu, Ankara.
- TÜSİAD (2006), AB Sürecinde Türkiye’de Bilişim ve Telekomünikasyon Teknolojileri Sektörü Üzerine Görüş ve Öneriler, Türk Sanayicileri ve İş Adamları Derneği Yayınları, İstanbul.
- Uçkan, Ö.,(2003), E-Devlet, E-Demokrasi ve Türkiye, Literatür Yayıncılık, İstanbul.
- Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı (UEDSEP) (2016-2019), <http://www.edevlet.gov.tr/wp-content/uploads/2016/07/2016-2019-Ulusal-e-Devlet-Stratejisi-ve-Eylem-Plani.pdf> Erişim: 25.11.2016
- United Nations, UN (2005), E-Government Survey 2008 From E-Government to Connected Governance. Department of Economic and Social Affairs, New York: United Nations Publication.

- Uyan, C., Akçin H., (2007), “Türkiye’ de Konumsal Verinin E-Devlet Yapısı İçinde Satışına Yönelik Bir Uygulama”, Harita Genel Komutanlığı, Ankara, Harita Dergisi, Sayı:137.
- West, D. M., (2004), E-Government and the Transformation of Service Delivery and Citizen Attitudes. *Public Administration Review*, 64 (1), 15-27.
- Worldbank (2002), The Handbook for Developing Countries. InfoDev and The Center for Democracy & Technology, www.infodev.org/en/Publication.16.html, Erişim tarihi: 20.02.2016.
- Yee, G., El-Khatib K., Korba, L., Patrick, A. S., Song, R., ve Xu Y., (2005), Privacy and Trust in E-Government. (Editörler: Wayne Huang, Keng Siau ve Kwok Kee Wei). *Electronic Government Strategies and Implementations*. Hershey: Idea Group Publishing, 145-189.
- Yıldırım U., Öner Ş., (2004), “Bilgi Toplumu Sürecinde Yerel Yönetimlerde Eğitim-Bilişim Teknolojisinden Yararlanma: Türkiye’de E-Belediye Uygulamaları”, *The Turkish Online Journal of Educational Technology – TOJET*, January, Vol.3, Issue, <http://www.tojet.net/articles/318.htm>, Erişim: 19.09.2016.
- Yıldırım, M., (2004), E-Devlet ve Yurttaş Odaklı Kamu Yönetimi, Nobel Yayınları, Ankara.
- Yıldız, M., (2003), Elektronik (E)-Devlet Kavram ve Uygulamasına Genel Bir Bakış ve Değerlendirme. (Editörler: Muhittin Acar ve Hüseyin Özgür). *Çağdaş Kamu Yönetimi-I*. Nobel Yayınları, Ankara. 305-328.

İnternet Adresleri

e-Dönüşüm Türkiye Projesi (2005) Eylem Planı ,

<http://www.resmigazete.gov.tr/Eskiler/2005/04/20050401-12.htm> ,

Erişim:12.10.2016

e-Dönüşüm Türkiye Projesi Kısa Dönem Eylem Planı (2003- 2004) tam metni için bakınız; <http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2003/12/20031204.htm>,

Erişim:12.10.2016

e-Türkiye Girişimi Eylem Planı ,

[http://www.bilgitoplumu.gov.tr/Documents/1/Yayinlar/020800_E-](http://www.bilgitoplumu.gov.tr/Documents/1/Yayinlar/020800_E-TurkiyeEylemPlani.pdf)

[TürkiyeEylemPlani.pdf](http://www.bilgitoplumu.gov.tr/Documents/1/Yayinlar/020800_E-TurkiyeEylemPlani.pdf), Erişim:12.09.2016

<http://anadolugrubu.com.tr>, Erişim:04.05.2016

http://libgen.io/get_ads.php?md5=20F8CFA958A815C974C687218FF6C4B8,

Erişim:01.12.2015

<http://www.bilgitoplumu.gov.tr/bilgi-toplumu/ulkemizde-bilgi-toplumuna-donusum/>,

Erişim: 25.11.2016

<http://www.iha.com.tr/haber-dunyada-ve-turkiyede-kac-tane-web-sitesi-var-628848/> ,

Erişim: 21.11.2017

<http://www.milatgazetesi.com/ekstra/web-siteniz-icin-sunucu-hizi-neden-onemlidir-h110531.html>, Erişim: 13.10.2017

<https://docslide.net/documents/amerika-birlesik-devletlerinde-e-devlet>

[uygulamaları.html](https://docslide.net/documents/amerika-birlesik-devletlerinde-e-devlet), Erişim: 11.10.2016

<https://docslide.net/documents/singapurun-e-devlet-anlayisi.html>, Erişim: 28.11.2016

<https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data/Country-Information/id/184-United-States-of-America>, Erişim: 17.11.2016

<https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data/Country-Information/id/31-Canada>, Erişim:18.11.2016

<https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data/Country-Information/id/182-United-Kingdom-of-Great-Britain-and-Northern-Ireland>, Erişim:25.11.2016

<https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data/Country-Information/id/48-Denmark> , Erişim:18/09/2016

<https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data/Country-Information/id/60-Finland>, Erişim: 14.09.2016

- <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data/Country-Information/id/154-Singapore/dataYear/2016>, Erişim:29.11.2016
- <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data/Country-Information/id/138-Republic-of-Korea>, Erişim:28.10.2016
- <https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2014>, Erişim: 09.12.2016
- <https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2016-Survey/Chapter%205.pdf>, Erişim: 09.12.2016
- Public Procurement Service, <http://www.pps.go.kr/english/>, Erişim: 22.10.2016
- <https://static.turkiye.gov.tr/downloads/portal/e-Devlet-Kapisi-Sunumu.pdf>, Erişim: 11.12.2017
- <https://www.dijitaldonusum.gov.tr/guney-kore/#1487858395590-6d9a8adb-9853>, Erişim: 23.10.2016
- https://www.google.com.tr/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwiF9LaVgoTYAhWFwBQKHRr7Cx8QFggnMAA&url=http%3A%2F%2Fcontent.lms.sabis.sakarya.edu.tr%2FUploads%2F40700%2F34153%2Fedevlet_hafta7_8.pptx&usg=AOvVaw10VcwEiyRYLl5-rO4aZ2rt, Erişim:12.12.2017
- https://www.google.com.tr/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=7&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwjF3ZPC1t7XAhWQoqQKHR6cDigQFghfMAY&url=http%3A%2F%2Fcontent.lms.sabis.sakarya.edu.tr%2FUploads%2F40700%2F34153%2Fedevlet_hafta7_8.pptx&usg=AOvVaw10VcwEiyRYLl5-rO4aZ2rt, Erişim: 28.11.2017
- e-Dönüşüm Türkiye Projesi 2003/12 sayılı ve 27.02.2003 tarihli Başbakanlık Genelgesi, http://www.basbakanlik.gov.tr/genelge_pdf/2003/2003-0320-03416.pdf#page=1 , Erişim: 25.10.2016
- 04.12.2003 tarih ve 2003/48 sayılı Başbakanlık Genelgesi, [rega.basbakanlik.gov.tr](http://www.basbakanlik.gov.tr), Erişim: 25.10.2016
- 1998/13 sayılı Başbakanlık Genelgesi, http://www.basbakanlik.gov.tr/genelge_pdf/1998/1998-0320-04993.pdf, Erişim : 25.10.2016.
- <https://bil588.files.wordpress.com/2013/02/edevlet-kapc4b1sc4b1.pdf>, 11.12.2017

- http://www.bilgitoplumu.gov.tr/wp-content/uploads/2014/04/e-Devlet_Proje_ve_Uygulamalari_2005.pdf, Erişim: 19.11.2016
- <https://www.waseda.jp/top/en-news/28775>, Erişim: 17.11.2016
- <https://www.bimer.gov.tr/bimer-hakkinda>, Erişim: 29.11.2016
- <http://www.hayaletinyeri.com/category/haberler/>, Erişim: 01.12.2016
- <https://www.turkiye.gov.tr/>, Erişim: 20.01.2017
- <https://docslide.net/documents/ingiltere-de-e-devlet.html>, Erişim: 11.10.2016
- <http://www.websitesi.com/websitesi-hizi.html>, Erişim: 13.10.2017
- <https://prezi.com/3vkqpxf8piio/icerik-analizi/>, Erişim:23.11.2017
- www.global.finland.fi , Erişim 13.09.2016
- 2006-2010 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı Nihai Değerlendirme Raporu,
http://www.bilgitoplumu.gov.tr/Documents/1/Diger/BTS_VE_EYLEM_PLANI_NIHAI_DEGERLENDIRME_RAPORU.pdf, Erişim: 12.10.2016
- 5393 Sayılı Belediye Kanunu, <http://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.5393.pdf>,
 Erişim:10.02.2017
- 6306 sayılı afet riski altındaki alanların dönüştürölmesi hakkında kanun,
<http://www.csb.gov.tr/gm/altyapi/index.php?Id=114&Sayfa=sayfa&Tur=ba>
 nner, Erişim:14.11.2017
- 655 sayılı Kanun Hükmünde Kararname,
<http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2011/11/20111101M1-1.htm>,
 Erişim:12.10.2016

EKLER

Ek 1. Ana Ölçütler ve Alt Ölçütler

ANA ÖLÇÜTLER	ALT ÖLÇÜTLER
1. Web sitelerine erişim	1.1. Arama Motorlarına Şehir Belediyesi Adı Yazıldığında Hızlı Açık Ve Kolay Biçimde Bulunabiliyor mu
	1.2. Web Sitesi Farklı İnternet Tarayıcı Programlarıyla Düzgün Çalışıyor mu
	1.3. Web Sayfası Görme Engelliler Açısından Erişilebilir Ve Kullanılabilir Bir Sesli Yayın Şekilde Hazırlanmış mı
	1.4. Sesli Olarak Verilen Hizmetler Varsa, Duyma Engelliler Açısından Bunlar Ayrıca Alt Yazı, Resim, Animasyon İle De Desteklenmiş mi
2. Web sitelerinin tasarımı	2.1. Ana Sayfa Sade, Açık Ve Anlaşılır mı
	2.2. Gerekğinde Amaçlananları Açıkça Temsil Eden Ve Kullanımı Kolaylaştıran Simgeler Kullanılmış mı
	2.3. Kullanıcıların Müdahale Edemediği Hareketli Yazılardan kaçınılmış mı
	2.4. Sayfada Gereksiz Resim, Görüntü Ve Linklerden kaçınılmış mı
	2.5. Yerleşim Düzeni (Menü, Başlık, Logo Vs.) Bütün Sayfalarda Aynı mı
	2.6. Her Pencerenin Başlığı var mı
	2.7. Varsa Bilgi Formlarına Veri Girişinin Herkes Tarafından Kolaylıkla Yapılabilmesi İçin Yeterli Açıklamalar var mı
	2.8. Yazılar Okunabilir Bir Yazı Karakteri Ve Punto Büyüklüğü İle Yazılmış mı
	2.9. Yazıların Arka Planında Metni Okumaya Engel Olan Renk Ve Desenlerden kaçınılmış mı
	2.10. Web Sayfası İsmi Açık, Kolay Ve Akılda Kalıcı mı
	2.11. İlgili Sayfaya Gitmek İçin Gereksiz Soru Formlarından kaçınılmış mı
3. Web sitelerinde dolaşım	3.1. Ana Sayfada Site Haritası Var mı
	3.2. Her Sayfada Ana Sayfa Bağlantısı (Dönüş Seçeneği) Var mı
	3.3. Site Menüündeki Hyper linklerin Kullanımı İşlevsel mi
	3.4. Ana Sayfa Tek Sayfada Gösteriliyor mu
	3.5. Site İçi Arama Motoru Var mı
	3.6. Site İçi Arama Motorunda Gelişmiş Arama Seçeneği (Sadece Kelime Değil, Konu, Tarih, Bölüm Gibi) Var mı
	3.7. Kullanıcı Yön Oklarıyla Sayfadaki Yönünü (Yolunu) Kolay Bulabiliyor mu
4. Web sitelerinin çekiciliği	4.1. Kurum Logosu Var mı
	4.2. Ana Sayfaya girmeden Dinamik Medya Görüntüsü Var mı
	4.3. Video Dosyası Var mı
	4.4. Konuşma Dosyası Var mı
	4.5. Fon Müziği Var mı
	4.6. Animasyonlu Metin Var mı
	4.7. Animasyonlu Grafik Var mı
	4.8. Fotoğraf Var mı
	4.9. Küçük Resim (Clipart) Var mı
	4.10. Pankart (Banner) Var mı
	4.11. Rahatsız Edici Tanıtımlardan (Pop-Up) Kaçınma Var mı

5. Web Sitelerinde ŞehirdeYaşayanlara Yönelik Hizmetler	5.1. Resmi Formlara Erişim Var mı
	5.2. İş İlanları Var mı
	5.3. Belediye Ve Belediye Başkan Yardımcılarının Görev Paylaşımı Ve Sorumluluk Alanları Hakkında Bilgiler Var mı
	5.4. Belediye Çalışanlarının İletişim Bilgileri Var mı
	5.5. Açıkça Belirtilmiş Örgütsel Yapı Var mı
	5.6. Şehirde Yaşayanlara Hizmet Veren Kamu Kurumları Hakkında Bilgiler Var mı
	5.7. Nöbetçi Eczaneler Hakkında Bilgi Var mı
	5.8. Resmi İşlemler Kılavuzu Var mı
	5.9. Randevu Talep Formu Var mı
	5.10. Görüş Öneri Formu Var mı
	5.11. Protokol Listesi Ve İletişim Bilgileri Var mı
	5.12. Şehirle İlgili İstatistikî Bilgiler Var mı
	5.13. Hava Tahmin Bilgisi Var mı
	5.14. Haberler Ve Basın Duyuruları Bölümü Var mı
	5.15. Evrak Takip Sistemi Var mı
	5.16. Haberler Ve Basın Duyuruları Arşivi Var mı
	5.17. Site Günlük Güncelleniyor mu
	5.18. Sıkça Sorulan Sorular Ve Cevapları Var mı
	5.19. Sosyal Ve Kültürel Etkinlikler İle İlgili Bilgiler Var mı
	5.20. Siteden Yükleme Yapılacak Bir Şeyler Var mı
	5.21. Yazdırılabilir Sayfa Dönüşümü Var mı
	5.22. Gerekli Dokümanlar Birden Çok Doküman Türünde (Word, Pdf, Html V.S.) Ve Ücretsiz Sunuluyor mu
	5.23. Bütün Kullanıcılar İçin Üye Kaydı Mümkün Ve Basit mi
	5.24. Canlı Ulusal Ve Yerel Tv Linkleri Mevcut mu
	5.25. Bilgi Edinme Formu Var mı
	5.26. Dil Seçim Modu Var mı
6. Web sitelerinde şeffaflık	6.1. Belediye Meclisi Toplantısının Kararlarına Ulaşım Var mı
	6.2. Kamu İhale İlanlarına Ulaşım Var mı
	6.3. Encümen Ve Meclisle İlgili Bilgiler Var mı
	6.4. Encümen Kararlarına Ulaşım Var mı
	6.5. Halkı İlgilendiren Tüm Kararlara Ulaşım Var mı
	6.6. İhalelerin Tüm Süreçleri açıkça Duyuruluyor mu

7.Web sitelerinde turistlere yönelik hizmetler ve şehrin tanıtımı	7.1. Şehre Ulaşım Bilgileri Var mı
	7.2. Şehre Ulaşım Haritası Var mı
	7.3. Gezilecek Yerler Hakkında Bilgi Var mı
	7.4. Müzeler Hakkında Bilgi Var mı
	7.5. Resmi Dairelerin Çalışma Saatleri Hakkında Bilgi Var mı
	7.6. Şehirdeki Turizm Türleri Hakkında Bilgi Var mı
	7.7. Şehirdeki Turistik Yerlerin İnteraktif Haritası Var mı
	7.8. Şehirdeki Korunan Alanlar Hakkında Bilgi Var mı
	7.9. Şehirdeki Konaklama Olanakları Hakkında Bilgi Var mı
	7.10. Restoran Ve Yemek Hizmetleri Hakkında Bilgi Var mı
	7.11. Eğlence Hizmetleri Hakkında Bilgi Var mı
	7.12. Yerel Etkinlikler Hakkında Bilgi Var mı
	7.13. Yerel Ürünler Hakkında Bilgi Var mı
	7.14. Yerel Ulaşım (Köy Garajı) Hakkında Bilgi Var mı
	7.15. Şehrin Geçmişe Yönelik Fotoğrafları Var mı
	7.16. Şehrin Tarihi Hakkında Bilgi Var mı
	7.17. Kent Ormanları Hakkında Bilgi Var mı
	7.18. Dil Değiştirme Seçeneği Var mı
	7.19. Görülecek Yerler Hakkında Multimedya Var mı
	7.20. Şehirdeki Müzeler Hakkında Multimedya Var mı
	7.21. Yerel Etkinlikler Hakkında Multimedya Var mı
	7.22. Yerel Ürünler Hakkında Multimedya Desteği Var mı
8.Web sitelerinde plan ve projeler	8.1. Faaliyet Raporları Var mı
	8.2. Bütçe Ve Stratejik Plan Var mı
	8.3. Şehir Belediyesinde Yürütülen Planlar Ve Projeler Hakkında Bilgiler Var mı
	8.4. Tamamlanan Plan Ve Projeler Hakkında Bilgi Var mı
	8.5. Performans Programı Var mı
	8.6. İmar Planları Var mı
	8.7. Belediye Mevzuatıyla İlgili Bilgi Var mı
	8.8. Kentsel Dönüşüm Hakkında Bilgi Var mı
	8.9. Projelerin Teknik Ve Finansal Detayları Hakkında Bilgiler Var mı
9.Web sitelerinde yönetici bilgileri	9.1. Belediye Başkanının Özgeçmişi Var mı
	9.2. Belediye Başkanının Kişisel Resmi Var mı
	9.3. Başkana Doğrudan Mesaj Var mı
	9.4. Belediye Başkanının Yerel Etkinliklerde Fotoğrafları Var mı
	9.5. Eski Belediye Başkanları Ve Çalışma Süreleri Hakkında Bilgi Var mı
	9.6. Belediye Başkan Yardımcılarına İlişkin Bilgiler Var mı
	9.7. Muhtarlıklarla İlgili Bilgiler Var mı
10.Belediye - yerel girişimcilik - sivil toplum bağı	10.1. Belediye Web Sitelerinden Yerel Organizasyonlara Ve Birliklerin Web Sitelerine Köprüler Var mı
	10.2. Yerel Kültürel Organizasyonların Web Sitelerine Köprüler Var mı
	10.3. Yerel Spor Organizasyonlarının Ve Kulüplerin Web Sitelerine Köprüler Var mı
	10.4. Yerel İşletme Ve Girişimlerin Web Sitelerine Köprüler Var mı
	10.5. Şehirdeki Valilik Sayfasına Köprü Var mı
	10.6. Belediye Şirketlerine İlişkin Bilgiler Var mı
	10.7. Yerel Medyanın Web Sitelerine Köprüleri Var mı

11. Siteden vatandaşa doğru kurulan pasif ilişki	11.1. Belediyenin İletişim Adresi Var mı
	11.2. Telefon Bilgileri Var mı
	11.3. Faks Numarası Var mı
	11.4. Çağrı Merkezi (Alo Belediye) Var mı
	11.5. E-Posta Adresi Var mı
	11.6. İletişim Formu Var mı
	11.7. Haber Gruplarına Üye Kayıt Seçeneği Var mı
12. Vatandaşın siteye doğru kurulan pasif ilişki	12.1. Elektronik Oylama Var mı
	12.2. Online Anket Var mı
	12.3. Dilek Ve Şikayet Gönderebilme Seçeneği Var mı
	12.4. Ziyaretçi Defteri Var mı
	12.5. Dosya Gönderebilme Seçeneği Var mı
	12.6. Site Üzerinden E-İmza İle İşlem Gerçekleştirebilme Seçeneği Var mı
13. Siteden vatandaşa doğru kurulan eşanlı ilişki	13.1. Eşanlı Video Konferans Gerçekleştirebilme Var mı
	13.2. Eşanlı Buluşma-Görüşme Gerçekleştirilebilme Var mı
	13.3. Eşanlı Tartışma- Eleştirme Var mı
	13.4. Eşanlı Radyo Dinleyebilmek Var mı
	13.5. Eşanlı İnteraktif Oyunlar Var mı
14. Vatandaşın siteye doğru kurulan eşanlı ilişki	14.1. Eşanlı Tartışma Forumu Var mı
	14.2. Eşanlı Chat Odaları Var mı
	14.3. Eşanlı İki Yönlü Haberleşme Grupları Var mı
15. Belediye hizmetleri	15.1. İtfaiye
	15.2. Zabıta
	15.3. Su Arıza
	15.4. Evlendirme
	15.5. Cenaze
	15.6. Meslek Edindirme Kursları
	15.7. Online Hal Fiyatları
	15.8. Belediye Bursları
	15.9. E-Ödeme
	15.10.Başvuru Birimleri (Beyaz, Mavi Masa Gibi)
	15.11.Ambulans
	15.12.Sağlık
	15.13.Kadınlar
	15.14.Yaşlılar
	15.15.Çocuklar
	15.16.Engelliler
	15.17.Hayvanlar
	15.18.Yerel Gündem 21 Uygulaması Var mı
	15.19.Kardeş Belediye Var mı
	15.20.Otoparklar
	15.21.Afet Yönetimi
	15.22.Enerji Verimliliğine İlişkin Çalışmalar Var mı
	15.23.Yabancılar
	15.24.Ulaşım ve yol
	15.25.Çevre
	15.26.Park ve bahçeler

Ek 2. (Boyut 1) Şehirlere Göre Belediye Web Sitelerine Erişim Boyutu

ŞEHİRLER	Boyut 1.1	Boyut 1.2	Boyut 1.3	Boyut 1.4
AFYON	Var	Var	yok	yok
SİVAS	Var	Var	yok	yok
TOKAT	Var	Var	yok	yok
ZONGULDAK	Var	Var	yok	yok
KÜTAHYA	Var	Var	yok	yok
ÇORUM	Var	Var	yok	yok
ELAZIĞ	Var	Var	yok	yok
ADİYAMAN	Var	Var	yok	yok
AĞRI	Var	Var	yok	yok
YOZGAT	Var	Var	yok	yok
ÇANAKKALE	Var	Var	yok	yok
BATMAN	Var	Var	yok	yok
OSMANİYE	Var	Var	yok	yok
ISPARTA	Var	Var	yok	yok
GİRESUN	Var	Var	yok	yok
ŞIRNAK	Var	Var	yok	yok
MUŞ	Var	Var	yok	yok
EDİRNE	Var	Var	yok	yok
AKSARAY	Var	Var	yok	yok
KASTAMONU	Var	Var	yok	yok
UŞAK	Var	Var	yok	yok
KIRKLARELİ	Var	Var	yok	yok
NİĞDE	Var	Var	yok	yok
AMASYA	Var	Var	yok	yok
BİTLİS	Var	Var	yok	yok
DÜZCE	Var	Var	yok	yok
RİZE	Var	Var	yok	yok
KARS	Var	Var	yok	yok
SİİRT	Var	Var	yok	yok
KIRIKKALE	Var	Var	yok	yok
NEVŞEHİR	Var	Var	yok	yok
BOLU	Var	Var	yok	yok
BİNGÖL	Var	Var	yok	yok
BURDUR	Var	Var	yok	yok
HAKKARİ	Var	Var	yok	yok
KARAMAN	Var	Var	yok	yok
KIRŞEHİR	Var	Var	yok	yok
KARABÜK	Var	Var	yok	yok
ERZİNCAN	Var	Var	yok	yok
BİLECİK	Var	Var	yok	yok
SİNOP	Var	Var	yok	yok
BARTIN	Var	Var	yok	yok
İĞDIR	Var	Var	yok	yok
YALOVA	Var	Var	yok	yok
ÇANKIRI	Var	Var	yok	yok
ARTVİN	Var	Var	yok	yok
GÜMÜŞHANE	Var	Var	yok	yok
KİLİS	Var	Var	yok	yok
ARDAHAN	Var	Var	yok	yok
TUNCELİ	Var	Var	yok	yok
BAYBURT	Var	Var	yok	yok

Ek 3. (Boyut 2) Şehirlere Göre Belediye Web Sitelerinin Tasarım Boyutu

ŞEHİRLER	B 2.1	B 2.2	B 2.3	B 2.4	B 2.5	B 2.6	B 2.7	B 2.8	B 2.9	B 2.10	B 2.11
AFYON	Var	Var	Var	Var	Var	Var	Var	Var	Var	Var	Var
SİVAS	Var	Yok	Var	Var	Var	Var	Var	Var	Var	Var	Var
TOKAT	Var	Var	Var	Var	Var	Var	Yok	Var	Var	Var	Var
ZONGULDAK	Var	Yok	Var	Var	Var	Var	Var	Var	Var	Var	Var
KÜTAHYA	Var	Yok	Var	Var	Var	Var	Var	Var	Var	Var	Var
ÇORUM	Var	Var	Var	Var	Var	Var	Var	Var	Var	Var	Var
ELAZIĞ	Var	Yok	Var	Var	Var	Var	Var	Var	Var	Var	Var
ADIYAMAN	Var	Var	Var	Var	Var	Var	Var	Var	Var	Var	Var
AĞRI	Var	Yok	Yok	Var	Var	Var	Yok	Var	Var	Var	Var
YOZGAT	Var	Yok	Var	Var	Var	Var	Var	Var	Var	Var	Var
ÇANAKKALE	Var	Var	Var	Var	Var	Var	Yok	Var	Var	Var	Var
BATMAN	Var	Yok	Var	Var	Var	Var	Var	Var	Var	Var	Var
OSMANİYE	Var	Yok	Var	Var	Var	Var	Yok	Var	Var	Var	Var
ISPARTA	Var	Var	Yok	Var	Var	Var	Var	Var	Var	Var	Var
GİRESUN	Var	Yok	Var	Var	Var	Var	Yok	Var	Var	Var	Var
ŞIRNAK	Var	Var	Var	Var	Var	Var	Var	Var	Var	Var	Var
MUŞ	Var	Yok	Yok	Var	Var	Var	Yok	Var	Var	Var	Var
EDİRNE	Var	Yok	Var	Var	Var	Var	Yok	Var	Var	Var	Var
AKSARAY	Var	Var	Var	Var	Var	Var	Var	Var	Var	Var	Var
KASTAMONU	Var	Yok	Var	Var	Var	Var	Yok	Var	Var	Var	Var
UŞAK	Var	Yok	Yok	Var	Var	Var	Var	Var	Var	Var	Var
KIRKLARELİ	Var	Var	Var	Var	Var	Var	Yok	Var	Var	Var	Var
NİĞDE	Var	Yok	Yok	Var	Var	Var	Yok	Var	Var	Var	Var
AMASYA	Var	Yok	Var	Var	Var	Var	Yok	Var	Var	Var	Var
BİTLİS	Var	Yok	Yok	Var	Var	Var	Var	Var	Var	Var	Var
DÜZCE	Var	Var	Var	Var	Var	Var	Yok	Var	Var	Var	Var
RİZE	Var	Yok	Yok	Var	Var	Var	Yok	Var	Var	Var	Var
KARS	Var	Yok	Var	Var	Var	Var	Yok	Var	Var	Var	Var
SİİRT	Var	Yok	Var	Var	Var	Var	Yok	Var	Var	Var	Var
KIRIKKALE	Var	Var	Yok	Var	Var	Var	Var	Var	Var	Var	Var
NEVŞEHİR	Var	Yok	Var	Var	Var	Var	Yok	Var	Var	Var	Var
BOLU	Var	Yok	Var	Var	Var	Var	Yok	Var	Var	Var	Var
BİNGÖL	Var	Yok	Yok	Var	Var	Var	Var	Var	Var	Var	Var
BURDUR	Var	Var	Var	Var	Var	Var	Yok	Var	Var	Var	Var
HAKKARİ	Var	Yok	Var	Var	Var	Var	Var	Var	Var	Var	Var
KARAMAN	Var	Var	Var	Var	Var	Var	Yok	Var	Var	Var	Var
KİRŞEHİR	Var	Yok	Var	Var	Var	Var	Yok	Var	Var	Var	Var
KARABÜK	Var	Var	Yok	Var	Var	Var	Yok	Var	Var	Var	Var
ERZINCAN	Var	Var	Var	Var	Var	Var	Var	Var	Var	Var	Var
BİLECİK	Var	Var	Var	Var	Var	Var	Yok	Var	Var	Var	Var
SİNOP	Var	Var	Yok	Var	Var	Var	Yok	Var	Var	Var	Var
BARTIN	Var	Yok	Var	Var	Var	Var	Yok	Var	Var	Var	Var
İÇDİR	Var	Yok	Var	Var	Var	Var	Yok	Var	Var	Var	Var
YALOVA	Var	Var	Yok	Var	Var	Var	Var	Var	Var	Var	Var
ÇANKIRI	Var	Yok	Var	Var	Var	Var	Yok	Var	Var	Var	Var
ARTVİN	Var	Yok	Var	Var	Var	Var	Var	Var	Var	Var	Var
GÜMÜŞHANE	Var	Var	Yok	Var	Var	Var	Yok	Var	Var	Var	Var
KİLİS	Var	Var	Var	Var	Var	Var	Var	Var	Var	Var	Var
ARDAHAN	Var	Yok	Var	Var	Var	Var	Yok	Var	Var	Var	Var
TUNCELİ	Var	Yok	Var	Var	Var	Var	Yok	Var	Var	Var	

Ek 4. (Boyut 3) Şehirlere Göre Belediye Web Sitelerinde Dolaşım Boyutu

ŞEHİRLER	B_3.1	B_3.2	B_3.3	B_3.4	B_3.5	B_3.6	B_3.7
AFYON	Yok	Var	Var	Var	Var	Yok	Yok
SİVAS	Var	Var	Var	Yok	Var	Yok	Yok
TOKAT	Yok	Var	Var	Var	Yok	Yok	Yok
ZONGULDAK	Yok	Var	Var	Yok	Var	Yok	Yok
KÜTAHYA	Var	Var	Var	Yok	Var	Yok	Yok
ÇORUM	Var	Var	Var	Yok	Var	Yok	Yok
ELAZIĞ	Var	Var	Var	Yok	Var	Yok	Yok
ADIYAMAN	Var	Var	Var	Yok	Var	Yok	Yok
AĞRI	Var	Var	Var	Yok	Var	Yok	Yok
YOZGAT	Var	Var	Var	Yok	Var	Yok	Yok
ÇANAKKALE	Var	Var	Var	Yok	Var	Yok	Yok
BATMAN	Var	Var	Var	Yok	Var	Yok	Yok
OSMANİYE	Var	Var	Var	Yok	Var	Yok	Yok
ISPARTA	Var	Var	Var	Yok	Var	Yok	Yok
GİRESUN	Var	Var	Var	Yok	Var	Yok	Yok
ŞIRNAK	Yok	Var	Var	Yok	Var	Yok	Yok
MUŞ	Var	Var	Var	Yok	Var	Yok	Yok
EDİRNE	Yok	Var	Var	Yok	Var	Yok	Yok
AKSARAY	Var	Var	Var	Yok	Var	Yok	Yok
KASTAMONU	Var	Var	Var	Yok	Var	Yok	Yok
UŞAK	Yok	Var	Var	Var	Yok	Yok	Yok
KIRKLARELİ	Yok	Var	Var	Yok	Yok	Yok	Yok
NİĞDE	Yok	Var	Var	Yok	Var	Yok	Yok
AMASYA	Var	Var	Var	Yok	Var	Yok	Yok
BİTLİS	Yok	Var	Var	Yok	Var	Yok	Yok
DÜZCE	Var	Var	Var	Var	Var	Yok	Yok
RİZE	Var	Var	Var	Yok	Var	Yok	Yok
KARS	Var	Yok	Var	Var	Yok	Yok	Yok
SİİRT	Yok	Var	Var	Yok	Var	Yok	Yok
KIRIKKALE	Var	Var	Var	Var	Var	Yok	Yok
NEVŞEHİR	Var	Var	Var	Var	Var	Yok	Yok
BOLU	Yok	Var	Var	Yok	Var	Yok	Yok
BİNGÖL	Yok	Var	Var	Yok	Var	Yok	Yok
BURDUR	Yok	Var	Var	Yok	Var	Yok	Yok
HAKKARİ	Yok	Var	Var	Var	Var	Yok	Yok
KARAMAN	Yok	Var	Var	Var	Yok	Yok	Yok
KIRŞEHİR	Yok	Var	Var	Var	Var	Yok	Yok
KARABÜK	Yok	Var	Var	Yok	Var	Yok	Yok
ERZİNCAN	Var	Var	Var	Var	Var	Yok	Yok
BİLECİK	Var	Var	Var	Var	Var	Yok	Yok
SİNOP	Var	Yok	Var	Yok	Var	Yok	Yok
BARTIN	Var	Var	Var	Yok	Var	Yok	Yok
İĞDIR	Var	Var	Var	Var	Var	Yok	Yok
YALOVA	Var	Var	Var	Var	Var	Yok	Yok
ÇANKIRI	Var	Var	Var	Var	Var	Yok	Yok
ARTVİN	Yok	Var	Var	Yok	Var	Yok	Yok
GÜMÜŞHANE	Yok	Var	Var	Yok	Var	Yok	Yok
KİLİS	Var	Var	Var	Var	Var	Yok	Yok
ARDAHAN	Var	Var	Var	Var	Var	Yok	Yok
TUNCELİ	Yok	Var	Var	Yok	Var	Yok	Yok
BAYBURT	Var	Var	Var	Var	Var	Yok	Yok

Ek 5. (Boyut 4) Şehirlere Göre Belediye Web Sitelerinde Çekicilik Boyutu

ŞEHİRLER	B_4.1	B_4.2	B_4.3	B_4.4	B_4.5	B_4.6	B_4.7	B_4.8	B_4.9	B_4.10	B_4.11
AFYON	Var	Var	Var	Yok	Yok	Yok	Yok	Var	Yok	Var	Var
SİVAS	Var	Var	Var	Yok	Yok	Yok	Yok	Var	Var	Var	Var
TOKAT	Var	Var	Yok	Yok	Yok	Yok	Yok	Var	Yok	Var	Var
ZONGULDAK	Var	Var	Var	Yok	Yok	Yok	Var	Var	Var	Var	Yok
KÜTAHYA	Var	Var	Var	Yok	Yok	Yok	Yok	Var	Var	Var	Var
ÇORUM	Var	Var	Var	Yok	Yok	Yok	Yok	Var	Var	Var	Var
ELAZIĞ	Var	Var	Var	Yok	Yok	Yok	Yok	Var	Var	Var	Yok
ADIYAMAN	Var	Var	Var	Yok	Yok	Yok	Yok	Var	Var	Var	Yok
AĞRI	Var	Var	Var	Yok	Yok	Yok	Var	Var	Var	Var	Yok
YOZGAT	Var	Var	Var	Var	Yok	Yok	Var	Var	Var	Var	Var
ÇANAKKALE	Var	Yok	Var	Yok	Yok	Var	Yok	Var	Var	Var	Yok
BATMAN	Var	Yok	Var	Yok	Yok	Var	Var	Var	Var	Var	Yok
OSMANİYE	Var	Yok	Var	Yok	Yok	Yok	Yok	Var	Var	Var	Var
ISPARTA	Var	Yok	Var	Var	Yok	Var	Var	Var	Var	Var	Yok
GİRESUN	Var	Yok	Var	Yok	Yok	Var	Yok	Var	Var	Var	Yok
ŞIRNAK	Var	Yok	Var	Yok	Yok	Yok	Var	Var	Var	Var	Yok
MUŞ	Var	Yok	Var	Yok	Yok	Var	Yok	Var	Var	Var	Var
EDİRNE	Var	Yok	Var	Yok	Yok	Var	Var	Var	Var	Var	Yok
AKSARAY	Var	Yok	Var	Var	Yok	Yok	Var	Var	Var	Var	Var
KASTAMONU	Var	Var	Var	Var	Yok	Var	Yok	Var	Var	Var	Var
UŞAK	Var	Yok	Var	Yok	Yok	Var	Var	Var	Var	Var	Yok
KIRKLARELİ	Var	Yok	Yok	Yok	Yok	Var	Var	Var	Var	Var	Yok
NİĞDE	Var	Var	Yok	Yok	Yok	Var	Yok	Var	Var	Var	Var
AMASYA	Var	Var	Var	Yok	Yok	Yok	Var	Var	Var	Var	Yok
BİTLİS	Var	Yok	Yok	Yok	Yok	Var	Var	Var	Var	Var	Yok
DÜZCE	Var	Yok	Var	Yok	Yok	Var	Var	Var	Var	Var	Yok
RİZE	Var	Var	Var	Yok	Yok	Yok	Yok	Var	Var	Var	Var
KARS	Var	Yok	Var	Var	Yok	Yok	Yok	Var	Var	Var	Yok
SİİRT	Var	Yok	Yok	Yok	Yok	Var	Var	Var	Var	Var	Yok
KIRIKKALE	Var	Yok	Var	Yok	Yok	Yok	Var	Var	Var	Var	Var
NEVŞEHİR	Var	Var	Yok	Yok	Yok	Var	Var	Var	Var	Var	Yok
BOLU	Var	Yok	Var	Var	Var	Yok	Var	Var	Var	Var	Var
BİNGÖL	Var	Yok	Var	Yok	Yok	Var	Yok	Var	Var	Var	Yok
BURDUR	Var	Yok	Var	Yok	Yok	Var	Var	Var	Var	Var	Yok
HAKKARİ	Var	Var	Var	Yok	Yok	Var	Var	Var	Var	Var	Yok
KARAMAN	Var	Yok	Var	Yok	Yok	Var	Yok	Var	Var	Var	Var
KİRŞEHİR	Var	Yok	Yok	Yok	Yok	Var	Var	Var	Var	Var	Var
KARABÜK	Var	Var	Yok	Yok	Yok	Var	Var	Var	Var	Var	Yok
ERZİNCAN	Var	Var	Yok	Yok	Yok	Yok	Var	Var	Var	Var	Yok
BİLECİK	Var	Var	Yok	Yok	Yok	Var	Var	Var	Var	Var	Var
SİNOP	Var	Var	Var	Var	Yok	Var	Var	Var	Var	Var	Yok
BARTIN	Var	Yok	Yok	Yok	Yok	Var	Var	Var	Var	Var	Yok
İĞDIR	Var	Yok	Yok	Yok	Yok	Var	Var	Var	Var	Var	Var
YALOVA	Var	Yok	Yok	Yok	Yok	Var	Var	Var	Var	Var	Var
ÇANKIRI	Var	Var	Yok	Yok	Yok	Var	Var	Var	Var	Var	Var
ARTVİN	Var	Yok	Yok	Yok	Yok	Var	Var	Var	Var	Var	Var
GÜMÜŞHANE	Var	Yok	Yok	Yok	Yok	Var	Var	Var	Var	Var	Yok
KİLİS	Var	Yok	Yok	Yok	Yok	Yok	Var	Var	Var	Var	Var
ARDAHAN	Var	Yok	Yok	Yok	Yok	Var	Var	Var	Var	Var	Yok
TUNCELİ	Var	Yok	Yok	Yok	Yok	Var	Var	Var	Var	Var	Yok
BAYBURT	Var	Yok	Yok	Yok	Yok	Var	Var	Var	Var	Var	Var

Ek 6. (Boyut 5) Şehirlere Göre Belediye Web Sitelerinde İlde Yaşayanlara Yönelik Hizmetler Boyutu

ŞEHİRLER	B_5_1	B_5_2	B_5_3	B_5_4	B_5_5	B_5_6	B_5_7	B_5_8	B_5_9	B_5_10	B_5_11	B_5_12	B_5_13	B_5_14	B_5_15	B_5_16	B_5_17	B_5_18	B_5_19	B_5_20	B_5_21	B_5_22	B_5_23	B_5_24	B_5_25	B_5_26
Afyon	+	-	-	-	-	-	+	-	-	+	-	-	-	+	+	-	+	-	+	-	-	-	-	-	+	-
Sivas	+	-	+	-	-	+	-	-	-	+	+	-	-	+	-	+	+	+	+	-	-	-	-	-	+	-
Tokat	+	-	+	+	+	-	-	-	-	-	+	-	-	+	+	-	+	-	+	-	-	-	-	-	+	-
Zonguldak	+	-	+	-	+	+	-	-	-	+	-	-	-	+	+	-	+	-	+	-	-	-	-	-	+	-
Kütahya	-	-	+	-	+	+	+	+	+	-	+	-	+	+	-	+	+	-	+	-	-	-	-	-	+	-
Çorum	+	-	+	-	+	+	+	+	-	+	+	+	+	+	-	+	+	-	+	-	-	-	-	-	+	-
Elazığ	+	-	+	-	+	+	+	+	-	+	+	+	+	+	-	+	+	+	+	-	-	-	-	-	+	-
Adıyaman	+	-	+	-	+	+	-	+	-	+	+	+	-	+	-	+	+	-	+	-	-	-	-	-	+	-
Ağrı	+	-	+	-	+	+	+	-	-	+	+	+	+	+	-	+	+	-	+	-	-	-	-	-	+	+
Yozgat	+	-	+	-	+	+	-	-	-	+	+	+	+	+	-	+	+	+	+	+	-	-	-	-	+	-
Çanakkale	+	-	+	-	+	+	-	-	+	+	-	+	-	+	-	+	+	+	+	+	-	-	-	-	+	-
Batman	+	-	+	-	+	+	+	-	-	+	-	-	-	+	-	+	+	+	+	+	-	-	-	-	+	-
Osmaniye	+	-	+	-	+	+	+	+	+	+	-	+	+	+	-	+	+	+	+	+	-	-	-	-	+	-
Isparta	+	-	+	-	+	+	-	-	-	+	-	+	+	+	-	+	+	+	+	+	-	-	-	-	+	-
Giresun	+	-	+	-	+	+	+	-	-	+	-	+	-	+	-	+	+	+	+	+	-	-	-	-	+	-
Şırnak	+	-	-	-	+	+	-	-	-	+	-	+	-	+	-	+	+	-	+	-	-	-	-	-	+	-
Muş	+	-	+	-	+	+	+	-	-	+	+	+	-	+	-	+	+	-	+	-	-	-	-	-	+	-
Edirne	+	-	+	-	+	+	-	-	-	+	-	+	+	+	-	+	+	-	+	-	-	-	-	-	+	-
Aksaray	+	-	+	-	+	+	-	+	-	+	-	-	+	+	-	+	+	-	+	-	-	-	-	-	+	-
Kastamonu	+	+	+	+	+	+	-	-	-	+	-	-	+	+	-	+	+	-	+	-	-	-	-	-	+	-
Uşak	+	+	+	-	+	+	+	-	-	+	-	+	+	+	-	+	+	-	+	-	-	-	-	-	+	-
Kırklareli	-	-	+	-	+	+	+	-	-	+	-	-	+	+	-	-	+	-	+	-	-	-	-	-	+	-
Niğde	+	-	+	-	+	+	+	-	-	+	-	+	+	+	-	+	+	-	+	-	-	-	-	-	+	-
Amasya	+	-	+	-	+	+	+	-	-	+	-	+	-	+	-	+	+	-	+	-	-	-	-	-	+	-
Bitlis	-	-	-	-	-	+	-	-	-	-	-	-	+	+	-	+	+	-	+	-	-	-	-	-	+	-
Düzce	+	-	+	+	+	-	+	+	-	+	-	+	+	+	-	+	+	-	+	-	-	-	-	-	+	-
Rize	+	-	+	-	+	+	+	-	-	+	-	+	+	+	-	+	+	-	+	-	-	-	-	-	+	-
Kars	+	+	-	-	-	+	+	+	-	-	-	+	+	+	+	-	+	-	+	-	-	-	-	-	+	-
Siirt	+	-	+	-	+	+	+	-	+	+	-	-	-	+	-	+	+	-	+	-	-	-	-	-	+	-
Kırkkale	+	-	+	-	+	+	+	+	-	+	-	+	+	+	-	+	+	+	+	+	-	-	-	-	+	-
Nevşehir	-	-	+	-	-	-	+	-	-	+	-	-	-	+	-	+	+	-	+	-	-	-	-	-	+	-
Bolu	+	-	+	-	+	+	-	-	-	+	-	+	-	+	-	+	+	-	+	-	-	-	-	-	+	-
Bingöl	+	-	+	-	+	+	+	-	-	+	-	+	+	+	-	+	+	-	+	-	-	-	-	-	+	+
Burdur	+	-	+	-	+	+	+	-	-	+	+	+	+	+	-	+	+	-	+	-	-	-	-	-	+	-
Hakkari	+	-	+	-	+	+	-	-	-	+	-	+	-	+	-	+	+	-	+	-	-	-	-	-	+	-
Karaman	+	-	+	-	+	+	-	-	-	+	-	+	-	+	-	+	+	-	+	-	-	-	-	-	+	-
Kırşehir	+	-	+	+	+	+	+	-	-	+	-	+	-	+	+	+	+	-	+	-	-	-	-	-	+	+
Karabük	+	-	+	-	+	+	-	+	-	+	-	+	-	+	-	+	+	-	+	-	-	-	-	-	+	-
Erzincan	+	-	+	-	+	+	+	-	-	+	-	+	-	+	-	+	+	-	+	-	-	-	-	-	+	-
Bilecik	+	-	+	-	-	-	+	-	-	+	-	+	+	+	-	+	+	-	+	-	-	-	-	-	+	-
Sinop	-	+	-	+	-	-	+	+	-	-	+	+	+	+	+	-	+	-	+	-	-	-	-	-	+	-
Bartın	+	-	+	-	+	+	+	-	+	+	-	+	+	+	-	+	+	-	+	-	-	-	-	-	+	-
Iğdır	+	-	+	-	+	+	+	-	-	+	-	+	+	+	+	+	+	-	+	-	-	-	-	-	+	-
Yalova	+	-	+	-	+	+	+	-	-	+	-	+	+	+	-	+	+	-	+	-	-	-	-	-	+	-
Çankırı	+	-	+	+	+	+	+	-	+	+	-	+	-	+	-	+	+	-	+	-	-	-	-	-	+	-
Artvin	+	-	+	-	+	+	+	-	-	+	-	+	+	+	-	+	+	-	+	-	-	-	-	-	+	-
Gümüşhane	+	-	+	-	+	+	+	-	-	+	-	+	-	+	-	+	+	-	+	-	-	-	-	-	+	-
Kilis	-	+	-	+	+	+	-	-	+	-	+	+	+	-	+	+	+	-	+	-	-	-	-	-	+	-
Ardahan	+	-	+	-	+	+	+	-	-	+	-	+	+	+	-	+	+	-	+	-	-	-	-	-	+	-
Tunceli	+	-	+	-	+	+	-	-	+	+	-	-	-	+	-	+	+	+	+	-	-	-	-	-	+	-
Bayburt	+	-	+	-	+	+	+	-	-	+	-	+	-	+	-	+	+	-	+	-	-	-	-	-	+	-

Ek 7. (Boyut 6) Şehirlere Göre Belediye Web Sitelerinde Şeffaflık Boyutu

ŞEHİRLER	B_6.1	B_6.2	B_6.3	B_6.4	B_6.5	B_6.6
AFYON	var	var	var	var	var	var
SİVAS	var	var	var	var	var	var
TOKAT	var	yok	var	var	var	var
ZONGULDAK	var	var	var	var	var	var
KÜTAHYA	var	var	var	var	var	var
ÇORUM	var	var	var	var	var	var
ELAZIĞ	var	var	var	var	var	var
ADİYAMAN	var	var	yok	var	var	var
AĞRI	var	var	yok	var	var	var
YOZGAT	var	var	yok	var	var	var
ÇANAKKALE	var	var	yok	var	var	var
BATMAN	var	var	var	var	var	var
OSMANİYE	var	var	yok	var	var	var
ISPARTA	var	var	yok	var	var	var
GİRESUN	var	var	var	var	var	var
ŞIRNAK	var	var	var	var	var	var
MUŞ	var	var	yok	var	var	var
EDİRNE	var	var	var	var	var	var
AKSARAY	var	var	var	var	var	var
KASTAMONU	var	yok	yok	var	var	var
UŞAK	var	var	var	var	var	var
KIRKLARELİ	var	var	var	var	var	var
NİĞDE	var	var	yok	var	var	var
AMASYA	var	var	var	var	var	var
BİTLİS	var	var	yok	var	var	var
DÜZCE	var	var	var	var	var	var
RİZE	var	var	yok	var	var	var
KARS	var	var	var	var	var	var
SİİRT	var	var	yok	var	var	var
KIRIKKALE	var	var	var	var	var	var
NEVŞEHİR	var	var	yok	var	var	var
BOLU	var	var	var	var	var	var
BİNGÖL	var	var	var	var	var	var
BURDUR	var	var	var	var	var	var
HAKKARİ	var	var	var	var	var	var
KARAMAN	var	var	yok	var	var	var
KIRŞEHİR	var	var	yok	var	var	var
KARABÜK	var	var	var	var	var	var
ERZİNCAN	var	var	yok	var	var	var
BİLECİK	var	var	var	var	var	var
SİNOP	var	var	var	var	var	var
BARTIN	var	var	var	var	var	var
İĞDIR	var	var	var	var	var	var
YALOVA	var	var	var	var	var	var
ÇANKIRI	var	var	yok	var	var	var
ARTVİN	var	var	var	var	var	var
GÜMÜŞHANE	var	var	var	var	var	var
KİLİS	var	var	var	var	var	var
ARDAHAN	var	var	var	var	var	var
TUNCELİ	var	var	var	var	var	var
BAYBURT	var	var	var	var	var	var

Ek 8. (Boyut 7) Şehirlere Göre Belediye Web Sitelerinde Turistlere Yönelik Hizmetler ve Şehrin Tanıtımı Boyutu

	B_7_1	B_7_2	B_7_3	B_7_4	B_7_5	B_7_6	B_7_7	B_7_8	B_7_9	B_7_10	B_7_11	B_7_12	B_7_13	B_7_14	B_7_15	B_7_16	B_7_17	B_7_18	B_7_19	B_7_20	B_7_21	B_7_22
ŞEHİRLER																						
AFYON	+	+	+	+	-	+	+	-	-	-	-	+	+	-	+	+	+	+	+	+	-	-
SİVAS	+	+	+	+	+	+	-	-	-	-	+	+	+	-	+	+	+	-	+	+	+	+
TOKAT	+	+	+	-	-	-	+	-	-	-	-	+	+	-	+	+	-	-	-	-	-	-
ZONGULDAK	+	-	+	+	-	+	-	+	-	-	-	+	+	-	+	+	+	-	+	+	+	+
KÜTAHYA	+	+	+	+	+	+	-	+	-	-	-	+	+	-	+	+	+	-	+	+	+	+
ÇORUM	+	+	+	+	+	+	+	+	-	-	-	+	+	-	+	+	+	-	+	+	+	+
ELAZIĞ	+	+	+	+	+	+	+	+	-	-	-	+	+	-	+	+	+	-	+	+	+	+
ADIYAMAN	+	+	+	+	+	+	+	+	-	-	-	+	+	-	+	+	+	-	+	+	+	+
AĞRI	-	-	+	+	+	+	-	+	-	-	-	+	+	-	+	+	+	+	+	+	+	+
YOZGAT	-	+	+	+	+	+	-	-	-	-	-	+	+	-	+	+	+	-	+	+	+	+
ÇANAKKALE	+	+	+	+	+	+	-	-	-	-	-	+	+	-	+	+	+	-	+	+	+	+
BATMAN	+	+	+	+	+	+	-	+	+	+	+	+	+	-	+	+	+	-	+	+	+	+
OSMANİYE	-	-	+	+	-	+	-	-	-	-	-	+	+	-	+	+	+	-	+	+	+	+
ISPARTA	+	-	+	+	+	+	-	-	-	-	-	+	+	-	+	+	+	-	+	+	+	+
GİRESUN	+	+	+	+	-	-	-	-	-	-	-	+	+	-	+	+	+	+	+	+	+	+
ŞIRNAK	+	-	+	-	-	+	-	-	+	+	-	+	+	-	+	+	-	-	+	-	+	+
MUŞ	-	-	+	+	+	+	+	+	-	-	-	+	+	-	+	+	+	-	+	-	+	+
EDİRNE	+	+	+	+	+	+	+	-	-	-	-	+	+	-	+	+	+	-	+	+	+	+
AKSARAY	+	-	+	+	+	+	+	-	-	-	-	+	+	-	+	+	-	+	+	+	+	+
KASTAMONU	+	-	+	+	+	-	-	-	-	-	-	+	+	-	+	+	+	+	+	+	+	+
UŞAK	+	-	+	+	+	+	-	-	-	-	-	+	+	-	+	+	+	-	+	+	+	+
KIRKLARELİ	-	-	+	-	-	+	-	-	-	-	-	+	+	-	+	+	-	-	+	-	-	-
NİĞDE	-	-	+	+	-	+	+	-	-	-	-	+	+	-	+	+	+	-	+	+	+	+
AMASYA	-	-	+	+	-	+	-	-	-	-	-	+	+	-	+	+	+	-	+	+	+	+
BİTLİS	+	-	-	+	-	-	-	-	-	-	-	+	+	-	+	+	+	-	+	-	+	-
DÜZCE	+	-	+	+	-	+	-	-	-	-	-	+	+	-	+	+	+	+	+	+	+	+
RİZE	+	-	+	+	-	-	-	-	-	-	+	+	-	-	+	-	+	+	+	+	+	+
KARS	-	+	-	+	+	+	-	-	-	-	-	+	+	-	+	+	+	-	+	+	+	+
SİİRT	-	-	+	-	-	+	-	-	-	-	-	+	+	-	+	+	-	-	+	-	+	+
KIRIKKALE	+	-	+	+	-	+	+	-	-	-	-	+	+	-	+	+	+	-	+	+	+	+
NEVŞEHİR	+	-	+	-	-	+	-	-	-	-	-	+	+	-	+	+	-	-	+	-	+	+
BOLU	-	+	+	+	+	-	-	-	-	-	+	+	-	+	+	+	-	+	+	+	+	+
BİNGÖL	+	-	+	+	-	+	-	-	-	-	-	+	+	-	+	+	+	+	+	+	+	+
BURDUR	+	+	+	+	+	+	-	-	-	-	-	+	+	-	+	+	+	-	+	+	+	+
HAKKARİ	-	-	+	-	-	+	-	-	-	-	-	+	+	-	+	+	-	+	+	-	+	+
KARAMAN	+	-	+	-	-	+	-	-	-	-	-	+	+	-	+	+	-	-	+	+	+	+
KIRŞEHİR	+	-	+	-	+	+	-	-	-	-	-	+	+	-	+	+	+	+	+	+	-	+
KARABÜK	+	-	-	-	+	-	-	-	-	-	-	+	+	-	+	+	-	-	+	-	+	+
ERZINCAN	+	-	+	-	+	+	-	-	-	-	-	+	+	-	+	+	-	-	+	-	+	+
BİLECİK	+	-	-	-	+	-	-	-	-	-	-	+	+	-	+	+	+	-	+	+	+	+
SİNOP	+	-	+	-	-	+	-	-	-	-	-	+	+	-	+	+	+	+	+	+	+	+
BARTIN	+	+	+	+	-	+	-	-	-	-	-	+	+	-	+	+	-	+	+	-	+	+
İÇDİR	+	-	+	-	+	-	-	-	-	-	-	+	+	-	+	+	+	+	+	+	+	+
YALOVA	+	-	+	+	-	+	-	-	-	-	-	+	+	-	+	+	+	-	+	+	+	+
ÇANKIRI	+	-	+	-	-	+	-	-	-	-	-	+	+	-	+	+	-	-	+	-	+	+
ARTVIN	+	-	+	-	-	-	-	-	-	-	-	+	+	-	+	-	-	-	-	-	+	-
GÜMÜŞHANE	+	-	+	+	-	+	-	-	-	-	-	+	+	-	+	+	-	-	-	+	+	+
KİLİS	-	+	+	-	-	-	-	-	-	-	-	+	+	-	+	+	+	-	+	+	+	+
ARDAHAN	+	-	+	-	-	-	-	-	-	-	+	+	-	+	+	-	-	+	-	+	+	+
TUNCELİ	-	-	+	-	-	-	-	-	-	-	-	+	+	-	+	+	-	-	+	-	+	+
BAYBURT	-	-	+	-	-	+	-	-	-	-	-	+	+	-	+	+	-	-	+	-	+	+

Ek 9. (Boyut 8) Şehirlere Göre Belediye Web Sitelerinde Plan Ve Projeler Boyutu

ŞEHİRLER	B_8_1	B_8_2	B_8_3	B_8_4	B_8_5	B_8_6	B_8_7	B_8_8	B_8_9
AFYON	yok	yok	var	var	yok	yok	yok	yok	yok
SİVAS	var	yok	var	var	yok	yok	var	yok	yok
TOKAT	yok	yok	var	var	yok	yok	yok	yok	yok
ZONGULDAK	var	yok	var	var	yok	var	var	yok	yok
KÜTAHYA	var	yok	var	var	var	var	var	var	yok
ÇORUM	var	yok	var	var	yok	var	var	yok	var
ELAZIĞ	var	yok	var	var	yok	var	var	var	yok
ADİYAMAN	var	yok	yok	var	yok	var	var	var	yok
AĞRI	var	yok	var	var	yok	var	var	yok	yok
YOZGAT	var	yok	var	var	yok	var	var	var	yok
ÇANAKKALE	var	var	var	var	var	var	var	var	var
BATMAN	var	yok	var	var	yok	var	var	var	yok
OSMANİYE	var	var	var	var	var	var	var	var	var
ISPARTA	var	yok	var	yok	yok	var	yok	var	yok
GİRESUN	var	var	var	var	yok	var	var	var	var
ŞIRNAK	var	yok	var	yok	yok	var	var	var	var
MUŞ	var	yok	yok	var	yok	var	var	var	var
EDİRNE	yok	yok	var	var	yok	var	var	yok	var
AKSARAY	var	yok	yok	var	yok	var	var	var	var
KASTAMONU	yok	yok	var	yok	yok	var	var	var	yok
UŞAK	var	yok	yok	var	yok	var	var	var	yok
KIRKLARELİ	yok	yok	var	var	yok	var	var	yok	var
NİĞDE	yok	yok	var	yok	yok	yok	var	var	yok
AMASYA	yok	yok	yok	yok	yok	var	var	var	var
BİTLİS	yok	yok	var	yok	yok	var	var	var	yok
DÜZCE	yok	var	var	var	yok	var	var	var	yok
RİZE	yok	var	yok	var	yok	var	var	var	var
KARS	var	yok	var	yok	var	var	var	var	yok
SİİRT	yok	yok	var	var	yok	var	var	yok	var
KIRIKKALE	var	yok	var	var	yok	var	var	yok	yok
NEVŞEHİR	yok	yok	var	var	var	yok	var	var	yok
BOLU	yok	var	var	var	var	var	var	yok	var
BİNGÖL	var	yok	var	var	var	var	var	var	var
BURDUR	var	var	var	var	var	var	var	var	var
HAKKARİ	var	yok	var	var	yok	var	var	var	var
KARAMAN	var	var	var	var	var	yok	var	var	var
KIRŞEHİR	yok	var	var	yok	var	var	var	var	yok
KARABÜK	var	yok	var	var	var	var	var	var	var
ERZİNCAN	var	yok	var	var	var	var	var	var	var
BİLECİK	var	yok	var	var	var	var	var	var	var
SİNOP	var	yok	var	var	var	var	var	yok	var
BARTIN	var	var	var	yok	var	var	var	var	yok
İĞDIR	var	yok	var	var	var	var	var	var	var
YALOVA	var	var	var	var	var	var	var	var	var
ÇANKIRI	var	yok	var	var	yok	var	var	var	var
ARTVİN	yok	yok	var	var	yok	var	var	yok	yok
GÜMÜŞHANE	var	yok	var	var	var	var	var	var	var
KİLİS	yok	var	var	var	var	var	var	var	var
ARDAHAN	yok	var	var	yok	var	var	var	var	var
TUNCELİ	var	yok	var	var	var	var	var	yok	var
BAYBURT	var	yok	var	var	yok	var	var	yok	var

Ek 10. (Boyut 9) Şehirlere Göre Belediye Web Sitelerinde Yönetici Bilgileri Boyutu

ŞEHİRLER	B_9_1	B_9_2	B_9_3	B_9_4	B_9_5	B_9_6	B_9_7
AFYON	var	var	var	var	yok	yok	yok
SİVAS	var	var	var	var	var	var	var
TOKAT	var	var	yok	var	var	var	yok
ZONGULDAK	var	var	var	var	var	var	yok
KÜTAHYA	var	var	var	var	var	var	var
ÇORUM	var	var	var	var	var	var	yok
ELAZIĞ	var	var	var	var	var	var	var
ADIYAMAN	var	var	var	var	var	var	var
AĞRI	var	var	var	yok	var	var	yok
YOZGAT	var	var	var	var	var	var	var
ÇANAKKALE	var	var	var	var	var	var	var
BATMAN	var	yok	var	yok	yok	var	yok
OSMANİYE	var	var	var	var	var	yok	yok
ISPARTA	var	var	var	var	var	var	var
GİRESUN	var	var	var	var	var	var	var
ŞIRNAK	var	var	var	var	yok	yok	var
MUŞ	var	var	var	var	yok	var	var
EDİRNE	var	var	var	var	var	var	yok
AKSARAY	var	var	var	var	var	var	var
KASTAMONU	var	var	var	var	var	yok	var
UŞAK	var	var	var	var	var	var	var
KIRKLARELİ	var	var	var	var	var	var	var
NİĞDE	var	var	var	var	var	var	yok
AMASYA	var	var	var	var	var	var	var
BİTLİS	var	var	var	yok	var	var	yok
DÜZCE	var	var	var	var	var	var	var
RİZE	var	var	var	var	var	var	yok
KARS	var	var	var	var	var	var	var
SİİRT	var	var	var	yok	yok	var	yok
KIRIKKALE	var	var	var	var	var	var	var
NEVŞEHİR	var	var	var	var	var	var	yok
BOLU	var	var	var	var	var	var	var
BİNGÖL	var	var	var	var	var	var	var
BURDUR	var	var	var	var	var	var	var
HAKKARİ	var	var	var	var	var	var	var
KARAMAN	var	var	var	var	yok	yok	yok
KIRŞEHİR	var	var	var	var	var	var	var
KARABÜK	var	var	var	var	var	var	var
ERZİNCAN	var	var	var	var	var	var	var
BİLECİK	var	var	var	var	var	var	var
SİNOP	var	var	var	var	var	var	var
BARTIN	var	var	var	var	var	var	yok
İĞDIR	var	var	var	var	var	var	var
YALOVA	var	var	var	var	var	var	var
ÇANKIRI	var	var	var	var	var	var	var
ARTVİN	var	var	var	var	var	var	yok
GÜMÜŞHANE	var	var	var	var	var	var	var
KİLİS	var	var	var	var	var	var	var
ARDAHAN	var	var	var	var	var	var	yok
TUNCELİ	var	var	var	var	var	var	var
BAYBURT	var	var	var	var	var	var	yok

Ek 11. (Boyut 10) Şehirlere Göre Belediye Web Sitelerinde Belediye Yerel Girişimcilik –Sivil Toplum Bağlı Boyutu

ŞEHİRLER	B_10_1	B_10_2	B_10_3	B_10_4	B_10_5	B_10_6	B_10_7
AFYON	yok	yok	yok	yok	var	yok	yok
SİVAS	yok	yok	yok	yok	var	yok	yok
TOKAT	yok	yok	yok	yok	yok	yok	yok
ZONGULDAK	yok	yok	yok	yok	yok	yok	yok
KÜTAHYA	yok	yok	yok	yok	yok	yok	yok
ÇORUM	yok	yok	var	yok	yok	var	yok
ELAZIĞ	yok	yok	var	yok	yok	var	yok
ADIYAMAN	yok	yok	yok	yok	yok	yok	yok
AĞRI	yok	yok	yok	yok	yok	yok	yok
YOZGAT	yok	yok	var	yok	yok	var	yok
ÇANAKKALE	yok	yok	yok	yok	yok	var	yok
BATMAN	yok	yok	yok	yok	yok	yok	var
OSMANIYE	yok	yok	yok	yok	yok	var	yok
ISPARTA	yok	yok	yok	yok	yok	var	yok
GİRESUN	yok	yok	yok	yok	yok	var	yok
ŞIRNAK	yok	yok	yok	yok	yok	var	yok
MUŞ	yok	yok	yok	yok	yok	yok	yok
EDİRNE	yok	yok	yok	yok	var	yok	var
AKSARAY	yok	yok	yok	yok	yok	var	yok
KASTAMONU	yok	yok	yok	yok	yok	yok	yok
UŞAK	yok	yok	yok	yok	yok	var	yok
KIRKLARELİ	yok	yok	yok	yok	yok	yok	yok
NİĞDE	yok	yok	yok	yok	yok	var	yok
AMASYA	yok	yok	yok	yok	yok	var	yok
BİTLİS	var	yok	yok	yok	yok	yok	yok
DÜZCE	yok	yok	yok	yok	yok	var	yok
RİZE	yok	yok	yok	yok	yok	yok	yok
KARS	yok	yok	yok	yok	yok	var	yok
SİİRT	yok	yok	yok	yok	yok	yok	yok
KIRIKKALE	yok	yok	yok	yok	yok	var	yok
NEVŞEHİR	yok	yok	yok	yok	yok	var	yok
BOLU	yok	yok	yok	yok	yok	var	yok
BİNGÖL	yok	yok	yok	yok	yok	var	yok
BURDUR	yok	yok	yok	yok	yok	var	yok
HAKKARİ	yok	yok	yok	yok	yok	yok	yok
KARAMAN	yok	yok	yok	yok	yok	var	yok
KIRŞEHİR	yok	yok	yok	yok	yok	yok	var
KARABÜK	yok	yok	yok	yok	yok	var	yok
ERZİNCAN	yok	yok	yok	yok	yok	var	yok
BİLECİK	yok	yok	yok	yok	yok	var	yok
SİNOP	yok	yok	yok	yok	yok	var	yok
BARTIN	yok	yok	yok	yok	yok	var	yok
İĞDIR	yok	yok	yok	yok	var	yok	var
YALOVA	yok	yok	yok	yok	yok	var	yok
ÇANKIRI	yok	yok	yok	yok	yok	var	yok
ARTVİN	yok	yok	yok	yok	yok	yok	yok
GÜMÜŞHANE	var	yok	yok	yok	yok	yok	var
KİLİS	yok	yok	yok	yok	yok	var	yok
ARDAHAN	yok	yok	yok	yok	yok	var	yok
TUNCELİ	yok	yok	yok	yok	yok	yok	yok
BAYBURT	yok	yok	yok	yok	yok	yok	yok

Ek 12. (Boyut 11) Şehirlere Göre Belediye Web Sitelerinden Vatandaşa Doğru Kurulan Pasif İlişki Boyutu

ŞEHİRLER	B_11_1	B_11_2	B_11_3	B_11_4	B_11_5	B_11_6	B_11_7
AFYON	var	var	var	yok	var	var	var
SİVAS	var	var	var	var	var	var	yok
TOKAT	var	var	var	var	var	var	yok
ZONGULDAK	var	var	var	var	var	var	yok
KÜTAHYA	var	var	var	var	var	var	yok
ÇORUM	var	var	var	var	var	var	yok
ELAZIĞ	var	var	var	var	var	var	yok
ADIYAMAN	var	var	var	var	var	var	yok
AĞRI	var	var	var	var	var	var	yok
YOZGAT	var	var	var	var	var	var	yok
ÇANAKKALE	var	var	var	var	var	var	yok
BATMAN	var	var	var	var	var	var	yok
OSMANİYE	var	var	var	var	var	var	yok
ISPARTA	var	var	var	var	var	var	yok
GİRESUN	var	var	var	var	var	var	yok
ŞIRNAK	var	var	var	var	var	var	yok
MUŞ	var	var	var	var	var	var	yok
EDİRNE	var	var	var	var	var	var	yok
AKSARAY	var	var	var	var	var	var	yok
KASTAMONU	var	var	var	var	var	yok	yok
UŞAK	var	var	var	var	var	var	yok
KIRKLARELİ	var	var	var	var	var	var	yok
NİĞDE	var	var	var	var	var	yok	yok
AMASYA	var	var	var	var	var	var	yok
BITLİS	var	var	var	var	var	var	yok
DÜZCE	var	var	var	var	var	var	yok
RİZE	var	var	var	var	var	var	yok
KARS	var	var	var	var	var	var	yok
SİİRT	var	var	var	var	var	var	yok
KIRIKKALE	var	var	var	var	var	var	yok
NEVŞEHİR	var	var	var	var	var	yok	yok
BOLU	var	var	var	var	var	yok	yok
BİNGÖL	var	var	var	var	var	var	yok
BURDUR	var	var	var	var	var	var	yok
HAKKARİ	var	var	var	var	var	var	yok
KARAMAN	var	var	var	var	var	var	yok
KIRŞEHİR	var	var	var	var	var	var	yok
KARABÜK	var	var	var	var	var	var	yok
ERZİNCAN	var	var	var	var	var	var	yok
BİLECİK	var	var	var	var	var	var	yok
SİNOP	var	var	var	var	var	var	yok
BARTIN	var	var	var	var	var	var	yok
IĞDIR	var	var	var	var	var	yok	yok
YALOVA	var	var	var	var	var	var	yok
ÇANKIRI	var	var	var	var	var	var	yok
ARTVİN	var	var	var	var	var	yok	yok
GÜMÜŞHANE	yok	var	var	var	var	var	var
KİLİS	var	var	var	var	var	var	var
ARDAHAN	var	var	var	var	var	var	yok
TUNCELİ	var	var	var	var	var	var	yok
BAYBURT	var	var	var	var	var	var	yok

Ek 13. (Boyut 12) Şehirlere Göre Belediye Web Sitelerinden Vatandaşın Doğru Kurulan Pasif İlişki Boyutu

ŞEHİRLER	B_12_1	B_12_2	B_12_3	B_12_4	B_12_5	B_12_6
AFYON	var	var	var	var	yok	yok
SİVAS	var	var	var	yok	yok	yok
TOKAT	yok	yok	var	yok	yok	yok
ZONGULDAK	var	var	var	yok	yok	yok
KÜTAHYA	yok	var	var	yok	yok	yok
ÇORUM	yok	var	var	yok	yok	yok
ELAZIĞ	var	var	var	yok	yok	yok
ADİYAMAN	yok	yok	var	yok	yok	yok
AĞRI	yok	yok	yok	yok	yok	yok
YOZGAT	yok	yok	yok	yok	yok	yok
ÇANAKKALE	yok	yok	yok	yok	yok	yok
BATMAN	yok	yok	yok	yok	yok	yok
OSMANİYE	yok	yok	yok	yok	yok	yok
ISPARTA	yok	yok	yok	yok	yok	yok
GİRESUN	yok	yok	var	yok	yok	yok
ŞIRNAK	yok	yok	var	yok	yok	yok
MUŞ	yok	var	var	yok	yok	yok
EDİRNE	yok	yok	var	yok	yok	yok
AKSARAY	yok	yok	var	yok	yok	yok
KASTAMONU	yok	yok	var	yok	yok	yok
UŞAK	yok	yok	var	yok	yok	yok
KIRKLARELİ	yok	yok	var	yok	yok	yok
NİĞDE	yok	yok	var	yok	yok	yok
AMASYA	yok	var	var	yok	yok	yok
BITLİS	yok	yok	var	yok	yok	yok
DÜZCE	yok	yok	var	yok	yok	yok
RİZE	yok	yok	var	yok	yok	yok
KARS	yok	yok	var	yok	yok	yok
SİİRT	yok	yok	var	yok	yok	yok
KIRIKKALE	yok	yok	var	yok	yok	yok
NEVŞEHİR	yok	var	yok	yok	yok	yok
BOLU	var	var	yok	yok	yok	yok
BİNGÖL	yok	yok	var	yok	yok	yok
BURDUR	yok	var	var	yok	yok	yok
HAKKARİ	yok	yok	var	yok	yok	yok
KARAMAN	yok	yok	var	yok	yok	yok
KIRŞEHİR	yok	yok	var	yok	yok	yok
KARABÜK	yok	yok	var	yok	yok	yok
ERZİNCAN	yok	yok	var	var	yok	yok
BİLECİK	yok	yok	var	var	yok	yok
SİNOP	yok	yok	var	var	yok	yok
BARTIN	yok	yok	var	yok	yok	yok
IĞDIR	yok	var	yok	yok	yok	yok
YALOVA	yok	yok	var	var	yok	yok
ÇANKIRI	yok	yok	var	yok	yok	yok
ARTVİN	yok	yok	yok	yok	yok	yok
GÜMÜŞHANE	yok	yok	var	yok	yok	yok
KİLİS	yok	yok	yok	var	var	yok
ARDAHAN	yok	yok	var	var	yok	yok
TUNCELİ	yok	yok	var	var	yok	yok
BAYBURT	yok	yok	var	yok	yok	yok

Ek 14. (Boyut 13) Şehirlere Göre Belediye Web Sitelerinden Vatandaşa Doğru Kurulan Eşanlı İlişki Boyutu

ŞEHİRLER	B_13_1	B_13_2	B_13_3	B_13_4	B_13_5
AFYON	yok	yok	yok	yok	yok
SİVAS	yok	yok	yok	yok	yok
TOKAT	yok	yok	yok	yok	yok
ZONGULDAK	yok	yok	yok	yok	yok
KÜTAHYA	yok	yok	yok	yok	yok
ÇORUM	yok	yok	yok	yok	yok
ELAZIĞ	yok	yok	yok	yok	yok
ADİYAMAN	yok	yok	yok	yok	yok
AĞRI	yok	yok	yok	yok	yok
YOZGAT	yok	yok	yok	yok	yok
ÇANAKKALE	yok	yok	yok	yok	yok
BATMAN	yok	yok	yok	yok	yok
OSMANİYE	yok	yok	yok	yok	yok
ISPARTA	yok	yok	yok	yok	yok
GİRESUN	yok	yok	yok	yok	yok
ŞIRNAK	yok	yok	yok	yok	yok
MUŞ	yok	yok	yok	yok	yok
EDİRNE	yok	yok	yok	yok	yok
AKSARAY	yok	yok	yok	yok	yok
KASTAMONU	yok	yok	yok	yok	yok
UŞAK	yok	yok	yok	yok	yok
KIRKLARELİ	yok	yok	yok	yok	yok
NİĞDE	yok	yok	yok	yok	yok
AMASYA	yok	yok	yok	yok	yok
BITLİS	yok	yok	yok	yok	yok
DÜZCE	yok	yok	yok	yok	yok
RİZE	yok	yok	yok	yok	yok
KARS	yok	yok	yok	yok	yok
SİİRT	yok	yok	yok	yok	yok
KIRIKKALE	yok	yok	yok	yok	yok
NEVŞEHİR	yok	yok	yok	yok	yok
BOLU	yok	yok	yok	yok	yok
BİNGÖL	yok	yok	yok	yok	yok
BURDUR	yok	yok	yok	yok	yok
HAKKARİ	yok	yok	yok	yok	yok
KARAMAN	yok	yok	yok	yok	yok
KIRŞEHİR	yok	yok	yok	yok	yok
KARABÜK	yok	yok	yok	yok	yok
ERZİNCAN	yok	yok	yok	yok	yok
BİLECİK	yok	yok	yok	yok	yok
SİNOP	yok	yok	yok	yok	yok
BARTIN	yok	yok	yok	yok	yok
İĞDIR	yok	yok	yok	yok	yok
YALOVA	yok	yok	yok	yok	yok
ÇANKIRI	yok	yok	yok	yok	yok
ARTVİN	yok	yok	yok	yok	yok
GÜMÜŞHANE	yok	yok	yok	yok	yok
KİLİS	yok	yok	yok	yok	yok
ARDAHAN	yok	yok	yok	yok	yok
TUNCELİ	yok	yok	yok	yok	yok
BAYBURT	yok	yok	yok	yok	yok

Ek 15. (Boyut 14) Şehirlere Göre Vatandaşın Web Sitelerine Doğru Kurulan Eşanlı İlişki Boyutu

ŞEHİRLER	B_14_1	B_14_2	B_14_3
AFYON	yok	yok	yok
SİVAS	yok	yok	yok
TOKAT	yok	yok	yok
ZONGULDAK	yok	yok	yok
KÜTAHYA	yok	yok	yok
ÇORUM	yok	yok	yok
ELAZIĞ	yok	yok	yok
ADİYAMAN	yok	yok	yok
AĞRI	yok	yok	yok
YOZGAT	yok	yok	yok
ÇANAKKALE	yok	yok	yok
BATMAN	yok	yok	yok
OSMANİYE	yok	yok	yok
ISPARTA	yok	yok	yok
GİRESUN	yok	yok	yok
ŞIRNAK	yok	yok	yok
MUŞ	yok	yok	yok
EDİRNE	yok	yok	yok
AKSARAY	yok	yok	yok
KASTAMONU	yok	yok	yok
UŞAK	yok	yok	yok
KIRKLARELİ	yok	yok	yok
NİĞDE	yok	yok	yok
AMASYA	yok	yok	yok
BITLİS	yok	yok	yok
DÜZCE	yok	yok	yok
RİZE	yok	yok	yok
KARS	yok	yok	yok
SİİRT	yok	yok	yok
KIRIKKALE	yok	yok	yok
NEVŞEHİR	yok	yok	yok
BOLU	yok	yok	yok
BİNGÖL	yok	yok	yok
BURDUR	yok	yok	yok
HAKKARİ	yok	yok	yok
KARAMAN	yok	yok	yok
KIRŞEHİR	yok	yok	yok
KARABÜK	yok	yok	yok
ERZİNCAN	yok	yok	yok
BİLECİK	yok	yok	yok
SİNOP	yok	yok	yok
BARTIN	yok	yok	yok
IĞDIR	yok	yok	yok
YALOVA	yok	yok	yok
ÇANKIRI	yok	yok	yok
ARTVİN	yok	yok	yok
GÜMÜŞHANE	yok	yok	yok
KİLİS	yok	yok	yok
ARDAHAN	yok	yok	yok
TUNCELİ	yok	yok	yok
BAYBURT	yok	yok	yok

Ek 16. (Boyut 15) Şehirlere Göre Belediye Web Sitelerinde Belediye Hizmetleri Boyutu

ŞEHİRLER	B_15_1	B_15_2	B_15_3	B_15_4	B_15_5	B_15_6	B_15_7	B_15_8	B_15_9	B_15_10	B_15_11	B_15_12	B_15_13	B_15_14	B_15_15	B_15_16	B_15_17	B_15_18	B_15_19	B_15_20	B_15_21	B_15_22	B_15_23	B_15_24	B_15_25	B_15_26
AFYON	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	-	+	+	-	-	-	-	+	-	-	-	-	-	+	+	+
SİVAS	+	+	+	+	+	+	-	-	+	+	-	-	+	+	+	-	+	+	-	+	-	-	-	+	+	+
TOKAT	+	+	+	+	+	-	-	-	+	+	-	-	+	+	+	-	+	+	-	+	-	-	-	+	+	+
ZONGULDA	+	+	+	+	+	-	-	-	+	+	-	-	+	+	+	-	+	+	-	+	-	-	-	+	+	+
KÜTAHYA	+	+	+	+	+	-	+	+	+	+	-	-	+	+	+	-	+	+	+	+	+	-	-	+	+	+
ÇORUM	+	+	+	+	+	-	+	-	+	+	-	-	+	+	+	+	+	+	+	+	+	-	-	+	+	+
ELAZIĞ	+	+	+	+	+	-	-	-	+	+	-	-	+	+	+	+	+	+	-	+	+	-	-	+	+	+
ADİYAMAN	+	+	+	+	+	-	-	-	+	+	-	-	+	+	+	+	+	+	+	+	+	-	-	+	+	+
AĞRI	+	+	+	+	+	-	-	-	+	+	-	-	-	-	+	-	-	+	-	-	-	-	-	+	+	+
YOZGAT	+	+	+	+	+	-	+	-	+	+	-	-	+	+	+	+	-	+	-	+	-	-	-	+	+	+
ÇANAKKAL	+	+	+	+	+	+	+	-	+	+	-	-	+	+	+	+	+	+	-	+	-	-	-	+	+	+
BATMAN	+	+	+	+	+	-	-	-	+	+	-	-	+	+	+	+	+	+	-	+	-	-	-	+	+	+
OSMANİYE	+	+	+	+	+	-	-	-	+	+	-	-	+	+	+	+	+	+	-	+	-	-	-	+	+	+
ISPARTA	+	+	+	+	+	-	-	-	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	-	+	-	-	-	+	+	+
GİRESUN	+	+	+	+	+	-	-	-	+	+	-	-	+	+	+	+	+	+	-	+	-	-	-	+	+	+
ŞIRNAK	+	+	+	+	+	-	-	-	+	+	-	-	-	-	+	-	-	-	-	-	-	-	-	+	+	+
MUŞ	+	+	+	+	+	-	-	-	+	+	-	-	-	-	+	-	-	-	+	+	-	-	-	+	+	+
EDİRNE	+	+	+	+	+	-	-	-	+	+	-	-	+	+	+	+	-	-	-	+	-	-	-	+	+	+
AKSARAY	+	+	+	+	+	-	-	-	+	+	-	-	+	+	+	+	-	-	-	+	-	-	-	+	+	+
KASTAMON	+	+	+	+	+	-	-	-	+	+	-	+	+	+	+	+	+	+	-	+	-	-	-	+	+	+
UŞAK	+	+	+	+	+	+	-	-	+	+	-	-	+	+	+	+	+	+	+	+	+	-	-	+	+	+
KIRKLARELİ	+	+	+	+	+	-	-	-	+	+	-	-	+	+	+	+	+	+	+	+	+	-	-	+	+	+
NİĞDE	+	+	+	+	+	-	-	-	+	+	-	-	+	+	+	+	+	+	-	+	-	-	-	+	+	+
AMASYA	+	+	+	+	+	-	-	-	+	+	-	-	-	+	+	+	+	+	-	+	+	-	-	+	+	+
BİTLİS	+	+	+	+	+	-	-	-	+	+	-	-	-	-	+	-	-	-	-	+	-	-	-	+	+	+
DÜZCE	+	+	+	+	+	-	-	-	+	+	-	-	+	+	+	+	+	+	-	+	-	-	-	+	+	+
RİZE	+	+	+	+	+	+	-	-	+	+	-	-	+	-	+	+	+	+	-	+	-	-	-	+	+	+
KARS	+	+	+	+	+	+	-	-	+	+	-	-	-	+	+	+	+	+	-	+	-	-	-	+	+	+
ŞİRT	+	+	+	+	+	-	-	-	+	+	-	-	-	+	+	+	+	+	-	+	-	-	-	+	+	+
KIRIKKALE	+	+	+	+	+	-	-	-	+	+	+	-	-	-	+	+	+	+	-	+	-	-	-	+	+	+
NEVŞEHİR	+	+	+	+	+	-	-	-	+	+	-	-	+	+	+	+	+	+	-	+	+	-	-	+	+	+
BOLU	+	+	+	+	+	-	-	-	+	+	-	-	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	-	+	+	+
BİNGÖL	+	+	+	+	+	-	-	-	+	+	-	-	-	-	+	+	+	+	-	+	-	-	-	+	+	+
BURDUR	+	+	+	+	+	-	-	-	+	+	-	-	+	+	+	+	+	+	+	+	+	-	-	+	+	+
HAKKARİ	+	+	+	+	+	-	-	-	+	+	-	-	-	+	+	+	+	-	-	-	-	-	-	+	+	+
KARAMAN	+	+	+	+	+	-	-	-	+	+	-	-	+	+	+	+	+	+	-	+	-	-	-	+	+	+
KIRŞEHİR	+	+	+	+	+	-	-	-	+	+	-	-	+	+	+	+	+	+	+	+	-	-	-	+	+	+
KARABÜK	+	+	+	+	+	-	-	-	+	+	-	-	+	+	+	+	+	+	+	+	-	-	-	+	+	+
ERZİNCAN	+	+	+	+	+	-	-	-	+	+	-	-	+	+	+	+	+	+	+	+	+	-	-	+	+	+
BİLECİK	+	+	+	+	+	-	-	-	+	+	-	-	+	+	+	+	+	+	+	+	+	-	-	+	+	+
SİNOP	+	+	+	+	+	-	-	-	+	+	-	-	-	+	+	+	+	+	-	+	-	-	-	+	+	+
BARTIN	+	+	+	+	+	-	+	-	+	+	-	-	+	+	+	+	+	+	+	+	+	-	-	+	+	+
İĞDIR	+	+	+	+	+	-	-	-	+	+	-	-	+	+	+	+	+	+	+	+	+	-	-	+	+	+
YALOVA	+	+	+	+	+	-	+	-	+	+	-	-	+	+	+	+	+	+	+	+	+	-	-	+	+	+
ÇANKIRI	+	+	+	+	+	+	-	-	+	+	-	-	+	+	+	+	+	+	+	+	+	-	-	+	+	+
ARTVİN	+	+	+	+	+	-	-	-	+	+	-	-	+	+	+	+	+	+	+	+	-	-	-	+	+	+
GÜMÜŞHAN	+	+	+	+	+	-	-	+	+	+	-	-	+	+	+	+	+	+	+	+	+	-	-	+	+	+
KİLİS	+	+	+	+	+	-	-	+	+	+	-	-	+	+	+	+	+	+	+	+	+	-	-	+	+	+
ARDAHAN	+	+	+	+	+	-	-	-	+	+	-	-	+	-	+	+	+	+	+	+	+	-	-	+	+	+
TUNCELİ	+	+	+	+	+	-	+	-	+	+	-	-	-	-	+	+	+	+	+	+	-	-	-	+	+	+
BAYBURT	+	+	+	+	+	+	-	-	+	+	-	-	-	-	+	+	+	+	+	+	+	-	-	+	+	+

Ek 17: Orjinallik Raporu



SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
DOKTORA TEZ ÇALIŞMASI ORJİNALLİK RAPORU

ÖĞRENCİ BİLGİLERİ	
Adı-Soyadı	Bilal ALAT
Öğrenci Numarası	131217205
Enstitü Anabilim Dalı	Teknoloji ve Bilgi Yönetimi
Programı	Doktora
Danışmanın Unvanı, Adı-Soyadı	Yrd. Doç. Dr. Cem AYDEN
Tez Başlığı (Türkçe)	Elektronik Devlet: Türkiye'deki Şehir Belediyelerinin Web Sitelerinin Analizi

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜ'NE

Yukarıda başlığı belirtilen tez çalışmamın a) Kapak sayfası, b) Giriş, c) Ana bölümler ve d) Sonuç kısımlarından oluşan toplam 256 sayfalık kısmına ilişkin, 21/12/2017 tarihinde Sosyal Bilimler Enstitüsü tarafından Turnitin adlı intihal tespit programından aşağıda belirtilen filtrelemeler uygulanarak alınmış olan orjinallik raporuna göre, tezimin benzerlik oranı % 25 'dir.

Uygulanan filtrelemeler:

- 1- Kabul/Onay ve Bildirim sayfaları hariç,
- 2- Kaynakça hariç
- 3- Alıntılar hariç/dâhil
- 4- 5 kelimedenden daha az örtüşme içeren metin kısımları hariç

Yukarıda bilgileri verilen öğrencinin doktora tezi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yönetim Kurulu tarafından belirlenen azami benzerlik oranlarını aşmadığını ve tez çalışmamın herhangi bir intihal içermediğini; aksinin tespit edileceği muhtemel durumda doğabilecek her türlü hukuki sorumluluğu kabul ettiğimi ve yukarıda vermiş olduğum bilgilerin doğru olduğunu beyan ederim. Gereğini saygılarımla arz ederim.

Yrd. Doç. Dr. Cem AYDEN
Danışmanın Adı-Soyadı
(İmzası)

Prof. Dr. Kenan PEKER
Anabilim Dalı Başkanı
(İmzası)

F.Ü.LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ÖĞRETİM YÖNETMELİĞİ

Madde 41- Lisansüstü tezleri ile birlikte teslim edilmesi gereken belgeler şunlardır:

- a) Lisansüstü tezler, savunma öncesinde **intihal program raporu** ve ilgili makale şartını sağladığına dair belgeleri ile birlikte enstitüye teslim edilir.
- b) İntihal raporu ile ilgili olarak etik kurallar dâhilindeki benzerlik oranları ilgili Enstitü Yönetim Kurulu tarafından belirlenir. (Enstitü Yönetim Kurulu tarafından tezin, intihal kapsamı dışında değerlendirilmesi için TURNITIN'den alınan raporda "benzerlik oranı"nın, "alıntılar hariç" en fazla **%10**, "alıntılar dâhil" **% 30'u** geçmemesi şeklinde kabul edilmiştir).

ÖZGEÇMİŞ

Kişisel Bilgiler:

Adı ve Soyadı : Bilal ALAT

Doğum Yeri : Elazığ

Doğum Tarihi : 01.04.1969

Medeni Hali : Evli

Eğitim Durumu :

İlkokul : Cemal Gürsel İlkokulu

Ortaokul : Atatürk Ortaokulu

Lise : Merkez Endüstri Merkez Lisesi

Lisans : İstanbul Üniversitesi, Siyasal Bilgiler Fakültesi, Kamu Yönetimi Bölümü

Yüksek Lisans : İnönü Üniversitesi , Sosyal Bilimler Enstitüsü , İşletme Anabilim Dalı,

Pazarlama Bölümü

Yabancı Dil ve Düzeyi :

İngilizce –İyi

İş Deneyimi :

1993- : Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler M.Y.O. Öğretim Görevlisi