



JOEEP

Journal Homepage: <http://dergipark.org.tr/joep>



Araştırma Makalesi • Research Article

Bir Tanıtım Aracı Olarak Web Sitelerinin Etkinliği; Büyükşehir Belediyelerinin Sosyal Hizmet ve Sosyal Sorumluluk Uygulamaları

Effectiveness of Websites as A Publicity Medium; Social Service and Social Responsibility Practices of Metropolitan Municipalities

Hicran Özlem Ilgın^{a,*} & Şaziye Ceren Ulupınar^b

^a Dr. Öğr. Üyesi, Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi, Ezine Meslek Yüksekokulu, Pazarlama ve Reklamcılık Bölümü, 17600, Çanakkale /Türkiye
ORCID: 0000-0002-0549-0710

^b Öğr. Gör., Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi, Ezine Meslek Yüksekokulu, Pazarlama ve Reklamcılık Bölümü, 17600, Çanakkale /Türkiye
ORCID: 0000-0002-2895-5437

MAKALE BİLGİSİ

Makale Geçmişi:

Başvuru tarihi: 10 Haziran 2020

Düzeltilme tarihi: 01 Ekim 2020

Kabul tarihi: 22 Ekim 2020

Anahtar Kelimeler:

Tanıtım

Web Sitesi

Sosyal Hizmet ve Sosyal Sorumluluk

Belediye

ARTICLE INFO

Article history:

Received: June 10, 2020

Received in revised form: October 1, 2020

Accepted: October 22, 2020

Keywords:

Publicity

Website

Social Work and Social Responsibility

Municipality

1. Giriş

Dijital iletişim dünyasına adım atmanın getirdiği gelişmeler noktasında özel sektörde olduğu gibi kamu sektöründe de yeni medya uygulamalarının kullanımı artmıştır. Bu çerçevede web siteleri her resmi kurumun titizlikle

ÖZ

Belediyeler halkın taleplerini karşılamak, kendi öncelikleriyle toplum yararına hizmetler vererek halkın takdirini kazanmaya çabalamakta bu noktada da ileri vadeli çerçevede sürdürülebilir bir yönetim hedeflemektedirler. Halk tarafından belediyelerin kamu yararını gözeterek hizmet üretmeleri beklenmektedir ve belediyelerin sosyal hizmet ve sosyal sorumluluk projeleriyle halkla daha yakından iletişim kurabildikleri bilinmektedir. Belediyeler tarafından üretilen bu hizmet ve projelere halkın ulaşılabilirliği ise değerlendirilmesi gereken bir diğer noktadır. Belediyeler sosyal hizmet ve sosyal sorumluluk alanında projeler üretirken diğer yandan bunu vatandaşın ulaşılabilirliğini de gözeterek gerçekleştirmeleri beklenmektedir. Bu çalışma kapsamında Türkiye’de faaliyet gösteren 30 Büyükşehir Belediyesi’nin gerçekleştirdiği sosyal hizmet ve sosyal sorumluluk uygulamalarına web sitelerinden ulaşılabilirlik, ilgili sayfaların kullanılabilirliği ve belediyeler tarafından gerçekleştirilen projelerin kategorilerini analiz etmeyi hedeflemiştir. Yapılan içerik analizi sonucunda elde edilen değerlendirmeler ile gelecek dönemde sosyal hizmet ve sosyal sorumluluk uygulamalarının büyükşehir belediyelerinin web siteleri üzerinden halkın ulaşılabilirliği ve web sitelerinin işlevselliği konusunda içerik üreticilere ışık tutması umulmaktadır.

ABSTRACT

Municipalities try to meet the demands of the people and gain the appreciation of the people by providing services for the benefit of the society with their own priorities, and at this point, they aim a sustainable management within a forward-term framework. Basically, municipalities are expected by the public to produce services by considering the public interest and it is known that municipalities can communicate more closely with the public through social service and social responsibility projects. The public accessibility of these services and projects produced by municipalities is another point that should be evaluated. While municipalities produce projects in the field of social services and social responsibility, they are expected to realize this by considering the accessibility of the citizens. In this study, 30 operating in Turkey Metropolitan Municipality’s social responsibility to social services and applications that perform accessibility of the website, aimed to analyze the categories of projects carried out by the municipality and availability of the relevant pages. With the evaluations obtained as a result of the content analysis, it is hoped that social service and social responsibility practices will shed light on the content producers on the accessibility of the public through the websites of the metropolitan municipalities and the functionality of the websites.

yönettiği, hizmetlerini, hedeflerini, etkinliklerini, duyurularını gerçekleştirdiği önemli bir tanıtım aracı noktasına gelmiştir. Halkın bilgiye kolay ulaşılabilirliği ve bilgiyi değerlendirerek gerekli hizmete ulaşımı diğer yeni medya uygulamalarında olduğu gibi web siteleri üzerinden de gerçekleşmektedir. Bu nedenle dijital iletişimin

* Sorumlu yazar/Corresponding author.

e-posta: hicranilgin@comu.edu.tr

Atf/Cite as: Ilgın, H.Ö., & Ulupınar, Ş.C. (2020). Bir Tanıtım Aracı Olarak Web Sitelerinin Etkinliği; Büyükşehir Belediyelerinin Sosyal Hizmet ve Sosyal Sorumluluk Uygulamaları. *Journal of Emerging Economies and Policy*, 5(2), 108-120.

e-ISSN: 2651-5318. © 2020 TÜBİTAK ULAKBİM DergiPark ev sahipliğinde. Her hakkı saklıdır. [Hosting by TUBITAK ULAKBİM JournalPark. All rights reserved.]

öneminin arttığı bu süreçte web siteleri ve yönetimi de önem arz etmektedir.

Belediyeler varlığını sürdürme gayreti içinde vatandaşa en yakın yerel yönetim birimleri olarak halka sosyal hizmet desteği verirken aynı zamanda sosyal sorumluluk projeleriyle de toplumsal sorumluluklarını yerine getirme çabası içine girmektedirler. Yapılan bu faaliyetlerin halka tanıtımının yapılması ise diğer önemli bir noktadır. Halkla ilişkilerde kamuoyunun sempatisini, anlayışını elde etmek amacıyla yapılan çalışmalara gösterilen özen aynı biçimde duyurulması noktasında da hassasiyetle değerlendirilmektedir. Hem yapılan hizmetlere ulaşımın sağlanması hem de vatandaşın takdirinin elde edilebilmesi için web sitesi üzerinden ilgili faaliyetlere ilişkin her türlü bilgi paylaşılarak değerlendirilmektedir. Bu noktada uygulamalar özel sektörden kamuyu farklı biçimlerde olsa da temel amaç duyur, haber, tanıtım vs. niteliğindeki içeriklerin web sayfaları üzerinden değerlendirilmesidir.

Bu noktalardan hareketle bu çalışma Türkiye’deki 30 büyükşehir belediyesinin web sitelerini analiz etmeyi hedeflemektedir. Çalışmanın literatür aşamasında belediyelerin sosyal hizmet ve sosyal sorumluluk uygulamalarına yer verilecektir. Daha sonra bir tanıtım aracı olarak web siteleri çerçevesi çizilecek ve ardından araştırma yöntemi detaylandırılacaktır. Bulgular tablolar ile değerlendirilirken belediyelerin web sitelerinin yöneticilerine bu kategoride önerilerde bulunulacaktır.

2. Belediyelerde Sosyal Hizmet ve Sosyal Sorumluluk Uygulamaları

Belediyelerin diğer kamu kuruluşlarından farklı olarak halka en yakın olarak görülen yerel hizmet birimleri olduğu bilinmektedir. Bunun nedeni; belediyelerin asıl görevi halkın günlük yaşantısını yakından ilgilendirmesidir (Nadaroğlu, 2001:195). Bu nedenle, belediyeler ve bu hizmetlerden faydalanan halkın memnuniyet düzeyi oldukça önemli olmaktadır. Belediye yönetimleri, halkın ihtiyaç ve isteklerine karşı duyarlı olmayı, halkın güvenliğini sağlamayı önemli görmektedir. Hizmetlerin yerine getirilmesinde en önemli olan halkın memnuniyetinin sağlanabilmesi, vatandaş odaklı hizmetler geliştirilebilmesi, düzeltici, önleyici faaliyetlerin gerçekleştirilebilmesidir (Göküş ve Alptürker, 2011:123). Belediyeler, halkın yerel düzeyde ihtiyaçlarını karşılayan kamu tüzel kişiler olarak söylenebilir. Teknolojinin ve bilimin hızla gelişmesinden dolayı yaşanan sosyal hareketlilik, sosyal ve kültürel uğraş alanların artması, kentsel alanlarda yaşanan nüfus artışı, sosyo-ekonomik hayatta ki iş bölümünün artmasıyla halkın ihtiyaç ve beklentilerinin çeşitlendiği söylenebilir.

Belediyeler, kamu yönetiminin önemli bir bölümünü oluşturan yerel yönetim birimleridir. Belediyeler en genel anlamda, kamu yönetimine özgü uygulamaların yanında pek çok kamu kurumuna göre halkla daha fazla yüz yüze gelmelerinden dolayı bu kurumların halkın beklenti ve isteklerinin yerine getirilmesi noktasında önemli bir

konumda yer aldıkları açıkça söylenebilir. Belediyelerin halkla en yakın noktada bulunmaları halkın ihtiyaçlarının tespit edilmesi bakımından gittikçe önem kazanmaktadır. Büyükşehir belediyelerinin yaygınlaşması ve nüfusun artması belediyelerin halka hizmet bakımından yeni sorumluluklar yüklemiştir. Özellikle bu sorumluluk sosyal sorumluluk anlayışının gelişmesini de zorunlu kılmaya başlamıştır. 5393 sayılı Belediye Kanunu’na göre ise “Belde sakinlerinin yerel ortak nitelikteki ihtiyaçlarını karşılamak üzere kurulan ve karar organı seçmenler tarafından seçilerek oluşturulan, idarî ve malî özerkliğe sahip kamu tüzel kişisi” olarak ifade edilmektedir (www.mevzuat.gov.tr). Aynı kanunun 77. maddesine göre ise” belediyeler sağlık, eğitim, çevre, sosyal hizmet ve sosyal yardım hizmetleriyle yaşlılara, kadın ve çocuklara, engellilere, yoksul ve düşkünlere yönelik hizmetlerin yapılmasında beldede dayanışma ve katılımı sağlamak, hizmetlerde etkinlik, tasarruf ve verimliliği artırmak amacıyla gönüllü kişilerin katılımına yönelik programlar uygulamakla görevlidirler”. Kanun maddelerinde görüldüğü üzere belediyelerin halka karşı sosyal sorumlulukların kapsamı oldukça geniştir.

Sosyal hizmetler, sosyal ve ekonomik anlamda yoksunluk çeken aileler ve bireylere destek olmayı ve katkı sağlamayı hedeflemektedir. Yoksulluktan kaynaklansın ya da kaynaklanmasın, toplumdaki ortalama yaşayış ve algılayış düzeyini, kendileri tarafından kaynaklanmayan nedenlerle süreli ya da devamlı bir şekilde sahip olamayan hem sosyal hem de ekonomik bakımdan yardıma ihtiyacı olan kişilere nakdi ya da ayni olarak verilen destekler sosyal hizmet olarak adlandırılır (Çengelci,1996:4). Yerel yönetimler bakımından sosyal sorumluluk, yerel yönetim kuruluşu yöneticilerinin, çalışanlarının vermiş oldukları her kararda, halkın büyük bir kesiminin ihtiyaç ve isteklerini yerine getirecek bir sorumluluk taşımalarını kapsamaktadır. Bu yönüyle kamu kurumların temel sorumluluğu, halkla hizmet etme bilincinden uzaklaşmadan halkın refahı ve huzuru için gerekli olan özene sahip olmalarıdır (Zengin, 2018:90). Türkiye’de sosyal hizmet ve sosyal sorumluluk kentlerde zor şartlar altında yaşayan, yaşam için temel gerekliliklerinin olmadığı bireylerin ihtiyaç ve isteklerini karşılamak için ortaya çıkmıştır. Bu açıdan bakıldığında sosyal hizmet teorik alandan çıkıp uygulamanın aktif olduğu bir alana geçmiştir (Kesgin, 2016:92).

Türkiye’de belediyeler arası farklılaşmayla beraber belediyeler çoğunlukla hedef kitleye yönelik sosyal hizmet ve sosyal sorumluluk faaliyetlerinde bulunmaktadır. Bu faaliyetlerde genel olarak öne çıkan başlıklar şu şekilde sınıflandırılmaktadır (Çiçek,2012:104):

- Yaşlılara Yönelik Uygulamalar
- Engellilere Yönelik Uygulamalar
- Yoksullara Yönelik Uygulamalar
- Çocuk ve Gençlere Yönelik Uygulamalar
- Kadınlara Yönelik Uygulamalar

Sosyal hizmet ve sosyal sorumluluk kapsamında yürütülmesi öngörülen hizmetler şöyle sıralanabilir (Akdoğan,2006:44-45):

- Kimsesizlere, evsizlere, sokak çocuklarına ve yardıma muhtaç kadınlara barınma ihtiyacı sağlamak,
- Yaşlılara huzur evleri, bakım evleri tesis etmek,
- Engelli bireyler için ulaşım, eğitim ve sosyal hayatta kolaylık sağlayacak faaliyetlerde bulunmak,
- Yoksul, bakıma muhtaç ve yaşam mücadelesi veren bireylere yönelik aş evleri kurmak,
- İhtiyacı bulunan kişilere gıda, kömür vb. yardımı yapmak,
- Çocuklara kreş ve yuvalar yapmak,
- Sağlık merkezleri, ön tanı merkezlerini hizmete sunmak,
- Hastaneler etrafında hasta yakınları için misafirhaneler yapma,
- Sanat, kültür ve spor merkezleri açmak,
- Park, bahçe ve piknik alanları oluşturmak,
- Sinema, tiyatro, kütüphane gibi merkezlerin mahallelerde yaygınlaşmasını sağlamak,
- Meslek ve beceri kurslar açmak,
- Kadın ve genç girişimcilere yönelik makine ve donanım desteği sağlamak,
- Doğal dengeyi koruyan, çevresel şartları düzenlenmiş konutlar üretmek,
- Tanzim satış alanları kurmak,
- Sivil toplum kuruluşları ve kitlesel gruplara rehberlik etmek, onlarla dayanışma içinde yardımlaşmayı geliştirmek,
- Engellilerin, kadınların ve gençlerin toplumsallaşmasını sağlayacak merkezleri oluşturmak.
- Belediyelerde verilen hizmetler ve uygulanma biçimleri farklılık gösterse de özellikle dezavantajlı gruplara yönelik olarak her belediyede çalışmalar yapıldığı bilinmektedir. Her bir belediye sürekliliğini sağlayabilmek için bu bağlamda vatandaşın sempatisini ve anlayışını elde etmek için bu çalışmaları gerçekleştirmektedir.

3. Bir Tanıtım Aracı Olarak Belediyelerde Web Sitesi Kullanımı

Günümüzde dünyada olduğu gibi ülkemizde de yerel yönetimlerin halkla en yakın birimi olan belediyelerde bilginin kullanımı, kaynakların planlanması ve verimlilik gibi değerler ön plana çıkmaktadır. Belediyeler halkın en çok başvurduğu kurumlar olması nedeniyle yerel yönetimler hizmet alanlarını genişletmek, küreselleşmenin getirdiği yeniliklere uyum sağlamak, teknolojiye yatırım yapmak durumunda kalmaktadırlar. Günümüzde belediyeler klasik belediyeçilik anlayışı ile hizmet üretmenin yetersiz olduğunun farkına varmışlardır. Bundan dolayı homojen bir yapıyla hizmet üretmeye başlamışlardır. Halka ulaşmada en etkin yöntemlerin başında gelen internet belediyelerin kullandığı etkin

yöntemlerden biri olmuştur. Ülkemizde e-belediyeçilik sistemindeki süreçte teknolojilerin var olan imkânları kullanılarak vatandaşlara internet ortamından daha hızlı hizmet sunulması mümkün olmaktadır (Geymen ve Karas, 2006:4).

Kurumsal itibarın en önemli bileşenlerinden oluşan kurum kimliği güçlendirme, kurum imajı geliştirme, ulaşılabilecek hedef kitle hakkında veri toplama, yönetime katılmayı sağlama, hedef kitleye anında ulaşım için internet sitelerinin büyük bir kısmı halkla ilişkiler için hazırlanmaktadır (Aksoy, 2006: 58). Halkla ilişkilerin bu alanında internetten yararlanma biçimleri olarak; elektronik posta, online veri tabanları, blog, network, tartışma grupları vb. yer almaktadır (Bakan, 2008: 375).

Tablo 1. Geleneksel Kitle İletişim Araçları ve Yeni Medya Karşılaştırması

Geleneksel Kitle İletişim Araçları	Yeni Medya (İnternet)
Yerel ve bölgesel hedef gruplar	Dünya ölçeğinde konu, ihtiyaç ve ilgili hedef gruplar
Kapı tutucular ve editörler (hiyerarşik yapı)	Birden çok kişiye ve çok kişiden çok kişiye (yatay)
Dolaylı tek yönlü yapılanma	Etkileşimli feedback ve tartışma
Kısıtlı sayfalar ve frekanslar	Zaman ve frekans engeli yok geniş kapasiteli bilgi
Geniş izleyiciye yönelik	Müşteriye özgü / dar hedef gruba yönelik
Feedback çok yavaş, zor ve sınırlı ölçüde	E-mail ve online chatle hızlı ve kolay
Kurumsal mülkiyete dayalı yapı	Halk kesiminin gayretine dayalı yapı
Önceden belirlenmiş formatta, yer ve zaman	Esnek formatta ve akıcı multimedya

Kaynak: Tarhan (2013:77)

Tablo 1’de geleneksel kitle iletişim araçları ve yeni medyanın karşılaştırılması yapıldığı görülmektedir. Tablo 1’e göre yapılan ayrımlarda geleneksel kitle iletişim araçlarında hedef grup olarak yerel ve bölgesel gruplar seçilmiştir. Yeni medya yani internet dünya ölçeğinde ihtiyaç ve belirlenen hedef gruplara yöneldiği görülmektedir. Geleneksel kitle iletişim araçlarında kapı tutucular olarak adlandırılan editörlerin hiyerarşik yapısını el alırken yeni medya birden çok kişiye yatay düzlemde ulaşır. Geleneksel kitle iletişim araçlarında dolaylı tek yönlü yapılanma bulunurken yeni medyada etkileşim içeren, geri dönüşlere önem veren ve tartışma yapısının olduğu görülmektedir. Geleneksel kitle iletişim araçlarında kısıtlı sayfalar ve frekanslar mevcutken yeni medyada zaman ve frekans engeli olmadan geniş kapasiteli bilgi ortamı olmaktadır. Geleneksel kitle iletişim araçlarında geniş izleyiciye yönelik olurken yeni medyada müşteriye özgü dar hedef gruplarına yöneliktir. Geleneksel kitle iletişim araçlarında geri dönüşler zor ve yavaş olmaktadır. Yeni medya da ise elektronik posta, chat ile ulaşım hızlı ve daha kolay olmaktadır. Geleneksel kitle iletişim araçlarında kurumsal mülkiyete dayalı bir yapı bulunmaktadır. Yeni medyada ise halka dayalı bir yapı mevcuttur. Geleneksel

kitle iletişim araçlarında önceden belirlenmiş bir formatta olmaktadır. Yeni medyada ise eski formatta olup akıcı bir multimedya ya sahip olduğu görülmektedir.

Yerel yönetimlerde halkın memnuniyeti, istek ve düşüncelerin yerine getirilmesiyle ölçülebilmektedir. Halkın düşünce ve isteklerini yönetime yansıtmasının en hızlı ve etkili yolu ise internet aracılığı ile mümkün olmaktadır (Yıldırım vd., 2003:110). Kentleşme sürecinin hızlanmasıyla, kentlerde sunulan hizmetlerin nicelik ve nitelik arayışı da artmaktadır. Bu bağlamda belediyelerin de geniş kitlelere daha hızlı ulaşması ve halkın isteklerini etkin bir şekilde karşılayabilmek amacıyla internetten yararlanmaya başladığı söylenebilir. Castells belediye kaynaklarının en etkili aynı zamanda verimli olarak kullanımını sağlamak amacıyla gerekli olan noktaları şöyle sıralamıştır (Castells, 2004: 415):

- Halkın yerel yönetime etkin bir şekilde katılımının sağlanması,
- Yeni teknolojilerden ve özellikle bilişim, internet vb. teknolojilerinden faydalanılması,
- Sivil Toplum Kuruluşlarının, özellikle vakıfların yardımının alınması,

Aksoy ise yerel yönetimlerin internet teknolojisini kullanarak internet sayfalarıyla yapılabilecek halkla ilişkiler faaliyetlerini şu şekilde sıralamıştır (Aksoy,2006: 59):

Araştırma: Belirlenen hedef kitle hakkında detaylı bilgi elde etme ve hedef kitlenin istediği bilgilerin teminini sağlamaktır.

Bilgi Sunma: Haber bültenleri, raporlar, broşürler, reklamlar, makaleler, dergiler, hizmet bilgileri gibi hedef kitleye yönelik veriler internet sayfalarında yer vermek mümkündür.

Kurum İçi Haberleşme ve İntranet: Kurum içinde haberleşmeler, yazışmalar intranet ortamında uygulanarak hem kaynaktan hem de zamandan tasarruf etmek mümkün olmaktadır. Kurumsal kimlik bakımından da oldukça önem arz etmektedir.

Elektronik Uygulamalar: Vergi ödeme, kurumda işleyiş, hizmet verme yöntemleri ile ilgili bilgiler kamuoyu araştırmaları ve anket yoluyla yapılabilmektedir.

Bire Bir İletişim: Hedef kitleye gönderilen ya da alınan elektronik mektuplar dosya transfer yöntemiyle yapılan faaliyetler hakkında bire bir iletişim mümkündür.

Link Verme: İnternet ortamında çok kullanılan, faydalı olan diğer internet sayfalarına yönlendirmek üzere kullanıcılara link verme mümkün olabilmektedir.

Sponsorluk: Kullanıcı kitlesine göre haber, görüntü, film, kitap, kampanya veya kullanıcı kitlenin dikkatini çeken sempozyumlara sponsor olunarak hedef kitlenin beğenisi kazanılabilmektedir.

Yerel yönetimlerin bu minvalde özellikle web sitelerini sosyal hizmet ve sosyal sorumluluk faaliyetlerinin duyurumu ve vatandaş tarafından ulaşımı çerçevesinde kullanılabilirliği diğer bir değiş ile ulaşılabilirliği önem arz etmektedir. Aynı zamanda yerel yönetimlerin bu faaliyetler kapsamında kadın, çocuk, genç, yaşlı, engelli, çevre, sağlık, göçmen, hayvan ve psikolojik danışma kategorilerinde yaptıkları faaliyetler yapıp yapılmaması bu çerçevede yapılan faaliyetlere erişimin sağlanması noktasında belediyelerin web siteleri önemli bir görev üstelenmektedir. Aşağıda yer alan bölümde araştırmanın yöntemine ilişkin bilgilere yer verilecektir.

4. Araştırma Yöntemi

Bu araştırmanın konusu büyükşehir belediyelerin web sitelerinin, sosyal hizmet ve sosyal sorumluluk alanındaki faaliyetlerine ilişkin kullanıcıların ulaşılabilirliği ve hangi alanlarda belediyelerin faaliyet gösterdiğinin ortaya konmasıdır. Araştırma örnekleme, amaçlı örnekleme yöntemi tercih edilerek 30 büyükşehir belediyesi olarak belirlenmiştir.

Sistemik, tarafsız ve sayısal verileri kayıt altına olarak gerçekleştirilen bir nitel araştırma yöntemi olarak içerik analizi (Wimmer ve Dominick, 2000: 136), bu araştırmanın yöntemi olarak kullanılmıştır. İçerik analizi, yazılı ya da sözlü materyallerin sistemli olarak analize tabi tutulup, yazılan ya da söylenenlerin belirli bir sistemik doğrultusunda kategorize edilip kodlanarak sayısallaştırılıp hangi sıklıkla kullanıldıkları veya tekrar edildiklerini tespit etme süreci olarak tanımlanabilir (Gökçe, 2006: 18-20). Bu bağlamda bu çalışmadaki içerik analizi iki aşamada gerçekleştirilmiştir. İlk aşamada belirlenen 30 büyükşehir belediyesinin web sitelerinin sosyal sorumluluk ve sosyal hizmet faaliyetlerine ulaşım açısından işlevselliği analiz edilmiştir. Bu noktada web sitelerinin iletişim bilgileri, tanıtım materyalleri, kolay mesaj gönderme seçeneği, web sitesi haritasının kullanılabilirliği, arama özelliği, çoklu dil seçeneği kategorileri Liu ve Arnett (2000), Jeong ve Lambert (2001), Janda, Trocchia ve Gwinner (2002) çalışmalarında yer alan kategoriler incelenerek oluşturulmuştur. Çalışmanın amacına uygunluğu göz önüne alınarak belirlenen bu kategorilere göre siteler analiz edilerek var-yok kriteri üzerinden niteliksel içerik analizi gerçekleştirilmiştir. İkinci aşamada ise yine niteliksel içerik analizi yöntemi uygulanarak 30 büyükşehir belediyesinin sosyal hizmet ve sosyal sorumluluk çalışma kategorileri üzerinden değerlendirme gerçekleştirilmiştir. Analizin bu aşamasında amaç belediyelerin yaptıkları faaliyetlerin hangi dezavantajlı gruplara veya konuya yönelik yapıldığının ortaya konulmasıdır. Bu noktadan hareketle kadın, çocuk ve genç, yaşlı, göçmen, psikolojik danışma, çevre ve hayvan olmak üzere kategoriler oluşturulmuştur. Yapılan analiz diğerinde olduğu gibi var-yok kriteri üzerinden gerçekleştirilmiştir. Araştırmanın iki temel amacı şu şekildedir; ilk olarak büyükşehir belediyelerinin web sitelerinin sosyal hizmetten yararlanmak ya da sosyal sorumluluk faaliyetlerine ilişkin bilgi almak isteyen

kullanıcı açısından işlevselliği analiz edilerek sonuçların ortaya konması, diğeri ise büyükşehir belediyelerinin gerçekleştirdiği sosyal hizmet ve sosyal sorumluluk faaliyet alanlarının incelenerek kayıt altına alınmasıdır.

Çalışma sırasında iki araştırmacı eş zamanlı olarak analiz gerçekleştirmiş daha sonra tablolar karşılaştırılarak değerlendirmelere ilişkin ortak karar verilmiştir. Çalışmada analiz tabloları Excell programı kullanılarak hazırlanmış ve veriler buradaki tablolara kaydedilmiştir. Analizler 10-15 Ekim 2020 tarihleri aralığında gerçekleştirilmiştir. Araştırmanın güvenilirlik ve geçerlik koşullarını sağlaması amacıyla Güvenirlik ve Geçerlik modelinde yer alan doğal ve bilimsel terimler (Guba, 1981: 80) göz önüne alınarak araştırmada şu kriterlere göre analizler gerçekleştirilmiştir; tutarlılık bağlamında, web sitesi analizinde iki farklı araştırmacının analizi gerçekleştirerek ortak veriye ulaşılmaması esas alınmıştır. İnandırıcılık kriterinde, web sitesi analizleri sonucu elde edilen tabloların makalede yer alması sağlanmıştır. Tarafsızlık kriteri noktasında araştırmacıların kendi kişisel görüşlerinin analizde yer almaması verilerin objektif biçimde aktarılması esasına dikkat edilmiştir. Son olarak ise verilerin aktarılabilirliği bağlamında, çalışmada büyükşehir belediyelerin web sitelerinin verilerine isimleriyle, zaman aralığıyla ve yaptıkları sosyal hizmet ve destekler ile yer verilmesi sağlanmıştır.

Araştırmanın verilerinin toplanması ve analizin gerçekleşmesi aşamasında web sitelerinin interaktif doğasının getirdiği sınırlılıklar ile karşılaşmıştır. Diğer yandan özellikle web sitelerinde sosyal hizmet ve sosyal sorumluluk uygulamalarına ilişkin verilerin içerdiği sekmelerin bulunmadığı web sitelerinde ilgili belediyenin geriye dönük faaliyet raporları incelenerek veri toplanmıştır. Bu nedenle araştırmanın bu aşamasında sınırlılıklar kaydedilmiştir.

Yukarıda verilen bilgiler dâhilinde Türkiye’de bulunan 30 büyükşehir belediyesinin web siteleri sosyal hizmet ve sosyal sorumluluk alanlarında yaptıkları faaliyetlerin kullanıcılar açısından ulaşılabilirliği ve faaliyet alanlarının ortaya konulmasına yönelik olarak yapılan analiz sonucunda elde edilen bulgular aşağıdaki bölümde yer almaktadır.

5. Bulgular

Araştırmanın bulguları bu bölümde önce analiz sonuçlarının iki tablo halinde verilmesi ardından tabloların altında verilerin değerlendirilmesi olarak aktarılacaktır. Buna göre araştırmanın ilk basamağını oluşturan büyükşehir belediyelerinin web sitelerinin işlevselliğinin değerlendirildiği analiz sonuçları Tablo 2’de yer almaktadır.

Tablo 2. Web Sitelerinin Sosyal Sorumluluk ve Sosyal Hizmet Verilerine Ulaşma Açısından İşlevselliğinin Analiz Tablosu

Şehirler	İletişim Bilgileri	Sosyal Hizmet Tanıtım Materyalleri	Kolay Mesaj Gönderme Seçeneği	Web sitesi Haritasının Kullanılabilirliği	Arama Özelliği	Çoklu Dil Seçeneği
Adana	✓	X	✓	✓	X	✓
Ankara	✓	✓	✓	✓	✓	X
Antalya	✓	X	X	X	X	X
Aydın	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Balıkesir	✓	X	✓	✓	✓	✓
Bursa	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Denizli	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Diyarbakır	✓	✓	✓	✓	X	✓
Erzurum	✓	✓	✓	✓	✓	X
Eskişehir	✓	✓	✓	✓	✓	X
Gaziantep	✓	X	✓	X	✓	X
Hatay	✓	X	✓	✓	X	✓
İstanbul	✓	✓	✓	✓	✓	✓
İzmir	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Kahramanmaraş	✓	X	X	✓	✓	X
Kayseri	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Kocaeli	✓	✓	✓	✓	✓	X
Konya	✓	X	✓	✓	✓	X
Malatya	✓	X	✓	✓	✓	X
Manisa	✓	✓	✓	✓	✓	X
Mardin	✓	✓	✓	✓	✓	X
Mersin	✓	✓	✓	✓	✓	X
Muğla	✓	✓	✓	✓	✓	X
Ordu	✓	✓	✓	✓	X	X
Sakarya	✓	✓	✓	✓	X	X
Samsun	✓	✓	✓	✓	✓	X
Şanlıurfa	✓	✓	✓	✓	X	X
Tekirdağ	✓	✓	✓	✓	✓	X
Trabzon	✓	✓	✓	✓	✓	X
Van	✓	X	✓	✓	X	X

Web sitesinde yer alan iletişim bilgileri, sosyal hizmet ya da sosyal sorumluluk tanıtım materyalleri, web sitesi haritasının kullanılabilirliği, arama özelliğinin bulunup bulunmaması ve çok dil seçeneğinin bulunup bulunmaması bu tablodaki verilerde yer almaktadır.

Adana Büyükşehir Belediyesi sosyal hizmet tanıtım materyalleri noktasında yetersiz olarak kayıt altına alınmıştır. Hizmetler kısmında tekerlekli sandalye başvurusu dışında diğer hizmetlere nasıl ulaşılabileceği bilgisi yer almamaktadır. Web sitesi haritası kolay kullanılabilir niteliktedir, aynı zamanda kolay mesaj gönderme seçeneği ve iletişim bilgileri de sayfada yer almaktadır.

Ankara Büyükşehir Belediyesi sayfası ana sayfadan Sosyal Hizmetler başlığı ile yapılan çalışmalara ulaşım sağlamıştır. Kullanıcılar açısından bu hizmetlere ulaşımı kolaylaştırıcı bir özellik olarak kayıt altına alınmıştır. Sosyal hizmet tanıtım materyalleri video şeklinde olduğu gibi aynı zamanda görsellerle desteklenerek metin biçiminde de sitede yer almaktadır.

Antalya Büyükşehir Belediyesi ana sayfasında sosyal hizmetler ve sosyal sorumluluk faaliyetlerine ilişkin

bilgilendirme bulunmamaktadır. Sayfada bulunan hizmet rehberine tıklandığında sıkça sorulan sorular linkinin alt kısmında aile ve sosyal hizmet merkezlerinin isimleri yazmaktadır. Bunun dışında hizmetlere ve hizmetlere ulaşımına ilişkin bilgilendirme yetersiz olarak kayıt altına alınmıştır. Ana sayfada bulunan bilgi edin butonuna tıkladıktan sonra erişilen başvuru rehberi linkine de tıklandığında sosyal hizmetler daire başkanlığına ulaşılmaktadır. Bu kullanıcılar açısından olumsuz bir nitelik olarak kaydedilmiştir.

Aydın Büyükşehir Belediyesi web sitesi ana sayfada oluşturulan hizmetler sekmesinden ulaşılan Sosyal Hizmetler sayfası kolay ulaşılır niteliktedir. Sayfa sosyal hizmetler ve sosyal yardımlar olarak detaylandırılarak hizmetlerin tanıtımını içermektedir. Belediye hizmetlerine ulaşım için kolay mesaj gönderebilme olanağı sağlanmıştır.

Balıkesir Büyükşehir Belediyesi resmi web sitesi ana sayfasında yer alan Çalışmalarımız sekmesinden Sosyal Destek ve Etkinlikler sayfasına ulaşmaktadır. Bu sayfada birimin faaliyetleri rapor şeklinde verilmektedir. Ancak bu noktada belirtilmelidir ki vatandaşın hizmet ve faaliyetlere ilişkin bilgi edinmesi amacıyla gereken tanıtım materyallerine ulaşılamamıştır.

Görsel 1. Balıkesir Büyükşehir Belediyesi Sosyal Destek ve Etkinlikler Sekmesi

2015 - 2019 Büyükşehir Stratejik Planı	2015	2016	2017	2018	2019	Toplam
Sosyal Destek ve Yardım Etkinlikleri	1.020.000	1.071.000	1.124.550	1.180.777	1.239.817	5.636.144
A1_H2 Engelli Vatandaşlarımızın Kendilerini Hayatın İçinde Hissetmelerini Sağlamak	130.000	136.500	143.325	150.491	158.016	718.332
A1_H5 Kent Konseyi Çalışmalarını Etkinleştirerek Önerilerin Değerlendirilmesini Sağlamak	130.000	136.500	143.325	150.491	158.016	718.332
A1_H8 İlimizde İstihdamın Artırılmasına Yönelik Faaliyetler Gerçekleştirmek	120.000	126.000	132.300	138.915	145.861	663.076
A1_H9 İlimizde Üniversite Eğitimi Gören Ve Üniversiteye Hazırlanan Öğrencilere Sosyal Ve Ekonomik Olarak Destek Sağlamak	120.000	126.000	132.300	138.915	145.861	663.076
A1_H10 Vatandaşlara Yönelik Sosyal Hizmet Programları Gerçekleştirmek	520.000	546.000	573.300	601.965	632.063	2.873.328
Spor Etkinlikleri	655.000	687.750	722.138	758.244	796.157	3.619.288
A1_H7 Sportif Faaliyetleri Kent Geneline Yayılarak, Halkımıza Benimsetmek						
Genel Toplam	1.675.000	1.758.750	1.846.688	1.939.021	2.035.974	9.255.433

2015 Bütçesi ve Performans Programında "Sosyal Destek, Yardım Ve Spor Hizmetleri"

Kaynak:

Bursa Büyükşehir Belediyesi ana sayfasından Hizmetlerimiz sekmesi Sosyal başlığı altında yapılan sosyal hizmet ve destek çalışmalarını ve projeleri içermektedir.

Denizli Büyükşehir Belediyesi web sitesi arama seçeneği sayfada bulunuyor ve hassas anahtar kelime ile arama niteliğiyle çalışmaktadır. Diğer yandan belediyenin sosyal hizmet çalışmaları projeler sekmesi altında yer almaktadır. Eğitime destek, sokak hayvanları, iklim değişikliği, engelli koordinasyon merkezi alt sekmeleri ile bu hizmetler ve projeler detaylandırılmıştır.

<https://balikesir.bel.tr/calismalar/sosyal-destek-ve-etkinlikler>

Görsel 2. Denizli Büyükşehir Belediyesi Sosyal Hizmet ve Sosyal Sorumluluk Tanıtım Materyalleri Sekmesi



Kaynak: <https://www.denizli.bel.tr/>

Diyarbakır Büyükşehir Belediyesi resmi web sitesi ana sayfada Hizmetler sekmesi bulunmaktadır. Hizmetler sekmesinden sosyal hizmetler sayfasına ulaşılmaktadır. Çoklu dil seçeneği diğer belediyelerden farklı olarak, Zazaki, İngilizce, Kurmanci dilleri ile birlikte dört dil olarak kaydedilmiştir. Bu sitede Görme Engelliler Web Sitesi bulunmaktadır. Bahsi geçen sayfa görseli ve linki aşağıda yer almaktadır.

Görsel 3. Diyarbakır Büyükşehir Belediyesi Görme Engelliler Web Sitesi Görseli



Kaynak: <http://engelsiz.diyarbakir.bel.tr/>

Erzurum Büyükşehir Belediyesi web sayfasında özellikle hayvan sahiplendirmeye ilişkin hazırlanan web sayfası diğer uygulamalardan görülmeyen bir sayfadır. Web sitesi kullanımı açısından kolay erişilebilir nitelik taşımaktadır. Sitede çoklu dil seçeneği bulunmamaktadır.

Eskişehir Büyükşehir Belediyesi web sitesi haritası özellikle sosyal hizmetlere ulaşılabilirlik özelliği kayıt altına alınmıştır. Site üzerinde gerçekleşen sosyal hizmetler kullanıcının kolay ulaşabileceği bir niteliktedir.

Gaziantep Belediyesi web sitesi kullanım haritası kolay kullanılabilir nitelikte değildir. Ulaşım istenen sosyal hizmet bilgilerine daire başkanlığı üzerinden ulaşmak söz konusu değildir. Başkanlıkların her biri içinde sekme açılmış ancak verilere ulaşımamaktadır. Örneğin “Kadın,

Görsel 5. İstanbul Büyükşehir Belediyesi Sosyal Hizmetler Tanıtım Materyallerine ulaşım Sekmesi Görseli



Kaynak:

<https://www.ibb.istanbul/>

Kahramanmaraş web sitesinde sosyal hizmet ve sosyal sorumluluk çalışmalarına ilişkin sekmesi

Aile, Eğitim ve Sosyal Hizmetler Daire Başkanlığı” sayfada yer almakta ancak sekmenin içinin boş olduğu görülmektedir. Bahsi geçen sayfa görseli aşağıda Görsel 4’te yer almaktadır. Kullanıcı için bu hizmetlerin daha kolay ulaşılabilir olması gerekmektedir. Diğer yandan turizm şehri niteliği taşıyan kentin web sitesinde çoklu dil seçeneği bulunmamaktadır.

Hatay belediyesi web sitesinde sosyal hizmetlere ilişkin bir veriye rastlanmamıştır. Web haritasının kullanılabilirliği yetersiz olarak kaydedilmiştir. Web sitesi haritasında daire başkanlıkları içinde yer alan sosyal hizmetlerin açıklanması noktasında yetersizdir.

Görsel 4. Gaziantep Büyükşehir Belediyesi Web Sitesi Kadın, Aile, Eğitim ve Sosyal Hizmetler Daire Başkanlığı Sekmesi Görseli



Kaynak: <https://gaziantep.bel.tr/tr/birimler/kadin-aile-egitim-ve-sosyal-hizmetler-daire-baskanligi>

İstanbul Büyükşehir Belediyesi web sitesi kullanım açısından kolay ulaşılabilir niteliktedir. Sosyal Hizmetlere ilişkin bilgilere ana sayfa üzerinden Hizmetler sekmesi kullanılarak girilebilmektedir. Bu kullanıcı açısından kolay ulaşılabilirliği sağlamaktadır. Bahsi geçen sayfanın görseline aşağıda ulaşılabilir.

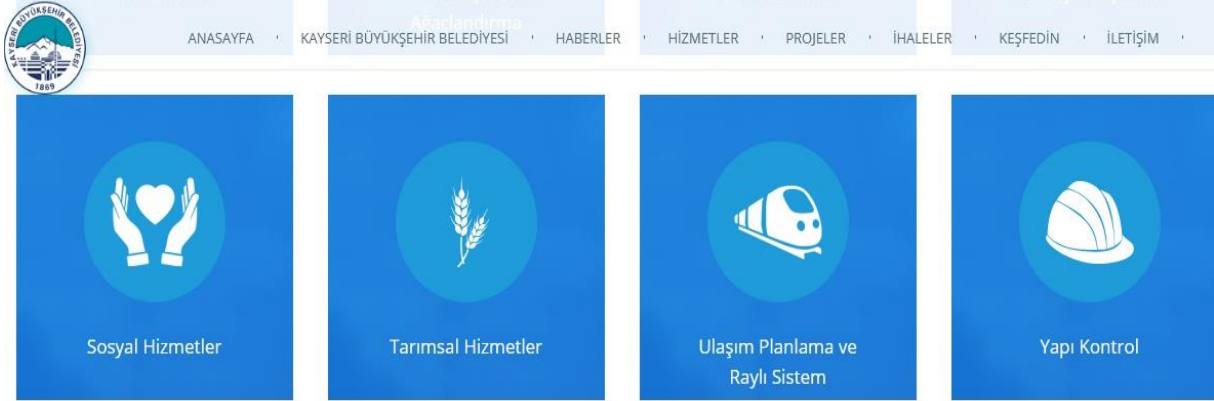
bulunmamaktadır. Belediyenin sosyal hizmet çalışmalarına faaliyet raporundan ulaşılmıştır. Bu durum kullanıcı

açısından dezavantaj oluşturmaktadır. Hizmetlere ulaşma noktasında gerekli olan kolay mesaj gönderme seçeneğinin bulunmaması da kayıt altına alınmıştır.

Kayseri Büyükşehir Belediyesi web sitesi kullanım haritası kolay kullanılabilir niteliktedir. Sitenin ana sayfası üzerinde yer alan Hizmetler sekmesinden ulaşılan Sosyal Hizmetler sekmesi altında ilgili şube müdürlükleri ve

faaliyetlere ilişkin veriler yer almaktadır. Hizmetler sekmesinden ulaşılan Sosyal Hizmetler ekranı aşağıda yer almaktadır. İngilizce ve Arapça olmak üzere çoklu dil seçeneği bulunmaktadır.

Görsel 6. Kayseri Büyükşehir Belediyesi Sosyal Hizmetler Sekmesine Ulaşım Görseli



Kaynak:

<https://www.kayseri.bel.tr/hizmet-birimleri>

Konya Büyükşehir Belediyesi web sitesinde sosyal hizmet uygulamalarına ilişkin bir sekme bulunmamıştır. Bu nedenle incelenen faaliyet raporundan yapılan sosyal hizmetler kayıt altına alınmıştır.

Malatya Büyükşehir Belediyesi web sitesinde sosyal hizmetlere ilişkin herhangi bir bilgiye rastlanmamıştır. Bu noktadan hareketle faaliyet raporları incelenerek veriler kayıt altına alınmıştır.

Manisa Büyükşehir Belediyesi sosyal hizmet bilgileri teşkilat şemasında şube müdürlüklerinin altında görülmektedir. Şube müdürlüklerinin faaliyetleri haber

içeriği olarak paylaşılarak faaliyetler web sitesinde yer almıştır. Bu hizmetlere ulaşım noktasında kolay kullanım kaydedilmemiştir.

Mersin Büyükşehir Belediyesi web sitesinde sosyal hizmetler ana sayfadan kolay ulaşılabilir biçimde hizmette bulunmaktadır. Ayrıca Mersin Büyükşehir Belediyesinin Engelsiz web sitesi uygulaması diğer şehirlerin web sitelerinde görülmemesi nedeniyle dikkat çekmektedir. Ana sayfanın üzerinden direkt olarak Engelsiz Web Sitesine erişim sekmesi açılmıştır. Sayfanın görseli aşağıda yer almaktadır.

Görsel 7. Mersin Büyükşehir Belediyesi Engelsiz Web Sitesi Erişim Görseli



Kaynak:

<https://mersin.bel.tr/>

Ordu Büyükşehir Belediyesi web sitesi kolay kullanılabilirlik açısından yeterli bulunmuştur. Sitede sosyal hizmet uygulamalarına ulaşılabilirlik sitenin ana sayfasının alt kısmında hızlı erişim sekmesi ile verilmiştir. Sosyal sorumluluk projeleri ana sayfadan banner olarak

verilmektedir. Bahsi geçen uygulamaya örnek olarak aşağıda yer alan görsel verilebilir.

Görsel 8. Ordu Belediyesi Sosyal Sorumluluk Projesi Banner Örneği

Kaynak:

<https://ordu.bel.tr/#>

Sakarya Büyükşehir Belediyesi web sitesinde sosyal hizmet uygulamalarına ana sayfadan ulaşılabilir. Şube müdürlükleri üzerinden yapılan faaliyetlere ilişkin bilgilere ulaşılmaktadır. Sitede çoklu dil seçeneği ve arama özelliği bulunmamaktadır.

Samsun Büyükşehir Belediyesi web sitesinde sosyal hizmet uygulamaları ana sayfadan kolay ulaşılabilir nitelikte verilmiştir. Birleşmiş Milletler Kalkınma Projesi çerçevesinde “Kadın Dostu Kent Samsun” ismiyle

gerçekleştirilen proje çalışmaları web sayfasında detaylı olarak yer almaktadır.

Trabzon Büyükşehir Belediyesi ana sayfadan Hizmetler sekmesi ile Engelsiz Yaşam, Evde Temizlik Hizmeti, Aile Çocuk Danışma Merkezi, Kart 61, Yaşlı Destek Merkezi ve Diğer Yardımlar alt sekmeleri ile sosyal hizmet ve sosyal sorumluluk projeleri tanıtım materyallerini sayfasında bulundurmaktadır. İlgili sayfanın görseli aşağıda Görsel 9’da yer almaktadır.

Görsel 9. Trabzon Büyükşehir Belediyesi Web Sitesi Sosyal Hizmetler Sekmesine Ulaşım Görseli

Kaynak:

<https://trabzon.bel.tr/#>

Tekirdağ Büyükşehir Belediyesi web sitesi ana sayfadan sosyal hizmet sekmesine kolay ulaşılabilirlik kayıt altına alınmıştır. Sitede çoklu dil seçeneği kaydedilmemiştir.

Van Büyükşehir Belediyesi web sitesi ana sayfadan sosyal hizmetlere ulaşım teşkilat şeması üzerinden kayıt altına alınmıştır. Sosyal hizmetlere ilişkin bilgilere yönetmelikten ulaşılmıştır. Bilgiler açık bir biçimde web sitesinden verilmediği kayıt altına alınmıştır. Sitede çoklu dil seçeneği ve arama özelliği bulunmamaktadır.

Aşağıda yer alan tabloda Sosyal Hizmet ve Sosyal Sorumluluk çalışmalarının kategorileri kayıt altına alınmıştır bu noktada veriler aşağıdaki tabloda kategori ve

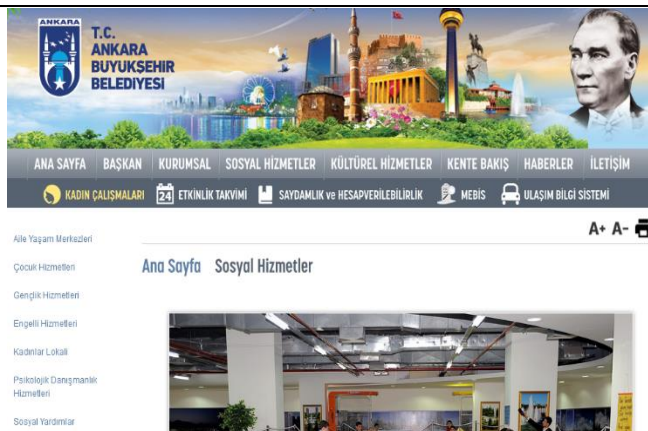
şehir ismi ile değerlendirilerek verilmiştir. Tablonun altı kısmındaki açıklamalar web sayfasında direk ulaşılamayan ve faaliyet raporları aracılığıyla elde edilen verilere ilişkin bilgileri içermektedir.

Adana Büyükşehir Belediyesi web sitesinde yer alan sosyal hizmet uygulamaları verilerinde kadın, yaşlı ve psikolojik danışma kategorilerinde faaliyet kayıt altına alınmamıştır.

Tablo 2. Sosyal Hizmet ve Sosyal Sorumluluk Çalışma Kategorileri

	Kadın	Çocuk ve Genç	Engelli	Yaşlı	Göçmen	Psikolojik Danışma	Çevre	Hayvan	Sağlık
Adana	X	√	√	X	√	X	√	√	√
Ankara	√	√	√	√	X	√	√	X	X
Antalya	√	√	√	√	X	X	√	√	√
Aydın	√	X	√	√	X	√	√	√	√
Balıkesir	√	√	√	√	X	X	√	√	X
Bursa	√	√	√	√	√	√	√	√	√
Denizli	X	√	√	√	X	X	√	√	X
Diyarbakır	X	√	√	X	X	X	√	√	√
Erzurum	X	√	√	X	√	X	√	√	X
Eskişehir	√	√	√	X	X	X	X	√	X
Gaziantep	√	√	√	√	√	X	√	√	√
Hatay	√	√	√	√	X	√	√	√	√
İstanbul	√	√	√	√	√	√	√	√	√
İzmir	√	√	√	√	X	√	√	√	√
Kahramanmaraş	√	√	√	√	X	√	X	X	X
Kayseri	√	√	√	√	√	X	√	X	X
Kocaeli	√	√	√	√	X	X	√	√	√
Konya	√	√	√	√	X	X	√	√	√
Malatya	√	√	√	X	X	√	X	√	√
Manisa	√	√	√	√	X	√	√	√	X
Mardin	√	√	√	√	X	X	√	X	√
Mersin	√	√	√	√	√	√	√	√	√
Muğla	√	√	√	√	X	X	√	√	√
Ordu	√	√	X	√	X	√	√	√	√
Sakarya	√	√	√	√	√	√	√	√	√
Samsun	√	√	√	√	√	√	√	√	X
Şanlıurfa	√	√	√	√	√	√	√	√	√
Tekirdağ	√	√	√	√	X	√	√	√	√
Trabzon	√	√	√	√	X	√	√	√	√
Van	√	√	√	√	X	√	√	√	√

Ankara büyükşehir Belediyesi Sosyal Hizmetler sekmesi altında yapılan tüm çalışmalar detaylı olarak verilmiştir. Aşağıdaki görselde bu hizmetlere ana sayfadan ulaşılan sekme görüntülenmektedir. Göçmen, hayvan ve sağlık kategorilerinde yapılan çalışma kayıt altına alınmamıştır.

Görsel 10. Ankara Büyükşehir Belediyesi Web Sitesi Sosyal Hizmet Sekmeleri Görseli

Kaynak: <https://ankara.bel.tr/sosyal-hizmetler>

Antalya Büyükşehir Belediyesi sosyal sorumluluk ve sosyal hizmet çalışmalarına ilişkin veriye faaliyet raporu

incelenerek ulaşılmıştır. Göçmen ve Psikolojik danışma kategorilerinde herhangi bir veriye rastlanmamıştır.

Aydın Büyükşehir Belediyesinin sosyal sorumluluk ve sosyal hizmet kategorilerinde göçmen, çocuk ve genç kategorilerinde veriye rastlanmamıştır. Diğer yanda yaşlılara yönelik olarak Alzheimer hastaları ve aileleri için buluşma merkezi uygulaması bir farklılık olarak kayıt altına alınmıştır.

Balıkesir Büyükşehir Belediyesi web sitesinde yer alan veriler ışığında göçmen, psikolojik danışma ve sağlık kategorilerinde verilen herhangi bir hizmet ya da yapılan herhangi bir projeye rastlanmamıştır.

Bursa büyükşehir Belediyesi'nde "Ana Kucağı Ücretsiz Çocuk Eğitim Merkezi" tanıtımı ana sayfadan haber olarak verilmiştir. İlgili görsel aşağıda bulunmaktadır. Bursa Büyükşehir Belediyesi Sosyal Hizmet ve Sosyal Sorumluluk çalışmaları kategorilerinin tümünde çalışmalarını olduğu kayıt altına alınmıştır. Aynı zamanda ana sayfada Sosyal Destek Başvuruları sekmesi de aşağıdaki görselde yer almaktadır.

Görsel 11. Bursa Büyükşehir Belediyesi Ana Sayfa Görseli



Kaynak: <https://www.bursa.bel.tr/>

Diyarbakır Büyükşehir Belediyesi sosyal sorumluluk ve sosyal hizmetler kategorisinde kadın, yaşlı, psikolojik danışma, hayvan ve sağlık kategorilerinden herhangi bir veriye rastlanmamıştır. İlgili görsel aşağıdadır. Bu web sitesi diğerlerinden farklı olarak Kurmanci, Zazaki ve İngilizce dil seçeneklerinin ifadesi de aynı görselin sol üst kısmında yer almaktadır.

Görsel 12. Diyarbakır Büyükşehir Belediyesi Sosyal Hizmet ve Sosyal Sorumluluk Faaliyet Kategorileri Görseli



Kaynak: <https://www.diyarbakir.bel.tr/#>

Eskişehir Büyükşehir Belediyesi web sitesinde kadın, engelli, çocuk kategorilerinde sıklıkla proje çalışmaları olduğu kayıt altına alınmaktadır. Ancak web sitesinin bilgileri ışığında psikolojik danışma, sağlık, hayvan, kategorilerinde çalışma kayıt altına alınmamıştır.

Hatay Büyükşehir Belediyesi sosyal hizmet ve sosyal sorumluluk faaliyetlerine web sayfası üzerinden ulaşılabilmiştir. 2019 Faaliyet Raporu incelenen Hatay Büyükşehir Belediyesinin göçmen kategorisi dışında tüm kategorilerde çalışmaları olduğu görülmektedir. Ancak bu noktada belirtilmelidir ki özellikle vatandaşların gerekli bilgilere ulaşması için hizmetlerin nasıl gerçekleştirildiğine ilişkin bilgilerin de sayfa da yer alması gerekmektedir.

Muğla Büyükşehir Belediyesi web sayfasında yer almayan göçmen, sağlık psikolojik danışmanlık ve hayvanlara yönelik faaliyetler web sitesi ana sayfa ve sekmelerinde yer almamaktadır. İncelenen faaliyet raporları değerlendirilerek

bu kategorilerde çalışmaları var olarak kayıt altına alınmıştır.

Sakarya Büyükşehir Belediyesi web sitesi ana sayfa ve sekmelerinde yer almayan göçmen çalışmalarına faaliyet raporunda yer verilmiştir. Bu nedenle bu kategoriye kayıt edilmiştir.

Şanlıurfa Büyükşehir Belediyesi web sayfasında ulaşılabilen göçmen, psikolojik danışmanlık ve sağlık kategorilerinde yer alan çalışmalara faaliyet raporları incelenerek ulaşılmıştır. Bu noktada vatandaşın kolay erişiminin ve bilgi sahibi olabilmesinin sağlanması için ana sayfadan bir sekme ile verilmesi daha kullanılabilir olmasını sağlayacaktır.

Tekirdağ Büyükşehir Belediyesi sosyal hizmet ve sosyal sorumluluk çalışmaları web sayfasından değerlendirildiğinde ulaşılabilen psikolojik danışmanlık ve yaşlı çalışmalarına faaliyet raporları üzerinden ulaşılabilmektedir. Bu iki kategoriye ilişkin web sayfalarında herhangi bir sekme yer almamaktadır.

Trabzon Büyükşehir Belediyesinin ana sayfasında hayvanlara ilişkin sosyal hizmet ya da sosyal sorumluluk çalışmalarına ilişkin bir veri bulunmamıştır. Ancak yapılan detaylı aramada hayvanlara yönelik olarak "Her Eve Bir Pati" sosyal sorumluluk etkinliği gibi birtakım etkinliklerin yapıldığı verisine ulaşılmaktadır.

Van Büyükşehir Belediyesi sosyal hizmet ve sosyal sorumluluk faaliyetlerine ilişkin verilere çevre, hayvan, sağlık kategorilerine web sayfası üzerinden ulaşılabilen daha sonra faaliyet raporları incelenerek veriler elde edilerek kayıt altına alınmıştır.

6. Sonuç ve Öneriler

Her şeyden önce bu çalışma büyükşehir belediyelerinin sosyal hizmet ve sosyal sorumluluk uygulamalarını değerlendirmek amacıyla yapılmamıştır. Araştırmanın amacı yapılan faaliyetlerin belediyelerin resmi web sitesi üzerinden vatandaşın hizmetlere kolay ulaşabilir olup olmadığı ve çalışmaların hangi kategorilerde yapıldığının kayıt altına alınmasıdır. Bu nedenle elde edilen veriler hizmetlerin kalitesini ölçmek amacıyla değerlendirilmemiştir.

Yapılan değerlendirmeler sonucunda belediyelerin resmi web sitelerinde sosyal hizmet ve sosyal sorumluluk faaliyetlerine yer verilmesine ilişkin içerik üreticilerine şu önerilerde bulunulabilir:

- (i). Sosyal hizmet uygulamalarına erişim için ana sayfada sekme yer almalıdır.
- (ii). Dönemsel sosyal sorumluluk projeleri için sayfa bannerları ya da ana sayfada yer alan bir etkinlik, duyuru sekmesi kullanılabilir.
- (iii). Kolay mesaj gönderme seçeneğinde kullanıcının kolay ulaşabileceği ve kullanabileceği bir sayfa

oluşturulmalıdır. Kullanıcı mesaj sekmesinden mesaj gönderirken gerekli bilgiler kısmında çok detay yer almamalıdır. Bu noktada sayfayı her sosyo-kültürel seviyeden ve yaş grubundan vatandaşın kullanması gerekliliği dikkate alınmalıdır.

- (iv). Web sayfasında bir arama sekmesi bulunmalıdır. Site içinde anahtar kelime üzerinden arama yapabilecek bu sekme ana sayfada olmalı ve çalışır durumda olmalıdır. Yapılan değerlendirmede arama sekmesi bulunan bazı web sitelerinin bu sekmesinin çalışmadığı da kayıt altına alınmıştır.
- (v). Büyükşehirlerin farklılık gösteren ve öne çıkan kimliklerine göre örneğin turizm şehri ise İngilizce, Almanca gibi şehri ziyarete gelen turistlerin dillerinden hareketle çoklu dil seçeneklerine uygun olarak web siteleri düzenlenmelidir. Diğer yandan kentte yaşayan halkın da kullandığı diller üzerinden hareketle web siteleri düzenlenebilir. Çoklu dil seçeneği 8 büyükşehirimizin web sitesinde kayıt altına alınmıştır.
- (vi). Web sitelerinde sosyal hizmet ve sosyal sorumluluk faaliyetlerine ilişkin tanıtım materyalleri ana sayfadan bir sekme ile verilmeli ve ihtiyaç sahiplerinin yanı sıra sosyal sorumluluk faaliyetlerini takip eden vatandaşların faaliyetlere kolay erişimi sağlanmalıdır.

Araştırmamızın amaçlarından olan sosyal hizmet ve sosyal sorumluluk faaliyetlerine ilişkin tanıtım materyallerine ilişkin analiz sonucunda farklı uygulamalar ile karşılaşılmış ancak en etkin yöntemin ana sayfa üzerinden açılan bir sekme ile faaliyetlerin tanıtılması olduğu tespit edilmiştir. Bu noktada belediyeler haberler üzerinden tanıtım yapma, daire başkanlıkları ve ya şube müdürlükleri faaliyetleri üzerinden duyuru yapma yöntemini izlemiştir. Ancak vatandaşın kolay ulaşılabilirliği için ana sayfadan değerlendirilmesi daha uygun olacaktır.

Bugün dijitalleşen dünyanın içinde dijitalleşen uygulamalar ile kendini tanıtmaya çalışan yerel yönetimler bahsi geçen bu değerlendirmeleri göz önüne alarak çalışmalarına devam etmelidir. Özellikle varlığını sürdürmeyi hedefleyen yerel yönetimler sosyal hizmet ve sosyal sorumluluk uygulamalarının tanıtımını gerçekleştirerek hem vatandaşın sempatisini elde edebilir hem de toplumsal sorumluluğunu yerine getirme hedefini daha görülür bir şekilde gerçekleştirebilir.

Kaynakça

- 5393 Sayılı Belediye Kanunu. Erişim: 5 Ekim 2018, (Erişim Tarihi:10.10.2020) www.mevzuat.gov.tr
- Adana Büyükşehir Belediyesi <https://www.adana.bel.tr/> (Erişim Tarihi 10.10.2020)
- Akdoğan, Y. (2006). Sosyal Belediyecilik, *Yerel Siyaset*, Yıl: 1, Sayı:3, Mart, s. 44-45.
- Aksay, N. (2006). Yerel Yönetimlerde Halkla İlişkiler ve Teknoloji

- Kullanımı, *Türk İdare Dergisi*, Sayı: 452, ss: 54- 59.
- Ankara Büyükşehir Belediyesi <https://ankara.bel.tr/sosyal-hizmetler> (Erişim Tarihi 21.20.2020)
- Ankara Büyükşehir Belediyesi <https://www.ankara.bel.tr/> (Erişim Tarihi 10.10.2020)
- Antalya Büyükşehir Belediyesi <https://www.antalya.bel.tr/> (Erişim Tarihi 10.10.2020)
- Aydın Büyükşehir Belediyesi <https://aydin.bel.tr/> (Erişim Tarihi 10.10.2020)
- Bakan, Ö. (2008). *Halkla İlişkiler Aracı Olarak İnternet, Halkla İlişkiler*, Editör: Ahmet Kalender, Mehmet Fidan, ss: 373- 391, Konya: Tablet Yayınları.
- Balıkesir Büyükşehir Belediyesi <https://balikesir.bel.tr/calismalar/sosyal-destek-ve-etkinlikler> (Erişim Tarihi 21.10.2020)
- Balıkesir Büyükşehir Belediyesi <https://www.balikesir.bel.tr/> (Erişim Tarihi 11.10.2020)
- Bursa Büyükşehir Belediyesi <https://www.bursa.bel.tr/> (Erişim Tarihi 11.10.2020)
- Büyükşehir Belediyesi <https://van.bel.tr/> (Erişim Tarihi 14.10.2020)
- Büyükşehir Belediyesi <https://www.gaziantep.bel.tr/tr> (Erişim Tarihi 12.10.2020)
- Castells, M. (2004). *The Information Age: Economy, Society and Culture, The Power of Identity*, Volume II. Blackwell: New York.
- Çengelci, E. (1996). *Cumhuriyet Türkiye'sinde Sosyal Hizmetlerin Örgütlenmesi*. Ankara: Şafak Matbaacılık.
- Çiçek, E. (2012). *Türkiye'de Belediyelerin Sosyal Yardım ve Sosyal Hizmet Politikaları: Batı Akdeniz Örneği*, Ankara: Türkiye Belediyeler Birliği.
- Denizli Büyükşehir Belediyesi <https://www.denizli.bel.tr/> (Erişim Tarihi 11.10.2020)
- Denizli Büyükşehir Belediyesi <https://www.denizli.bel.tr/> Erişim Tarihi 12.10.2020)
- Diyarbakır Büyükşehir Belediyesi <http://engelsiz.diyarbakir.bel.tr/> (Erişim Tarihi 21.10.2020)
- Diyarbakır Büyükşehir Belediyesi <https://www.diyarbakir.bel.tr/> (Erişim Tarihi 11.10.2020)
- Erzurum Büyükşehir Belediyesi <https://www.erzurum.bel.tr/> (Erişim Tarihi 11.10.2020)
- Eskişehir Büyükşehir Belediyesi <https://www.eskisehir.bel.tr/ebb.php> (Erişim Tarihi 11.10.2020)
- Gaziantep Büyükşehir Belediyesi <https://gaziantep.bel.tr/tr/birimler/kadin-aile-egitim-ve-sosyal-hizmetler-daire-baskanligi> (Erişim Tarihi 20.10.2020)
- Geymen A. & Karas Ş. R. (2006). *Yerel Yönetimlere Yönelik e-Belediye Uygulamaları*, 4. Coğrafya Bilgi Sistemleri Bilişim Günleri, 13-16 Eylül, Fatih Üniversitesi, İstanbul.
- Gökçe, O. (2006). *İçerik Analizi Kuramsal ve Pratik Bilgiler*, Ankara: Siyasal Kitabevi.
- Göküş, M. & Alptürker, H. (2011). Belediyelerin Sunduğu Hizmetlerde Vatandaş Memnuniyeti, *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Sayı.2:121-133.
- Guba, E. G. (1981). Criteria for Assessing the Trustworthiness of Naturalistic Inquiries. *Educational Communication and Technology*, 29(2), 75-91.
- Hatay Büyükşehir Belediyesi <https://www.hatay.bel.tr/> (Erişim Tarihi 12.10.2020)
- İstanbul Büyükşehir Belediyesi <https://www.ibb.istanbul/> (Erişim Tarihi 12.10.2020)

- İstanbul Büyükşehir Belediyesi <https://www.ibb.istanbul/> (Erişim Tarihi 21.10.2020)
- İzmir Büyükşehir Belediyesi <https://www.izmir.bel.tr/#> (Erişim Tarihi 12.10.2020)
- Janda, S. Trocchia, P.S & Gwinner, K.P. (2002). Consumer Perceptions of Internet Retail Service Quality. *International Journal of Service Industry Management*, 13 (5), 412-431.
- Jeong, M. ve Lambert, C. (2001). Adaptation of On Information Quality Framework to Measure Customers' Behavioral Intentions to Use Lodging Websites. *International Journal of Hospitality Management* 20 (2), 129-146.
- Kahramanmaraş Büyükşehir Belediyesi <https://kahramanmaras.bel.tr/> (Erişim Tarihi 12.10.2020)
- Kayseri Büyükşehir Belediyesi <https://www.kayseri.bel.tr/> Erişim Tarihi 12.10.2020)
- Kayseri Büyükşehir Belediyesi <https://www.kayseri.bel.tr/hizmet-birimleri> (Erişim Tarihi 21. 10.2020)
- Kesgin, B. (2016). Sosyal Belediyecilik Uygulamalarında Sivil Toplum Ortaklığı, *Strategic Public Management Journal* Issue No: 4, November 2016, 83-94.
- Kocaeli Büyükşehir Belediyesi <https://www.kocaeli.bel.tr/> (Erişim Tarihi 12.10.2020)
- Konya Büyükşehir Belediyesi <https://www.konya.bel.tr/> (Erişim Tarihi 12.10.2020)
- Liu, L. & Arnett, P. (2000). Exploring the Factors Associated with Website Success in The Context of Electronic Commerce. *Information and Management*, 38 (1), 23-33.
- Malatya Büyükşehir Belediyesi <http://malatya.bel.tr/> (Erişim Tarihi 13.10.2020)
- Manisa Büyükşehir Belediyesi <https://www.manisa.bel.tr/> (Erişim Tarihi 13.10.2020)
- Mardin Büyükşehir Belediyesi <https://www.mardin.bel.tr/> (Erişim Tarihi 13.10.2020)
- Mersin Büyükşehir Belediyesi <https://mersin.bel.tr/> (Erişim Tarihi 20.10.2020)
- Mersin Büyükşehir Belediyesi <https://www.mersin.bel.tr/> (Erişim Tarihi 13.10.2020)
- Muğla Büyükşehir Belediyesi <https://www.muğla.bel.tr/> (Erişim Tarihi 13.10.2020)
- Nadaroğlu, H. (1994). *Mahalli İdareler, Teorisi, Ekonomisi, Uygulaması*, İstanbul: Beta Yayınları.
- Ordu Büyükşehir Belediyesi <https://ordu.bel.tr/#> (Erişim Tarihi 12.10.2020)
- Ordu Büyükşehir Belediyesi <https://www.ordu.bel.tr/#> (Erişim Tarihi 13.10.2020)
- Sakarya Büyükşehir Belediyesi <https://www.sakarya.bel.tr/> (Erişim Tarihi 14.10.2020)
- Samsun Büyükşehir Belediyesi <https://www.samsun.bel.tr/> (Erişim Tarihi 14.10.2020)
- Şanlıurfa Büyükşehir Belediyesi <https://www.sanlıurfa.bel.tr/> (Erişim Tarihi 14.10.2020)
- Tarhan, A. (2013). Halkla İlişkilerde Tanıma ve Tanıtma Aracı Olarak İnternet: Belediyelerin Web Sayfaları Üzerine Bir Analiz. *Selçuk İletişim*, 4 (4) , 75-95.
- Tekirdağ Büyükşehir Belediyesi <http://www.tekirdag.bel.tr/> (Erişim Tarihi 14.10.2020)
- Trabzon Büyükşehir Belediyesi <https://www.trabzon.bel.tr/> (Erişim Tarihi 14.10.2020)
- Wimmer, D.D. & Dominick, J.R. (2000). *Mass Media Research: An Introduction*. Belmont: Wadsworth.
- Yıldırım, H., Volkan, K., Tuncay, Ç. & Cihangir, C.Ü., (2003). *Her Şeyi Eleştirdik*, Ankara: Macar Yayıncılık.
- Zengin, K., (2018). Yerel Yönetimler ve Sosyal Sorumluluk, Güngören Belediyesi Kan Kardeşliği Kulübü (KANKA) Örneği. *Yalova Sosyal Bilimler Dergisi*, 8(16), s. 84-101.