



Kurumsal web sitelerinin işlevselliğinin, sunulan e-hizmetlerin ve halkla ilişkiler faaliyetlerinin içerik analizi yöntemiyle incelenmesi: Konya Büyükşehir Belediyesi web sitesi örneği

 Şükran KARACA¹

 Bahar Çiçek GÜBÜL²

Araştırma Makalesi

Gönderi Tarihi: 14.09.2020

Kabul Tarihi: 23.11.2020

DOI: <https://doi.org/10.51177/kayusosder.794710>

Online Yayın Tarihi: 31.12.2020

Özet

Teknoloji kullanımının artmasıyla birlikte iletişime verilen önem de artmıştır. Kurumlar teknolojik gelişmeleri kullanarak kendi iletişim ağını oluşturmakta ve bu iletişim ağını kullanan kurumların başında ise belediyeler gelmektedir. Belediyeler web siteleri aracılığıyla e-hizmetler sunmakta, halkla yakından iletişim kurabilmekte, e-devlet ve e-belediye sistemini kullanarak iletişimi güçlendirmektedir. Bu bağlamda çalışmanın amacı, Konya Büyükşehir Belediyesi'nin web sitesinin işlevselliğinin, sunulan e-hizmetlerin ve halkla ilişkiler faaliyetlerinin içerik analizi yöntemiyle incelenmesidir. Çalışmada verilerin analiz edilmesinde Tanyıldızı ve Karatepe (2011) tarafından oluşturulmuş olan bir kodlama cetveli kullanılmış ve bu cetvele çeşitli eklemeler de yapılmıştır. Elde edilen bulgular doğrultusunda Konya Büyükşehir Belediyesi web sitesinin işlevsel ve sunulan e-hizmetlerin ve halkla ilişkiler çalışmalarının genel olarak yeterli fakat bazı eksikliklerin de olduğu tespit edilmiştir. Çalışma sonucunda, web sitesi üzerinden sunulan e-hizmetlerin ve halkla ilişkiler çalışmalarının kalitesinin artırılması ve tespit edilen eksikliklerin giderilmesi için çeşitli önerilerde bulunulmuştur.

Anahtar Kelimeler: Konya Büyükşehir Belediyesi, E-Belediye, E-Hizmet, Web Sitesi, İçerik Analizi

Functionality of corporate web sites, of e-services offered and analysis of public relations activities with content analysis: Konya Metropolitan Municipality web site example

Abstract

With the increasing use of technology, the importance given to communication has increased. Institutions create their own communication network by using technological developments and municipalities are the leading institutions that use this communication network. Municipalities provide e-services through their websites, communicate closely with the public, and strengthen communication by using the e-government and e-municipality systems. In this context, the purpose of the study is to examine the functionality of the website of Konya Metropolitan Municipality, the offered e-services and public relations activities with the content analysis method. In the analysis of the data in the study, a coding scale created by Tanyıldızı and Karatepe (2011) was used and various additions were made to this scale. In line with the findings obtained, it has been determined that the functional and offered e-services and public relations studies of the Konya Metropolitan Municipality website are generally sufficient but have some deficiencies. As a result of the study, various suggestions were made to increase the quality of e-services and public relations works offered on the website and to eliminate the deficiencies identified.

Keywords: Konya Metropolitan Municipality, E-Municipality, E-Service, Website, Content Analysis

¹Doç. Dr., Sivas Cumhuriyet Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Turizm İşletmeciliği Bölümü, sukrankaraca@gmail.com (Sorumlu Yazar)

²Yüksek Lisans Öğrencisi, Sivas Cumhuriyet Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Ana Bilim Dalı, baharcicek.gubul@gmail.com

1. Giriş

Bilgi ve iletişim teknolojileri sadece insanların iletişim kurma, çalışma ve yaşama biçimini değiştirmemiş aynı zamanda kamu kurumlarının vatandaşlarla olan ilişkisini de değiştirmiştir. Birçok kamu kurumu geleneksel hizmetlerini internete taşıyarak e-hizmetler aracılığıyla vatandaşlar ile iletişimini internet üzerinden aktif bir şekilde gerçekleştirmektedir. Özellikle teknolojinin gelişmesi ile birlikte vatandaşların kamu kurumlarıyla olan iletişimleri çevrimdışı görevliler yerine çevrimiçi görevliler tarafından sağlanmaya başlanmıştır (Thiele, 2011, s.1-2). Hemen hemen tüm gelişmiş ülkelerdeki kamu kurumları, erişim, şeffaflık ve geliştirilmiş devlet hizmetleri ile vatandaşların çeşitli talepleri için kapsamlı e-devlet uygulamaları başlatmışlardır (Sayımer, 2015, s.2).

E-belediyeçilik anlayışı, e-devlet uygulamasının yerel yönetimdeki birimlere yansmasıyla ortaya çıkmış bir kavramdır. E-belediyeçilik uygulamaları ile belediyelerle vatandaş arasındaki iletişimi ve etkileşimi artıracak hizmetler sunulmaktadır. Sunulan hizmetlerin daha hızlı, etkili, kolay ulaşılabilir ve kaliteli olması belediyelerin geniş halk kitleleri oluşturması açısından önemli katkılar sağlamaktadır (Hazman, 2005, ss.66-67). Kişisel memnuniyetin büyük ölçüde sunulan hizmetlerin kalitesine bağlı olduğu belediye faaliyetlerinde bilgi akışı ve özel sektör kuruluşları ile etkileşim, bireyler ve yerel yönetim birimleri arasında bilgi teknolojilerinin yardımıyla daha etkin bir şekilde yürütülebilmektedir (Daştan, 2015, s.104). Belediyeler için elektronik ortamda yerel hizmetlerin sağlanması bilgi teknolojileri aracılığıyla devlet kurum ve kuruluşları, özel sektör kuruluşları ve vatandaşlarla etkileşim kurmak anlamına gelmektedir. E-belediye sistemi, yerel yönetimlerdeki günlük işlerin uygulanmasını kolaylaştırmaktadır. Kurulan güçlü veri tabanı sayesinde vatandaşlar web sitesi üzerinden birçok hizmete (borç sorgulama, ödeme vb.) ulaşabilmekte ve hizmetler çevrimiçi olarak sunulmaktadır. Bu sürecin sağlıklı işleyebilmesi için organizasyon hazırlığı, sistem ve hizmet hazırlığı, altyapı hazırlığının uygulamadan önce iyi planlanması gerekmektedir (Bojang ve Bwando, 2018, ss.5-6).

Ulusal ve yerel yönetimler dijital bilgi alışverişinin sunduğu çeşitli fırsatları giderek daha fazla kullanmaktadırlar. Son yıllarda kamu kurumları özellikle de belediyeler web siteleri aracılığıyla vatandaşlara daha yoğun bir şekilde e-hizmet sunmaktadırlar. Bu bağlamda Konya Büyükşehir Belediyesi'nin web sitesinin işlevselliğinin, sunulan e-hizmetlerin ve halkla ilişkiler faaliyetlerinin incelenmesi çalışmanın amacını oluşturmaktadır. Konya Büyükşehir Belediyesinin web sitesinin incelenmesine yönelik daha önce çalışmalar yapılmış olmasına rağmen bu çalışmalar yapıldığında belediyelerin teknoloji kullanım düzeyleri daha kısıtlı iken günümüzde belediyeler internet ve bilgi teknolojilerini daha yoğun bir şekilde kullanmaktadır. Ayrıca bu çalışmada Konya Büyükşehir Belediyesi web sitesi e-hizmetler, tanımaya yönelik, tanıtmaya yönelik, hem tanımaya hem tanıtmaya yönelik halkla ilişkiler çalışmaları ve web sitesinin işlevselliği de dahil olmak üzere bütüncül bir bakış açısıyla ele alınmıştır. Bu yönüyle çalışmanın literatüre katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

2. Literatür taraması

Teknolojinin özellikle de internet kullanımının yaygınlaşması, artan vatandaş talepleri, kurumsal imajın ve hizmet kalitesinin yükseltilme düşüncesi, kurumsal tanınırlığın artırılması, halkla ilişkilerin daha etkin hale getirilmesi, önemli bilgilerin daha geniş kitlelerle paylaşılabilmesi, kamuoyu araştırmalarının daha az maliyetle ve etkin bir şekilde yapılabilmesi, toplam maliyetlerin azaltılması, tahsilat oranının yükseltilmesi, bürokrasi ve kırtasiyeciliğin azaltılması, yasal yükümlülüklerin yerine getirilmesi, katılım ve şeffaflık arzusunun artması ile kamu hizmetlerinin sunumundaki etkinliğin artırılması gibi unsurlar belediyeleri dijital dünyaya adım atmaya itmiştir (Mecek, 2017, ss.1816-1817). Bu unsurların belediye web sitelerinde ne ölçüde sunulduğu ile ilgili ise birçok çalışma yapılmıştır. Kaya Benschir (2001, s.80) Konya Büyükşehir Belediyesi web sitesini incelediği çalışmada birçok unsur (web sitesinin içeriği ve hizmet türleri, web politikası, web hizmetleri, url adresleri, referans/biyografi, arşiv, server'a erişim, güncellik, yabancı dil seçeneği, engelliler için erişim kolaylığı, site haritası vb.) açısından belediye web sitesini değerlendirmiştir. Çalışma sonucunda belediyenin web sitesini tek yönlü bir iletişim aracı olarak kullanıldığı tespit etmiştir. Ayrıca katılımcı demokrasinin gelişimine doğrudan ve daha fazla katkı sağlayabilecek unsurlara ve online hizmetlere de yer verilmesi gerektiğini ifade etmiştir. Yine Benschir (2005) yaptığı çalışmada; İstanbul, Ankara, İzmir, Kocaeli, İzmit, Antalya ve Kayseri belediyelerinin web sitelerini analiz etmiştir. Araştırma sonucunda web sitelerinin e-hizmet sağlamaktan ziyade çoğunlukla tek taraflı basit bilgi aktarımı biçiminde olduğunu, web sayfalarının

yöneticilerin isteklerine göre tasarlandığını, vatandaşların web sitelerinin yönetimine katılımını sağlamak veya teşvik etmek için herhangi bir uygulama olmadığını, belediyelerin internet sitelerinde elektronik ticaret uygulaması olmadığını, web sitelerinin uygulamalarının çoğunlukla halkla ilişkiler odaklı olduğu sonucuna varmıştır (Bensghir, 2005'ten aktaran Bojang ve Bwando, 2018, ss.9-10). Şahin (2007, s.185-186) tarafından Konya'daki tüm ilçe ve belde belediyelerinin e-belediye uygulamalarını tespit etmek amacıyla yaptığı çalışmada belediyelere ait bilgisayarların teknoloji düzeylerinin yeterli olmadığı, bilgisayar konusunda eğitilmiş yeterli elemanları olmadığı, belediyelerin teknoloji seviyelerini artırmak için yeterli bütçe ayırmadıkları/ ayıramadıkları, belediyelere vatandaşların internet üzerinden ulaşılabilirlik imkânının çok kısıtlı olması, belediyeye ulaşan dilek ve şikâyetlere yanıt verilmemesi, belediyelerin web sayfalarının tanıtıcı birer broşür ya da halkla ilişkiler ağırlıklı bir görünüm sergilediği, belediyelerin web sayfaları e-hizmet sunmaktan çok tek yönlü bilgi aktarımı olduğu, belediyelerde e-dönüşüm ile ilgili hizmet içi eğitim kurslarının ya yetersiz olması ya da bu konuda hiç kurs düzenlenmemesi gibi sonuçlara ulaşmıştır. Tanyıldızı ve Karatepe'nin (2011, ss.534-535) yaptıkları çalışmada ise, Türkiye ve Fransa'da bulunan iki kentin belediyelerinin web siteleri biçimsel, tanıma ve tanıtma yönünden halkla ilişkiler çalışmaları incelenmiştir. Çalışma sonucunda iki belediyenin de web siteleri biçimsel açıdan yeterli olmakla birlikte, birbirinden çok farklı olmadığı, tanıma ve tanıtma konusundaki web hizmetlerinin ise genel olarak yeterli görüldüğünü, web sitelerin halkla ilişkiler açısından bazı olumsuzlukları olduğunu tespit etmişlerdir. Şenyurt (2016, ss.57-58) tarafından yapılan çalışmada da Konya Merkez İlçe Belediyeleri'nden Meram, Selçuklu ve Karatay Belediyeleri'nin kurumsal web siteleri incelenmiş ve belediyelerin kurumsal web sayfalarını daha çok tanıtma amaçlı kullandığını tespit edilmiştir. Aynı zamanda belediyelerin bazılarının mobil uygulamalardan yararlanmadığı, yararlanan belediyelerin uygulamalarında ise hem tanıma hem de tanıtma yönünden önemli eksikliklerin bulunduğu, bu açıdan uygulamaların her iki halkla ilişkiler faaliyeti açısından yetersiz olduğu ve belediyelerin kurumsal Twitter ve Facebook hesaplarından daha çok kamuyu bilgilendirme modeli çerçevesinde tek yönlü olarak yararlandığı belirlenmiştir. Alat (2018, s.107) tarafından yapılan çalışmada da Türkiye'deki 51 ilin (Büyükşehir Belediyeleri hariç) belediyesinin e-devlet uygulamaları çerçevesinde geldikleri düzeyi belirlemek üzere belediye web sitelerinin işlevselliği değerlendirilmiştir ve belediye web sitelerinin işlevsellik açısından istenilen seviyede olmadığı sonucuna ulaşılmıştır.

Web sitelerinin incelenmesine yönelik çalışmalarda belediyelerin web sitelerindeki bazı problemler ve hatalar da araştırılmıştır. Bu hatalardan en yaygın olanlardan biri tek taraflı iletişimdir. Scott (2006, s.341) tarafından yapılan bir çalışmada da, web sitelerinin vatandaşlarla interaktif iletişim konusunda sınırlı bilginin mevcut olduğu ifade edilmiştir. Hunt (2007, s.155) tarafından yapılan bir çalışmada; yaygın hatalardan biri olarak şehir liderlerinin siteyi izlememesi olarak ifade edilmiştir. Birçok belediye başkanı, yönetici ve meclis üyesi, şehir web sitesini nadiren ziyaret ettiklerini itiraf etmişlerdir. Aynı zamanda şehrin posta adresini şehir sitesinde bulmanın genellikle beş dakikadan fazla sürdüğü vurgulanmıştır. E-belediye uygulamalarına engel olan nedenlerden biri de finansal kaynakların ve web personelinin eksikliğidir (Coursey ve Norris, 2008, s.523; Moon ve Norris, 2005, s.43). Belediyelerin web sitelerinde sık rastlanan bir başka hata da güncel olmayan bilgilerdir. Bazı belediyelerin web siteleri aylar hatta yıllar içinde güncellenmemiştir. Bu durum özellikle yalnızca "duyurum" bilgileri sunan web sitelerinde yaygındır. Vatandaşlar, web sitelerinden güncel bilgiler beklemektedir (Hunt, 2007, s.173).

Belediyelerin web sitesi inceleme çalışmalarının bazılarında da web sitesi ile ilgili sorunlar ele alınmıştır. Latif ve Masrek (2010, ss.9-10) yaptıkları çalışmada, web sitesi değerlendirmesi sırasında ortaya çıkan problemleri hız, kopuk bağlantı ve hata sayfası bulunamadı gibi kullanılabilirlik ve erişilebilirlik sorunu olarak bulmuşlardır. Ayrıca yapılan çalışmalar kopuk bağlantıların bir web sitesinin güvenilirliği üzerinde kötü etki yaratabileceğini de desteklemektedir (Huang vd., 2009, s.34). Detlor vd. (2013, s.23) tarafından yapılan çalışmada da belediyelerin web sitesi sorunlarından birinin düşük kullanım sıklığı olduğu ifade edilmiştir. Bu sorunun en önemli nedenlerinden birisinin ise bilgi kalitesi olduğu tespit edilmiştir.

Belediyeler hizmet kalitesini artırmak, iletişimi geliştirmek ve sorunları çözebilmek için web siteleri geliştirme çalışmalarına önem vermektedirler. Daştan (2015, s.111) Yalova e-belediyesi üzerinde yaptığı çalışmada, teknoloji kullanımındaki yetkinlik, algılanan kullanım kolaylığı,

algılanan farkındalık ve bilgi kalitesinin e-belediye hizmetlerinin kabulünü olumlu yönde etkilediği sonucuna ulaşmıştır.

3. Araştırmanın amacı ve yöntemi

Bu araştırmanın amacı, Konya Büyükşehir Belediyesi'nin web sitesinin işlevselliğinin, sunulan e-hizmetlerin ve halkla ilişkiler faaliyetlerinin içerik analizi yöntemiyle incelenmesidir. Araştırma amacı doğrultusunda geliştirilen araştırma soruları şu şekildedir:

- 1.Konya Büyükşehir Belediyesinin web sitesi işlevsel midir?
- 2.Konya Büyükşehir Belediyesinin sunduğu e-hizmetler nelerdir ve yeterli midir?
- 3.Konya Büyükşehir Belediyesinin halkla ilişkiler çalışmaları yeterli midir?

Araştırmada Konya ilinin incelenmesinin sebebi, Konya ilinin Büyükşehir olması ve sunulan hizmetlerin kapsamının geniş olmasıdır. Konya ilinin 2019 yılı nüfusu 2.232.374'dür (tuik.gov.tr, 2020). Çalışmada, araştırma yapılan bir konunun içeriğinin nesnel, sistematik ve nicel olarak anlaşılır şekilde açıklanması amacıyla içerik analizi yöntemi tercih edilmiştir (Yıldız, 2019, s.7). İçerik analizi, araştırmacıların elde ettiği verileri kolay bir şekilde gözden geçirmesini sağlayan bir yöntemdir. Bu çalışmada Tanyıldızı ve Karatepe (2011, s.528) tarafından kullanılan kodlama cetveli kullanılmıştır. Test güvenilirliğinin yüksek olması nedeniyle bu kodlama cetveli tercih edilerek Konya Büyükşehir Belediyesi' ne uyarlanmış ve bu cetvele çeşitli eklemeler de (sunulan e- hizmetler, tanımaya ve tanıtmaya yönelik halkla ilişkiler çalışmaları) yapılmıştır.

4. Bulgular

Bu kısımda Konya Büyükşehir belediyesinin web sitesine erişim, web sitesinin genel görünümü, kullanım kolaylığı, sunulan e-hizmetler, tanımaya ve tanıtmaya yönelik halkla ilişkiler çalışmalarına yönelik bilgiler yer almaktadır:

Tablo 1. Belediye Web Sitesine Erişim ile İlgili Biçimsel Analiz Verileri

SİTEYE ERİŞİM	KONYA BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ
Google arama motoruna yazıldığında site bulunabiliyor mu?	Evet
Google arama motoruna yazıldığında site kaçınıcı sırada yer alıyor?	Birinci sırada yer alıyor
Sitenin yüklenme süresi ne kadar?	2 saniye

Kaynak: Konya Büyükşehir Belediyesi web sitesi (www.konya.bel.tr) esas alınarak araştırmacılar tarafından oluşturulmuştur.

Tablo 1'de, Konya Büyükşehir Belediyesi'nin web sitesine erişim ile ilgili biçimsel analiz verilerine yer verilmiştir. Tabloya göre, kullanıcılar hızlı ve kolay bir şekilde siteye erişim sağlayabilmektedir.

Tablo 2. Belediye Web Sitesinin Genel Görünümü ile İlgili Biçimsel Analiz Verileri

GENEL GÖRÜNÜŞ	KONYA BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ
Ana sayfa sade, açık ve anlaşılır mı?	Evet
Sayfalarda renk kullanımı var mı?	Evet
Zemin rengi nedir?	Beyaz
Fon müziği var mı?	Hayır
Sayfalar arası uyum var mı?	Evet
Sayfa uzunluğu	Uzun
Sayfa kenar boşlukları var mı?	Evet
Tanıtmaya faaliyetlerinde fotoğraf kullanılmış mı?	Evet
Sayfada butonların işlerliği	İşler
Sayfalarda ikon(küçük simgeler) ve banner(reklam görseli) yoğunluğu	Evet
Yazılar okunabilir bir yazı karakteri ve punto büyüklüğü ile yazılmış mı?	Evet
Sitedeki yazılar, resimler ya da diğer grafikler dengeli ve göze hoş gelen biçimde mi?	Evet
Yazıların arka planında metni okumaya engel olan renk ve desenler kullanılmış mı?	Hayır
Sitede gereksiz resim, görüntü, yazı ve linklere yer verilmiş mi?	Hayır

Kaynak: Konya Büyükşehir Belediyesi web sitesi (www.konya.bel.tr) esas alınarak araştırmacılar tarafından oluşturulmuştur.

Tablo 2’de Konya Büyükşehir Belediyesi web sitesinin genel görünümü ile ilgili biçimsel analiz verileri yer almaktadır. Web sitesi açık ve anlaşılır bir görünüme sahiptir. Kullanılan renk tonları rahatsız edici değildir ve sitede gereksiz yazı ve resimlere yer verilmemiştir. Genel olarak web sitesi dikkat çekici bir görünüme sahiptir. Biçimsel olarak web sitesinin genel görünümünü bozacak herhangi bir olumsuzluğa rastlanmamıştır.

Tablo 3. Belediye Web Sitesinin Kullanım Kolaylığı ile İlgili Biçimsel Analiz Verileri

KULLANIM KOLAYLIĞI	KONYA BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ
Ana sayfada site haritası var mı?	Evet
Ana sayfadan diğer linklere ulaşmada sıkıntı var mı?	Hayır
Sayfalar arası geçiş-bağlantı var mı?	Evet
Her sayfada bir ana sayfa bağlantısı var mı?	Evet
Arşiv/Arşive ulaşma imkânı var mı?	Evet
Kelime, tarih, etkinlik olarak arama yapılabilir mi?	Kısıtlı
Sayfadan çıktı alma imkânı var mı?	Hayır
Dil seçim imkânı var mı?	Hayır
Sitede her pencerenin başlığı var mı?	Evet
Online işlem var mı?	Evet

Kaynak: Konya Büyükşehir Belediyesi web sitesi (www.konya.bel.tr) esas alınarak araştırmacılar tarafından oluşturulmuştur.

Tablo 3’te Konya Büyükşehir Belediyesi web sitesinin kullanım kolaylığı ile ilgili biçimsel analiz verileri yer almaktadır. Verilere bakıldığında kullanıcılar site haritasında istenilen hizmete kolay bir şekilde ulaşabilmektedir. Sitede sayfalar arası geçiş yapılabilen ve her sayfada ana sayfaya dönüş sekmesi bulunmaktadır. Sitede verilen her hizmet ayrı bir başlık altında yer almaktadır. Arşive ulaşmada bir sıkıntı yaşanmamakta, geçmiş dönem verilerine kolay bir şekilde ulaşılmaktadır. Diğer verilere bakıldığında ise, sitede kelime ve etkinlik aramasında problem yaşanmazken tarih yazılarak yapılan aramada herhangi bir veriye rastlanmamıştır. Bir diğer sorun da dil seçeneğindeki eksikliklerdir. Türkçe

dışında başka bir dil seçeneğinin olmaması yabancı ziyaretçilerin istedikleri bilgiye ulaşmasında sıkıntı yaratmaktadır.

Tablo 4. Belediye Web Sitesinin E-Hizmetler Açısından İncelenmesine Yönelik Analiz Verileri

E-HİZMETLER	KONYA BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ
Sorgulama işlemleri	Var
Elektronik ödeme hizmetleri	Var
Evrak takip hizmeti	Var
Online randevu işlemleri	Var
Sosyal etkinlik sorgulaması	Var
Hızlı ödeme sistemi	Yok
Nöbetçi eczane sorgulaması	Var
Borç sorgulama	Var
Cenaze hizmetleri	Var
İşyeri ruhsat işlemleri	Var
Hal fiyatları/Semt pazarları	Var
Nikâh hizmetleri	Yok
Tarih ve zaman dilimine yönelik gerekçeli görüntü izleme talebi	Var
Okul kayıt başvuru(uzaktan eğitim)	Var
Okul hizmetleri başvurusu(taşıma)	Yok

Kaynak: Konya Büyükşehir Belediyesi web sitesi (www.konya.bel.tr) esas alınarak araştırmacılar tarafından oluşturulmuştur.

Tablo 4'te belediye web sitesinin e-hizmetler açısından incelenmesine yönelik analiz verilerine yer verilmiştir. Yapılan inceleme doğrultusunda Konya Büyükşehir Belediyesinin web sitesinde; sorgulama, elektronik ödeme, evrak takibi, online (çevrimiçi) randevu ve sosyal etkinlik sorgulaması gibi işlemlere yer verildiği görülmektedir. Sosyal etkinlik kapsamında web sitesi ana sayfasında "etkinlik bülteni" butonu yer almakta ve güncel etkinlikler buradan takip edilebilmektedir. Nöbetçi eczane sorgulaması, borç sorgulaması hizmeti, cenaze hizmetleri, işyeri ruhsat işlemleri, hal fiyatları/sem t pazarları ve gerekçeli görüntü izleme talebi konusunda hız ve sokak kameralarına erişim hizmetine yer verilmiştir. Sokak kameralarına erişim konusunda bir sıkıntı yaşanmamaktadır. Belediye web sayfasına giriş yapıldığında ana sayfada 'şehir kameraları' butonundan, 'trafik kameraları' ve 'turistik kameralar' şeklinde iki türlü hizmetin mevcut olduğu görülmektedir. Aynı zamanda Konya Büyükşehir Belediyesi pandemi sürecinde öğrencilere uzaktan eğitim kapsamında okul kayıt başvuru hizmeti sunmaktadır. Uzaktan ders kayıtları kapsamında meslek dersleri kaydı hizmeti sunulmaktadır. Ek hizmet olarak, çeşitli aktivitelere (yüzme dersi, spor(aerobik dersi)) belediye web sitesi üzerinden 'e-belediye' butonuna tıklayarak 'KOMEK veya ASEM' seçeneğinden bu hizmete ulaşılabilmekte ve ilgilenilen aktiviteye kolaylıkla kayıt yapılabilmektedir. Buna karşın eğitimin uzaktan olması sebebiyle taşıma konusunda öğrencilere hizmet sunmamaktadır. E-belediye butonunda yer alan Belediye Su ve Kanalizasyon İdaresi İnternet Şubesi (e-KOSKİ) hizmetleri içerisinde; fatura hareketleri, fatura düzeltme, yeni abonelik, abonelik iptali, su fiyatı hesaplama, arıza ve kaçak bildirim i, hizmet tarifeleri, depozito ücretleri ve ödeme noktaları gibi birçok konuda hizmet vermektedir. Ayrıca e-dilekçe ve e-kart (ulaşım kartı) gibi çevrimiçi hizmetlere e-belediye butonundan kolay bir şekilde erişim sağlanmaktadır. Konya Büyükşehir Belediyesi'nin web sitesi üzerinden sunmadığı hizmetler incelendiğinde ise, hızlı ödeme sistemi ve nikâh hizmetlerinin olmadığı görülmektedir.

Tablo 5. Belediye Web Sitesinin Tanımaya Yönelik Halkla İlişkiler Çalışmaları Açısından Analizi

TANIMAYA YÖNELİK ÇALIŞMALAR	KONYA BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ
Anket var mı?	Evet
Telefon, faks, e-mail var mı?	Evet
Şikâyet ve istek hattı var mı?	Hayır
Bilgi edinme seçeneği var mı?	Evet
Başkana mesaj butonu var mı?	Evet
Ziyaretçi sayısı var mı?	Hayır
Sıkça sorulan sorular sayfası var mı?	Evet

Kaynak: Konya Büyükşehir Belediyesi web sitesi (www.konya.bel.tr) esas alınarak araştırmacılar tarafından oluşturulmuştur.

Tablo 5’te Konya Büyükşehir Belediyesi web sitesinin tanımaya yönelik halkla ilişkiler çalışmaları açısından analiz verileri yer almaktadır. Belediyelerin vermekte olduğu hizmetler, iletişim araçlarının artmasıyla birlikte kolay erişilebilir hale gelmiştir. Belediyede yeni projelerin uygulamaya geçirilmesi aşamasında halka konuyla ilgili anket uygulamakta ve halkın görüşü alınmaktadır. Bu sayede belediye halkın hizmetlere olan bakış açılarıyla ilgili bilgi edinmekte ve iletişim ağını güçlendirmektedir. Telefon, faks gibi iletişim araçları aktif bir şekilde kullanılmaktadır. Sitede başkan bilgilerinin bulunması başkanla doğrudan iletişime geçme imkânı sağlamaktadır. Sitede ‘sıkça sorulan sorular’ sayfasının bulunması kullanıcılara site hakkında bilgi edinme fırsatı sağlamaktadır. Bunlara karşın ziyaretçi sayısı ile ilgili bir bilgi bulunmamaktadır. Ziyaretçi sayısının görünürlüğü belediyenin web sayfasının işlevselliğini artırmak noktasında katkı sağlayacaktır. Genel olarak belediyenin iletişim araçlarını web sitesinde aktif bir şekilde kullandığı görülmüştür.

Tablo 6. Belediye Web Sitesinin Tanıtmaya Yönelik Halkla İlişkiler Çalışmaları Açısından Analizi

TANITMAYA YÖNELİK ÇALIŞMALAR	KONYA BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ
Kurumun adı, logosu var mı?	Evet
Kurumsal yapı var mı?	Evet
Kurumun sorumlulukları ve amaçları var mı?	Hayır
Kurum yöneticileri var mı?	Evet
Kurumun alt birimleri ve bu birimlerin görevleri var mı?	Evet
Kurum ile alakalı mevzuat var mı?	Evet
Kurumun sunduğu hizmetleri açıklayıcı sayfalar var mı?	Evet
Eğer varsa sunulan etkileşimli hizmetler	Evet
Kurumun üretmekle yükümlü olduğu her tür rapor istatistiksel bilgiler var mı?	Kısıtlı
Basında kurum ile ilgili çıkan haberler, internet üzerinden sunulabilecek her tür form var mı?	Evet
Kuruma ait erişim bilgileri var mı?	Evet
Çalışanların iletişim bilgileri var mı?	Hayır
Şehre ulaşım bilgileri var mı?	Evet
Ulaşım haritası var mı?	Evet
Bütçe stratejik plan var mı?	Hayır
İldeki turistik yerler butonu var mı?	Evet
Kentteki nöbetçi eczaneler, sinemalar, festivaller vs. hakkında bilgi var mı?	Evet

Kaynak: Konya Büyükşehir Belediyesi web sitesi (www.konya.bel.tr) esas alınarak araştırmacılar tarafından oluşturulmuştur.

Tablo 6’da Konya Büyükşehir Belediyesi web sitesinin tanıtmaya yönelik halkla ilişkiler çalışmaları açısından analiz verileri yer almaktadır. Belediyenin web sitesi açıldığında sol üst köşede belediyenin adı ve logosu bulunmaktadır. Kurumsal başlığı altında kurumda görev alan kadro ve belediyenin

amblemi bulunmaktadır. Kurum yöneticileri, 'kurumsal yapı' başlığı altında bulunmaktadır. Hangi birimde kimlerin görev yaptığı belirtilmiştir. Kurumla ilgili mevzuat bilgisi, nöbetçi eczaneler, ihaleler, mezarlık bilgi sistemi ve tarımsal desteklemeler gibi hizmetleri içeren bilgiler 'interaktif' butonu altında yer almaktadır. Kurumun sunmakta olduğu hizmetler, 'hizmetler' ve 'e-belediye' butonu altında açıkça ifade edilmektedir. Etkileşimli hizmet olarak çağrı merkezi hizmeti sunulmaktadır. Buradan vatandaşlar çağrı merkezi bilgilerine ulaşabilmektedir. Basında kurum ile ilgili çıkan haberler ana sayfada 'haberler' başlığı altında gösterilmiş ve sosyal yardım formlarına yer verilmiştir. Kuruma ait her türlü iletişim bilgisi 'iletişim' butonunda yer almaktadır. Bu bilgiler kapsamında adres bilgileri, banka bilgileri, telefon rehberi, e-posta adresleri gibi hizmetler verilmektedir. Şehre ait ulaşım bilgileri 'hizmetler' butonu altında 'ulaşım hizmetleri' başlığı ile yer almaktadır. Ulaşım haritası 'kent bilgi sistemi' başlığı altında detaylı olarak gösterilmekte aynı zamanda 3D kent rehberi, 3D sanal tur ve imar planı portalı gibi bilgilere de yer verilmiştir. İlde gezilecek yerler 'hizmetler' başlığı altında 'Gez Konya'yı' şeklinde yer almaktadır. Ana sayfada bulunan 'Mevlana' butonunda; Mevlana'nın hayatı, dostları, eserleri ve Mevlevilik gibi konularda Mevlana'yı tanıtmaya yönelik çeşitli bilgilere yer verilmiştir. Bunlara karşın, kurumun sorumluluk ve amaçları ile ilgili herhangi bir bilgiye rastlanmamıştır. Web sitesi üzerinden kurum raporlarına ulaşmak sınırlıdır, rapor örneği olarak sadece itfaiye raporuna yer verilmiştir. İstatistiksel bilgilerde tablo ya da matematiksel gösterim bulunmamaktadır. Sitede bütçe ve stratejik planla ilgili bilgiler mevcut değildir. Ayrıca çalışanların iletişim bilgilerine de yer verilmemiştir.

Tablo 7. *Belediye Web Sitesinin Hem Tanımaya Hem de Tanıtmaya Yönelik Halkla İlişkiler Çalışmaları Açısından Analizi*

TANIMA VE TANITMAYA YÖNELİK ÇALIŞMALAR	KONYA BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ
Basın ve halkla ilişkiler birimi var mı?	Evet
Sosyal medya hesapları var mı?	Evet
Mobil uygulamaları kullanıyor mu?	Evet

Kaynak: Konya Büyükşehir Belediyesi web sitesi (www.konya.bel.tr) esas alınarak araştırmacılar tarafından oluşturulmuştur.

Tablo 7, Konya Büyükşehir Belediyesinin hem tanıma hem de tanıtmaya aracı olarak kullanabileceği halkla ilişkiler araçları açısından elde edilen verileri göstermektedir. Büyükşehir Belediyesi web sitesi üzerinde yer alan uygulamalarla gerçekleştirdiği ve gerçekleştireceği faaliyetler hakkında vatandaşları bilgilendirmekte, sosyal medya araçlarına yönelik yönlendirme linkleri sayesinde halkın görüş, öneri, istek veya şikâyetlerini alabilmektedir. Aynı zamanda vatandaşlar mobil uygulamalar sayesinde belediye hizmetlerini ve etkinliklerini kolaylıkla takip edilebilmekte ve bu uygulamalar sayesinde belediyeye kolayca ulaşabilmektedirler.

5. Sonuç ve öneriler

Bilgi ve iletişim teknolojilerinde yaşanan gelişmelere bağlı olarak belediyeler kaynak tasarrufu sağlamak, tahsilatı arttırmak, çok daha etkin, verimli, şeffaf, hukuka uygun, kesintisiz, demokratik ve katılımlı bir kamu hizmeti sunumu gerçekleştirebilmek için e-hizmet uygulamaları gerçekleştirmek zorundadırlar (Mecek, 2017). Bu nedenle son yıllarda belediyeler web sitelerini vatandaşlara daha kaliteli ve daha iyi hizmet sunabilmek için daha etkin kullanmaya başlamışlardır. Bu kapsamda bu çalışma, Konya Büyükşehir Belediyesi'nin web sitesinin işlevselliğinin, sunulan e-hizmetlerin ve halkla ilişkiler faaliyetlerinin içerik analizi yöntemiyle incelenmesi amacıyla yapılmıştır. Çalışma kapsamında elde edilen bulgular şu şekildedir:

Konya Büyükşehir Belediyesi web sitesini aktif bir şekilde kullanmaktadır. Belediyenin web sitesine erişme noktasında sitede yer alan ana sayfa ilk izlenimleri oluşturmada ve kullanılan renk tonlamaları, dil, yazı puntoları ile bir bütün oluşturmaktadır. Aynı zamanda sitenin yalın ve anlaşılır olması halkın istediği bilgiye kolayca ulaşmasını sağlamaktadır. Büyükşehir Belediyesi web sitesine erişim kolay olmakla birlikte web sitesinin genel görünümü ve kullanım kolaylığı açısından da genel olarak olumsuz bir durum görünmemekte fakat web sitesinin sadece Türkçe hizmet vermesi bir sorun

teşkil etmektedir. Bu durum yabancı ziyaretçilerin siteden yararlanmasını zorlaştırmaktadır. Yabancı dil olarak birçok ülkede ortak dil olarak kullanılan İngilizcenin ikinci bir dil seçeneği olarak siteme eklenmesiyle bu sorun giderilebilir.

Belediye web sitelerinde sunulmakta olan e-belediye hizmetlerinin birçoğuna Konya Büyükşehir Belediyesi web sitesinden erişim sağlanmaktadır. Ancak web sitesi üzerinden hızlı ödeme sistemi, nikâh hizmeti konusunda e-belediye hizmetlerinin sunulmadığı tespit edilmiştir. Bu eksikliklerin giderilerek hizmet çeşitliliğinin artırılması e-belediyecilik kapsamında web sitesinin işlevselliğini artıracaktır.

Konya Büyükşehir Belediyesi web sitesi üzerinden sunduğu halkla ilişkiler faaliyetleri bakımından iyi bir durumdadır. Bu kapsamda engelli vatandaşlar da düşünülmüş ve 'EKPSK Kursu' hizmetine yer verilmiştir. Fakat bazı önemli eksiklikler mevcuttur. En önemli sorun şikâyet ve istek hattının olmamasıdır. Halkın hizmetler hakkındaki görüşlerinin geri dönüşümü sağlanamamaktadır. Sitede bulunan çağrı merkezi sayfasına istek ve şikâyet hattı eklenerek bu sorun çözülebilir. Aynı zamanda kurumun vizyon ve misyonuna yer verilmemesi önemli bir eksiklik ve bu bilginin ana sayfada yer alması gerekmektedir. Ziyaretçi sayısının sitede yer almaması herhangi bir sorun yaratmamakta ama web sitesinin kullanımını artırmak için bu bilgiye de yer verilmelidir.

Elde edilen bulgular doğrultusunda Konya Büyükşehir Belediyesi tarafından sunulan e-hizmetlerin ve halkla ilişkiler çalışmalarının kalitesinin artırılması ve web sitesinin daha işlevsel olması için şu önerilerde bulunulabilir:

- Halkın istek, şikâyet, öneri ve görüşlerini belirlemeye yönelik sekmeler eklenmeli, bu talepler doğrultusunda belirlenen eksiklikler giderilmeli ve hizmet çeşitliliği artırılmalıdır.
- Tanıma ve tanıtmaya yönelik halkla ilişkiler çalışmalarında kullanılacak uygulamalar teknolojiyle uyumlu olarak artırılmalıdır.
- Web sitesi üzerinden halkın belediye hizmetleri hakkında ne düşündükleri ve beklentileri ile ilgili anketler yapılmalıdır.
- Sosyal medya hesapları interaktif iletişim sağlayacak şekilde kullanılmalıdır.
- Vatandaşların işlemlerini mobil uygulama üzerinden kolay ve hızlı bir biçimde gerçekleştirmelerine imkân verecek uygulamalar geliştirilmelidir.

Son olarak bu çalışmanın kısıtlarına değinilecek olursa; çalışma tek bir il ile sınırlı tutulmuş ve nitel yöntemler kullanılmıştır. Gelecek çalışmalarda diğer belediyelerin web siteleri ile karşılaştırmalı analizler yapılabilir. Ayrıca vatandaşların web sitesi üzerinden sunulan e-hizmetler, halkla ilişkiler çalışmaları ve web sitesinin işlevselliği hakkındaki görüşleri nicel yöntemler kullanılarak değerlendirilebilir.

KAYNAKÇA

- Alat, B. (2018). Türkiye’de il belediye web sitelerinin işlevselliği üzerine bir araştırma. *Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 28(1), 93-114.
- Bojang, M. B., & Bwando, W. (2018). E-municipality applications in local government: Prospects and challenges [Konferans sunumu]. 1st International Conference on New Approaches in Social Sciences and Humanities, https://bib.irb.hr/datoteka/945965.01_a2.pdf
- Coursey, D., & Norris, D. F. (2008). Models of e-government: Are they correct? An empirical assessment. *Public Administration Review*, 68(3), 523-536.
- Daştan, İ. (2015). Digitalizing the municipality and factors affecting the acceptance of e-municipality: An empirical analysis. *International Business Research*, 8(12), 104-115.
- Detlor, B., Hupfer, M.E., Ruhi, U., & Zhao, L. (2013). Information quality and community municipal portal use. *Government Information Quarterly*, 30(1), 23-32.
- Hazman, G. G. (2005). Afyonkarahisar Belediyesinde e-belediye uygulamaları ve yerel farkındalık. *Afyon Kocatepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 7(2), 65-84.
- Huang, Z., Brooks, L., & Chen, S. (2009). The assessment of credibility of e-government: Users perspective. Salvendy, G. ve Smith, M. J. (Ed.) içinde. *Human interface and the management of information. Information and Interaction* (ss. 26-35). Berlin: Heidelberg.
- Hunt, J. (2007). The whole-of-government experiment in indigenous affairs: A question of governance capacity. *Public Policy*, 2(2), 155-174.
- Kaya Benschir, T. (2001). Web'deki belediyelerimiz: Konya Büyükşehir Belediyesi. *Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi*, 10 (4), 80–95.
- Konya Büyükşehir Belediyesi Web Sitesi (2020, Kasım). <https://www.konya.bel.tr/>
- Latif, M. H. A., & Masrek, M. N. (2010). Accessibility evaluation on Malaysian e-government websites. *Journal of E-Government Studies and Best Practices*, 1-11.
- Meccek, M. (2017). E-devlet ve e-belediye: Kavramsal çerçeve ve Türkiye’de belediye web sitelerine yönelik yapılan çalışmaların incelenmesi. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 22, 1815-1851.
- Moon, M. J., & Norris, D. F. (2005). Does managerial orientation matter? The adoption of reinventing government and e-government at the municipal level. *Information Systems Journal*, 15(1), 43-60.
- Saymer, İ. (2015). Electronic government in public administration: An assessment of local government web sites in Turkey. *International Journal of E-business and E-government Studies*, 7(2), 1-16.
- Scott, J. K. (2006), “E” the people: Do U.S. municipal government web sites support public involvement? *Public Administration Review*, 66(3), 341-353.
- Şahin, A. (2007). Türkiye’de e-belediye uygulamaları ve Konya örneği. *Erciyes Üniversitesi İİBF Dergisi*, 29,161–189.
- Şenyurt, G. (2016). Belediyelerin halkla ilişkiler uygulamalarında internetin ve sosyal medyanın kullanımı: Konya merkez ilçe belediyeleri üzerine bir inceleme. *İnönü Üniversitesi İletişim Fakültesi Elektronik Dergisi*, 1(1), 44-67.
- Tanyıldızı, N. İ., & Karatepe, S. (2011). Belediyelerin halkla ilişkiler çalışmalarında web siteleri: İki farklı ülke ve iki farklı belediye analizi. *E-Journal of New World Sciences Academy (Nwsa)*, 6(3), 520-538.
- Thiele, L. (2011). Online government: An analysis of municipal websites in the United States, University of Nebraska at Omaha.

Türkiye İstatistik Kurumu. Nüfus İstatistikleri (2020). <https://www.tuik.gov.tr/>

Yıldız, İ. (2019). Belediyelerin iletişim çalışmaları kapsamında web sitesi kullanım durumları (Bingöl Belediyesi web sitesine yönelik bir içerik analizi). *İstanbul Sosyal Bilimler Dergisi*, 23, 1-16.