

ARAŞTIRMA MAKALESİ



Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi
The Journal of International Social Sciences
Cilt: 28, Sayı: 1, Sayfa: 93-114, OCAK – 2018

Makale Gönderme Tarihi:25.09.2017 Kabul Tarihi:20.11.2017

TÜRKİYE’DE İL BELEDİYE WEB SİTELERİNİN İŞLEVSELLİĞİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

A Study On The Functionality Of The Web Site Of The Province Municipality In Turkey

Bilal ALAT¹

ÖZ

Bu çalışmada, Türkiye’deki 51 il (Büyük şehirler hariç) belediyesinin e-devlet uygulamaları çerçevesinde geldikleri düzeyi belirlemek üzere belediye web sitelerinin işlevselliği değerlendirilmiştir. Araştırmada, içerik analizi yöntemi kullanılmıştır. Bu kapsamda, web sitelerinin erişim, tasarım, dolaşım, çekiciliği, İlde yaşayanlara yönelik hizmetler, şeffaflık, turistlere yönelik hizmetler ve ilin tanıtımı, plan ve projeler, yönetici bilgileri, yerel girişimcilik - sivil toplum bağı, siteden vatandaşa doğru kurulan pasif ilişki, vatandaşan siteye doğru kurulan pasif ilişki, siteden vatandaşa doğru kurulan eşanlı ilişki, vatandaşan siteye doğru kurulan eşanlı ilişki ve belediye hizmetleri başlıkları ile ifade edilen ana ölçüt ve bunlara ait alt ölçütleri karşılama oranları hesaplanmıştır. Elde edilen bulgular, belediye web sitelerinin işlevsellik açısından istenilen seviyede olmadığını göstermektedir.

Anahtar Kelimeler: E-devlet, Belediye, Bilgi İletişim Teknolojileri, E-Belediyecilik, Web Sitesi

ABSTRACT

In this study, the functionality of municipal web sites was evaluated to determine the level of municipalities in Turkey under the framework of e-government applications. Content analysis method was used in the research. In this context, the web site's accessibility, design, circulation, attractiveness, services for the living, transparency, services for tourists and promotion of provinces, plans and projects, executive information, local entrepreneurship-civil society linkage, passive relationship established from citizen to citizen, the main criteria expressed in terms of correctly established passive relationship, the simultaneous relationship established from the citizen to the citizen, the simultaneous relationship established from the citizen to the site and the municipal services were calculated and the rates of meeting the sub-criteria were calculated. The findings show that municipal web sites are not at the desired level in terms of functionality.

Key words: E-government, Municipality, Information Communication Technologies, E-Municipality, Web Site

1. Giriş

Kamu yönetiminde reform ve yeniden yapılanma çalışmalarında kilit kavram olan e-devlet, kamu kurumlarının bilgi toplumunun imkanlarını kullanmasında en önemli kilometre taşı oluşturmaktadır

E-devlet uygulamalarıyla devlet, artık özel sektör gibi elektronik olanaklardan yararlanarak hem kamu kurum ve kuruluşlarının kendi aralarındaki ilişkilerini kolaylaştırma ve hızlandırmaya çalışmakta; hem de vatandaşlara sunulan hizmetlerin daha kapsamlı, hızlı, kaliteli ve verimli sunulması için çaba göstermektedir (Ergun, 2004: 138).

Bilgi iletişim teknolojilerinin gelişmesiyle kamu kurum ve kuruluşlarının yapıları ve iş görme şekilleri de değişmiştir. (Akgün,2003:66). Kentleşme süreci, bilgi iletişim teknolojilerinde yaşanan baş döndürücü gelişmeler; ihtiyaçları ve istekleri çeşitlendirirken aynı zamanda da nitelik olarak farklılaştırmıştır. Belediyeler artık sürekli artan ve karmaşıklaşan taleplerle karşı karşıya

¹ Öğr. Gör., Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksek Okulu, ELAZIĞ e-posta: balat@firat.edu.tr

kalmaktadır. Geleneksel belediyeçilik ile bu sorunların üstesinden gelinmesinin mümkün olamayacağı açıktır. Hizmetlerin sunumunda verimsizlik, israf, yüksek harcamalar, yaşanan yolsuzluklar, vatandaş memnuniyetsizliği sistemin mevcut durumu açıklar niteliktedir. E-Belediyeçilik; belediye yönetimi ile yerel yönetim hizmet ve faaliyetlerinde enformasyon teknolojilerinin kullanımı, vatandaş ve işletmelere internet üzerinden etkin bir biçimde hizmet sunumu, kurum içi birimlerin bilgisayar ağları ile entegrasyonu ve ilgili dış birimlerle ağ üzerinden iletişiminin sağlanmasıdır. (TASAM, 2006: 4)

E-Belediye çalışmaları, kente ilişkin verilerin bilişim teknolojileri destekli çalışmalarla yönetilmesini, bu verilerden kent ve toplum yararına çeşitli bilgiler üretilmesini ve etkin bir biçimde vatandaşın hizmetine sunulmasını kapsamaktadır. (Henden&Henden, 2005:52) E-belediye çalışmaları ile hizmet, yönetim anlayışı, yeni istihdam olanakları gibi birçok konuda belediyelere yol gösterici işlevi yapmak; aynı zamanda belediye-yerel halk arasında iletişim ve bilgi alışverişi yolu ile kaliteli hizmet sunmak; (Yıldırım &Öner, 2004:318) daha geniş halk kitlelerine ulaşmak; belediye hizmetlerinde hız ve kolaylık sağlamak amaçlanmıştır.

2. Araştırmanın Amacı

Araştırma, Türkiye'deki il belediyelerinin (51 şehir belediyesi) web sitelerinin işlevselliğini içerik yönünden değerlendirerek, belediyelerdeki e-devlet uygulamalarının geldiği düzeyi ortaya koymayı amaçlamaktadır.

3. Araştırmanın Önemi

Bu araştırma il belediyelerinin e- devletleşme durumunu belirleme ve eksikliklerini öğrenip gidermede kendilerine yol gösterecektir. Ayrıca İl belediye (51 il) web siteleri ile ilgili çok geniş (15 ana ölçüt 156 alt ölçüt) yapılmış ilk 5 araştırmadan bir tanesi olması yönüyle de önemlidir.

4. Araştırmanın Kapsamı Ve Metodolojisi

Araştırma, Türkiye'deki 51 il' in (Statülerinin farklılığı nedeni ile 30 büyük şehir belediye web sitesi incelenmemiştir) belediye web siteleri üzerinde yapılmıştır. Web sitelerine ait veriler, Mart 2017-Temmuz 2017 tarihleri arasında 15 ana ölçüt ve bunlara ait 156 alt ölçüt üzerinden elde edilmiştir. Ölçütler geliştirilirken, Aktel (2009) , Kerman ve ark. (2012) , Sayıştay Raporu (2006) ve Tübitak'ın (2006) çalışmalarından yararlanılmıştır.

On beş ana 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 yorumlamak için, yüzdeler dilimlerinde dördü 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)

5. Araştırma Bulguları ve Analizi

Araştırma bulgularının analizi aşağıdaki ana ölçütler üzerinden yapılmıştır.

1. Web sitelerine erişim (3 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 İlde 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 ilin 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 topluma 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. Vatandaştan 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. Vatandaştan 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 156 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:

Formül: 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, Erişebilirlik 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 (Tübitak, 2006:4,5,6,7)

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.

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 sendikali personeline ait veriler

İhtiyaca göre yabancı dilde kurumun tanıtımı, teşkilat yapısı, görev ve sorumlulukları vb.

C. Tasarım (Sayıştay, 2006: 94,95,96)

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.

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 kullanılabilecek 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 ifadeler 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 (Tübitak,2006:17-18)

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 teknoloji den faydalanıyor 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 uyurlanabilirlik 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 varolma 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.

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 (Sayıştay, 2006:97-98)

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.

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 içindkiler 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 problemlili 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.

5.1. Web Sitelerine Erişim

Web Sitelerine Erişim, 3 alt ölçüte göre değerlendirilmiştir. Bunlar; Arama motorlarına il belediyesi adı yazıldığında hızlı açık ve kolay biçimde bulunabiliyor mu, Web sitesi farklı internet tarayıcı programlarıyla düzgün çalışıyor mu , Web sayfası görme engelliler açısından erişilebilir ve kullanılabilir mi (bir sesli yayın şeklinde hazırlanmış mı) duyma engelliler açısından ayrıca (alt yazı, resim, animasyon ile de) desteklenmiş mi

Türkiye’ de il belediye Web Sitelerine Erişim ortalaması %67 ile “yeterli” düzeydedir. (Bkz. Tablo: 1)

Tüm illerin belediye web siteleri de %67 ile “yeterli” düzeyine sahip olduğu görülmüştür. (Bkz. Tablo: 2) Tüm illerin aynı yeterlikle çıkmasının sebebi maalesef belediyelerin web sitelerinde bulunması gerekli engelli kullanıcılar için bir alt yapıya sahip olmamasından kaynaklanmaktadır..

5.2. Web Sitelerinin Tasarımı

Web sitelerinin tasarımı 11 alt ölçüte göre değerlendirilmiştir. Bunlar; Ana sayfa sade, açık ve anlaşılır mı, Gerektiğinde amaçlananları açıkça temsil eden ve kullanımı kolaylaştıran simgeler kullanılmış mı, Kullanıcıların müdahale edemediği hareketli yazılardan kaçınılmış mı, Sayfada gereksiz resim, görüntü ve linklerden kaçınılmış mı, Yerleşim düzeni (menü, başlık, logo vs.) Bütün sayfalarda aynı mı, Her pencerenin başlığı var mı, Varsa bilgi formlarına veri girişinin herkes tarafından kolaylıkla yapılabilmesi için yeterli açıklamalar var mı, Yazılar okunabilir bir yazı karakteri ve punto büyüklüğü ile yazılmış mı, Yazıların arka planında metni okumaya engel olan renk ve desenlerden kaçınılmış mı, Web sayfası ismi açık, kolay ve akılda kalıcı mı, İlgili sayfaya gitmek için gereksiz soru formlarından kaçınılmış mı

Türkiye’ de il belediye Web Sitelerinin Tasarımı ortalaması % 87 ile “oldukça yeterli” düzeydedir. (Bkz. Tablo: 1)

Ağrı, Muş, Niğde, Rize illeri %73 oranı ile *yeterli* düzeydedir. Osmaniye, Giresun, Edirne, Kastamonu, Uşak, Amasya, Bitlis, Kars, Siirt, Nevşehir, Bolu, Bingöl, Kırşehir, Karabük, Sinop, Bartın, Iğdır, Çankırı, Gümüşhane, Ardahan, Tunceli illeri %82 ile “*oldukça yeterli*” düzeydedir. Sivas, Tokat, Zonguldak, Kütahya, Elazığ, Yozgat, Çanakkale, Batman, Isparta, Kırklareli, Düzcce, Kırıkkale, Burdur, Hakkâri, Karaman, Bilecik, Yalova, Artvin, Bayburt illeri %91 “*oldukça yeterli*” düzeydedir. Afyon, Çorum, Adıyaman, Şırnak, Aksaray, Erzincan, Kilis illeri %100 “*oldukça yeterli*” düzeydedir. (Bkz. Tablo: 2)

Türkiye ortalamasının altında kalan belediye web siteleri Türkiye genelinin altında performansa sahiptir.

5.3. Web Sitelerinde Dolaşım

Web sitelerinde dolaşım, 7 alt ölçüte göre değerlendirilmiştir. Bunlar; Ana Sayfada Site Haritası Var mı, Her Sayfada Ana Sayfa Bağlantısı (Dönüş Seçeneği) Var mı, Site Menüündeki Hyper linklerin Kullanımı İşlevsel mi, Ana Sayfa Tek Sayfada Görüntüleniyor mu, 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?

Türkiye’ de il belediye WEB sitelerinde dolaşım ortalaması % 55 ile “yeterli” düzeydedir. (Bkz. Tablo: 1)

Kırklareli il belediyesi %29 ile “*yetersiz*” düzeydedir. Tokat, Zonguldak, Şırnak, Edirne, Uşak, Niğde, Bitlis, Kars, Siirt, Bolu, Bingöl, Burdur, Karaman, Karabük, Sinop, Artvin, Gümüşhane, Tunceli il belediyeleri %43 ile “*yetersiz*” düzeydedir. Afyon, Sivas, Kütahya, Çorum, Elazığ, Adıyaman, Ağrı, Yozgat, Çanakkale, Batman, Osmaniye, Isparta, Giresun, Muş, Aksaray, Kastamonu, Amasya, Rize, Hakkari, Kırşehir, Bartın il belediyeleri %57 ile “*yeterli*” düzeydedir. Düzce, Kırıkkale, Nevşehir, Erzincan, Bilecik, Iğdır, Yalova, Çankırı, Kilis, Ardahan, Bayburt illeri belediyeleri %71 ile “*yeterli*” düzeydedir. (Bkz. Tablo: 2)

Türkiye ortalamasının altında kalan belediye web siteleri Türkiye genelinin altında performansa sahiptir.

5.4. Web Sitelerinin Çekiciliği

Web sitelerinin çekiciliği 11 alt ölçüte göre değerlendirilmiştir. Bunlar; Kurum Logosu Var mı, Ana Sayfaya Girmeden Dinamik Medya Görüntüsü Var mı, Video Dosyası Var mı, Konuşma Dosyası Var mı, Fon Müziği Var mı, Animasyonlu Metin Var mı, Animasyonlu Grafik Var mı, Fotoğraf Var mı, Küçük Resim (Clipart) Var mı, Pankart (Banner) Var mı, Rahatsız Edici Tanıtımlardan (Pop-Up) Kaçınma var mı?

Türkiye’ de il belediye WEB sitelerinin çekiciliği ortalaması % 62 ile “*yeterli*” düzeydedir. (Bkz. Tablo: 1)

Tokat il belediye web sitesi %45 oranı ile “*yetersiz*” düzeydedir. Afyon, Elazığ, Adıyaman, Çanakkale, Osmaniye, Giresun, Şırnak, Kırklareli, Bitlis, Kars, Siirt, Bingöl, Erzincan, Bartın, Gümüşhane, Kilis, Ardahan, Tunceli il belediyeleri %55 ile “*yeterli*” düzeydedir. Sivas, Zonguldak, Kütahya, Çorum, Ağrı, Batman, Muş, Edirne, Uşak, Niğde, Amasya, Düzce, Rize, Kırıkkale, Nevşehir, Burdur, Karaman, Kırşehir, Karabük, Iğdır, Yalova, Artvin, Bayburt il belediyeleri %55 ile “*yeterli*” düzeydedir. Isparta, Aksaray, Hakkari, Bilecik, Çankırı il belediyeleri %73 ile “*yeterli*” düzeydedir. Yozgat, Kastamonu, Bolu, Sinop, il belediyeleri %82 ile “*oldukça yeterli*” düzeydedir. (Bkz. Tablo: 2)

Türkiye ortalamasının altında kalan belediye web siteleri Türkiye genelinin altında performansa sahiptir.

5.5. Web Sitelerinde İlde Yaşayanlara Yönelik Hizmetler

Web Sitelerinde İlde Yaşayanlara Yönelik Hizmetler, 26 alt ölçüte göre değerlendirilmiştir. Bunlar; Resmi formlara erişim var mı, İş ilanları var mı, Belediye ve belediye başkan yardımcılarının görev paylaşımı ve sorumluluk alanları hakkında bilgiler var mı, Belediye çalışanlarının iletişim bilgileri var mı, Açıkça belirtilmiş örgütsel yapı var mı, İlde yaşayanlara hizmet veren kamu kurumları hakkında bilgiler var mı, Nöbetçi eczaneler hakkında bilgi var mı, Resmi işlemler kılavuzu var mı, Randevu talep formu var mı, Görüş öneri formu var mı, Protokol listesi ve iletişim bilgileri var mı, İlle ilgili istatistikî bilgiler var mı, Hava tahmin bilgisi var mı, Haberler ve basın duyuruları bölümü var mı, Evrak takip sistemi var mı, Haberler ve basın duyuruları arşivi var mı, Site günlük güncelleniyor mu, Sıkça sorulan sorular ve cevapları var mı, Sosyal ve kültürel etkinlikler ile ilgili bilgiler 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, Bilgi edinme formu var mı, Dil seçim modu var mı?

Türkiye’ de il belediye WEB Sitelerinin İlde Yaşayanlara Yönelik Hizmetler ortalaması % 47 ile “*yetersiz*” düzeydedir. (Bkz. Tablo: 1)

Bitlis ili %27 oranı ile “*yetersiz*” düzeydedir. Afyon, Nevşehir, illeri %31 ile “*yetersiz*” düzeydedir. Tokat, Zonguldak, Şırnak, Kırklareli, illeri %38 ile “*yetersiz*” düzeydedir. Sivas, Isparta, Bolu, Hakkari, Karaman, Bilecik illeri %42 ile “*yetersiz*” düzeydedir. Çanakkale, Giresun, Edirne, Aksaray, Amasya, Kars, Siirt, Kırıkkale, Karabük, Erzincan Sinop, Gümüşhane, Tunceli, Bayburt,

illeri %46 ile “yetersiz” düzeydedir. Kütahya, Adıyaman, Muş, Kastamonu, Niğde, Rize, Yalova, Artvin, Kilis, Ardahan, illeri %50 ile “yeterli” düzeydedir. Yozgat, Batman, Osmaniye, Uşak, Düzce, Bingöl, Burdur, Bartın, Iğdır, Çankırı, illeri %54 ile “yeterli” düzeydedir. Çorum, Ağrı, Kırşehir illeri %58 ile “yeterli” düzeydedir. Elazığ ili %62 ile “yeterli” düzeydedir. (Bkz. Tablo: 2)

Türkiye ortalamasının altında kalan belediye web siteleri Türkiye genelinin altında performansa sahiptir.

5.6. Web Sitelerinde Şeffaflık

Web Sitelerinde Şeffaflık 6 alt ölçüte göre değerlendirilmiştir. Bunlar; Belediye meclisi toplantısının kararlarına ulaşım var mı, Kamu ihale ilanlarına ulaşım var mı, Encümen ve meclisle ilgili bilgiler var mı, Encümen kararlarına ulaşım var mı, Halkı ilgilendiren tüm kararlara ulaşım var mı, İhalelerin tüm süreçleri açıkça duyuruluyor mu?

Türkiye’ de il belediye WEB Sitelerinde Şeffaflık ortalaması % 94 ile “ oldukça yeterli” düzeydedir. (Bkz. Tablo: 1)

Kastamonu %67 oranı ile “yeterli” düzeydedir. Tokat, Adıyaman, Ağrı, Yozgat, Çanakkale, Osmaniye, Isparta, Muş, Niğde, Bitlis, Rize, Siirt, Nevşehir, Karaman, Kırşehir, Erzincan, Çankırı %83 ile “oldukça yeterli” düzeydedir. Diğer 33 il belediye web siteleri %100 ile “oldukça yeterli” düzeydedir (Bkz. Tablo: 2)

Türkiye ortalamasının altında kalan belediye web siteleri Türkiye genelinin altında performansa sahiptir.

5.7. Web Sitelerinde Turistlere Yönelik Hizmetler Ve İlin Tanıtımı

Web sitelerinde turistlere yönelik hizmetler ve ilin tanıtımı, 22 alt ölçüte göre değerlendirilmiştir. Bunlar; Şehre ulaşım bilgileri var mı?, Şehre ulaşım haritası var mı?, Gezilecek yerler hakkında bilgi var mı?, Müzeler hakkında bilgi var mı?, Resmi dairelerin çalışma saatleri hakkında bilgi var mı?, İldeki turizm türleri hakkında bilgi var mı?, İldeki turistik yerlerin interaktif haritası var mı?, İldeki korunan alanlar hakkında bilgi var mı?, İldeki konaklama olanakları hakkında bilgi var mı?, Restoran ve yemek hizmetleri hakkında bilgi var mı?, Eğlence hizmetleri hakkında bilgi var mı?, Yerel etkinlikler hakkında bilgi var mı?, Yerel ürünler hakkında bilgi var mı?, Yerel ulaşım (köy garajı) hakkında bilgi var mı?, İlin geçmişe yönelik fotoğrafları var mı?, İlin tarihi hakkında bilgi var mı?, Kent ormanları hakkında bilgi var mı?, Dil değiştirme seçeneği var mı?, Görülecek yerler hakkında multimedya var mı?, İldeki müzeler hakkında multimedya var mı?, Yerel etkinlikler hakkında multimedya var mı?, Yerel ürünler hakkında multimedya desteği var mı?

Türkiye’ de il belediye Web sitelerinde turistlere yönelik hizmetler ve ilin tanıtımı ortalaması % 58 oranı ile “yeterli” düzeydedir. (Bkz. Tablo: 1)

Artvin %23 oranı ile “oldukça yetersiz” düzeydedir. Kırklareli %32 ile “yetersiz” düzeydedir. Tokat ve Tunceli %36 oranı ile “yetersiz” düzeydedir. Bitlis, Siirt, Karabük, Bayburt %41 ile “yetersiz” düzeydedir. Hakkari, Çankırı, Ardahan %45 ile “yetersiz” düzeydedir. Nevşehir, Karaman, Erzincan, Bilecik, Kilis %50 ile “yeterli” düzeydedir. Osmaniye, Şırnak, Amasya, Gümüşhane %55 ile “yeterli” düzeydedir. Niğde, Rize, Kars, Kırşehir, Sinop, Bartın, Iğdır, Yalova %59 ile “yeterli” düzeydedir. Afyon, Zonguldak, Yozgat, Isparta, Giresun, Muş, Kastamonu, Uşak, Düzce, Kırıkkale, Bolu, Bingöl %64 ile “yeterli” düzeydedir. Ağrı, Çanakkale, Aksaray, Burdur %68 ile “yeterli” düzeydedir. Sivas, Kütahya, Edirne %73 ile “yeterli” düzeydedir. Çorum, Elazığ, Adıyaman %77 ile “oldukça yeterli” düzeydedir. Batman %86 oranı ile “oldukça yeterli” düzeydedir. (Bkz. Tablo: 2)

Türkiye ortalamasının altında kalan belediye web siteleri Türkiye genelinin altında performansa sahiptir.

5.8. Web Sitelerinde Plan ve Projeler

Web Sitelerinde Plan ve Projeler, 9 alt ölçüte göre değerlendirilmiştir. Bunlar; Faaliyet raporları var mı?, Bütçe ve stratejik plan var mı?, İl belediyesinde yürütülen planlar ve projeler hakkında bilgiler var mı?, Tamamlanan plan ve projeler hakkında bilgi var mı?, Performans programı var mı?, İmar planları var mı?, Belediye mevzuatıyla ilgili bilgi var mı?, Kentsel dönüşüm hakkında bilgi var mı?, Projelerin teknik ve finansal detayları hakkında bilgiler var mı?

Türkiye’ de il belediye Web Sitelerinde Plan ve Projeler ortalaması % 68 oranı ile “yeterli” düzeydedir. (Bkz. Tablo: 1)

Afyon, Tokat %22oranı ile “*oldukça yetersiz*” düzeydedir. Niğde %33 ile “*yetersiz*” düzeydedir. Sivas, Isparta, Kastamonu, Amasya, Bitlis, Artvin, %44 ile “*yetersiz*” düzeydedir. Zonguldak, Adıyaman, Ağrı, Edirne, Uşak, Kırklareli, Siirt, Kırıkkale, Nevşehir %56 ile “*yeterli*” düzeydedir. Çorum, Elazığ, Yozgat, Batman, Şırnak, Muş, Aksaray, Düzce, Rize, Kars, Kırşehir, Bayburt %67 ile “*yeterli*” düzeydedir. Kütahya, Bolu, Hakkari, Sinop, Bartın, Çankırı, Ardahan, Tunceli %78 ile “*oldukça yeterli*” düzeydedir. Giresun, Bingöl, Karaman, Karabük, Erzincan, Bilecik, Iğdır, Gümüşhane, Kilis %89 ile “*oldukça yeterli*” düzeydedir.Çanakkale, Osmaniye, Burdur, Yalova %100 ile “*oldukça yeterli*” düzeydedir. (Bkz. Tablo: 2)

Türkiye ortalamasının altında kalan belediye web siteleri Türkiye genelinin altında performansa sahiptir.

5.9. Web Sitelerinde Yönetici Bilgileri

Web sitelerinde yönetici bilgileri, 7 alt ölçüte göre değerlendirilmiştir. Bunlar; Belediye başkanının özgeçmişi var mı, Belediye başkanının kişisel resmi var mı, Başkana doğrudan mesaj var mı, Belediye başkanının yerel etkinliklerde fotoğrafları var mı, Eski belediye başkanları ve çalışma süreleri hakkında bilgi var mı, Belediye başkan yardımcılarına ilişkin bilgiler var mı, Muhtarlıklarla ilgili bilgiler var mı?

Türkiye’ de il belediye Web sitelerinde yönetici bilgileri ortalaması % 90 oranı ile “ *oldukça yeterli*” düzeydedir. (Bkz. Tablo: 1)

Batman %43 oranı ile “*yetersiz*” düzeydedir. Afyon, Siirt, Karaman %57 ile “*yeterli*” düzeydedir. Tokat, Ağrı, Osmaniye, Şırnak, Bitlis %71 ile “*yeterli*” düzeydedir. Zonguldak, Çorum, Muş, Edirne, Kastamonu, Niğde, Rize, Nevşehir, Bartın, Artvin, Ardahan, Bayburt %86 ile “*oldukça yeterli*” düzeydedir. 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 %100 ile “*oldukça yeterli*” düzeydedir. (Bkz. Tablo: 2)

5.10. Belediye Yerel Girişimcilik -Sivil Toplum Bağı

Belediye Yerel Girişimcilik –Sivil Topluma Bağı, 7 alt ölçüte göre değerlendirilmiştir. Bunlar; 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?, İldeki valilik sayfasına köprü var mı?, Belediye şirketlerine ilişkin bilgiler var mı?, Yerel medyanın web sitelerine köprüleri var mı?

Türkiye’ de il belediye Web sitelerinde Belediye Yerel Girişimcilik -Sivil Toplum Bağı ortalaması % 12 oranı ile “ *oldukça yetersiz*” düzeydedir. (Bkz. Tablo: 1)

Tokat, Zonguldak, Kütahya, Adıyaman, Ağrı, Muş, Kastamonu, Kırklareli, Rize, Siirt, Hakkari, Artvin, Tunceli, Bayburt, Afyon %0 oranı ile “*oldukça yetersiz*” düzeydedir. 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 %14 ile “*oldukça yetersiz*” düzeydedir. Çorum, Elazığ, Yozgat, Edirne, Iğdır, Gümüşhane %29 ile “*yetersiz*” düzeydedir. (Bkz. Tablo: 2)

Türkiye ortalamasının altında kalan belediye web siteleri Türkiye genelinin altında performansa sahiptir.

5.11. Web Sitesinden Vatandaşa Doğru Kurulan Pasif İlişki

Web sitesinden vatandaşa doğru kurulan pasif ilişki, 7 alt ölçüte göre değerlendirilmiştir. Bunlar; 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?

Türkiye’ de il belediye web sitelerinden vatandaşa doğru kurulan pasif ilişki ortalaması %84 oranı ile “*oldukça yeterli*” düzeydedir. (Bkz. Tablo: 1)

Afyon, Kastamonu, Niğde, Nevşehir, Bolu, Iğdır, Artvin Gümüşhane %71 oranı ile “*yeterli*” düzeydedir. 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 %86 ile “*oldukça yeterli*” düzeydedir. (Bkz. Tablo: 2)

5.12. Vatandaştan Siteye Doğru Kurulan Pasif İlişki

Vatandaştan siteye doğru kurulan pasif ilişki, 6 alt ölçüte göre değerlendirilmiştir. Bunlar; Elektronik oylama var mı?, Online anket var mı?, Dilek ve şikayet gönderebilme seçeneği var mı?, Ziyaretçi defteri var mı?, Dosya gönderebilme seçeneği var mı?, Site üzerinden e-imza ile işlem gerçekleştirebilme seçeneği var mı?

Türkiye’ de il belediye web sitelerinde Vatandaştan siteye doğru kurulan pasif ilişki ortalaması %22 oranı ile “*oldukça yetersiz*” düzeydedir. (Bkz. Tablo: 1)

Ağrı, Yozgat, Çanakkale, Osmaniye, Isparta, Artvin %0 ile “*oldukça yetersiz*” düzeydedir. 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 %17 ile “*oldukça yetersiz*” düzeydedir. Kütahya, Çorum, Muş, Amasya, Bolu, Burdur, Erzincan, Bilecik, Sinop, Yalova, Kilis, Ardahan, Tunceli %33 ile “*yetersiz*” düzeydedir. Sivas, Zonguldak, Elazığ, %50 ile “*yeterli*” düzeydedir. Afyon %67 ile “*yeterli*” düzeydedir. (Bkz. Tablo: 2)

5.13. Siteden Vatandaşa Doğru Kurulan Eşanlı İlişki

Siteden vatandaşa doğru kurulan eşanlı ilişki, 5 alt ölçüte göre değerlendirilmiştir. Bunlar; 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?

Türkiye’ de il belediye web sitelerinde Siteden vatandaşa doğru kurulan eşanlı ilişki ortalaması %0 oranı ile “*oldukça yetersiz*” düzeydedir. (Bkz. Tablo: 1)

Bütün il belediyeleri web siteleri %0 oranı ile “*oldukça yetersiz*” düzeydedir. (Bkz. Tablo: 2)

5.14. Vatandaştan Siteye Doğru Kurulan Eşanlı İlişki

Vatandaştan siteye doğru kurulan eşanlı ilişki, 3 alt ölçüte göre değerlendirilmiştir. Bunlar; Eşanlı tartışma forumu var mı?, Eşanlı chat odaları var mı?, Eşanlı iki yönlü haberleşme grupları var mı?

Türkiye’ de il belediye web sitelerinde Vatandaşın siteye doğru kurulan eşanlı ilişki ortalaması %0 oranı ile “oldukça yetersiz” düzeydedir. (Bkz. Tablo: 1)

Bütün il belediye web siteleri %0 oranı ile “oldukça yetersiz” düzeydedir. (Bkz. Tablo: 2)

5.15. Belediye Hizmetleri

Belediye Hizmetleri, 26 alt ölçüte göre değerlendirilmiştir. Bunlar; İtfaiye, Zabıta, Su arıza, Evlendirme, Cenaze, Meslek edindirme kursları, Online hal fiyatları, Belediye bursları, E-ödeme, Başvuru birimleri (beyaz, mavi masa gibi), Ambulans, Sağlık, Kadınlar, Yaşlılar, Çocuklar, Engelliler, Hayvanlar, Yerel gündem uygulaması var mı?, Kardeş belediye var mı?, Otoparklar, Afet yönetimi, Enerji verimliliğine ilişkin çalışmalar var mı?, Yabancılar, Ulaşım ve yol, Çevre, Park ve bahçeler var mı?

Türkiye’ de il belediye web sitelerinde Belediye Hizmetleri ortalaması %59 oranı ile “yeterli” düzeydedir. (Bkz. Tablo: 1)

Şırnak %42 oranı ile “yetersiz” düzeydedir. Ağrı, Bitlis, Hakkari %46 ile “yetersiz” düzeydedir. Muş, Bingöl, Sinop, Ardahan, Tunceli, Bayburt %50 ile “yeterli” düzeydedir. Edirne, Aksaray, Kırklareli, Niğde, Amasya, Siirt, Kırıkkale %54 ile “yeterli” düzeydedir. Osmaniye, Giresun, Düzce, Kars, Karaman, Kırşehir, Karabük, Erzincan %58 ile “yeterli” düzeydedir. Afyon, Tokat, Zonguldak, Yozgat, Batman, Kastamonu, Rize, Nevşehir, Burdur, Iğdır, Artvin %62 ile “yeterli” düzeydedir. Sivas, Kütahya, Elazığ, Uşak, Bilecik %65 ile “yeterli” düzeydedir. Adıyaman, Çanakkale, Isparta, Bolu, Bartın, Yalova, Gümüşhane, Kilis %69 ile “yeterli” düzeydedir. Çorum, Çankırı %69 ile “yeterli” düzeydedir. (Bkz. Tablo: 2)

Tablo 1: Türkiye de İl Belediye Web Sitelerinin Boyutları (Ana Ölçütleri) Karşılama Oranları

	Boyutlar (Ana Ölçütler)	Toplam ölçüt sayısı	Ortalama Karşılanan ölçüt (N)	Ortalama Karşılanan ölçüt (%)	Yeterlilik Düzeyi
B_1	Web sitelerine erişim	3	2	0,67	Yeterli
B_2	Web sitelerinin tasarımı	11	9,57	0,87	Oldukça yeterli
B_3	WEB sitelerinde dolaşım	7	3,82	0,55	Yeterli
B_4	WEB sitelerinin çekiciliği	11	6,86	0,62	Yeterli
B_5	WEB Sitelerinde İlde Yaşayanlara Yönelik Hizmetler	26	12,31	0,47	Yetersiz
B_6	WEB sitelerinde şeffaflık	6	5,63	0,94	Oldukça yeterli
B_7	Web sitelerinde turistlere yönelik hizmetler ve ilin tanıtımı	22	12,69	0,58	Yeterli
B_8	Web sitelerinde plan ve projeler	9	6,12	0,68	Yeterli
B_9	Web sitelerinde yönetici bilgileri	7	6,31	0,90	Oldukça yeterli
B_10	Belediye - yerel girişimcilik - sivil toplum bağı	7	0,84	0,12	Oldukça yetersiz
B_11	Siteden vatandaşa doğru kurulan pasif ilişki	7	5,84	0,84	Oldukça yeterli
B_12	Vatandaşın siteye doğru kurulan pasif ilişki	6	1,29	0,22	Oldukça yetersiz
B_13	Siteden vatandaşa doğru kurulan eşanlı ilişki	5	0	0,00	Oldukça yetersiz
B_14	Vatandaşın siteye doğru kurulan eşanlı ilişki	3	0	0,00	Oldukça yetersiz
B_15	Belediye hizmetleri	26	15,41	0,59	Yeterli
B_T	Boyutların Toplamı	156	88,7	0,57	Yeterli

Tablo 2: İllere Göre İl Belediye Web Sitelerinin Ana Ölçüt Toplamları

İLLER	Web sitelerine erişim	Web sitelerinin tasarımı	WEB sitelerinde doluşım	Sitelerinin çekiciliği	İlde Yaşayanlara Yönelik Hizmetler	WEB sitelerinde şeffaflık	Turistlere yönelik hizmetler ve ilin	Web sitelerinde plan ve projeler	Yönetici bilgileri	Yerel girişimcilik - Sivil toplum bağı	Siteden vatandaşla doğru kurulan pasif	Vatandaşın sitede doğru kurulan pasif	Siteden vatandaşla doğru kurulan	Vatandaşın sitede doğru kurulan	Belediye hizmetleri
AFYON	0,67	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	0,67	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	0,67	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	0,67	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	0,67	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	0,67	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	0,67	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
ADIYAMAN	0,67	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	0,67	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	0,67	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	0,67	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	0,67	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	0,67	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
ISPARTA	0,67	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	0,67	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	0,67	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	0,67	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	0,67	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	0,67	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	0,67	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	0,67	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	0,67	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	0,67	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	0,67	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	0,67	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	0,67	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	0,67	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	0,67	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
SİİRT	0,67	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	0,67	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	0,67	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	0,67	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	0,67	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	0,67	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	0,67	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	0,67	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	0,67	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	0,67	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	0,67	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	0,67	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	0,67	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	0,67	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	0,67	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	0,67	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	0,67	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	0,67	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	0,67	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	0,67	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	0,67	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	0,67	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	0,67	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	0,67	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

6. SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu çalışma, Türkiye’deki e-devlet uygulamalarından biri olan il belediye web sitelerinin işlevselliğini ortaya çıkarmaya dönüktür. 51 İl belediye web sitesi, on beş ana ölçüte ve bunlara bağlı alt ölçütlere dayalı olarak incelenmiş ve yeterlilikleri tespit edilmiştir. Buna göre il 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 İlde Yaşayanlara Yönelik Hizmetler açısından *yetersiz* düzeydedir.
- WEB sitelerinde şeffaflık açısından *oldukça yeterli* düzeydedir.
- Web sitelerinde turistlere yönelik hizmetler ve ilin 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 il de yaşayan bireylere sundukları hizmetlerden faydalanmaları için müracaat edecekleri yer de belediye web siteleridir. Bu bağlamda il belediyelerinin (51 il) 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.

6.1. BELEDİYELERE YÖNELİK ÖNERİLER

1. Erişim

Erişim ana ölçütünde üç alt ölçüt kullanılmıştır. Elde edilen sonuç 0.67 ile “yeterli” düzeyde çıkmış olsa da, istenilen seviyede değildir. Erişim hususunda bütün il 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 teknikler 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 bulundurmalıdır. 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 dolaşım 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, bilgilenecek 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 İlde Yaşayanlara Yönelik Hizmetler

Web Sitelerinde İlde Yaşayanlara Yönelik Hizmetler ana ölçütünde 26 alt ölçüt kullanılmıştır. Elde edilen sonuç 0.47 ile “yetersiz” düzeyde çıkmıştır. Araştırmamızda, Web Sitelerinde İlde 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;

➤ İlde 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 klavuzunu 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 ilin tanıtımı

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

- İldeki korunan alanlar hakkında bilgi var mı?
- İldeki 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 rantabil 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.

➤ 6306² sayılı “Afet Riskli Yapıların Yenilenmesi Hakkında Kanun”a 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.

² 6306 sayılı afet riskli altındaki alanların dönüştürülmesi hakkında kanun; tam metni için bakınız, <http://www.csb.gov.tr/gm/altyapi/index.php?Id=114&Sayfa=sayfa&Tur=banner> Erişim:14.11.2017

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, açılış kulüpleri, bilgisayar kulüpleri vb.) web sayfalarına köprüler vermelidir.

➤ Belediyeler ilde 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, ildeki 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, ilde istihdam, sosyal ilerleme, kişi başına düşen gelir ve ilin 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 vermeli. 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. Vatandaştan siteye doğru kurulan pasif ilişki

Vatandaştan siteye doğru kurulan pasif ilişki ana ölçütünde 6 alt ölçüt kullanılmıştır. Elde edilen sonuç 0.22 ile “oldukça yetersiz” düzeyde çıkmıştır. Araştırmamızda, vatandaştan 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 bulundurmalıdır.

➤ 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 değer 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 bulundurmalıdır.

➤ Belediyeler, vatandaşların belediye yöneticileriyle eş anlı görüşme imkanını da, web sitelerinde sağlamalıdır.

➤ Eş anlı olarak vatandaşların belediye ile ilgili konularda, belediye çalışanlarıyla yazılı olarak tartışma ve eleştirme imkanları belediye web sitelerinde verilmelidir.

➤ Her geçen gün karmaşıklaşan 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 etmektedirler. Belediyeler öğrencilere sosyal yardım desteği veriyorlarsa web sitelerinde bunların şartlarını, kimlere verildiğini, burs fiyatını belirtmeleri gereklidir.

➤ Belediyeler il sınırları içinde ikamet edip, sağlık kurum ve kuruluşlarına ulaşmalarını tek başına yapamayacak (yaşlı, yatalak, engelli) vatandaşların hasta nakil ihtiyaçlarını karşılamak için ambulans bulundurmaları ve web sitelerinde belirtmeleri gerekmektedir.

➤ Belediyeler ildeki 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 belediyecilik 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 çalışmalarını 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.

6.2. LİTERATÜRE YÖNELİK ÖNERİLER

Günümüz bilişim teknolojilerindeki gelişmelerle birlikte, e-devlet üzerindeki teorik çalışmaların yanısıra, ampirik çalışmalarda giderek yaygınlaşmıştır. Ampirik çalışmaların bir bölümü, e-devlet uygulamalarını web siteleri üzerinden içerik analizi, bir bölümü de anket yöntemiyle irdelemektedir. 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.

➤ Yine 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., “Küreselleşme, Sanal Siyaset ve E-Demokrasi”, Küresel Sistemde Siyaset, Yönetim, Ekonomi, Çizgi Kitabevi, Konya, 2003.

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

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

Henden H.B, & Henden R. (2005), “Yerel Yönetimlerin Hizmet Sunumlarındaki Değişim ve e-belediyecilik” Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi, Güz, C. 4, S. 14

Kerman U. & Altan Y. & Aktel M. & Özalpın O. (2012), “Türkiye’ de E-Devlet: İl Düzeyinde Bir Analiz” , Sosyoekonomi Dergisi, Cilt 18, Sayı 18, ss. 45-80.

Tarhan A., “Kamu Yönetiminde Halkla İlişkiler Ve E-Devlet”, Palet Yayınları, Konya, 2011.

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

Tübitak, (2006) “Kamu Kurumları İnternet Sitesi Klavuzu”, <https://ogm.gov.tr/ekutuphane/Tamimler/Kamu%20Kurumlar%C4%B1%20%C4%B0nternet%20Sitesi%20Genelgesine%20EK%20Kamu%20kurumlar%C4%B1%20%C4%B0nternet%20Sitesi%20K%C4%B1lavuzu.pdf> Erişim: 08.11.2017

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

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.