

Kamu Hizmet Aracı Olarak Web Siteleri; Büyükşehir Belediyelerinin Afet Hizmetlerinin Değerlendirilmesi

Websites as a Public Service Tool; Evaluation of Disaster Services of Metropolitan Municipalities

Hicran Özlem ILGIN , Damla KARAGÜL 

Araştırma Makalesi Research Article

Başvuru Received: 21.12.2022 ■ Kabul Accepted: 24.03.2023

ÖZ

Türkiye coğrafi, iklimsel ve jeolojik yapısı gereği deprem, sel, toprak kayması gibi beklenilmeyen ve yaşanma riski her zaman var olan doğal afetlere sık maruz kalan ülkelerden biridir. Türkiye'nin afetlere açık konumu, afet yönetimini zorunlu kılmaktadır. Bu noktada belediyeler sorumluluk almakta; doğal afetlerden korunmak, zararlarını azaltmak amacıyla yerel halkın ihtiyaçlarını ve kentin özelliklerini dikkate alarak toplumun tüm kesimine ulaşacak afet ve acil durum planları yapmayı amaç edinmektedir. Günümüz dijital çağda yapılan afet ve acil durum planlarının teknolojik ortamlara entegre edilmesi belediyelerin faaliyetlerinin verimliliği ve yerel halkın erişim kolaylığı açısından önem arz etmektedir. Bu bağlamda çalışmada büyükşehir belediyelerinin web sitelerinde afet hizmetlerine yer verilip verilmediğinin ve yerel halkın afetlerle ilgili bilgilere, planlara, belirlenen toplanma alanlarına ulaşabilirliğinin değerlendirilmesi amaçlanmıştır. Çalışma kapsamında Türkiye'de faaliyet gösteren 30 Büyükşehir Belediyesi'nin web sitesi incelenmiş, afet yönetimi ve afet hizmetleri kategorilerinin varlığı analiz edilmiştir. Yapılan içerik analizi ile elde edilen bulguların, büyükşehir belediyelerinin web sitelerini afete duyarlı şekilde tasarlamalarına ışık tutması umulmaktadır.

Anahtar Kelimeler: Afet Hizmetleri, Web Sitesi, Belediye, Afet Yönetimi, Kamu Hizmeti.

ABSTRACT

Due to its geographical, climatic and geological structure, Turkey is one of the countries that the risk of which is present and is frequently exposed to unexpected natural disasters such as earthquakes, floods, and landslides. Turkey's open position to disasters necessitates disaster management. At this point, municipalities take responsibility; It aims to make disaster and emergency plans that will reach all segments of the society, taking into account the needs of the local people and the characteristics of the city, in order to be protected from natural disasters and reduce their damages. Integrating disaster and emergency plans made in today's digital age into technological environments is important for the efficiency of municipalities' activities and the ease of access of local people. In this context, it is aimed to evaluate whether disaster services are included in the websites of metropolitan municipalities and the local people's access to information, plans and designated assembly areas about disasters. Within the scope of the study, the websites of 30 Metropolitan Municipalities operating in Turkey were examined and the existence of disaster management and disaster services categories was analyzed. It's hoped that the findings obtained from the content analysis will shed light on the metropolitan municipalities designing their websites in a disaster-sensitive manner.

Keywords: Disaster Services, Website, Municipality, Disaster Management, Public Service.

Giriş

21. yüzyılda teknolojinin gelişmesiyle birlikte dünya ekonomik, sosyal ve siyasal açıdan değişim göstermekte, yerel yönetimler ise bu değişimden büyük ölçüde etkilenmektedir. Her geçen gün nüfusun artması kamu kurumlarında yoğunluk oluşmasına neden olmakta, işlemlerin hızlı gerçekleşmesi zorlaşmaktadır. Bu durum büyükşehir belediyelerinin web sitelerini geliştirmelerini, hizmet altyapısını oluşturmalarını gerekli kılmaktadır. Web siteleri, belediyelerin vatandaşa hızlı şekilde ulaşması ve çevrimiçi iletişim sağlaması; ayrıca yürütülen faaliyetlerin tanıtma aracı olarak kullanılması bakımından önem arz etmektedir (Doğmuş & Kırca, 2022: 26). Bu nedenle belediyeler dijital gelişmeye ayak uydurmalı ve web sitelerini değişikliklere uygun şekilde tasarlamalıdır. Karakaya ve Gaytancıoğlu (2017: 1492), dijital gelişimi gösteremeyen büyükşehir belediyelerinin hizmet arzı noktasında zorlanacağını öngörmektedir. Bu bağlamda toplumun göreceği hizmetin niteliği, yerel yönetimlerin oluşturduğu dijital altyapı ile ilişkilidir. Kuruluş amacı gereği belediyeler diğer kamu kuruluşlarından farklı olarak; halka en yakın olan ve topluma hizmet etme amacı güden yerel yönetim birimleridir (Ilgın & Ulupınar, 2020: 109; Gerdan, 2019: 270). Belediyeler ulaşım, su, sağlık, kültür, turizm gibi alanlarda hizmet sağlamaktadır. Belediyelerin topluma sunduğu hizmetlerden biri de afetlerde acil yardım ve kurtarma hizmetleridir (Pektaş & Demirkol, 2017: 172). 1999'da meydana gelen Marmara depremi sonrasında merkezi ve yerel yönetimler afet konusuna yönelmiş, bu alanda çalışmalar yürütmeye başlamıştır (Ökten, 2012: 118). 5216 sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanunu'nda "il düzeyinde yapılan plânlara uygun olarak, doğal afetlerle ilgili plânlamaları ve diğer hazırlıkları büyükşehir ölçeğinde yapmak; gerektiğinde diğer afet bölgelerine araç, gereç ve malzeme desteği vermek; itfaiye ve acil yardım hizmetlerini yürütmek" maddesi afetlere müdahalede belediyelerin sorumluluk alacağını belirtmiştir (Resmi Gazete, 2004). Önceleri yalnızca kurumlarda, sokaklarda yürütülen hazırlık çalışmaları teknolojinin ilerlemesi ile dijital ortamlara taşınmaya başlamış, halk tarafından

afete hazırlık planlarına ulaşmak ve etkinlikler hakkında bilgi edinmek kolaylaşmıştır. Özellikle günümüzde Türkiye'de deprem ve sel gibi doğal afetlerin artış göstermesi belediyelerin web sitelerinin bu ihtiyaçlar gözetilerek tasarlanması beklentisini doğurmuştur.

Afetler, toplumun tamamı veya belli kesimler için sosyal, fiziksel ve ekonomik kayıplar doğuran, toplumun kendi imkânlarıyla baş edemeyeceği, doğal, teknolojik veya insan kaynaklı olaylardır (Ergünay, 2002: 41). Afetlerin yıkıcı etkisini en aza indirmek afet yönetimi ile mümkündür. Bu bağlamda afet yönetiminde sorumluluk alan belediyelerin toplumun tüm kesiminin en hızlı şekilde ulaşacağı afet çalışmaları yürütmeleri, bunu dijital çağın getirilerinden yararlanıp kendi web siteleri aracılığıyla yapmaları beklenmektedir. Bu beklenti doğrultusunda çalışmada 30 büyükşehir belediyesinin web sitesinde afet hizmetlerinin varlığı ve toplumun tüm kesimi için ulaşılabilirliğinin analiz edilmesi amaçlanmıştır; afet yönetimi ve afet hizmetleri kategorilerinin varlığının incelenmesi hedeflenmiştir. Literatür kısmında kamu hizmet aracı olarak belediyelerin web siteleri, afet yönetimi ve belediyeler başlıkları üzerinde durulacaktır. Bulgular tablo ile değerlendirilecek, elde edilen bulgular sonucunda belediyelerin web sitelerinin içerik üreticilerine önerilerde bulunulacaktır.

Kamu Hizmet Aracı Olarak Belediyelerin Web Siteleri

Belediyeler sorumlulukları kapsamında vatandaşın istek ve ihtiyaçlarına duyarlı olması, günlük yerel ihtiyaçları gidermesi ve vatandaşın karar süreçlerine ortak etmesi yönünden kamu hizmet sunumunda vatandaşa en yakın birimlerdir (Akyıldız, 2012: 4421). Günümüzde bilgi ve iletişim teknolojilerinin gelişmesi ve her geçen gün kullanımının artması ile yaşanan dijital devrim bireylerin günlük hayatlarının yanında, devlet-vatandaş ilişkisinin de değişime uğramasına neden olmuştur (Akman vd., 2005: 240). Bu bağlamda vatandaşların hizmet beklentileri artmış; belediyeler internet üzerinden çalışmalara doğru yönelmiştir (Acılar, 2012: 126). Bu çalışmalar; yapılmış ve yapılacak etkinliklerin duyurulması, belediyenin sunduğu hizmetlerin web sitede yer alması, istek ve şikâyet imkânı ve

interaktif bir ortam sağlanması gibi vatandaş odaklı çalışmalardır.

Teknolojinin hızlı değişimi dünyayı da değiştirmekte; bununla birlikte yeni bir yerel yönetim anlayışına ihtiyaç duyulmaktadır (Yıldırım & Öner, 2004: 54). Yeni yönetim anlayışı ile belediyeler hizmet, tanıtım ve ilkelerini elektronik ortamlara taşımış ve e-belediye kavramı ortaya çıkmıştır (Henden & Henden, 2005: 53). Kentsel yönetimi dijital ortama taşıyan en önemli uygulamalardan biri olan e-belediye, belediyelerin kamu hizmetlerinin ve görevlerinin vatandaşlara elektronik ortamda sunulduğu, vatandaşların talep ve şikayetlerinin alındığı, çevrimiçi iletişime imkân tanıyan bir platformdur (Ulusoy & Çobanoğulları, 2013: 273; Erdal, 2002: 169; Alodalı vd., 2012: 88). Güler'e göre (2004: 26) e-belediye dijital çağın gerektirdiği teknolojik imkânlar kullanılarak geleneksel belediyecilikte olan ofis ortamı ve kamu çalışanlarına bağlı olan sürecin aşılması ile vatandaşın zamandan ve mekândan bağımsız hizmet almasını, karar alma süreçlerine elektronik ortamlardan katılabilmesini ve işlem yapabilmesini sağlayan platformdur.

Günümüzde belde belediyesi veya büyükşehir belediyesi fark etmeksizin hemen hemen tüm belediyelerin, vatandaşlara hizmet sunduğu, vatandaş ve belediye arasında interaktif bir ortam sağlayan kurumsal web sitesi bulunmaktadır (Henden & Henden, 2005: 61). Belediyeler vatandaşlar ile web siteleri üzerinden daha hızlı, kolay bir iletişim kurabilmekte, birçok hizmeti bu web siteleri üzerinden güvenli bir şekilde sunabilmektedir. Web sitelerinin bu hızlı, güvenilir, şeffaf ve 7/24 hizmet sağlayan yapısı belediyelerde verimlilik ve etkinliği sağlamaktadır (Acılar, 2012: 130). Öyle ki bireysel amaçla kamu kurum ve kuruluşları ile iletişim kurmak ya da kamu hizmetlerinden yararlanmak amacıyla 2018 yılı Nisan ayı ile 2019 Mart ayını kapsayan bir yıllık süreçte interneti kullanan 16-74 yaş grubu insanların oranı %51,2 olarak tespit edilmiş; bu oranın önceki yıl %45,6 oranlarda olduğu görülmüştür (Türkiye İstatistik Kurumu [TÜİK], 2019). 2020 yılında ise özel amaçla kamu kurum/kuruluşlarıyla irtibat kurmak amacıyla interneti kullananların oranı %51,5 iken 2021 yılında bu oran %58,9'a kadar çıkmıştır (TÜİK,

2021). 1 yıl içerisinde gözlemlenen bu %7,4'lük artış, bireylerin kamu kurum/kuruluşlarına erişimin internet aracılığıyla daha pratik ve kolay olduğunu tecrübe etmeleri ile ilişkilidir.

Belediye hizmetleri; ulaşım, imar, su ve kanalizasyon, temizlik, çevre ve çevre sağlığı, zabıta, itfaiye, acil yardım, kurtarma ve ambulans, defin ve mezarlık, ağaçlandırma, yeşil alan ve park, trafik, kültür, sanat ve turizm, gençlik ve spor, konut, sosyal hizmet ve yardım, evlendirme, ekonomi ve ticaretin geliştirilmesi, meslek ve beceri kazandırma olmak üzere birçok hizmeti kapsamaktadır (Tortop vd., 2008: 108). Belediyeler bu uzun listeyi daha verimli, hızlı ve yararlı yürütmek amacıyla kamu hizmet aracı olarak web sitelerini kullanmaktadırlar. Çünkü kamu hizmet aracı kapsamında belediyelerin web siteleri 7/24 hizmet sağlamak, daha kaliteli ve vatandaş odaklı çalışmalar yürütmek, hizmetlerin tasarımında vatandaşlara katılım imkânı sunmak gibi olanaklara sahip olan, daha saydam, hesap verebilir yönetim anlayışını benimseyen platformlardır (Polat, 2006: 9). Web site içinde her vatandaşın aynı imkanlara sahip olması; kurumun vizyon, misyon, faaliyet ve stratejik raporları, hizmetler, haberler ve duyurular gibi bilgilerine erişilmesi kamu kurum/kuruluşları ile web siteleri aracılığıyla iletişim kurulmasının tercih edilmesinde önemli faktörlerdir.

Vatandaşın belediyelerin web siteleri aracılığı ile istek ve şikâyetlerini bildirmesi, halkın isteklerine uygun bir web sitesi inşa edilmesini sağlamaktadır. Belediyelerin web siteleri aracılığı ile vatandaşlara kaliteli ve verimli hizmet sunabilmesi için belli başlı kriterlere sahip olması gerekmektedir. Alpmala'ya göre (2017: 47) kurumsal web sayfalarının özellikleri;

- ▶ Etkileşim
- ▶ Yönetişim modeli
- ▶ Dinamiklik
- ▶ Süreklilik

olarak sıralanmaktadır. Etkileşim, tanıma-tanıtma hizmeti olarak tanımlanabilmektedir. Bu bağlamda belediyeler web siteleri aracılığıyla vatandaşları tanımakta; ayrıca sunduğu hizmetleri, kurumu ve ilkelerini tanıtmaktadırlar. Yönetişim modeline göre ise belediyelerin web sitelerinde toplumu kontrol edip düzenleyen bir yönetim modeli oluşturduğu, kurumsalda olan işlemlerin

internet ortamına taşınarak farklı modellerin ortaya çıktığı anlayışı bulunmaktadır (Özer, 2006: 3). Özüpek'e göre (2010: 197) belediyelerin web sitelerinde bulunması gereken diğer özellikler; güncel verilerin paylaşılması ve 7/24 hizmet verip sürekliliğin sağlanmasıdır. Belediyelerin web siteleri aracılığıyla 7/24 hizmet sunması, ofis ortamı dışına çıkıp vatandaşın her an ulaşabileceği bir sistem oluşmasını sağlamaktadır. Bu özelliğin en büyük avantajı deprem, sel ve yangın gibi kriz yaratan ve sosyal medyada bilgi kirliliğinin dolaşabileceği durumlarda birincil kaynaktan bilgi edinmenin imkânlı hale gelmesidir. Vatandaşın hem internet ortamında ulaşmak istediği bilgiye anında ulaşabilmesi hem de belediye web sitelerinin 7/24 sunduğu hizmet; güncel verilere erişilebilir bir web sitesini de zorunlu kılmaktadır.

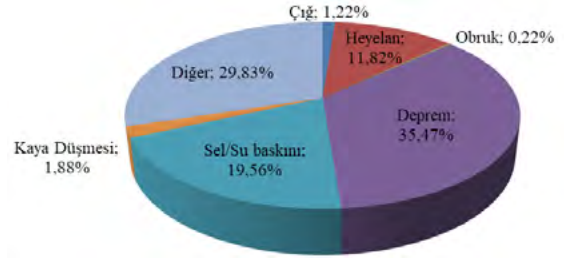
Afet Yönetimi ve Belediyeler

Birleşmiş Milletler'e göre afet, hem ülkeler hem de insanlar için sosyal, fiziksel ve ekonomik kayıplar doğuran, günlük hayatın seyrini değiştiren ve insan faaliyetlerini kesintiye uğratarak toplumu etkileyen doğal, teknolojik veya insan kökenli olaylar şeklinde tanımlanmaktadır (Ergünay, 1998: 7). Drabek (1996: 2) ise afeti, toplumu tehdit eden, yerel kaynakların yetersiz kaldığı ve ulusal kaynakların seferber edilmesi gerektiği, can ve mal kayıplarına neden olan beklenmedik durumlar olarak tanımlamaktadır. Deprem, sel, heyelan, tsunami vb. durumlar afet olarak nitelendirilmektedir.

Günümüzde gözlemlenen küresel ısınma ve iklim değişikliği, gelecekte yaşanacak doğal afetlerin etkisinin daha da yıkıcı olacağını göstermektedir. EM-DAT (2021) verilerine göre 2020 yılında 389 doğal afet yaşanmıştır. Bu afetlerde toplam 15.080 kişi hayatını kaybederken 98,4 milyon kişi etkilenmiştir. AFAD (2021) verilerine göre ise Türkiye'de, 2020 yılında 321 deprem, 107 heyelan, 11 çığ düşmesi, 17 kaya düşmesi, 177 sel/su baskını, 2 obruk ve 207 diğer afetler (fırtına, dolu, aşırı kış koşulları) olmak üzere toplam 905 doğa kaynaklı olay meydana gelmiştir. Şengün ve Temiz (2007: 262), afetlerin bu denli artması nedeniyle afet konusunun Türkiye de dahil olmak üzere dünya için önemli ve üzerinde durulması gereken bir

gündem maddesi haline geldiğini ifade etmiştir.

Grafik 1. 2020 Yılı Doğa Kaynaklı Olay İstatistikleri



Kaynak: AFAD. (2021). 2020 Yılı Doğa Kaynaklı Olay İstatistikleri, Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı.

Türkiye, jeolojik ve coğrafi yapısı gereği doğal afetlerin yoğun yaşandığı bir ülkedir. Yapılan araştırmalarda 1990 ve 2016 yıllarını kapsayan 26 yıllık süreçte yalnızca taşkın kaynaklı 37 büyük meteorolojik afet meydana gelmiş ve bu afetlerde 323 kişi hayatını kaybetmiştir (Ersoy, 2016: 21). Yaşanan bu durumlar Türkiye'nin olası afetlere karşı güçlü bir afet yönetimine sahip olmasını zorunlu kılmaktadır (Akyel, 2005: 15). Afet yönetiminde ilk amaç; alınacak önlemler, hazırlanan planlar ve denetimlerle afetin vereceği zararı engellemek veya en aza indirmektir. Bu amaç doğrultusunda afet öncesi risk yönetimi yapmak, olası zararın önüne geçmektedir. Risk yönetimi ile amaçlanan, afetlerin oluşmasının engellenmesi ya da oluşan afetlerden en az zararla etkilenilmesidir. Gelişmiş ülkelerde dahi risk yönetimi yapılmadığı durumlarda afet topluma ve ülkeye verdiği zararlar geniş çaplı olurken; gelişmekte olan ülkeler için sürdürülebilir kalkınmanın önünde önemli bir engel teşkil ettiği tespit edilmiştir (Güler, 2008: 43). Bugünün toplumu ve gelecek kuşakların gereksinimleri göz önüne alındığında sürdürülebilir kalkınmanın önündeki engel kaldırılmalı; bu engeli kaldıracak bir afet yönetimi planlanmalıdır.

Sylves'e göre (1996: 42) afet yönetimi, toplumu etkileyen, ekonomik zarara neden olan ve çok sayıda insanın öldüğü ya da yaralandığı beklenmedik ve aşırı olaylara karşı yönetme, teknoloji ve bilimi uygulama disiplini. İnsan kaynaklı veya doğal afetlerden kaynaklanan, can ve mal kaybına yol açan durumlarla mücadele etmek amacıyla plan-program geliştirme ve bunu gerçekleştirme sürecini kapsamaktadır. Etkin bir afet yönetimi,

afet öncesi, afet anı ve afet sonrası olmak üzere tüm aşamalarda ihtiyaç duyulan çalışmaları kapsamaktadır (Demirci & Karakuyu, 2004: 12). Afet öncesi amaçlar, olası afetleri toplumun en az zararla atlattığı için gereken yasal, idari ve teknik tüm önlemleri afet gerçekleşmeden önce almak; toplumun tüm kesiminin erişebileceği afet eğitim programları uygulamak ve afet öncesi hazırlık çalışmalarını kalkınmanın her aşamasına dahil etmektir. Afet anındaki amaçlar, güvenlik önlemleri almak, boşaltma ve tahliye işlemlerinin yapılması, bireyleri hasarlı binalardan uzaklaştırmak, geçici iskan alanları sağlanarak afetzedelerin yiyecek, giyecek, içecek teminini sağlamak ve yangın, patlama gibi ikincil afetleri önlemektir (Özmen vd., 2005: 1473). Afet sonrası ise mümkün olan en fazla sayıdaki insanı kurtarmak, afetzedelerin ihtiyaçlarını en kısa sürede ve etkili yöntemlerle karşılamak, oluşabilecek ekonomik ve sosyal kayıpları en düşük düzeyde tutmak gibi amaçlar benimsenmektedir. Bu amaçlar kapsamında ortaya çıkabilecek krizlerin yönetiminde belediyeler önemli bir konumdadır. Çünkü, “açıklık”, “bilgiye ulaşma”, “katılım” gibi kavramların yerelden başlayıp ulusal etki göstermesinin ancak belediyeler ile sağlanacağı düşünülmektedir (Yavaş, 2001: 119) Belediyeler afet riskine karşı her türlü hazırlığı yapmak ve tasarlanan planları gerçekleştirmekten sorumludur. Belediye Kanunu’nun (2005) 53. Maddesinde belediyelere afet yönetimi kapsamında “yangın, sanayi kazaları, deprem ve diğer doğal afetlerden korunmak veya bunların zararlarını azaltmak amacıyla beldenin özelliklerini de dikkate alarak gerekli afet ve acil durum planlarını yapar, ekip ve donanımı hazırlar” şeklinde rol verilmiştir (Memiş & Babaoğlu, 2020: 168). Bu kanun kapsamında belediyelerin afetin zararını azaltacak önlemler alınmasında aktif rol aldığı, afet yönetimi noktasında önemli bir konumda olduğu tespit edilmiştir. Teknolojinin gelişmesi, belediyelerin afet riskine karşı hazırladığı planları internet ortamına taşınmasını zorunlu kılmaktadır. Kriz dönemlerinde kurumsal web sitelerinin, kurum ve halk arasında hızlı ve etkili bir iletişim sağlaması, krizlerin çözülmesi ya da en az zararla atlatılmasına yardımcı olur (Crier & Moreland, 2003: 429). Kriz

durumlarında vatandaşın ilk adresinin kurumsal web siteleri olması, belediyelerin web sitelerini kriz anında iletişim sağlanması için merkezi platform olarak kullanmalarını gerekli kılmaktadır (Cavalic, 2015: 64). Güçdemir’e göre (2010: 86) doğal afet gibi kriz durumlarında kurumlar web sitelerine güncel bilgiler koymalı, 7/24 vatandaş ile aktif iletişim sağlamalı ve gerekirse sadece kriz durumunu içeren ayrı bir sayfa açmalıdır. Türkiye gibi deprem, sel, heyelan vb. doğal afetlerin sıklıkla görüldüğü bölgelerde toplumun afetlerden en az zararla kurtulabilmesi için belediyelerin afet alanında yapacağı tüm faaliyetler ve bilgilendirmeler özellikle “afet yönetimi” başlığı altında belediyelerin web sitelerinde bulunmalıdır (Alat, 2018: 113). Tek başlık altında toplanan afet faaliyetleri ve bilgilendirme mesajları bireylerin kolay erişebilirliği noktasında önem arz etmektedir.

Alat (2018: 110), belediyelerin web sitelerinde vatandaşların kentsel dönüşümden nasıl yararlanacaklarını ve kentsel dönüşümün sağladığı avantajları belirtmeleri gerektiğini 63062 sayılı “Afet Riskli Yapıların Yenilenmesi Hakkında Kanun” a dayandırmıştır. Bu kanuna göre kentlerde afet tehlikesi olan binaların, konumların güvenli, sağlıklı ve yaşanabilir hale getirilmesi gerekmektedir. Ayrıca kanun, yıkılma riski taşıyan binaların devletin imkânlarıyla yeniden yapılanmasını öngörmektedir. Bu noktada belediyelerin web siteleri vatandaşın bilgilendirilmesi açısından önem taşımaktadır.

Araştırmanın Yöntemi

Bu araştırmanın amacı, kamu hizmeti aracı olarak büyükşehir belediyelerinin web sitelerinin vatandaşın afet hizmetlerine ulaşılabilirliği açısından incelemek ve yapılan afet bilgilendirmelerinin afet yönetimi kapsamında hangi kategoriler odaklı olduğunu tespit etmektir. Araştırmanın örnekleme, 30 büyükşehir belediyesini kapsamaktadır ve amaçlı örnekleme yöntemi tercih edilmiştir.

Nitel araştırma yöntemlerinden içerik analizi bu araştırmanın yöntemi olarak belirlenmiştir. İçerik analizi, her türlü sözel ve yazılı verinin araştırma problemini aydınlatarak şekilde özetlenmesi ve kategorilere ayrılması şeklinde tanımlanmaktadır (Arık, 1992: 119). Babbie’ye

göre (2004: 557) içerik analizi kavramsallaştırma ve operasyonelleştirme süreçlerini içeren bir kodlama işlemidir. Bu bağlamda çalışmadaki içerik analizi için 30 büyükşehir belediyesinin kamu hizmet aracı olarak web sitelerinde afet hizmetlerinin değerlendirilmesi; afet yönetimi kategorisi kapsamında deprem, yangın, sel bilgilendirme mesajı; afet hizmetleri kategorisi kapsamında deprem, yangın, sel, zabita hizmetleri ve afet koordinasyon merkezi kategorileri incelenmiştir. “Afet Yönetimi” kategorisi Alat’ın (2018: 113) çalışması referans alınarak eklenmiştir. Zabitanın afet kategorisinde bakılmasının nedeni ise Resmi Gazete’de (2021) yayınlanan yönetmeliğe göre 15/5/1959 tarihli ve 7269 sayılı Umumi Hayata Müessir Afetler Dolayısıyla Alınacak Tedbirlerle Yapılacak Yardımlara Dair Kanun gereğince zabıtaya “yangın, deprem ve su baskını gibi hallerde görevli ekipler gelinceye kadar gerekli tedbirleri almak” görevinin atfedilmesidir. Bu bağlamda büyükşehir belediyelerinin web siteleri bu kategorilere göre incelenerek niteliksel içerik analizi gerçekleştirilmiştir.

28 Kasım – 5 Aralık tarihleri aralığında iki araştırmacının eş zamanlı olarak gerçekleştirdiği analizler Excel programındaki tablolara kaydedilmiştir. Araştırmanın geçerlik ve güvenilirlik koşullarını sağlamasına dikkat edilmiş, Guba’in (1981: 81) güvenilirlik ve geçerlik modelindeki tutarlılık, inandırıcılık ve tarafsızlık kriterlerine uyum sağlanmıştır. Çalışmanın iki araştırmacı tarafından eş zamanlı olarak yürütülmesi tutarlılık, analizlerden elde edilen verilerin makalede

verilmesi inandırıcılık ve araştırmacıların objektif tutum sergileyip kişisel fikirlerine yer vermemesi tarafsızlık kriterini sağlamıştır.

Günümüzde afetlerin sayısında gözlemlenen ciddi artış belediyelerin bu duruma yönelik gerçekleştirdiği faaliyetlerin ve çözüm önerilerinin incelenmesini gerekli kılmaktadır. Dijital çağ ile hemen her belediyenin bir web sitesinin olması, verilerin kurumlar yerine kurumların web sitelerinde daha kolay, pratik ve hızlı şekilde elde edilmesine yardımcı olmuştur. 30 büyükşehir belediyesinin afet hizmeti bağlamında web site analizi aşağıdaki bulgular kısmında ele alınmıştır.

Bulgular

Çalışmanın bu bölümünde 2 analiz tablosuna ve tablodan elde edilen sonuçların değerlendirilmesine yer verilmiştir.

Adana Büyükşehir Belediyesi web sitesinde afet koordinasyon merkezi ve afet yönetimine ilişkin bir sekme bulunmamıştır. Afet hizmetleri başlığı altındaki kategorilere ana sayfadaki sekmelerden erişilememekte, yalnızca arama butonu aracılığı ile zabita, deprem, yangın ve sel hizmetlerine erişilebilmektedir.

Ankara Büyükşehir Belediyesi; afet yönetimi ve afet hizmetleri sekmesine yer vermemekle birlikte arama butonunda “yangın” araması yapıldığında “yangın tedbirleri” başlığı altında bilgilendirme yapıldığı görülmektedir. Yine arama butonu aracılığıyla deprem konulu seminere ulaşılmaktadır. Bununla birlikte “genel ilk yardım bilgileri”, “itfaiye istasyonları” ve “istatistikler”

Tablo 1 Web Sitelerinin Afet Hizmet Verilerine Ulaşma Açısından İşlevselliğinin Analiz Tablosu

Şehirler	Afet Yönetimi (Yangın/Deprem/Sel Bilgilendirme Mesajı)			Afet Hizmetleri				Afet Koordinasyon Merkezi
	Yangın	Deprem	Sel/Su Taşkını	Yangın	Sel	Deprem	Zabita	
Adana	-	+	-	+	-	+	+	-
Ankara	+	-	-	+	-	+	+	-
Antalya	-	+	-	+	+	+	+	+
Aydın	-	-	-	+	+	+	+	+
Balıkesir	+	-	-	+	+	+	+	+
Bursa	+	-	-	+	+	+	+	-

Denizli	+	+	+	+	+	+	+	-
Diyarbakır	-	-	-	+	-	-	+	-
Erzurum	-	-	-	-	-	-	+	-
Eskişehir	-	-	-	-	-	-	+	-
Gaziantep	-	-	-	+	+	+	+	-
Hatay	-	-	-	+	+	+	+	-
İstanbul	+	+	-	+	-	+	+	+
İzmir	+	+	-	+	+	+	+	-
Kahramanmaraş	-	-	-	+	+	+	+	+
Kayseri	+	-	-	+	-	+	+	-
Kocaeli	-	-	-	+	+	+	+	-
Konya	-	-	-	+	-	+	+	-
Malatya	-	-	-	+	+	+	+	-
Manisa	-	-	-	+	+	+	+	+
Mardin	-	-	-	+	-	+	+	+
Mersin	-	-	-	+	+	+	+	-
Muğla	-	-	-	+	+	+	+	-
Ordu	-	-	-	+	+	+	+	-
Sakarya	-	+	-	+	+	+	+	+
Samsun	-	-	-	+	+	+	+	+
Şanlıurfa	-	-	-	+	-	-	+	-
Tekirdağ	-	+	-	+	-	+	+	-
Trabzon	+	+	+	+	+	+	+	-
Van	-	-	-	+	-	+	+	+

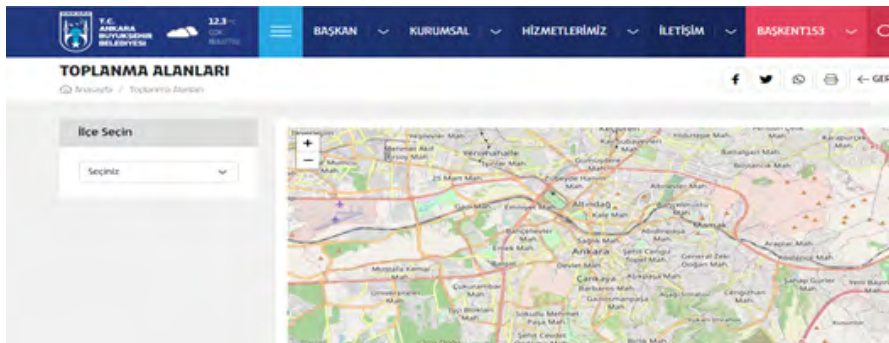
sekmesi bulunmakta; 2013 yılından 2022 yılına kadar ki İtfaiye Daire Başkanlığına ait olay sayıları, personel ve araç durumu ile faaliyet çizelgelerine ulaşılmaktadır. Ayrıca kurumun web sitesinde zabıta ve toplanma alanları sekmeleri de bulunmaktadır. Afet koordinasyon merkezinin ise bulunmadığı görülmüştür. Örnekler aşağıda resimlendirilmiştir.

Antalya Büyükşehir Belediyesi web sitesi afet yönetimi noktasında yetersiz olarak kayıt altına alınmış olsa da afet hizmetleri kategorilerinin tümünü karşılamaktadır. Deprem Risk Yönetimi

Şube Müdürlüğü ve Afet Koordinasyon Şube Müdürlüğü bilgilerine yer verilmekle birlikte kolay ulaşılabilir nitelikte olmadığı tespit edilmiştir. Acil Durum ve Sağlık Hizmetleri sekmesinde afet hizmetleri ile ilişkili olarak yalnızca zabıta hizmetlerine yer verilmiştir. Arama butonu kullanılarak haberler içerisinde deprem, sel ve yangın durumları için verilen hizmetlere erişilebilmektedir.

Aydın Büyükşehir Belediyesi, web sitesinde afet yönetimi kategorisinin bulunmadığı, Kurumsal Yapı sekmesi altında Afet Koordinasyon Merkezi

Resim 1 Ankara Büyükşehir Belediyesi Toplanma Alanları Haritası



Kaynak: Ankara Büyükşehir Belediyesi. (t.y.) *Toplanma alanları*. 1 Aralık 2022 tarihinde <https://www.ankara.bel.tr/toplanma-alanlari> adresinden erişilmiştir.

Resim 2 Ankara Büyükşehir Belediyesi Yangın Tedbirleri

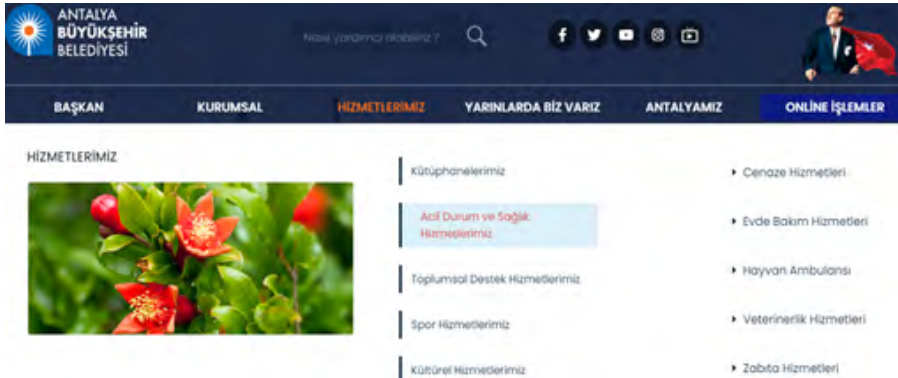


Kaynak: Ankara Büyükşehir Belediyesi. (t.y.) Yangın tedbirleri. 1 Aralık 2022 tarihinde <https://www.ankara.bel.tr/ankara-itfaiyesi/yanigin-tedbirleri> adresinden erişilmiştir.

bulunsa da herhangi bir iletişim bilgisine yer verilmediği tespit edilmiştir. İletişim sekmesinde “zabita” iletişim bilgisine erişilmektedir. Deprem Risk Yönetimi ve Kentsel İyileştirme Dairesi Başkanlığı görevleri, sorumlulukları ile ilgili çalışma yönergelerinin bulunduğu faaliyet raporları sekmesi kolay ulaşılabilir nitelikte değildir. Afet hizmetleri kategorilerine arama butonu aracılığıyla ve haberler başlığı altında ulaşmaktadır. Bu noktada

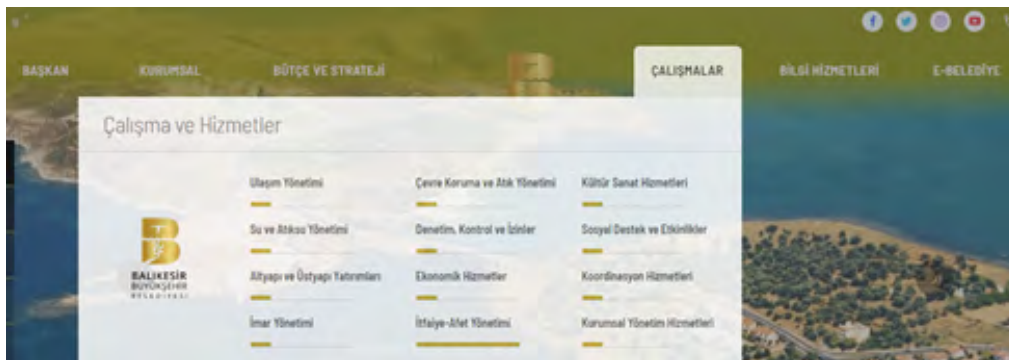
afet yönetimi kategorisinin yeterli olmadığı tespit edilmiştir. Çalışmalar sekmesinden İtfaiye-Afet Yönetimi sayfasına girilmektedir. Fakat burada deprem, sel gibi afetler hakkında bilgilendirmelere yer verilmemiş, itfaiye ve yangın bilgilendirmesi yapılmıştır. Deprem, sel ve yangın hizmetlerine arama butonu aracılığıyla haberler içeriğinden ulaşılmaktadır. Afet Koordinasyon Merkezi ile ilgili herhangi bir bilgilendirme sekmesi olmamakla

Resim 3 Antalya Büyükşehir Belediyesi Hizmetler Sekmesi



Kaynak: Antalya Büyükşehir Belediyesi. (t.y.) Zabita Hizmetleri. 1 Aralık 2022 tarihinde <https://www.antalya.bel.tr/Hizmetlerimiz/Zabita-Hizmetleri> adresinden erişilmiştir.

Resim 4 Balıkesir Büyükşehir Belediyesi Çalışmalar Sekmesi



Kaynak: Balıkesir Büyükşehir Belediyesi. (t.y.) 1 Aralık 2022 tarihinde <https://www.balikesir.bel.tr/> adresinden erişilmiştir.

erişilebilirliği kolay değildir. Balıkesir Büyükşehir Belediyesi web sitesinin

birlikte haberler aracılığıyla ulaşmaktadır. Bursa Büyükşehir Belediyesi, web sitesinde

Afet Hizmetleri çerçevesinde Zabıta ve İtfaiye sekmelerine yer vermiş; arama butonu aracılığıyla deprem, sel ve yangın hizmetlerine erişilmiştir. Afet Koordinasyon Merkezi ile ilgili bir sekme bulunmamakla birlikte Basın Bülteni'nde Afet İzleme Koordinasyonu ile ilgili en son 2012 yılında haber yüklenmiştir.

Denizli Büyükşehir Belediyesi web sitesinin, Afet Hizmetleri ve Afet Yönetimi kategorileri çerçevesinde yeterli nitelikte olduğu kayıt altına alınmıştır. Arama butonuna "Afet" araması yapıldığında İl Afet Risk Azaltma Planı içerisinde deprem, sel ve yangın bilgilendirmesi, değerlendirmeler ve risk analizi yapıldığı tespit edilmiştir. Ayrıca Afet Bilgi Sistemi içerisinde afet sonrası toplanma alanlarının verildiği bilgilere kolaylıkla erişilebilmektedir. Fakat Afet Koordinasyon Merkezi hakkında bir bilgiye erişilememiştir.

Diyarbakır Büyükşehir Belediyesinin, web sitesinde afet yönetimi ve afet koordinasyon merkezine ilişkin herhangi bir sekme ve bilgilendirme mesajı buldurumaması sebebiyle yetersiz nitelikte olduğu kayıt altına alınmıştır. Arama butonu olmaması da vatandaşın afetler hakkında bilgi edinmesini kısıtlamaktadır. 2020-2024 Stratejik Planı'nda afet hizmetleri kategorisi içerisinde

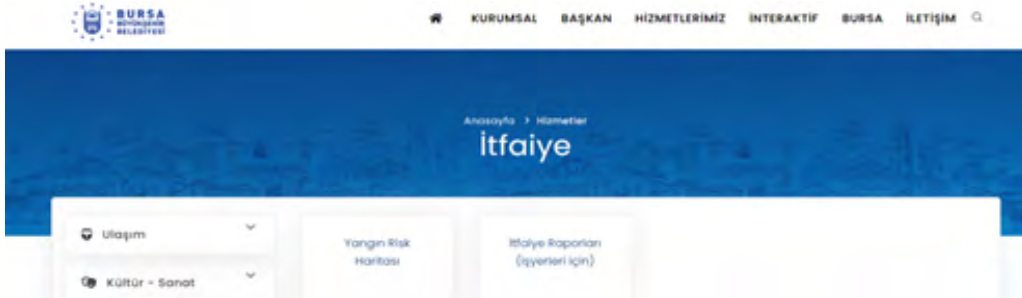
yangın ve zabıta hizmetlerine ulaşılmıştır.

Erzurum Büyükşehir Belediyesi web sitesinde afet yönetimine ilişkin herhangi bir bilgiye ulaşılamamaktadır. Zabıta ve İtfaiye iletişim bilgilerine yer verilmiştir.

Eskişehir Büyükşehir Belediyesi web sitesinde afet yönetimi, afet hizmeti; deprem, sel veya yangın kategorilerinde çalışma kayıt altına alınmamıştır. Yalnızca zabıta iletişim bilgilerine erişilmektedir. Hızlı menü sekmesinden erişilen İstatistiklerle Eskişehir 2020 kitabında geçmiş depremlerin bilgilendirmesinin yapıldığı tespit edilmiştir; fakat erişilebilirliği kolay değildir.

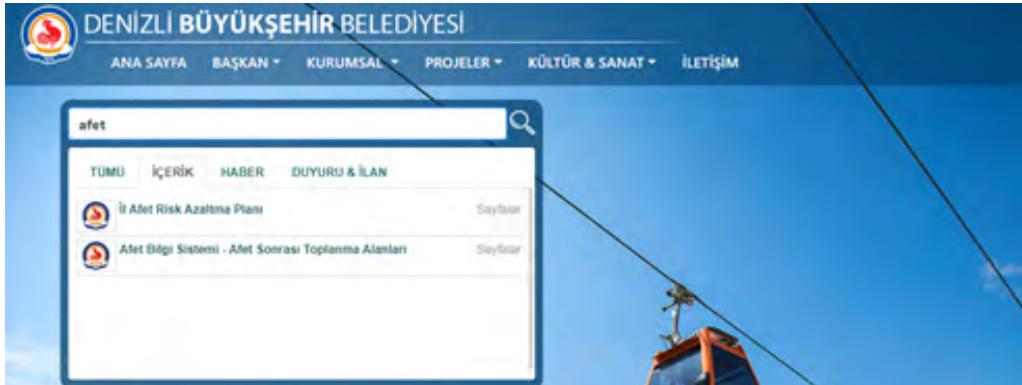
Gaziantep Büyükşehir Belediyesi web sitesinde afet yönetimi ve afet hizmetlerini içeren bir sekme bulunmamaktadır. Belediyenin Stratejik Planı aracılığıyla yangın bilgilendirme mesajının olduğu tespit edilmiştir; fakat erişilebilirliği kolay değildir. Ana sayfada Afet koordinasyon merkezine ilişkin bir sekme bulunmamaktadır. Arama butonunda afet hizmetleri kategorileri aratıldığında yangın, deprem, sel ve zabıta hizmetlerine erişilmektedir. Hatay Büyükşehir Belediyesi web sitesi Afet Yönetimi kategorisine faaliyet raporları aracılığıyla ulaşılmış; erişilebilirliğinin kolay olmadığı kanısına varılmıştır. Bu nedenle web sitenin afet yönetimi kategorisinde yeterli olmadığı kayıt

Resim 5 Bursa Büyükşehir Belediyesi Hizmetler/İtfaiye Sekmesi



Kaynak: Bursa Büyükşehir Belediyesi. (t.y.) İtfaiye. 1 Aralık 2022 tarihinde <https://www.bursa.bel.tr/hizmet-kat/itfaiye-24> adresinden erişilmiştir

Resim 6 Denizli Büyükşehir Belediyesi Afet Duyuru



Kaynak: Denizli Büyükşehir Belediyesi. (t.y.) 1 Aralık 2022 tarihinde <https://www.denizli.bel.tr/> adresinden erişilmiştir.

Resim 7 Eskişehir Büyükşehir Belediyesi İstatistikler Sekmesi



Kaynak: Eskişehir Büyükşehir Belediyesi. (t.y.) İstatistiklerle Eskişehir. 1 Aralık 2022 tarihinde <https://www.eskisehir.bel.tr/istatistiklerle-eskisehir> adresinden erişilmiştir.

Resim 8 Eskişehir Büyükşehir Belediyesi Deprem İstatistikleri Sekmesi

1.7. Depremler

Enlemi 39.76 Derece Kuzey, Boylamı 30.51 Derece Doğu Olan Eskişehir İl Merkezine 50 km Yarıçapındaki (7850 km ² lik Alana) Daire İçerisine Düşen 3.0'dan Büyük Depremlerin Yıllara Göre Sayısı (Mdz 3.0)									
Yıl	Deprem Sayısı	Yıl	Deprem Sayısı	Yıl	Deprem Sayısı	Yıl	Deprem Sayısı	Yıl	Deprem Sayısı
1901	1	1970	9	1987	1	2000	3	2011	2
1905	1	1974	1	1988	1	2001	5	2012	2
1926	1	1975	2	1989	12	2002	1	2013	4
1928	1	1976	2	1990	4	2003	7	2014	2
1948	1	1978	2	1991	6	2004	9	2015	2
1956	2	1979	2	1992	4	2005	11	2016	
1961	1	1980	1	1994	1	2006	3	2017	3
1965	1	1981	2	1995	9	2007	1	2018	1
1966	1	1984	1	1997	1	2008	3	2019	0
1967	1	1985	3	1998	1	2009	6	2020	1
1968	1	1986	1	1999	7	2010	3	TOPLAM	154

*Kaynak: Ulusal Deprem İzleme Merkezi, Eskişehir Teknik Üniversitesi

** Depremin büyüklüğü: Depremde açığa çıkan enerjinin bir ölçüsüdür. Her depremin tek bir büyüklüğü vardır. Deprem büyüklüğü bir logaritmik ölçek olan Richter ölçeği ile ölçülür. Richter büyüklüğü kayıtlı en yüksek deprem dalgasının genişliğinden ölçülmektedir.

Kaynak: Eskişehir Büyükşehir Belediyesi. (t.y.) İstatistiklerle Eskişehir. 1 Aralık 2022 tarihinde <https://www.eskisehir.bel.tr/istatistiklerle-eskisehir> adresinden erişilmiştir.

altına alınmıştır. Ana sayfada afet koordinasyon merkezine yer verilmemiştir. Yalnızca zabıta iletişim bilgilerine erişilebilmektedir. Deprem, sel ve yangın hizmetlerine arama butonu aracılığıyla haberler şeklinde ulaşılmıştır.

İstanbul Büyükşehir Belediyesi web sitesinin Afet Yönetimi ve Afet Hizmetlerine erişim noktasında yeterli olduğu tespit edilmiştir. Afet koordinasyon merkezi ve zabıta iletişim bilgilerine yer verilmiştir. Sel/Su taşkını haricinde deprem ve yangın hizmetlerine ulaşılmaktadır.

İzmir Büyükşehir Belediyesi web sitesinin afet yönetimi ve afet hizmetleri kategorilerinin kolay ulaşılabilir nitelikte olduğu tespit edilmiştir. Deprem ve yangın hizmetlerine yer verilmiş, İzmir Deprem Master Planı, Afet Sonrası Toplanma Alanları gibi bilgilere kolaylıkla erişilebildiği gözlemlenmiştir. Sel/Su taşkını kategorisinde verilen hizmetlere arama butonu aracılığıyla haberlerden ulaşılabilir.

Kahramanmaraş Büyükşehir Belediyesi web sitesinin afet yönetimine ilişkin kategoriler

Resim 9 Hatay Büyükşehir Belediyesi Sel Taşkını Önleme



Kaynak: Hatay Büyükşehir Belediyesi. (t.y.) İçerik. 1 Aralık 2022 tarihinde <https://hatay.bel.tr/icerik/hbb-sel-ve-tasakinlarin-yananmamasini-icin-tedbirlere-aliliyor> adresinden erişilmiştir.

bağlamında yeterli niteliklere sahip olmadığı kayıt altına alınmıştır. Verilen afet hizmetleri ve afet koordinasyon merkezine ancak arama butonundan arama gerçekleştirilerek erişilmektedir.

Kayseri Büyükşehir Belediyesi web sitesinde sel/su taşkını ve depreme ilişkin bilgilendirme mesajı ve hizmet sekmesi bulunmamaktadır. Afet hizmetlerine ilişkin deprem ve yangın haberlerine ulaşılarak veri elde edilmiştir. Ayrıca itfaiye ve zabıta sekmelerine ulaşılmaktadır.

Kocaeli Büyükşehir Belediyesi web sitesi incelendiğinde afet yönetimi kategorisinde bir bilgilendirme sekmesi bulunmamıştır. Ana sayfada afet hizmetlerine yönlendirici bir sekme

yoktur. Arama butonu aracılığıyla afet hizmetlerine ulaşılmaktadır. Erişilen Zemin Deprem İnceleme Şube Müdürlüğü başlığı altında afetlere hazırlık projeleri ve deprem eğitimleri bilgilendirmesi yapılmıştır. İtfaiye Daire Başkanlığı sekmesinde ise İl Afet Risk Azaltma planına erişilmiş; fakat bu planda yalnızca yangının ele alındığı sonucuna ulaşılmıştır.

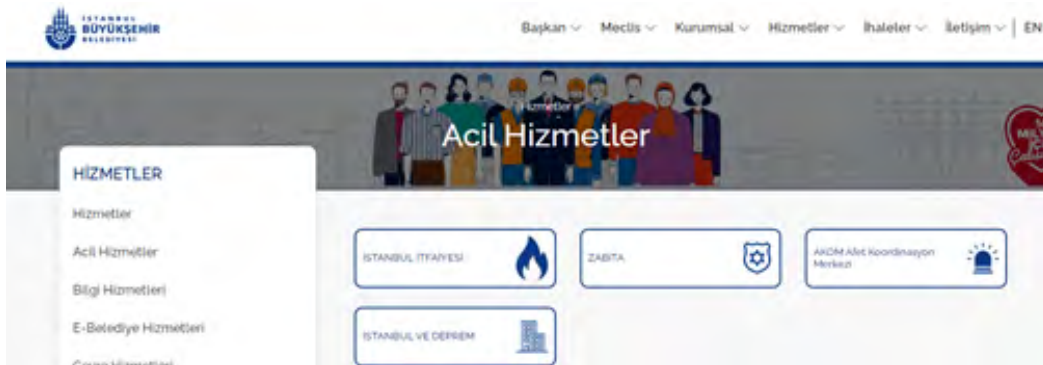
Konya Büyükşehir Belediyesi web sitesinin ana sayfada afete ilişkin bir sekme bulundurmaması sebebi ile afet yönetimi noktasında yetersiz olduğu kanısına varılmıştır. Fakat arama butonunda deprem, yangın ve zabıta ile ilgili haberlere ulaşılmakta, sel/taşkın durumuna ilişkin bir haber

Resim 10 İstanbul Büyükşehir Belediyesi Hizmetler Sekmesi



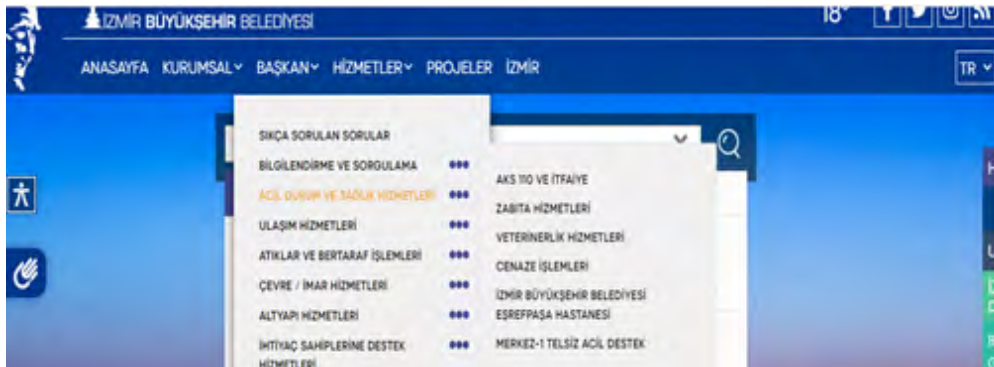
Kaynak: İstanbul Büyükşehir Belediyesi. (t.y.) E-belediye Hizmetleri. 1 Aralık 2022 tarihinde <https://ibb.istanbul/icerik/e-belediye-hizmetleri> adresinden erişilmiştir.

Resim 11 İstanbul Büyükşehir Belediyesi Acil Hizmetler Sekmesi



Kaynak: İstanbul Büyükşehir Belediyesi. (t.y.) E-belediye Hizmetleri. 1 Aralık 2022 tarihinde <https://ibb.istanbul/icerik/e-belediye-hizmetleri> adresinden erişilmiştir.

Resim 12 İzmir Büyükşehir Belediyesi Acil Durum ve Sağlık Hizmetleri Sekmesi



Kaynak: İzmir Büyükşehir Belediyesi. (t.y.) Merkez-1 Telsiz Acil Destek. 1 Aralık 2022 tarihinde <https://www.izmir.bel.tr/tr/Merkez-1TelsizAcilDestek/40/309> adresinden erişilmiştir.

ya da hizmete ise erişilememektedir.

Malatya Büyükşehir Belediyesi web sitesinde Afet Yönetimi kategorisi incelemeleri sonucunda herhangi bir bilgilendirme mesajına ve sekmeye ulaşamamıştır. Diğer belediyeler gibi arama butonu aracılığıyla haber başlığı altında afet hizmetlerine erişilebilmektedir. Afet koordinasyon merkezine ilişkin ise herhangi bir veriye ulaşamamıştır.

Manisa Büyükşehir Belediyesi web sitesinde afet yönetimi ve afet hizmetleri kategorileri kolay erişilebilir nitelikte değildir. Afet bilgileri, planlanan ya da gerçekleştirilmiş afet hizmetleri ve afet koordinasyon merkezine ilişkin bilgilere "Duyurular"da bulunan "İl Afet Risk Azaltma Planı ve Eylemleri" aracılığıyla ulaşılmaktadır. Fakat her duyuruda planın aşağı kayması gözetilecek olursa erişilebilirliği kolay değildir.

Mardin Büyükşehir Belediyesi web sitesi afet yönetimi ve afet hizmetleri ile ilişkili herhangi bir bilgilendirme mesajı ve sekme bulundurmamaktadır. Bu nedenle Raporlar sekmesinden 2021 Faaliyet Raporlarına erişilmiş, deprem ve yangın hizmetlerine ilişkin verilere ulaşılmıştır. Fakat erişim noktasında afet hizmetlerine kolay erişim kaydedilememiştir.

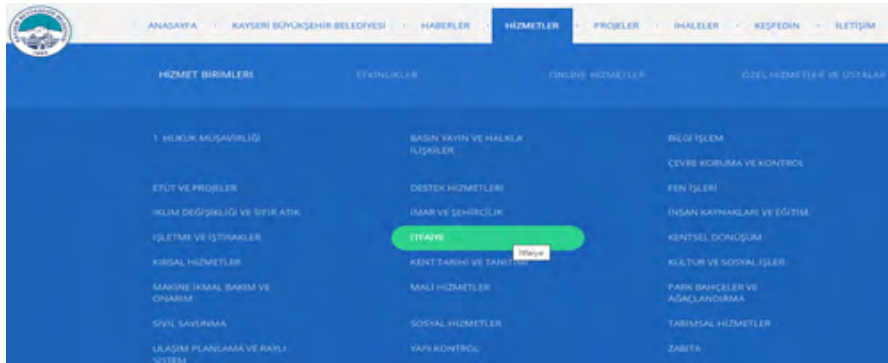
Mersin Büyükşehir Belediyesi web sitesinin, afet

hizmetleri ve afet yönetimi kategorisi kapsamında yeterli niteliklere sahip olmadığı tespit edilmiştir. Web sitede afet hizmetlerinden yalnızca zabıta iletişim bilgilerine ve itfaiye daire başkanlığına ulaşılmaktadır. 2021 Yılı Faaliyet Raporlarına ulaşılmış deprem, yangın ve sel/su taşkını hizmetlerine ancak buradan erişilmiştir.

Muğla Büyükşehir Belediyesi web sitesinde afet yönetimi ile ilgili herhangi bir bilgiye ulaşamamıştır. Arama butonu aracılığı ile deprem ve yangın hizmetlerine haber içeriği olarak ulaşılmaktadır. 2021 Yılı Faaliyet Raporu aracılığıyla yangın, deprem ve taşkın hizmetlerine erişilmiştir. Afet koordinasyon merkezine ilişkin bir bilgi ise mevcut değildir.

Ordu Büyükşehir Belediyesi web sitesinde afet yönetimi ve afet hizmetlerine ana sayfada yer verilmemiş; 2020-2024 Yılı Stratejik Plan üzerinden yangın, deprem, sel ve zabıta hizmetlerine erişilmiştir. Buyönden web sitede afet hizmetlerinin kolay erişilebilir nitelikte olmadığı tespit edilmiştir. Sakarya Büyükşehir Belediyesi web sitesinde bulunan Deprem Risk Yönetimi ve Kentsel İyileştirme Dairesi Başkanlığı sekmesinden afet yönetimi kategorisinde bulunan deprem bilgilendirme mesajı kriterine erişilmiştir. Yangın ve sel/su taşkını hizmetlerine ilişkin bilgilere ve afet

Resim 13 Kayseri Büyükşehir Belediyesi İtfaiye Sekmesi



Kaynak: Kayseri Büyükşehir Belediyesi. (t.y.) Hizmet Birimleri. 1 Aralık 2022 tarihinde <https://www.kayseri.bel.tr/hizmet-birimleri> adresinden erişilmiştir.

Resim 14 Manisa Büyükşehir Belediyesi Duyurular Sekmesi



Kaynak: Manisa Büyükşehir Belediyesi. (t.y.) Duyurular. 1 Aralık 2022 tarihinde <https://www.manisa.bel.tr/Duyurular/> adresinden erişilmiştir.

koordinasyon merkezine ise haberler sekmesinde arama yapılarak ulaşılmaktadır. Daire başkanlıkları sekmesi aracılığıyla Zabıta Dairesi Başkanlığı'na kolaylıkla erişilebilmektedir.

Samsun Büyükşehir Belediyesi web sitesinin ana sayfasında afet hizmeti kategorilerinden yalnızca zabıta sekmesine kolaylıkla erişilebildiği tespit edilmiştir. Yangın, sel/su taşkını hizmetleri, afet koordinasyon merkezi bilgileri 2020-2024 Stratejik Planı ve Faaliyet Raporlarında, deprem hizmetlerine ilişkin veriler ise yalnızca Faaliyet Raporları incelemesinde elde edilmiştir.

Şanlıurfa Büyükşehir Belediyesi web sitesinin afet yönetimi ve afet hizmetleri kategorileri çerçevesinde yeterli nitelikte olmadığı kayıt altına alınmıştır. İtfaiye ve Daire Başkanlığı sekmesi içerisinde zabıta ve yangın hizmetlerine ulaşılmakta; fakat vatandaş için kolay erişilebilir olmadığı kanısına varılmaktadır.

Tekirdağ Büyükşehir Belediyesi web sitesi afet yönetimi sekmesi bulundurması ve burada verdiği deprem bilgilendirmesi yönünden yeterli

niteliklere sahiptir. Fakat ana sayfada yangın, sel/su taşkını bilgilendirme mesajlarına ve afet koordinasyon merkezine yer verilmemiştir.

Trabzon Büyükşehir Belediyesi web sitesi afet koordinasyon merkezi dışındaki bütün kategorileri sağlamaktadır. Ana sayfada kolaylıkla ulaşılan itfaiye sekmesi aracılığıyla Trabzon Afet Risk Azaltma Planı içerisinde deprem, yangın ve sel/su taşkını hakkında detaylı bilgilere yer verilmiştir.

Van Büyükşehir Belediyesi web sitesinde afet yönetimi ve afet hizmetlerine ilişkin herhangi bir bilgilendirme mesajı ve sekme bulunmamaktadır. Ancak 2020-2024 Stratejik Plan incelendiğinde deprem, yangın, zabıta hizmetleri ve afet koordinasyon merkezine erişilmektedir.

Araştırmanın Sınırlılıkları

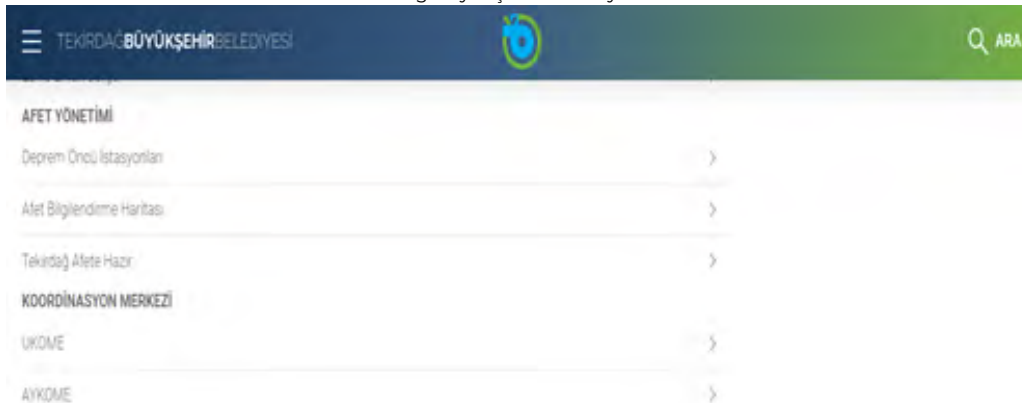
Araştırma esnasında birtakım sınırlılıklar ile karşılaşmıştır. Bazı web sitelerin arama butonlarının olmaması hizmetlere erişim noktasında engel teşkil etmektedir. Çoğu belediyenin "Afet Yönetimi" ve afet yönetimi

Resim 15 Sakarya Büyükşehir Belediyesi Zabıta Daire Başkanlığı Sekmesi



Kaynak: Sakarya Büyükşehir Belediyesi. (t.y.) Zabıta Dairesi Başkanlığı. 1 Aralık 2022 tarihinde <https://www.sakarya.bel.tr/tr/Daire-Baskanligi/zabita-dairesi-baskanligi/15> adresinden erişilmiştir.

Resim 16 Tekirdağ Büyükşehir Belediyesi Afet Yönetimi Sekmesi



Kaynak: Tekirdağ Büyükşehir Belediyesi. (t.y.) Hizmetler. 1 Aralık 2022 tarihinde https://www.tekirdag.bel.tr/hizmetler_tumu adresinden erişilmiştir.

kategorilerinden olan “deprem, yangın ve sel bilgilendirme mesajı”nı kapsayan herhangi bir sekmesinin olmaması verilerin toplanmasını zorlaştırmıştır. Bu bağlamda afet süreçlerinden nasıl korunulacağı, netür önlemler alınabileceği gibi bilgilere erişebilmek amacıyla belediyenin Stratejik Planları ve Faaliyet Raporları incelenerek veri elde edilmeye çalışılmıştır. Diğer yandan afete ilişkin hizmetleri kurumsal web sitesinin “Duyurular” ve “Haberler” başlığı altında erişime sunan belediyeler olduğu gözlemlenmiştir. Fakat her yeni duyuru ve haberde afet hizmetleri bir basamak alta ineneğinden vatandaşın erişimi noktasında yeterli nitelikte olmadıkları kayıt altına alınmıştır. Kurumsal web sitesinde afet koordinasyon merkezi sekmesi bulunan kimi belediyelerin herhangi bir iletişim bilgisine yer vermediği gözlemlenmiştir. Ayrıca zabita iletişim bilgilerine yer veren çoğu belediye afet süreçlerinde zabitanın rolüne yönelik bir bilgilendirme yapmamıştır. Bu durumlar araştırmanın sınırlılıklarını oluşturmaktadır.

Sonuç ve Öneriler

Bu araştırma büyükşehir belediyelerinin vatandaşta sunduğu afet hizmetlerini değerlendirme amacı taşımamaktadır. Belediyelerin web siteleri afet hizmet kalitesini ölçme amacıyla incelenmemiştir. Araştırmanın amacı, yapılan afet faaliyetlerinin belediyelerin web sitesi üzerinden vatandaşın ulaşabileceği nitelikte olup olmadığını kayıt altına almak, bilgilendirmelerin ve çalışmaların afet yönetimi kapsamında hangi kategoriler odaklı yapıldığını analiz etmektir.

Yapılan incelemeler ve analizler sonucunda, belediyelerin afet yönetimi ve afet hizmetleri kapsamında web sitelerini revize etmesi yönünde içerik üreticilerine şu önerilerde bulunulabilir:

Ana sayfada, vatandaş yangın, deprem ve sel/su taşkını durumlarından nasıl korunacağı ve bu durumlarda neler yapacağı bilgilerine yönlendiren bir afet bilgilendirme sekmesi yer almalıdır.

Belediyelerin sadece afet hizmetlerine ait bilgilerin paylaştığı bir “Afet Hizmetleri” sekmesi bulunmalıdır.

Belediyelerin hızlı erişimlerinde İtfaiye, Zabita ve AKOM’un iletişim bilgilerine yer verilmelidir.

Vatandaşın afet ve zabita ilişkisinden haberdar

olması amacıyla zabita iletişim bilgilerinin yanında afet süreçlerindeki rolü de ifade edilmelidir.

Web sitesinin ana sayfasında afet öncesi ve sonrası koordinasyon, müdahale ve işbirliğini organize eden Afet Koordinasyon Merkezi (AKOM) bulunmalıdır.

Ana sayfada ulaşılamayan afet hizmetleri için haberler sayfasında “afet, yangın, deprem” aramaları yapılabilmesi amacıyla arama butonu bulunmalıdır.

Vatandaşların afet süreçlerinde nerede toplanacağını bilmesi afet kriz yönetimini sağlamaktadır. Bu nedenle belediyelerin web sitelerinde toplanma alanları sekmesine yer verilmelidir.

Araştırma sonucunda belediyelerin websitelerinde afet yönetimi ve afet hizmet faaliyetlerine ilişkin tanıtım ve bilgilendirmelerinin ana sayfada bulunmamasından kaynaklı olarak erişilebilir nitelikte olmadığı kayıt altına alınmıştır. Afet yönetimi ve afet hizmet kategorilerinin çoğunlukla belediyelerin web sitelerinin haberler ve duyurular başlığı altında sunulduğu tespit edilmiştir. Bunun yanında bazı belediyelerde afete ilişkin hizmet ve bilgilere daire başkanlıkları ya da şube müdürlükleri sekmesinden ulaşıldığı gözlemlenmiştir. Özellikle zabita ve itfaiye daire başkanlıkları verilmiş; fakat zabitanın afet süreçlerindeki rolü hakkında vatandaş bilgilendirici bir mesaja ulaşılamamıştır. Belediyelerin çoğunda afet hizmetlerine Stratejik Plan ve Faaliyet Raporları üzerinden ulaşılmış, fakat bu durumun vatandaş için kolay erişilebilir olmadığı kayıt altına alınmıştır. Bu bağlamda belediye web sitelerinin ana sayfalarında “afet hizmeti” ve “afet yönetimi” sekmelerine yer vermeleri, erişilebilirliği dikkate almaları hem vatandaş hem de o bölgenin afet süreçlerinin iyi yönetilmesi noktasında önemli olacaktır.

Araştırma sonucunda Denizli ve Trabzon Büyükşehir Belediyesi olmak üzere yalnızca iki büyükşehir belediyesinin web sitesinde sel/su taşkını bilgilendirme mesajına ulaşılmaktadır. Bu sayı, belediyelerin web sitelerinin özellikle sel/su taşkını bilgilendirmesinde yeterli olmadığını göstermektedir. Bilindiği üzere Türkiye, gerek jeolojik özellikleri gerek iklimi nedeniyle sel riski ile karşı karşıya olan bir ülkedir (Özcan, 2006:

45). Özellikle Doğu Karadeniz ve Batı Akdeniz başta olmak üzere kısa süreli yağışlarda tüm kıyı bölgelerimizde sel riski bulunmaktadır (Kömüşçü ve Ceylan 2004: 235). Türkiye için bu denli önem arz eden ve risk barındıran sel afeti hakkında, bilgilendirme mesajlarının ve verilen hizmetlerin belediyelerin web sitelerinde bulunmasına önem gösterilmelidir.

Afetlerin son yıllarda hızlı bir artış seyretmesi belediyelerin afet yönetimi sorumluluğunu arttırmaktadır. Çağın dijital yönü sorumlulukların dijital ortamlara taşınmasını gerekli kılmaktadır. Bu nedenle belediyeler bu değerlendirmeleri göz önüne alarak web sitelerini revize etmeli, afet başlığına ayrı bir önem vermelidir. Özellikle son zamanlarda ülkemizde deprem, sel, yangın gibi afetlerin sıklıkla yaşanması, vatandaşın afet yönetimi, afet hizmetleri, iletişim bilgileri ve toplanma alanları gibi bilgilere belediyelerin web sitesinden erişebileceği beklentisini doğurmaktadır.

Kaynaklar

- Acılar, A. (2012). Küçük Şehir Belediyelerinde Web Sitesi ve E-Belediye Kullanımı: Bilecik Belediyesi Örneği. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, (32): 126-130
- Adana Büyükşehir Belediyesi. (t.y.) 28 Kasım 2022 tarihinde <https://www.adana.bel.tr/tr> adresinden erişilmiştir.
- AFAD. (2021). *2020 Yılı Doğa Kaynaklı Olay İstatistikleri*, Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı. <https://www.afad.gov.tr/kurumlar/afad.gov.tr/e-Kutuphane/atistikler/2020yilidogakaynakliolayistatistikleri.pdf> adresinden erişilmiştir.
- Akman, İ., Yazıcı, A., Mishra, A., & Arifoğlu, A. (2005). E-government-A global view and an empirical of some attributes of citizens evaluation of some attributes of citizens. *Government Information Quarterly*, 2(22): 239-257.
- Akyel, R. (2005). Türkiye Kamu Yönetiminde Afet Yönetimi. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 14(1), 15-29.
- Akyıldız, F. (2012). Belediye Hizmetleri ve Vatandaş Memnuniyeti: Uşak Belediyesi Örneği. *Journal*

of Yasar University, 26(7), 4415-4436.

- Alat, B. (2018). Türkiye'de İl Belediye Web Sitelerinin İşlevselliği Üzerine Bir Araştırma. *Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 28(1), 93-114.
- Alodalı, F. B., Tuncer, A., Usta, S., & Halis, M. (2012). Yerel Yönetimlerde E-Belediyecilik Uygulamaları: Akdeniz Bölgesi Örneği. *Manas Sosyal Araştırma Dergisi*, 1(1): 83-95.
- Alpmala, Muhammet Esat (2017) Kurumsal İletişim Bağlamında Kurumsal Web Sitelerin İncelenmesi: Büyükşehir Belediyeler Örneği Konya ve Viyana Büyükşehir Belediyeleri Karşılaştırması, [Yüksek Lisans Tezi, Konya Karatay Üniversitesi].
- Ankara Büyükşehir Belediyesi. (t.y.) *Yangın tedbirleri*. 1 Aralık 2022 tarihinde <https://www.ankara.bel.tr/ankara-itfaiyesi/yanigin-tedbirleri> adresinden erişilmiştir.
- Ankara Büyükşehir Belediyesi. (t.y.) *Toplanma alanları*. 1 Aralık 2022 tarihinde <https://www.ankara.bel.tr/toplanma-alanlari> adresinden erişilmiştir.
- Antalya Büyükşehir Belediyesi. (t.y.) *Zabıta Hizmetleri*. 1 Aralık 2022 tarihinde <https://www.antalya.bel.tr/Hizmetlerimiz/Zabita-Hizmetleri> adresinden erişilmiştir.
- Arik, A. (1992). Psikolojide Bilimsel Yöntem. İstanbul.
- Aydın Büyükşehir Belediyesi. (t.y.) *Kurumsal Yapı*. 29 Kasım 2022 tarihinde <https://aydin.bel.tr/detail/4353/kurumsal-yapi> adresinden erişilmiştir.
- Babbie, E. (2004). The practice of social research. (10. Basım). Wadsworth/Thompson: Belmont.
- Balıkesir Büyükşehir Belediyesi. (t.y.) 1 Aralık 2022 tarihinde <https://www.balikesir.bel.tr/> adresinden erişilmiştir.
- Belediye Kanunu (2005, 13 Temmuz). *5393 Sayılı Belediye Kanunu*. <https://www.mevzuat.gov.tr/mevzuatmetin/1.5.5393.pdf>
- Bursa Büyükşehir Belediyesi. (t.y.) *İtfaiye*. 1 Aralık 2022 tarihinde <https://www.bursa.bel.tr/hizmet-kat/itfaiye-24> adresinden erişilmiştir.
- Cavalic, A. (2015). Crisis Communication and the Internet. Conference: 4th International Scientific Conference "Economy of Integration"- ICEI 2015: Tuzla

- Demirci, A. & Karakuyu, M. (2004). Afet Yönetiminde Coğrafi Bilgi Teknolojilerinin Rolü. *Doğu Coğrafya Dergisi* 9(12), 67-101.
- Denizli Büyükşehir Belediyesi. (t.y.) 1 Aralık 2022 tarihinde <https://www.denizli.bel.tr/> adresinden erişilmiştir.
- Diyarbakır Büyükşehir Belediyesi. (t.y.) *Stratejik Plan*. 29 Kasım 2022 tarihinde <https://www.diyarbakir.bel.tr/bilgi-bankasi/1/stratjik-plan.html> adresinden erişilmiştir.
- Doğmuş, E. & Kırca, S. (2022). Web Sitelerinin Tanıtma Aracı Olarak Kullanımı: Belediyeler Üzerinden Bir Analiz. *Pamukkale Üniversitesi İletişim Bilimleri Dergisi*, 1(1), 25-46.
- Drabek, T. E. (1996). *Disaster Evacuation Behavior: Tourists and Other Transients*. Boulder, Colorado: Institute of Behavioral Science, University of Colorado
- EM-DAT. (2021). Cred Crunch 62 - 2020 Annual Report, Centre for Research on the Epidemiology of Disasters (CRED) <https://www.emdat.be/cred-crunch-62-2020-annual-report-0> adresinden erişildi.
- Erdal, M. (2002). "Elektronik Bilgi Çağında Kamu Yönetimi ve Bir Yerel Yönetimi Uygulaması: İstanbul Büyük Şehir Belediyesi", ss.165-180, 1. Bilgi Ekonomi ve Yönetim Kongresi Tebliğler Kitabı, 10-11 Mayıs 2002, Kocaeli Üniversitesi (İzmit).
- Ergünay, O. (1998). Acil Yardım Planlama ve Afet Yönetimi. *Ankara: Bayındırlık ve İskân Bakanlığı Afet İşleri Genel Müdürlüğü*.
- Ergünay, O. (2002). *Afete Hazırlık ve Afet Yönetimi*. Ankara: Türkiye Kızılay Derneği Genel Müdürlüğü Afet Operasyon Merkezi (AFOM).
- Ersoy, Ş. (2016). *2015 Yılında Doğa Kaynaklı Afetleri "Dünya ve Türkiye"*. M. Nurlu., Ş. Ersoy., B. Özmen., B. Tekin., A. Özacar., K. Kuterdem., K. Yılmaz., C. Erkmen (Eds.), TMMOB Jeoloji Mühendisleri Odası Doğa Kaynaklı Afetler ve Afet Yönetimi Çalışmaları Grubu.
- Erzurum Büyükşehir Belediyesi. (t.y.) *Daire Başkanlıklarımız*. 28 Kasım 2022 tarihinde https://www.erkurum.bel.tr/IcerikDetay-daire_baskanliklarimiz/6048/1.html adresinden erişilmiştir.
- Eskişehir Büyükşehir Belediyesi. (t.y.) *İstatistiklerle Eskişehir*. 28 Kasım 2022 tarihinde <https://www.eskisehir.bel.tr/istatistiklerle-eskisehir> adresinden erişildi.
- Gaziantep Büyükşehir Belediyesi. (t.y.) *Deprem*. 28 Kasım 2022 tarihinde <https://www.gaziantep.bel.tr/tr/arama?q=deprem> adresinden erişildi.
- Gerdan, S. (2019). Yerel Yönetimlerde Afet Zararlarının Azaltılması Çalışmalarına Genel Bir Bakış. *The Journal of Social Science*, 3(5), 267-276.
- Grier, C. F. & Moreland, K. D. (2003). United Airlines' and American Airlines' online crisis communication following the September 11 terrorist attacks. *Public Relations Review*, 29(4), 427-441.
- Guba, E. G. (1981). Criteria for Assessing the Trustworthiness of Naturalistic Inquiries. *Educational Communication and Technology*, 29(2), 75-91.
- Güçdemir, Y. (2010). *Sanal Ortamda İletişim Bir Halkla İlişkiler Perspektifi*. İstanbul, Türkiye.
- Güler, B. A. (2004). Kent Yönetimi Modeli Olarak Belediye Sistemi. *Görüş Dergisi*, 3, 24-30.
- Güler, H. H. (2008). *Zarar Azaltmanın Temel İlkeleri*. M. Kadioğlu ve E. Özdamar (Eds.), *Afet Zararlarını Azaltmanın Temel İlkeleri*, (35-50). Ankara: Japonya Uluslararası İş Birliği Ajansı (JICA) Türkiye Ofisi.
- Hatay Büyükşehir Belediyesi. (t.y.) *İçerik*. 1 Aralık 2022 tarihinde <https://hatay.bel.tr/icerik/hbb-sel-ve-tasakinlarin-yasanmaması-icin-tedbirler-alıyor> adresinden erişilmiştir.
- Henden, H. B. & Henden, R. (2005). Yerel Yönetimlerin Hizmet Sunumlarındaki Değişim ve E-belediyecilik. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 4(14), 48-66.
- İlgın, H. Ö. & Ulupınar, Ş. C. (2020). Bir Tanıtım Aracı Olarak Web Sitelerinin Etkinliği; Büyükşehir Belediyelerinin Sosyal Hizmet ve Sosyal Sorumluluk Uygulamaları. *JOEEP: Journal of Emerging Economies and Policy*, 5(2), 108-120.
- İstanbul Büyükşehir Belediyesi. (t.y.) *E-belediye Hizmetleri*. 1 Aralık 2022 tarihinde <https://ibb.istanbul/icerik/e-belediye-hizmetleri> adresinden erişilmiştir.

- İstanbul Büyükşehir Belediyesi. (t.y.) *Acil Hizmetler*. 1 Aralık 2022 tarihinde <https://ibb.istanbul/icerik/acil-hizmetler> adresinden erişilmiştir.
- İstanbul Büyükşehir Belediyesi. (t.y.) *Hizmetler*. 30 Kasım 2022 tarihinde, <https://www.ibb.istanbul/icerik/hizmetler> adresinden erişilmiştir.
- İzmir Büyükşehir Belediyesi. (t.y.) *Merkez-1 Telsiz Acil Destek*. 1 Aralık 2022 tarihinde <https://www.izmir.bel.tr/tr/Merkez-1TelsizAcilDestek/40/309> adresinden erişilmiştir.
- İzmir Büyükşehir Belediyesi. (t.y.) 30 Kasım 2022 tarihinde <https://www.izmir.bel.tr/> adresinden erişilmiştir.
- 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. (t.y.) 01 Aralık 2022 tarihinde <https://kahramanmaras.bel.tr/> adresinden erişilmiştir.
- Karakaya, O. & Gaytancıoğlu, K. (2017). 6360 Sayılı Kanunla Kurulan Büyükşehirlerde Dijitalleşme Çabaları: Tekirdağ Büyükşehir Belediyesi Örneği. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 22 (Kayfor 15 Özel Sayısı), 1491-1504.
- Kayseri Büyükşehir Belediyesi. (t.y.) *Hizmet Birimleri*. 1 Aralık 2022 tarihinde <https://www.kayseri.bel.tr/hizmet-birimleri> adresinden erişilmiştir.
- Kayseri Büyükşehir Belediyesi. (t.y.) 01 Aralık 2022 tarihinde <https://www.kayseri.bel.tr> adresinden erişilmiştir.
- Kocaeli Büyükşehir Belediyesi. (t.y.) *Deprem*. 01 Aralık 2022 tarihinde, <https://www.kocaeli.bel.tr/tr/main/search?m-search=deprem&search-kategori> adresinden erişildi.
- Konya Büyükşehir. (t.y.) *Arama*. 01 Aralık 2022 tarihinde <https://www.konya.bel.tr/arama.php> adresinden erişildi.
- Kömüççü, A. Ü. & Ceylan, A. (2004). Yağış Şiddeti ve Tekerrür Periyotlarına Göre Türkiye'de Sel ve Taşkın Oluşumuna Eğilimli Alanların Belirlenmesi, *IV. Ulusal Hidroloji Kongresi*, 23-25 Haziran 2004, İTÜ Süleyman Demirel Kültür Merkezi, İstanbul.
- 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, 1 Aralık 2022 tarihinde <https://www.malatya.bel.tr/?s=deprem> adresinden erişildi.
- Manisa Büyükşehir Belediyesi. (t.y.) *Duyurular*. 1 Aralık 2022 tarihinde <https://www.manisa.bel.tr/Duyurular/> adresinden erişilmiştir.
- Mardin Büyükşehir Belediyesi. (t.y.) *Mardin Büyükşehir Belediyesi 2020 Faaliyet Raporu*. 1 Aralık 2022 tarihinde <http://www.mardin.bel.tr/mardin-buyuksehir-belediyesi-2020-faaliyet-raporu> adresinden erişilmiştir.
- Memiş, L. & Babaoğlu, C. (2020). Afet Yönetimi ve Teknoloji. M. Yaman. & E. Çakır (Editörler), *Farklı Boyutlarıyla Afet Yönetimi* (s. 163—178), Ankara: Nobel Yayıncılık.
- Mersin Büyükşehir Belediyesi. (t.y.) 1 Aralık 2022 tarihinde <https://www.mersin.bel.tr/> adresinden erişilmiştir.
- Muğla Büyükşehir Belediyesi. (t.y.) 1 Aralık 2022 tarihinde <https://www.mugla.bel.tr/> adresinden erişilmiştir.
- Neumayer, E. & Plümpert, T. (2007). The Gendered Nature of Natural Disasters: The Impact of Catastrophic Events on the Gender Gap in Life Expectancy, 1981-2002. *Annals of the Association of American Geographers*, 97(3): 551-566. doi:10.1111/j.1467-8306.2007.00563.x
- Ordu Büyükşehir Belediyesi. (t.y.) *Plan-Program Raporlar*. 01 Aralık 2022 tarihinde <https://www.ordu.bel.tr/Kurumsal/Plan-Program-Raporlar/12> adresinden erişilmiştir.
- Ökten, S. (2012). Konya Büyükşehir Belediyesi ve Afet Yönetimi. *Uşak Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 5(1), 116-139.
- Özcan, E. (2006). Sel olayı ve Türkiye. *Gazi Üniversitesi Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 26(1), 35-50.
- Özer, A. (2006). Kamu Yönetiminde Kimlik Bunalımı Üzerine Değerlendirmeler. *Sayıştay Dergisi*, (61) 3-22.

- Özmen, B., Nurlu, M., Kuterdem, K., ve Temiz, A. (2005). Afet Yönetimi ve Afet İşleri Genel Müdürlüğü. *Deprem Sempozyumu*, Kocaeli, s.1472-1474.
- Özüpek, M, N. (2010). Belediyelerin Hakla İlişkiler Çalışmalarında İnternet Kullanımı: Büyükşehir Belediyeleri Web Siteleri Üzerine Uygulamalı Bir Çalışma. *Selçuk İletişim*, 6(3), 198-205.
- Pektaş, E. K. & Demirkol, A. (2017). Belediye Yönetimlerinde İtfaiye Hizmetleri ve İtfaiye Hizmetlerinde Yeniden Yapılanma. Mediterranean International Congress on Social Sciences (MECAS). ss. 167-180.
- Polat, R. K. (2006). *E-Belediyecilik Kılavuzu Yerel Yönetim Vatandaş Etkileşimi*, İstanbul: TASAM Yayınları
- Resmi Gazete. (2004, 23 Temmuz). *Büyükşehir Belediyesi Kanunu*. <https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2004/07/20040723.htm>
- Resmi Gazete. (2021, 18 Aralık). *Belediye Zabıta Yönetmeliğinde Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik*. <https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2021/12/20211218-7.htm>
- Sakarya Büyükşehir Belediyesi. (t.y.) *Zabıta Dairesi Başkanlığı*. 1 Aralık 2022 tarihinde <https://www.sakarya.bel.tr/tr/Daire-Baskanligi/zabita-dairesi-baskanligi/15> adresinden erişilmiştir.
- Samsun Büyükşehir Belediyesi. (t.y.) *İtfaiye Dairesi Başkanlığı*. 1 Aralık 2022 tarihinde <https://samsun.bel.tr/birim/itfaiye-dairesi-baskanligi> adresinden erişilmiştir.
- Sylves, R. T. (1996). *The Political Policy Basis of Emergency Management*, New York: FEMA.
- Şanlıurfa Büyükşehir Belediyesi. (t.y.) *İtfaiye Dairesi Başkanlığı*. 1 Aralık 2022 tarihinde, <https://www.sanlıurfa.bel.tr/birim/10/144/itfaiye-dairesi-baskanligi> adresinden erişilmiştir.
- Şengün, H. & Temiz, A. (2007). "Afet Yönetimi ve Karabük", *Afet Sempozyumu Bildiriler Kitabı*, TMMOB İnşaat Mühendisleri Odası, Ankara: Mattek Matbaacılık, 261-278.
- Tekirdağ Büyükşehir Belediyesi. (t.y.) 1 Aralık 2022 tarihinde <https://afet.tekirdag.bel.tr/> adresinden erişilmiştir.
- Tekirdağ Büyükşehir Belediyesi. (t.y.) *Hizmetler*. 1 Aralık 2022 tarihinde https://www.tekirdag.bel.tr/hizmetler_tumu adresinden erişilmiştir.
- Tortop, N., Aykaç, B., Yayman, H., & Özer, M. A. (2008). *Mahalli İdareler* (2. Baskı). Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Trabzon Büyükşehir Belediyesi. (t.y.) *İtfaiye*. 1 Aralık 2022 tarihinde <https://www.trabzon.bel.tr/Web/itfaiye> adresinden erişilmiştir.
- Türkiye İstatistik Kurumu [TÜİK]. (2019). *Hanehalkı Bilişim Teknolojileri (BT) Kullanım Araştırması*, [https://data.tuik.gov.tr/Bulten/Index?p=Hanehalki-Bilisim-Teknolojileri-\(BT\)-Kullanim-Arastirmasi-2019-30574](https://data.tuik.gov.tr/Bulten/Index?p=Hanehalki-Bilisim-Teknolojileri-(BT)-Kullanim-Arastirmasi-2019-30574)
- Türkiye İstatistik Kurumu [TÜİK]. (2021). *Hanehalkı Bilişim Teknolojileri (BT) Kullanım Araştırması*, [https://data.tuik.gov.tr/Bulten/Index?p=Hanehalki-Bilisim-Teknolojileri-\(BT\)-Kullanim-Arastirmasi-2021-37437](https://data.tuik.gov.tr/Bulten/Index?p=Hanehalki-Bilisim-Teknolojileri-(BT)-Kullanim-Arastirmasi-2021-37437)
- Ulusoy, A. & Çobanoğulları, G. (2013). "Trabzon Belediyesi Örneğinde E-Belediyecilik Uygulamaları: Trabzon", *Türk İdare Dergisi*, 477(1): 269-284.
- Van Büyükşehir Belediyesi. (t.y.) *Strateji*. 1 Aralık 2022 tarihinde <https://van.bel.tr/Strateji.html> adresinden erişilmiştir.
- Yavaş, H. (2001), "Doğal Afet Yönetimi ve Yerel Gündem 21 Çalışmaları Kapsamında İzmir'de Deprem Riski", Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, İzmir, 3(3), 118-138.
- 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*, 3(1), 49-60.

Extended Abstract

Integrating disaster and emergency plans made in today's digital age into technological environments is important in terms of efficiency of municipalities' activities and ease of access for local people. In this context, the study aimed to evaluate whether disaster services are provided on the websites of metropolitan municipalities and the accessibility of local people to disaster-related information, plans, designated gathering areas. Within the scope of the study, the websites of 30 Metropolitan Municipalities operating in Turkey were examined and the existence of disaster management and disaster services categories were analyzed.

In general, the aim of the research is to examine the websites of metropolitan municipalities as a public service tool in terms of accessibility of disaster services to citizens and to determine which categories of disaster information are focused within the scope of disaster management. The sample of the research covers 30 metropolitan municipalities, and the purposeful sampling method was preferred. Content analysis, one of the qualitative research methods, was determined as the method of this research. In this context, the study of content analysis as a tool in the web site of the Metropolitan Municipality public service for 30 assessments of Disaster Services; under the category of Disaster Management earthquake, fire, flood information message; Disaster Services under the category of earthquake, fire, flood, Police Services, and Disaster Coordination Centre of the categories examined.

The analyzes carried out by two researchers simultaneously between 28 November and 5 December were recorded in tables in the Excell program. Attention was paid to ensure the validity and reliability conditions of the research, and compliance with the criteria of consistency, credibility and objectivity in the reliability and validity model of Guba (1981: 81). The simultaneous execution of the study by two researchers provided the criteria of consistency, the data obtained from the analyzes in the article, credibility, and the fact that the researchers showed an objective attitude and did not include their personal opinions.

The fact that most municipalities do not have any tabs covering the "Disaster Management" and "earthquake, fire and flood information message", which is one of the disaster management categories, made it difficult to collect data. In this context, to access information such as how to be protected from disaster processes and what kind of measures can be taken, the Strategic Plans and Activity Reports of the municipality were examined, and data were tried to be obtained. On the other hand, it has been observed that there are municipalities that offer disaster-related

services under the headings of "Announcements" and "News" on the corporate website. However, since disaster services will go down one step in each new announcement and news, it has been recorded that they are not of sufficient quality in terms of citizen's access. It has been observed that some municipalities that have a disaster coordination center tab on their corporate website do not include any contact information.

As a result of the examinations and analyzes made, the following suggestions can be made to content producers for municipalities to revise their websites within the scope of disaster management and disaster services:

I. On the homepage, there should be a disaster information tab that directs citizens to information on how to protect themselves from fire, earthquake, and flood/flood situations and what to do in these situations.

II. Municipalities should have a "Disaster Services" tab where information on disaster services is shared.

III. Contact information of Fire Brigade, Police and AKOM should be included in the quick access of municipalities.

IV. For the citizens to be aware of the relationship between the disaster and the municipal police, their role in the disaster processes should be expressed as well as the contact information of the municipal police.

V. Disaster Coordination Center (AKOM), which organizes pre-disaster and post-disaster coordination, response, and cooperation, should be located on the home page of the website.

VI. For disaster services that cannot be reached on the main page, there should be a search button on the news page to search for "disaster, fire, earthquake".


VII. Knowing where citizens will gather in disaster processes provides disaster crisis management. For this reason, the meeting areas tab should be included in the websites of the municipalities.


As a result of the research, it has been recorded that the advertisements and information on disaster

management and disaster service activities on the websites of municipalities are not accessible due to the absence of them on the main page. It has been determined that disaster management and disaster service categories are mostly presented under the title of news and announcements on the websites of municipalities. In addition, it has been observed that in some municipalities, disaster-related services and information can be accessed from the departments or branch offices. In particular, the police and fire departments were given; However, a message informing the citizens about the role of the municipal police in disaster processes could not be reached. In most of the municipalities, disaster services were accessed through the Strategic Plan and Activity Reports, but it was noted that this situation was not easily accessible to the citizens. In this context, it will be important for the municipality websites to include “disaster service” and “disaster management” tabs on their home pages and to consider accessibility, both for the citizens and for the good management of the disaster processes of that region. As a result of the research, only two metropolitan municipalities, Denizli and Trabzon Metropolitan Municipality, have access to flood/flood information messages on their websites. This number shows that the websites of municipalities are not sufficient to inform especially about floods. As it is known, Turkey is a country that faces the risk of flooding due to its geological characteristics and climate. There is a risk of flooding in all our coastal regions during short-term precipitation, especially in the Eastern Black Sea and Western Mediterranean. It should be paid attention to include information messages and services on the websites of the municipalities about the flood disaster, which is of such importance and risk for Turkey.

Yazar Bilgileri

Author details

1-Doç. Dr. Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi İletişim Fakültesi, Halkla İlişkiler ve Reklamcılık Bölümü, E-posta: hicranilgin@comu.edu.tr, 

2-Yüksek Lisans Öğrencisi, Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Disiplinlerarası Kadın ve Aile Çalışmaları Bölümü, E-posta: damlakaragil@gmail.com, 

Destekleyen Kurum/Kuruluşlar

Supporting-Sponsor Institutions or Organizations:

Herhangi bir kurum/kuruluştan destek alınmamıştır. None

Çıkar Çatışması

Conflict of Interest

Herhangi bir çıkar çatışması bulunmamaktadır. None

Katkı Oranı

Author Contribution Percentage

Birinci yazar %	First Author %	50
İkinci yazar %	Second Author %	50

Kaynak Göstermek İçin

To Cite This Article

Ilgin, H.Ö., Karagül, D. (2023). Kamu Hizmet Aracı Olarak Web Siteleri; Büyükşehir Belediyelerinin Afet Hizmetlerinin Değerlendirilmesi. *Yeni Medya*, (14), 76-95. <https://doi.org/doi.org/10.55609/yenimedya.1222539>