

Türkiye’de Yerel Yönetimlerin E-Devlet Uygulamaları Kapsamında Büyükşehir Belediyeleri Web Sitelerinin İşlevselliği

Giriş

Modern dönemde kamu hizmetlerinin sunumu ile ilgili yöntem tartışmalarının seyri yüzyılı aşkın bir geçmişe dayanmaktadır. Kamu yönetimi ile ilgili kavramsal yaklaşımlar dünyada meydana gelen gelişmelerle paralellik arz eder. 1929 ekonomik buhranı, 1945 II. Dünya Savaşı sonrası yenedünya düzeni, 1970 tekrar petrol krizi ile hareketlenen ekonomik kriz ortamı, 1980 sonrası başlayan küreselleşme dalgasının, Sovyetler Birliği’nin dağılmasıyla 1990 sonrası hız kazanıp, dünya üzerinde hızlı değişme ve gelişmelere sahne olması. Klasik Kamu Yönetimi, Kamu İşletmeciliği, Yeni Kamu Yönetimi, Yeni Kamu İşletmeciliği, Yönetişim, İyi Yönetişim gibi yöntem ve kavramsallaştırma çabaları yukarıda zikredilen dünyadaki kırılmaların oluşturduğu veya zorladığı süreçlere denk düşmektedir.

Yukarıdaki değişim kırılmalarına denk gelen dönemlerde; yirmi birinci yüzyılın son çeyreğinde başlayan bilgi teknolojileri, iletişim ve telekomünikasyon alanındaki gelişmeler, kamu yönetiminin faaliyet alanında ve kamu hizmetlerinin sunulmasında birçok yeniliği beraberinde getirmiştir. İnternet ve intranet ortamındaki bilgi alışverişi ve bilgi paylaşımı, elektronik veri transferi ile birlikte, birçok kamu hizmeti de kamu görevlileri eliyle yürütülmekten çıkmış ve elektronik ortamda gerçekleşmeye başlamıştır.

Bilgi çağında vatandaşların hizmetlere daha kolay ulaşımını sağlamanın yanı sıra devlete artık sanal dokunarak “devlet” algısında da yaşanacak bu değişim, internet devrimi olarak gündemde yerini almıştır. “Elektronik devlet” ya da kısaca “e-devlet” dediğimiz uygulamaya geçilmesi ile birlikte birçok kamu hizmetinin niteliği fonksiyonel olarak da değişim göstermiştir. Bundan sonraki süreçte muhtelemen teknolojinin de her geçen gün farklı şekil ve yöntemlerle gelişme göstermesine paralel olarak, bu alanda hizmet görmenin avantaj ve dezavantajlarını, hukuk ve güvenlik sorununu ve handikapları üzerine tartışmalar devam edecektir. Bir yönetim felsefesi olarak “yönetişim” kavramının sık tartışıldığı döneme denk gelmesi –birbirlerine alternatif yöntemler olmamakla birlikte, birinin gelişimi diğerini de etkileme ihtimali yüksektir– e- devlet yaklaşımının hızlı mesafe almasına önayak olmuştur.

Biz bu çalışmamızda, e-devlet uygulamasını yerel yönetimler üzerinde etkisinden özelde Türkiye'deki Büyükşehir Belediyelerinin web sitelerinin işlevselliği üzerine ampirik bir araştırma çalışması olarak ele alacağız. Vatandaşların yönetime katılımının en yakın olduğu, birebir ilişkiye girebildiği kurumlar olarak belediyeler ile kurduğu ilişki, belediyelerin ve hizmetlerinin önemini arttırmaktadır. Araştırma, mevcut on altı Büyükşehir Belediyesine ilave olarak 5776 sayılı kanunla Mart 2014 yılı itibari ile Büyükşehir Belediyesi olma hüviyeti kazanacak on dört İl Belediyesinin web sitelerindeki e-devlet hizmetlerinin niceliği ve niteliği üzerine olacaktır.

E-Devlet

Çalışmanın başında e-devlet ile ilgili tanımlamalar, gelişimi ve genel yaklaşımlar üzerinde kısmen durmak e-devlet'ten beklediklerimiz üzerinde ortak bir kanaate varmak açısından faydalı olacaktır. Genel bir kavram olarak "dijital devlet" olarak da bilinen "elektronik-devlet" veya "e-devlet" kavramı, kamu bilgi ve hizmetlerinin bilgi ve iletişim teknolojileri yardımı ile sağlanması anlamıyla kamu yönetimi yazınında yerini almıştır.

Brown ve Brudney ise e-devleti kamu bilgi ve hizmetlerine erişim ve bu bilgi ve hizmetlerin yaygın ve etkin bir biçimde sunulması için teknolojinin ve özellikle web-tabanlı uygulamaların kullanımı olarak tanımlanmakta ve bu bağlamda e-devlet çabalarını devletten vatandaşa (D-V), devletten devlete (D-D) ve devletten özel sektöre (D-ÖS) olmak üzere üç ana sınıfa ayırmaktadırlar. Bu üç ana sınıfa iki tane daha eklemek mümkündür: Vatandaştan vatandaşa olan kamusal içerikli iletişimler (V-V) ve devlet ile sivil toplum örgütleri arasındaki iletişim (D-ST). (Yıldız, 2003)

E-Devlet uygulamalarının gelişmesi, yönetim kavramının ve sivil toplum düşüncesinin gelişmesine katkıda bulunmuştur. E-Devlet ile birlikte, bireyler yönetimin bir parçası olmakla kalmamış; hizmeti talep eden, yönlendiren, değerlendiren ve sonuçlarını kamuoyu ile paylaşan bir niteliğe ulaşmıştır. Kamu hizmetinin belirlenmesinde artık vatandaşların taleplerinin öncelendiği süreçler ön plana çıkmaya başlamıştır. Özellikle yerel yönetimlerde vatandaşların tercihleri kamu hizmetlerinin niteliğinin ve kalitesinin belirleyicisi olmuştur.

Bilişim ve iletişim teknolojilerinin gelişimi, küreselleşmenin etkileri ve bu iki dinamiğin bileşiminden doğan "ağ ekonomileri", toplumsal boyutta da kaçınılmaz bir paradigma dönüşümüne yol açmıştır. Bu, zamanımıza damgasını vuran ve "enformasyon devrimi", "bilgi toplumu" gibi nitelendirmelerle tanımlanan dönüşümdür. Bilgi sermayenin, bilgi dolaşımı ise ekonomik faaliyetin temeline yerleşmekte, bir ağ yapılanmasıyla dünyayı kuşatan bu dolaşım, salt ekonomiyle sınırlı kalmamakta, toplumsal ilişkilerin kurduğu ağlara egemen olan etkileşim boyutunun sunduğu artı değerle birlikte gelişmektedir. Bu sosyoekonomik dönüşüm, yönetim biçimlerini, dolayısıyla devletin işleyiş mekanizmalarını da doğrudan etkilemektedir. (Uçkan, 2002)

Bilişim ve iletişim teknolojilerinin gelişimi bir yandan küresel ağlarla ekonomik faaliyetlerin dolaşım yeteneğini artırmış, öte yandan bireylerin bilgi edinme ve iletişim yeteneklerini de

zenginleştirerek yönetsel süreçlere katılım açısından yepyeni imkânlar sunan bir süreci hızlandırmıştır.

Söz konusu süreç, yönetim anlayışının bir parçası olarak, devletin yurttaşlara kaliteli hizmet veren bir kurum olarak konumlanmasını ve bu konumlanmanın yukarıda söz edilen küresel gelişmede önemli bir rol oynayan bilişim ve iletişim teknolojileri ile daha “gerçekleşebilir” hale gelmesini sağlamıştır. Bu bakımdan, bilişim ve iletişim teknolojilerinin gelişimi, özellikle de internet adı verilen küresel iletişim ağı, yönetim sürecini geliştirecek, kamu yönetimini etkili ve verimli kılacak, katılımcı ve etkin demokrasiye yeni imkânlar sunacak bir modelin ortaya çıkmasına yol açmıştır. Bu modelin adı “e-devlet”tir. (Uçkan, 2002)

Tablo 1: Elektronik Kamu Hizmetleri Kullanım Alanları*

Kullanım Alanları	Bilgi Verme Hizmetleri	İletişim Hizmetleri	On-Line İşlem Hizmetleri
Günlük Yaşam	<ul style="list-style-type: none"> • İş hayatı • Konut • Eğitim • Sağlık • Kültür • Ulaşım • Çevre vs. Hakkında bilgiler 	<ul style="list-style-type: none"> • Günlük yaşama ilişkin konularda danışmanlık • İş ya da konut ilanları • E-posta iletişimi 	<ul style="list-style-type: none"> • Bilet rezervasyonu • Çeşitli programlara kayıtlar
Uzaktan Yönetim	<ul style="list-style-type: none"> • Kamu hizmetleri rehberi • İdari süreçler için kılavuz • Kamu kayıtları ve veri tabanları 	<ul style="list-style-type: none"> • Kamu görevlileri ile e-posta iletişimi 	<ul style="list-style-type: none"> • Formların elektronik ortamda doldurulması
Politik Katılım	<ul style="list-style-type: none"> • Yasal düzenlemeler • Meclis kayıtları • Siyasi programlar • Görüş belgeleri • Karar alma sürecinde hazırlanan belgeler 	<ul style="list-style-type: none"> • Siyasi konulara ilişkin tartışmalar • Politikacılarla e posta iletişimi 	<ul style="list-style-type: none"> • Referandum • Seçimler • Anketler

E-Devlet tanımlamalarından yola çıkarak, faaliyetlerin elektronik ortamda yürütüldüğü varsayılarak, geçmişte yönetim, yerel yönetim ve belediye tanımlamalarına artık ilave şekilde e-yönetim, e-yerel yönetim ve e-belediye ve yine hizmetin, ticaretin ve yönetim metotlarının da tanımlamalara ihtiyacı olduğunu söylememiz gerekmektedir. Bu bağlamda;

E-Yönetim ile hizmetin vatandaş tercihlerine göre düzenlenmesi; yönetimin daha ulaşılabilir olması; toplumun katılımının sağlanması ve bilgiyi daha iyi kullanma amaçlanmaktadır.

*Kaynak: Balcı, Asım, “E-Devlet: Kamu Yönetiminde Yeni Perspektifler, Fırsatlar ve Zorluklar”, Kamu Yönetiminde Çağdaş Yaklaşımlar, Ed. A.Balcı, A.Nohutçu, N.K.Öztürk, B. Coşkun, Seçkin Yayıncılık, Ankara 2008, s. 322

E-Yerel Yönetim ile ulaşılması öngörülen hedefler şunlardır; şu anda var olan süreçlerin daha ileri bir değişime uğraması, vatandaşlar ile etkileşime geçme ve bir dizi hizmet için organizasyonların yeniden düzenlenmesi ile organizasyonlarda köklü bir değişimin sağlanması; belirlenen/tanımlanan yerel özgürlükleri ve yönetim içinde karar vermeyi yerel yetkililerle paylaşmak; hizmetlerin biçimini değiştirmek için yeni bir teknoloji kullanılması; yerel hizmetleri daha iyi, daha uygun maliyetli ve daha ulaşılabilir hale getirmek; yerel demokrasinin başlamasını ve gelişmesini gerçekleştirmek.

E-Belediye yönetimi ile yerel yönetim hizmet ve faaliyetlerinde enformasyon teknolojilerinin kullanımı, vatandaş ve işletmelere internet üzerinden etkin biçimde hizmet sunumu; kurum içi birimlerin bilgisayar ağları ile entegrasyonu ve ilgili dış birimlerle ağ üzerinden iletişim sağlanması hedeflenmektedir. (Yıldırım ve Öner, 2004)

Teknolojinin kullanımı ile birlikte kamusal hizmetlerin ulaştırılmasında bir dönüşümü ifade eden e-devletin;

E-Hizmet; kamu kurumlarının sahip olduğu bilgi, belge ve programlara ve sundukları hizmetlere elektronik ortamda ulaşabilmeyi,

E-Demokراسi; karar alma süreçlerine halkın katılımını arttırmak amacıyla e-mail ve internet gibi elektronik iletişim araçlarının kullanımını,

E-Ticaret; vatandaşlar için vergi ve faturaların elektronik ortamda ödenebilmesi anlamına gelirken, devlet için bazı malzemeleri satın alabilmeyi ve müzayede gibi bir takım faaliyetleri gerçekleştirebilmeyi,

E-Yönetim; yönetsel süreçleri verimli hale getirmek ve kayıtları elektronik ortamda tutmaktan, farklı idari birimlerin sahip olduğu bilgilerin bütünleştirilmesi ve idari birimler arasındaki bilgi akışının sağlanmasını kapsayacak şekilde geniş bir perspektifle kamu yönetimini geliştirmek için bilgi teknolojilerinin kullanımını, ifade eden dört boyutu olduğu kabul edilmektedir. (Parlak, 2011)

Tablo 2: Geleneksel Devletle E-Devlette Vatandaş - Kamu Yönetimi İlişkisi*

Geleneksel Devlet	E-Devlet
Pasif Yurttaş	Aktif-Müşteri-Yurttaş
Kâğıt Temelli İletişim	Elektronik İletişim
Dikey/Hiyerarşik Yapılanma	Yatay/Koordineli Ağ Yapılanması
Yönetimi Veri Yüklemesi	Yurttaşın Veri Yüklemesi
Eleman Yanıtı Otomatik Sesli Posta, Çağrı Merkezi vb.	Eleman Yardımı Kendi Kendine Yardım/Uzman Yardımı
Eleman Temelli Denetim Mekanizması	Otomatik Veri Güncellemesiyle Denetim
Nakit Akışı/Çek Elektronik Fon Transferi (EFT)	Tek Tıp Hizmet Kişiselleştirilmiş/Farklılaştırılmış Hizmet
Bölümlenmiş/Kesintili Hizmet	Bütünsel/Sürekli/Farklılaştırılmış Hizmet
Yüksek İşlem Maliyetleri Düşük İşlem Maliyetleri	Verimsiz Büyüme Verimlilik Yönetimi
Tek Yönlü İletişim Etkileşim	Uyruk İlişkisi Katılım İlişkisi
Kapalı Devlet	Açık Devlet

E-Yerel Yönetim

Çalışmamızın üst çatısını oluşturan yerel yönetimler üzerinde de durmak gerekirse; bilgi teknolojileri yerel yönetimlerde daha yaygın bir kullanım alanı bulmuştur. Bilgi teknolojileri, kentsel hizmetlerin otomasyonu ve ulaşım sistemlerinde yaygın olarak kullanılmaktadır. Trafik sıkışıklıklarını azaltmak için akıllı trafik sinyalizasyon sistemi geliştirilmiştir. (Al, 2002)

Yerel yönetimler, halka en yakın yönetim birimi olarak gerek yönetsel (vatandaşlara bilgi sağlama ve hizmet götürme), gerekse siyasi (bir demokrasi okulu olma) işlevler yerine getirmektedir.

E-Devlet uygulamaları yerel yönetimlere, vatandaşa kamusal hizmet sunumunu ve kendi iç işleyişine ilişkin yeni bir metot önermektedir. Ancak yeni metoda adapte olmak kolay değildir. Çünkü söz konusu değişim, yerel yönetim muhataplarını (vatandaş, diğer kamu kurum ve kuruluşları, sivil toplum kuruluşları, özel sektör vs.), personelini, kaynaklarını, önceliklerini, yönetsel süreçlerini ve işlevlerini yeniden değerlendirmesini gerektirir. (Parlak, 2011)

* Kaynak: Demirel, Demokaan, *E-Devlet ve Dünya Örnekleri*, Sayıştay Dergisi, Nisan-Haziran 2006, Sayı 61

E-Devletin yerel yönetimlere yönelik faydaları şöyle belirtilebilir:

1. Yönetmel süreçleri verimli kılarak etkinliği arttırır.
2. Yerel yönetimlerin kendi içindeki iletişimini geliştirir.
3. Vatandaşa daha etkin ve verimli bir hizmet sunumu sağlar.
4. Yerel yönetimler e-devlet uygulamaları aracılığıyla vatandaşın talep ve beklentilerine ayak uydurabilirler.
5. E-Devlet imkânları, özellikle web sitesi, yerel yönetimler için kendilerini ve faaliyetlerini tanıtan iyi bir reklam ve halkla ilişkiler aracıdır. (Parlak, 2011)

Yerel yönetimlerde e-devlet uygulamalarını görmek istediğimizde, çoğunlukla sadece belediyelerin web sayfalarını görmemiz, yerel yönetimlerde e-devlet dediğimizde kastedilenin e-belediye olduğu anlaşılmaktadır.

E-Belediye

Yerel yönetim sistemi içinde en ağırlıklı tür, kentsel yerleşmelerin yönetimi olan belediyelerdir. Yerel yönetimler, Anayasa gereğince, özerk yönetim birimleridir; merkezi yönetimin hiyerarşik denetimi altında değil, vesayet denetimi altında iş görürler. Merkezi yönetim ile yerel yönetimler arasındaki ilişkide politika geliştirme –planlama, eşgüdüm, rehberlik- ana eksenini oluşturur. Yerel yönetimlerde, daha somut olarak belediyelerde internete taşınan unsur hizmetler değil, yönetimdir. (Güler, 2001)

Elektronik Belediye (E-Belediye), belediye yönetimi ile yerel yönetim hizmet ve faaliyetlerinde enformasyon teknolojilerinin kullanımı, ilgili vatandaş ve işletmelere internet üzerinde etkin bir biçimde hizmet ve bilgi sunumu, kurum içi birimlerin bilgisayar ağları ile entegrasyonu ve ilgili dış birimlerle ağ üzerinden iletişimin sağlanmasıdır. (Çatı ve Işkın, 2011)

E-Kentler kentsel hizmetlerden yararlanma süreçlerinin, kentsel düzeyde yeni kamusal alanların ve yurttaşların kentsel sorunların-çözümlerinin belirlenmesi süreçlerine katılım olanaklarının internet üzerine taşınmasını ifade etmektedir. (Tosun, 2004)

Büyükşehir Belediyeleri Web Sitelerinin Değerlendirilmesi*

Araştırmada, büyükşehir belediyelerinin web site hizmetlerinin işlevselliği ve e-devlet uygulamalarının değerlendirilmesi amaçlanmaktadır. Büyükşehir belediyelerinin seçimle işbaşına gelen yönetim olması ile birlikte bütçe, coğrafi alan, nüfus, pazar ve ekonomi, sosyal hizmet, gelişmişlik düzeyi, insan kaynakları vb. etkenlerden dolayı e-devlet uygulamalarını diğer kamu kurum ve kuruluşları, il ve ilçe belediyelerinden daha etkili ve verimli kullanmaları beklenmektedir. Dolayısıyla bu analiz bize, kısmen Türkiye'nin e-devlet uygulamasının genel resmini de verecektir.

Tablo 3'de yer alan göstergelerden de görülebileceği gibi büyükşehir belediyelerinin il sınırları içindeki nüfus ve kişi başına düşen gelir toplamı; Türkiye genelinin yüzde yetmişini oluşturmaktadır. Bu durum yukarıdaki teorimizin gerçekliğini desteklemektedir.

Yöntem

Araştırmada; Adana, Ankara, Antalya, Bursa, Diyarbakır, Erzurum, Eskişehir, Gaziantep, İstanbul, İzmir, Kayseri, Kocaeli, Konya, Mersin, Sakarya ve Samsun gibi en geç 2000 yılında büyükşehir statüsü elde etmiş şehirler ile Aydın, Balıkesir, Denizli, Hatay, Malatya, Mardin, Manisa, Kahramanmaraş, Muğla, Tekirdağ, Trabzon, Şanlıurfa, Van ve yasanın Kasım 2012'de kabulünden sonra nüfus sayısı yeterliliğe ulaşan Ordu ili dâhil edilmiştir.

Teknolojinin ve internet hizmetlerinin sürekli ilerlemesi neticesinde; en güncel verilere ulaşmanın o an baktığınız değer kabulü ile bu araştırma bulgularının Mart 2013 ve Mayıs 2013 tarihleri arasında elde edildiği dikkate alınmalıdır.

Büyükşehir belediyelerin web sitelerinin ve işlemlerin hangi hizmet veya modül altında bulunması gerekliliği ile ilgili standart olmaması, birçoğunda olsa bile e-belediye modülünün ayrı olmaması, bilgiye ulaşmada zorlayıcı etkenler olarak göz önüne alınmalıdır.

Tabloda (1) Mevcut, (-) Yok anlamını ifade etmektedir.

Genel düzenlemelerde alfabetik sıralama yapılmıştır.

* Bu bölüm; Bekir Parlak ve Mehmet Zahid Sobacı'nın, "**Türkiye'deki Büyükşehir Belediyelerinin Website Temelli Hizmetleri: Karşılaştırmalı Bir İşlevsellik Analizi**", Kamu Yönetiminde Yeni Vizyonlar, Ed. Bekir Parlak, Alfa Akademi Basım, Bursa 2011, adlı çalışmalarından yöntem ve analiz açısından faydalanılarak hazırlanmıştır.

Tablo 3: Türkiye'deki Büyükşehir Belediyelerinin İstatistikî Bilgileri*

SIRA NO	BÜYÜKŞEHİR BELEDİYELERİ	Büyükşehir Belediye Statüsüne Geçiş Yılı	Büyükşehir Nufüsü	Toplam Büyükşehir Tahakkuku (GBVG)	Kişi Başı (TL)	İl Nufüsü	Toplam İl Tahakkuku (GBVG)	Kişi Başı (TL)
1	ADANA	1986	1.591.518	296.971.662	187	2.085.225	414.865.554	199
2	ANKARA	1984	4.431.719	1.639.121.481	370	4.771.716	1.720.880.748	361
3	ANTALYA	1993	1.001.318	220.650.765	220	1.978.333	489.692.590	248
4	BURSA	1987	1.905.570	453.803.028	238	2.605.495	604.362.075	232
5	DİYARBAKIR	1993	843.460	142.755.612	169	1.528.958	308.199.011	202
6	ERZURUM	1993	367.250	66.793.648	182	769.085	241.659.759	314
7	ESKİŞEHİR	1993	629.609	128.485.792	204	764.584	208.433.290	273
8	GAZİANTEP	1987	1.341.054	226.083.627	169	1.700.763	299.082.745	176
9	İSTANBUL	1984	13.120.596	4.952.748.724	377	13.255.685	5.240.076.241	395
10	İZMİR	1984	3.354.934	1.341.969.430	400	3.948.848	1.572.173.808	398
11	KAYSERİ	1988	950.017	182.302.501	192	1.234.651	299.939.277	243
12	KOCAELİ	1993	1.459.772	683.586.408	468	1.560.138	821.305.235	526
13	KONYA	1987	1.036.027	193.482.283	187	2.013.845	519.547.438	258
14	MERSİN	1993	843.429	265.163.277	314	1.647.899	481.985.138	292
15	SAKARYA	2000	560.876	106.900.651	191	872.872	163.014.468	187
16	SAMSUN	1993	531.997	118.916.620	224	1.252.693	264.981.602	212
17	AYDIN	2014	188.337	40.743.436	216	989.862	198.642.824	201
18	BALIKESİR	2014	265.747	57.609.996	217	1.152.323	267.715.902	232
19	DENİZLİ	2014	498.643	108.148.421	217	931.823	209.472.972	225
20	HATAY	2014	213.581	46.179.251	216	1.480.571	329.214.641	222
21	MALATYA	2014	412.252	89.324.973	217	1.044.816	231.648.026	222
22	MARDİN	2014	401.705	87.020.306	217	740.643	173.902.232	235
23	MANİSA	2014	79.947	20.052.795	251	744.606	149.457.056	201
24	K. MARAŞ	2014	316.973	68.358.619	216	1.379.484	299.103.667	217
25	MUĞLA	2014	60.066	13.081.160	218	817.503	218.973.920	268
26	ORDU	2014	141.341	30.601.285	217	719.183	140.593.082	195
27	TEKİRDAĞ	2014	498.111	109.642.764	220	1.663.371	332.004.163	200
28	TRABZON	2014	141.439	30.714.179	217	798.109	227.318.274	285
29	ŞANLIURFA	2014	234.063	50.784.380	217	763.714	154.840.652	203
30	VAN	2014	367.419	79.701.249	217	1.035.418	242.950.964	235
			37.788.770	11.851.698.323	7.165	56.252.216	16.826.037.354	7.657

*Bu Tablo; 5779 Sayılı Kanun dikkate alınarak 2011 yılı verilerine göre düzenlenmiştir.

Araştırma Kriterleri

Avrupa komisyonu'nun 1998'de yayımladığı "Public Sektor Information: A Key Resource for Europe" adlı çalışmasında ortaya koyduğu üç ana e-devlet hizmeti kategorisi ve bu üç ana kategorinin altında yer alan on dört kritere (web site hizmeti) (Parlak ve Sobacı, 2011) ilave olarak, belediyelerin 5378 sayılı kanun mucibince engellilerle ilgili yapmaları gereken fiziki düzenlemelerin e-hizmette de karşılığının bekleneceği düşüncesi ile görme ve işitme engellilere kolaylık sağlayacak düzenleme açısından "engelli erişimi" ve özellikle Türkiye'deki belediyelerin iş yoğunluğunun en fazla olduğu evrak işlemleri için online "evrak takip" maddeleri eklenmiştir.

Tablo 4: Ana Kategoriler ve Araştırmada Kullanılan Kriterler

Ana Kategoriler	Kriterler
Bilgi Verme Hizmetleri	Kurumsal ve İşlevsel Bilgiler
	Hizmet Alanlarına Ait Bilgi Aktarımı
	Meclis Kayıtlarına ve Kararlarına Ulaşım
	Yasal Düzenlemeleri Elde Etme
İletişim Hizmetleri	E-İletişim
	Bilgi Edinme
	Yerel Gündem 21
	Engelli Erişimi
Online Hizmetler	Online Lisans ve Ruhsat Verme
	Fatura Ödeme
	Vergi Ödeme
	İhale
	Evrak Takip
	Bilet Satış ve Rezervasyon
	Kamuoyu Yoklaması
	Anket

Değerlendirme

Tablo 5'teki veriler dikkate alınarak elde edilen değerler 'büyükşehir belediyeleri' ve 'web site hizmetleri' şeklinde analiz edilmektedir.

Tablo 5: Türkiye'deki Büyükşehir Belediyelerinin Web Site Analizi

SIRA NO	BÜYÜKŞEHİR BELEDİYELERİ	BİLGİ VERME HİZMETLERİ				İLETİŞİM HİZMETLERİ				ONLİNE İŞLEM HİZMETLERİ								TOPLAM	İŞLEVSELLİK DÜZEYİ
		Kurumsal ve İşlevsel Bilgiler	Hizmet Alanlarına İlişkin Bilgiler	Meclis Karar ve Kayıtlarına Ulaşma	Yasal Düzenlemeleri Elde Etme	E-iletişim	Bilgi Edinme	Yerel Gündem 21	Engelli Erişim	Online Lisans ve Ruhsat Verme	Fatura Ödeme	Vergi Ödeme	Online İhale	Evrak Takibi	Bilet Satışı ve Rezervasyon	Kamusal Yoklama	Anket		
1	ADANA	1	1	1	1	1	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	7	43,75
2	ANKARA	1	1	1	1	1	1	1	-	-	1	1	-	-	1	-	-	10	62,50
3	ANTALYA	1	1	1	1	1	1	1	-	-	1	1	-	-	1	-	-	10	62,50
4	BURSA	1	1	1	-	1	1	1	-	-	1	1	-	1	1	-	-	10	62,50
5	DİYARBAKIR	1	1	1	1	1	1	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	8	50,00
6	ERZURUM	1	1	1	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	7	43,75
7	ESKİŞEHİR	1	1	-	1	1	1	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	7	43,75
8	GAZİANTEP	1	1	-	1	1	1	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	7	43,75
9	İSTANBUL	1	1	1	1	1	1	1	-	1	1	1	-	1	1	-	-	12	75,00
10	İZMİR	1	1	1	1	1	1	1	1	-	1	1	-	1	-	-	-	11	68,75
11	KAYSERİ	1	1	1	1	1	1	-	-	-	1	-	1	-	-	-	-	8	50,00
12	KOCAELİ	1	1	1	1	1	1	-	-	-	1	1	1	-	-	-	-	9	56,25
13	KONYA	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	-	-	-	-	-	11	68,75
14	MERSİN	1	1	1	1	1	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	7	43,75
15	SAKARYA	1	1	1	1	1	1	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	8	50,00
16	SAMSUN	1	1	1	-	1	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	7	43,75
17	AYDIN	1	1	1	1	1	1	1	-	1	1	1	-	1	-	-	-	11	68,75
18	BALIKESİR	1	1	-	1	1	1	-	-	1	1	1	-	1	-	-	-	9	56,25
19	DENİZLİ	1	1	-	1	1	1	1	-	1	1	1	-	1	-	-	-	10	62,50
20	HATAY	1	1	1	-	1	1	-	-	1	1	1	-	-	-	-	-	8	50,00
21	MALATYA	1	1	-	1	1	1	-	-	1	1	1	-	1	-	-	-	9	56,25
22	MARDİN	1	1	1	-	1	1	-	-	-	1	1	-	1	-	-	-	8	50,00
23	MANİSA	1	1	1	1	1	1	1	-	-	1	1	-	-	-	1	-	10	62,50
24	K. MARAŞ	1	1	1	1	1	1	1	-	-	1	1	-	-	-	-	-	9	56,25
25	MUĞLA	1	1	1	1	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	7	43,75
26	ORDU	1	1	-	1	1	1	1	-	-	1	1	-	1	-	-	-	9	56,25
27	TEKİRDAĞ	1	1	1	1	1	1	-	-	1	1	1	-	1	-	-	-	10	62,50
28	TRABZON	-	1	1	1	1	1	1	-	-	1	1	-	1	-	-	-	9	56,25
29	ŞANLIURFA	1	1	1	1	1	1	-	-	-	1	1	-	1	-	-	-	9	56,25
30	VAN	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	12,50
TOPLAM		28	30	23	25	30	29	13	2	8	26	24	2	12	4	2	1	259	

1. Büyükşehir Belediyeleri Perspektifinden

- Türkiye'deki 30 büyükşehir belediyesinin web sitelerinde sundukları hizmetlerin "Genel İşlevsellik Düzeyi" 8,6'dır.

GİD= TİB/BBS

GİD: Genel İşlevsellik Düzeyi, TİP: Toplam İşlevsellik Puanı, BBS: Büyükşehir Belediye Sayısı

GİD= 259/30

GİD= 8,6

- Büyükşehir belediyeleri içinde en işlevsel web site hizmeti sunanlar sırasıyla:
 1. Grup: İstanbul; İşlevsellik Puanı= 12, İşlevsellik Düzeyi= %75,00
 2. Grup: İzmir, Konya, Aydın; İşlevsellik Puanı= 11, İşlevsellik Düzeyi= 68,75
 3. Grup: Ankara, Antalya, Bursa, Denizli, Manisa, Tekirdağ; İşlevsellik Puanı= 10, İşlevsellik Düzeyi= 62,50
 4. Grup: Kocaeli, Balıkesir, Malatya, Kahramanmaraş, Ordu, Trabzon, Şanlıurfa; İşlevsellik Puanı= 9, İşlevsellik Düzeyi= 56,25
- Büyükşehir belediyeleri içinde web siteleri en az işlevsel olanları sırasıyla:
 1. Van; İşlevsellik Puanı= 2, İşlevsellik Düzeyi= 12,50
 2. Adana, Erzurum, Eskişehir, Gaziantep, Mersin, Samsun, Muğla; İşlevsellik Puanı= 7, İşlevsellik Düzeyi= 43,75
 3. Diyarbakır, Kayseri, Sakarya, Hatay, Mardin; İşlevsellik Puanı= 8, İşlevsellik Düzeyi= 50,00
- Genel İşlevsellik Düzeyinin (8,6) üstünde yer alan büyükşehir belediyeleri (İşlevsellik Puanına Göre) şunlardır:

İstanbul (12), İzmir (11), Konya (11), Aydın (11), Ankara (10), Antalya (10), Bursa (10), Denizli (10), Manisa (10), Tekirdağ (10), Kocaeli (9), Balıkesir (9), Malatya (9), Kahramanmaraş (9), Ordu (9), Trabzon (9), Şanlıurfa (9)
- Genel İşlevsellik Düzeyi (8,6) altında kalan büyükşehir belediyeleri (İşlevsellik Puanına Göre) şunlardır:

Diyarbakır (8), Kayseri (8), Sakarya (8), Hatay (8), Mardin (8), Adana (7), Erzurum (7), Eskişehir (7), Gaziantep (7), Mersin (7), Samsun (7), Muğla (7), Van (2).

- 2000 yılında kurulan Sakarya Büyükşehir Belediyesi dışındaki 15 belediye 1993 yılından önce kurulmuş, geri kalan 14 belediye hâlihazırda (Mart 2014) yeni kurulmuşlardır. İlk kurulan büyükşehir belediyesinin yılı ile son kurulan büyükşehir belediyesi arasında 30 yıl vardır.
- Yukarıdaki büyükşehir belediyelerinin web sitelerinde sundukları hizmetlerin işlevselliğine baktığımızda; konumuz dışında olan fiziki hizmetleri dikkate almadan, ilk büyükşehir belediyelerinden Ankara ile son büyükşehir belediyelerinden Manisa'nın aynı işlevsellik puanına sahip olduğu görülmektedir. Bu durum bize, hizmet anlamında görece de ucuz olan, kâğıt ve bürokrasi aşamalarını da ortadan kaldıran e-hizmetin sağlanabilmesinin vatandaşa hizmete bakış açısı ve kolaylığı öncelendiğinde mümkün olabileceğini göstermektedir.
- Birçok yeni büyükşehir belediyesinin (Aydın, Denizli, Manisa, Tekirdağ, Balıkesir, Malatya, Kahramanmaraş, Ordu, Trabzon, Şanlıurfa), İşlevsellik Puanlarının Genel İşlevsellik Düzeyinin (8,6) üstünde olması ve büyükşehir belediye statüsü elde ettikleri tarihleri daha eski olan belediyelerin (Diyarbakır, Kayseri, Sakarya, Adana, Erzurum, Eskişehir, Gaziantep, Mersin, Samsun) İşlevsellik Puanlarının Genel İşlevsellik Düzeyinin (8,6) altında olması, yeni belediyelerin e-belediye anlayışını yakalamada başarılı olduklarını göstermektedir.
- Elde edilen bulgularda, büyükşehir belediyelerinin coğrafi konumları ile web site işlevsellikleri arasında paralellik kurulabileceğini göstermektedir. İşlevsellik Düzeyi yüksek büyükşehir belediyeleri ülkenin Batı tarafında kalanlar (İstanbul, İzmit, Aydın, Konya) düşük işlevsellik gösterenler ise ülkenin Doğu tarafında yer alanlar (Erzurum, Kayseri, Gaziantep, Diyarbakır) olmuştur. Bu durumun istisnaları Eskişehir, Sakarya, Mersin ve yeni büyükşehir belediyesi olan Muğla web site hizmetlerinde düşük işlevselliğe sahip olan Batı bölgelerindedir.

2. Web Site Hizmetleri Perspektifinden

- Analiz sonuçlarına göre "En İşlevsel Web Site Hizmetleri" aşağıdakilerdir:
 - ✓ E-İletişim ve Hizmet Alanlarına İlişkin Bilgiler "30" büyükşehir belediyesinde işlevseldir.

- ✓ Bilgi Edinme “29” büyükşehir belediyesi ile sıralamada ikinci işlevsel hizmettir.
- ✓ Kurumsal ve İşlevsel Bilgiler “28” büyükşehir belediyesinde işlevseldir.
- “En Az İşlevsel Olan Web Site Hizmetleri” ise şunlardır:
- ✓ Anket “1” büyükşehir belediyesinde işlevseldir.
- ✓ Kamusal Yoklama ve Engelli Erişimi “2” büyükşehir belediyesinde işlevsel,
- ✓ Bilet Satış ve Rezervasyon “4” büyükşehir belediyesinde işlevseldir.
- “En İşlevsel Web Site Hizmet Kategorisi”, bilgi verme hizmetleri olarak belirlenmiştir. Bu kategoride yer alan 4 web site hizmetinin işlevsellik düzeyi 26,5’tir. Bu değer, ortalama işlevsellik düzeyi olan 8,6’nın üstündedir.
- “En Az İşlevsel Web Site Hizmet Kategorisi”, 9,8 İşlevsellik Düzey puanı ile online işlem hizmetleridir. Bu kategori 8 web site hizmetinden oluşmaktadır.
- Diğer web site hizmet kategorisi olan iletişim hizmetleridir ki buraya engelli erişiminin eklenmiş olması bu kategorinin oranını düşürmektedir. İşlevsellik Düzeyi 18,5’tir. Yalnız “engelli erişimi” maddesini kaldırdığımızda bu kategorinin düzeyi “24” puan olacaktır fakat bu yine de bilgi verme hizmetlerinin önüne geçmesine yeterli olmayacaktır.
- “Web Site Hizmeti Kategorisi Ortalama İşlevsellik Düzeyi” ise 16,18’dir. Bu değer in üstünde yer alan hizmet kategorileri bilgi verme hizmetleri ile iletişim hizmetleridir. Değer in altında kalan hizmet kategorisi, online işlem hizmetleridir.
- Web site hizmet kategorileri bağlamında en işlevsel düzeyde bulunan büyükşehir belediyeleri değerlendirildiğinde:
 - Bilgi Verme Hizmetleri Kategorisinde; Van, Trabzon, Ordu, Mardin, Malatya, Hatay, Denizli, Balıkesir, Samsun, Gaziantep, Eskişehir, Bursa dışındaki iller kategorideki 4 web site hizmetinde %100 işlevseldir.
 - İletişim Hizmetleri Kategorisinde; İzmir ve Konya, kategorideki 4 web site hizmetinde %100 işlevseldir.
 - Online İşlem Hizmetleri Kategorisinde; diğer kategorilerdeki gibi bu kategoride web site hizmetlerini tam kapasite sunan büyükşehir belediyesi yoktur. Buna karşın diğerlerine göre daha işlevsel durumda olan büyükşehir belediyeleri şunlardır: İstanbul= % 62,5 (8 web site hizmetinden 5’i işlevsel), Bursa, Aydın, Balıkesir, Denizli, Malatya ve Tekirdağ= % 50 (8 web sitesinden 4’ü işlevsel), Türkiye’deki Büyükşehir

Belediyelerinden 5'i yani %12'si, 1 ve altında (Van ve Muğla= 0) işlevsel web site hizmeti sunmaktadır.

Genel olarak değerlendirdiğimizde, Türkiye'nin en büyükşehir belediyesi olan İstanbul Büyükşehir Belediyesinin web site hizmetli işlevsellik düzeyi oranının % 75 seviyelerinde olması, bu alanda kat edilmesi gereken daha yol olduğunu göstermektedir. Web sitelerin tasarım ve içerik yönünden ve kullanıcıların bilgilere kısa yoldan ulaşımının henüz kullanışlı olmaması da web sitelerinin henüz hizmet odaklı oluşturulmadığının göstergesidir.

Sonuç

TÜİK'in 2012 yılı Nisan ayında açıklamış olduğu rapora göre, Türkiye'de internete erişim imkânı olan hane oranı % 47, 2'ye yükselmiştir. Bu oran 2011 yılında % 42,9 idi. Evden internete erişim imkânı olmayan hanelerin %27,6'sı evden internete bağlanmama nedeni olarak internet kullanımına ihtiyaç duymadıklarını belirtmişlerdir. Yine aynı rapora göre bilgisayar ve internet kullanım oranlarının en yüksek olduğu yaş grubu 16-24'tür.

2011 yılı Nisan ile 2012 yılı Mart aylarını kapsayan son on iki aylık dönemde İnternet kullanan bireylerin kişisel amaçla kamu kurum/kuruluşları ile iletişimde İnternet kullanma oranı % 45,1'dir. Bu oran önceki yılın aynı döneminde (2010 Nisan-2011 Mart) % 38,9 idi. Kullanım amaçları arasında kamu kuruluşlarına ait web sitelerinden bilgi edinme % 42,9 ile ilk sırayı almaktadır.*

Bu verilere internet kullanım haritasını (bkz. Tablo 6) da ekleyerek değerlendirdiğimizde yukarıdaki bilgiler ışığında internet kullanımında artan oranda yükselme var iken, bunun daha çok haber ve eğlence amaçlı olduğu, kamu kurumları ile iletişimde "bilgi edinme"nin ilk sırada olması henüz e-devlet uygulama ve yöntemlerinin yeterince gelişmediğini göstermektedir.

Tablo 6: Türkiye'nin İnternet Kullanım Haritası**

Müzik indirme	%54
CD-DVD oyunları	%45
Film/video indirme	%44
TV izleme	%41
Diğer sosyal medya	%37
E-Devlet işlemleri	%32
Twitter	%31
Yazılım indirme	%29
İnternette alışveriş	%24
İnternet bankacılığı	%23

* <http://www.tuik.gov.tr/PreHaberBultenleri.do?id=10880>

** http://www.turktelekom.com.tr/tt/portal/Guncel/Detay/Turk_Telekom Türkiye'nin İnternet Kullanım Haritasını Çıkardı

Büyükşehir belediyeleri özelinde konuyu tartıştığımızda, belediyelerin web sitelerini tanıtım amaçlı kullanmakta olduklarını ve ağırlıklı olarak buna göre içeriklendirdikleri yönündeki yaklaşımlara karşın, e-tanıtım araçlarını kullanmadaki oranların (% 28) ortalamasının (bkz. Tablo 7) düşük olması, e-uygulamalara karşı gelişime ihtiyaç olduğu düşünülmektedir.

Sonuç olarak, e-devlet uygulamalarını sadece e-bilgi/fatura düzeyinde kamu hizmetlerine indirgemek, yönetimde şeffaflaşma ve demokratikleşme yolunda stratejik bir etken ve katılımcı yaklaşım sunan e-devlet modelinin hem kamu hizmetlerini sunanlar hem de vatandaşlar tarafından yeterince anlaşılmadığının göstergesidir.

Tablo 7: Türkiye'deki Büyükşehir Belediyelerinin E-Tanıtım Analizi

SIRA NO	BÜYÜKŞEHİR BELEDİYELERİ	Tanıtım				TOPLAM	İŞLEVSELLİK DÜZEYİ
		e - bülten	Etkinlik Takvimi	WEB TV	Mobil Uygulamalar		
1	ADANA	1	1	-	-	2	0,50
2	ANKARA	1	1	-	1	3	0,75
3	ANTALYA	-	-	1	1	2	0,50
4	BURSA	1	1	-	1	3	0,75
5	DİYARBAKIR	-	-	-	-	0	0,00
6	ERZURUM	-	1	-	-	1	0,25
7	ESKİŞEHİR	-	-	-	-	0	0,00
8	GAZİANTEP	-	-	-	-	0	0,00
9	İSTANBUL	1	-	1	-	2	0,50
10	İZMİR	1	-	-	1	2	0,50
11	KAYSERİ	1	-	1	-	2	0,50
12	KOCAELİ	-	1	-	1	2	0,50
13	KONYA	-	-	1	-	1	0,25
14	MERSİN	-	-	-	-	0	0,00
15	SAKARYA	1	-	1	-	2	0,50
16	SAMSUN	-	-	-	-	0	0,00
17	AYDIN	-	-	-	-	0	0,00
18	BALIKESİR	-	1	-	-	1	0,25
19	DENİZLİ	-	-	-	-	0	0,00
20	HATAY	-	1	1	-	2	0,50
21	MALATYA	-	-	-	-	0	0,00
22	MARDİN	-	-	-	-	0	0,00
23	MANİSA	1	1	1	-	3	0,75
24	K. MARAŞ	1	-	1	-	2	0,50
25	MUĞLA	-	-	1	-	1	0,25
26	ORDU	1	-	-	-	1	0,25
27	TEKİRDAĞ	1	-	-	-	1	0,25
28	TRABZON	-	-	-	-	0	0,00
29	ŞANLIURFA	-	-	-	-	0	0,00
30	VAN	-	1	-	-	1	0,25
TOPLAM		11	9	9	5	34	

KAYNAKÇA

1. AL, Hamza, **Bilgi Toplumu ve Kamu Yönetiminde Paradigma Değişimi**, Bilimadamı Yayınları, Ankara 2003
2. ALIR, Gülten – SOYDAL, İrem, **Türkiye’de E-Devlet Uygulamaları Kapsamında Kamu Kurumlarına Ait Web Sayfalarının Değerlendirilmesi**, Değişen Dünyada Bilgi Yönetimi Sempozyumu, Yay. Haz. S. Kurbanoglu – Y. Tonta – U. Al, Ankara, Ekim 2007
3. BALCI, Asım, **E-Devlet: Kamu Yönetiminde Yeni Perspektifler, Fırsatlar ve Zorluklar**, Kamu Yönetiminde Çağdaş Yaklaşımlar, Ed. A. Balcı – A. Nohutçu – N. K. Öztürk – B. Coşkun, Seçkin Yayıncılık, Ankara 2008
4. ÇATI, Kahraman – IŞKIN, Mustafa, **Halkla İlişkiler Aracı Olarak Websiteleri: İl Belediyeleri Karşılaştırmalı Analizi**, Kamu Yönetiminde Yeni Vizyonlar, Ed. Bekir Parlak, Alfa Akademi Basım, Bursa 2011
5. ÇUKURÇAYIR, Akif, M – ÇELEBİ, Esra, **Bilgi Toplumu ve E-Devletleşme Sürecinde Türkiye, ZKÜ Sosyal Bilimler Dergisi**, Cilt 5 Sayı 9, 2009
6. DEMİREL, Demokaan, **E-Devlet ve Dünya Örnekleri**, Sayıştay Dergisi, Sayı 61, Nisan-Haziran 2006
7. GÜLER, Ayman, Birgül, **Yerel Yönetim ve İnternet**, Türkiye’yi İnternete Taşımak Konferansı, İstanbul 2001
8. PARLAK, Bekir, **Yönetim Bilimi ve Çağdaş Yönetim Teknikleri**, Beta Yayıncılık, İstanbul 2011
9. PARLAK, Bekir - SOBACI, Z. Mehmet, **Türkiye’deki Büyükşehir Belediyelerinin Website Temelli Hizmetleri: Karşılaştırmalı Bir İşlevsellik Analizi**, Kamu Yönetiminde Yeni Vizyonlar, Ed. B. Parlak, Alfa Akademi Basım, Bursa 2011
10. TOSUN, Erdoğan, Gülgün, **Elektronik Demokrasi**, Çağdaş Kamu Yönetimi II, Ed. M. Acar - H. Özgür, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara 2004
11. UÇKAN, Özgür, **E-Devlet, E-Demokrasi ve E-Yönetişim Modeli: Bir İlkesel Öncelik Olarak Bilgiye Erişim Özgürlüğü**, VII. Türkiye’de İnternet Konferansı, Aralık 2002
12. YILDIRIM, Uğur – ÖNER, Şerif, **Bilgi Toplumu Sürecinde Yerel Yönetimlerde Eğitim-Bilişim Teknolojisinden Yararlanma: Türkiye’de E-Belediye Uygulamaları**, The Turkish Online Journal of Educational Technology – TOJET January 2004, Volume 3, Issue 1, Article 8

13. YILDIZ, Mete, **Elektronik (E)-Devlet Kuram ve Uygulamasına Genel Bir Bakış ve Değerlendirme**, Çağdaş Kamu Yönetimi I, Ed. M. Acar - H. Özgür, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara 2003
14. <http://www.tuik.gov.tr/PreHaberBultenleri.do?id=10880>
15. <http://www.turktelekom.com.tr/tt/portal/Guncel/Detay/> Turk Telekom Turkiyenin Internet Kullanim Haritasini Cikardi