



**T.C.
ŞIRNAK ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ
SİYASET EKONOMİSİ ANABİLİM DALI**

**TÜRKİYE'DE E-BELEDİYE UYGULAMALARI: İÇ ANADOLU
BÖLGESİ BÜYÜKŞEHİR VE İL BELEDİYELERİ ÜZERİNE BİR
ARAŞTIRMA**

**Hazırlayan
Ramazan SÖYLER**

**Danışman
Dr. Öğr. Üyesi DİLEK ÇELİK**

Yüksek Lisans Tezi

Şirnak, 2022

**T.C.
ŞIRNAK ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ
SİYASET EKONOMİSİ ANABİLİM DALI**

**TÜRKİYE'DE E-BELEDİYE UYGULAMALARI: İÇ ANADOLU
BÖLGESİ BÜYÜKŞEHİR VE İL BELEDİYELERİ ÜZERİNE BİR
ARAŞTIRMA**

**Hazırlayan
Ramazan SÖYLER**

**Danışman
Dr. Öğr. Üyesi DİLEK ÇELİK**

Yüksek Lisans Tezi

Şırnak, 2022

BİLİMSEL ETİĞE UYGUNLUK

Bu çalışmadaki tüm bilgilerin, akademik ve etik kurallara uygun bir şekilde elde edildiğini beyan ederim. Aynı zamanda bu kural ve davranışların gerektirdiği gibi, bu çalışmanın özünde olmayan tüm materyal ve sonuçları tam olarak aktardığımı ve referans gösterdiğimi belirtirim.

Tezi Hazırlayan
Ramazan SÖYLER

TEZ YAZIM KILAVUZUNA UYGUNLUK

“Türkiye’de e-Belediye Uygulamaları: İç Anadolu Bölgesi Büyükşehir ve İl Belediyeleri Üzerine Bir Araştırma” adlı Yüksek Lisans / Doktora tezi, Şırnak Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Tez Yazım Kılavuzu’na uygun olarak hazırlanmıştır.

Tezi Hazırlayan
Ramazan SÖYLER

Danışman
Dr. Öğr. Üyesi Dilek Çelik

Siyaset Ekonomisi Anabilim Dalı Başkanı
Dr. Öğr. Üyesi Orhan ALDANMAZ

ÖNSÖZ

Öncelikle tez sürecinde desteklerini ve anlayışını esirgemeyen tez danışmanım Sayın Öğr. Üyesi Dilek ÇELİK hocama, bilgisi ve tecrübesiyle yardımlarını esirgemeyen değerli arkadaşım Remzi ERİN'e, nöbet konusunda beni idare eden amirlerim ve arkadaşlarıma, bir ömür boyu yanımda olmalarına ihtiyaç duyduğum sevgili eşim Gizem SÖYLER ve canım kızım Asel Hüma SÖYLER'e teşekkürlerimi sunarım.



**Türkiye’de e-Belediye Uygulamaları: İç Anadolu Bölgesi Büyükşehir ve İl
Belediyeleri Üzerine Bir Araştırma**

Ramazan SÖYLER

Şırnak Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü

Siyaset Ekonomisi Anabilim Dalı, Yüksek Lisans, Temmuz, 2022

Danışman: Dr. Öğr. Üyesi Dilek ÇELİK

ÖZET

Günümüzde bilişim ve iletişim teknolojileri, özellikle bilgisayarlar ve internet, modern toplumun önemli bir parçası haline gelmiş ve günlük yaşamın hemen hemen her alanını etkilemiştir. Kamu hizmetlerinin sunumunda bilgisayar ve internetin kullanılmasıyla birlikte vatandaşlar, herhangi bir kamu görevlisine bağımlı olmadan, aynı hizmetleri diledikleri zaman ve yerde alma olanağına sahip olmuşlardır. Bu gelişme kamu hizmetlerinin sunumunda e-Devlet kavramını ortaya çıkarmıştır. e-Devlet uygulamalarının yerel yönetimlerdeki uzantısı olan e-Belediyecilik kavramı ise belediye hizmetlerinin kent sakinlerine ulaştırılmasında kolaylık sağlaması açısından önemli hale gelmiştir. Bu durum neticesinde vatandaşlara daha etkin ve verimli hizmet verilmesi için e-Devlet ve e-Belediye üzerine yapılan çalışmalar dünya çapında ivme kazanmıştır.

Bu çalışmanın temel amacı, Türkiye’de belediyelerin web sayfaları üzerinden sundukları hizmetleri incelemek ve böylece e-Belediyecilik uygulamaları açısından geldikleri noktayı ve yeterlilik düzeylerini belirleyebilmektir. Bu doğrultuda çalışmada İç Anadolu Bölgesindeki Büyükşehir ve İl Belediyelerinin web sayfaları, “gizlilik ve güvenlik”, “erişilebilirlik ve kullanılabilirlik”, “içerik”, “hizmet sunumu” ve “katılım” olmak üzere beş temel ölçüt çerçevesinde ele alınarak, içerik analizi yöntemiyle değerlendirilmiştir. Çalışmanın sonucunda e-Belediyecilik çerçevesinde belediyelerin son yıllarda kurulan web sayfalarının genellikle iyi düzeyde olmasıyla birlikte içerik anlamında vatandaş katılımı gibi konularda gelişime ihtiyaç duydukları gözlenmiştir.

Anahtar Kelimeler: İç Anadolu Bölgesi Büyükşehir Belediyeleri, İç Anadolu Bölgesi İl Belediyeleri, Web Site, e-Devlet, e-Belediye, Yerel Yönetimler

E-Municipalities Applications in Turkey: A Research on Metropolitan and Provincial Municipalities of the Central Anatolia Region

Ramazan SÖYLER

Sirnak University, Postgraduate Education Institute

Department of Political Economy, Postgraduate, July, 2022

Supervisor: Assist. Prof. Dr. Dilek ÇELİK

ABSTRACT

Today, information and communication technologies, especially computers and the internet, have become an important part of modern society and have affected almost every aspect of daily life. With the use of computers and the internet in the provision of public services, citizens have had the opportunity to receive the same services whenever and wherever they wish, without being dependent on any public official. This development has revealed the concept of e-government in the provision of public services. The concept of e-Municipality, which is the extension of e-Government applications in local governments, has become important in terms of facilitating the delivery of municipal services to the residents of the city. As a result of this situation, studies on e-Government and e-Municipality have gained momentum worldwide in order to provide more effective and efficient service to citizens.

The main purpose of this study is to examine the services offered by municipalities on their web pages in Turkey and thus to determine the point they have reached in terms of e-Municipalism applications and their level of competence. In this direction, the web pages of the Metropolitan and Provincial Municipalities in the Central Anatolia Region were evaluated by content analysis method, taking into account five basic criteria: "privacy and security, "accessibility and usability", "content", "service delivery" and "participation". As a result of the study, it has been observed that, within the framework of e-Municipality, municipalities need improvement in issues such as citizen participation in terms of content, although the web pages established in recent years are generally at a good level.

Keywords: Metropolitan Municipalities of Central Anatolia Region, Provincial Municipalities of Central Anatolia Region, Web Site, e-Government, e-Municipality, Local Administrations

İÇİNDEKİLER

ÖZET.....	i
ABSTRACTii
İÇİNDEKİLER.....	iii
KISALTMALARvi
TABLolar LİSTESİvii
ŞEKİLLER LİSTESİ.....	.viii
GİRİŞ	1
BÖLÜM 1. E-DEVLET.....	4
1.1. E-DEVLET KAVRAMI VE GELİŞİMİ.....	4
1.2 E-DEVLET TANIMI.....	4
1.3. E-DEVLETİN TEMEL UNSURLARI VE ETKİLEŞİM ALANLARI.....	7
1.3.1. e-Devlet ve Kamu Kurumları Arasındaki Etkileşim (G2G).....	7
1.3.2. e-Devlet ve Vatandaş Arasındaki Etkileşim (G2C)	8
1.3.3. e-Devlet ve İşletmeler Arasındaki Etkileşim (G2B).....	9
1.3.4. e-Devlet ve Kamu Çalışanları Arasındaki Etkileşim (G2E).....	10
1.4. E-DEVLETİN ÖZELLİKLERİ.....	11
1.5. E-DEVLETİN AMAÇ VE FAYDALARI.....	13
1.6. TÜRKİYE’NİN E-DEVLETE GEÇİŞ SÜRECİ.....	17
1.7. TÜRKİYE’ DE E-DEVLET UYGULAMALARI.....	23
1.7.1. Merkezi Nüfus İdari Sistemi (MERNİS).....	24
1.7.2. Ulusal Yargı Ağı Projesi (UYAP)	25
1.7.3. POLNET.....	26
1.7.4. Vergi Daireleri Otomasyon Projesi (VEDOP)	27
BÖLÜM 2. E-BELEDİYE.....	28
2.1. E-BELEDİYE KAVRAMI VE GELİŞİMİ.....	28
2.2. E-BELEDİYE TANIMI.....	29
2.3. E-BELEDİYENİN GELİŞİMİ.....	31
2.4. E-BELEDİYE’NİN AŞAMALARI.....	37
2.4.1. Tek Yönlü Bilgi Verme	38

2.4.2. Karşılıklı İletişim	38
2.4.3. Çevrimiçi İşlem.....	39
2.5. E-BELEDİYENİN AMAÇ VE FAYDALARI.....	39
2.6. E-BELEDİYENİN ARAÇLARI.....	44
2.6.1. Bilgi Sistemleri	44
2.6.2. Belediye Ağ Sayfası (WEB).....	46
2.6.3. Belediyenin WAP (Kablosuz Hizmet) Uygulamaları	48
2.7. E-BELEDİYECİLİĞİN HİZMET YÖNTEMLERİ.....	48
2.7.1. İnternet.....	49
2.7.2. Çağrı Merkezi ve Telefon Teknolojileri.....	49
2.7.3. Elektronik Doküman Yönetimi.....	50
2.7.4. Kiosklar	50
2.7.5. Mobil Teknolojiler	51
2.7.6. İtranet.....	52
2.7.7. Video-Konferans ve Webcasting	52
2.8 KONUSU HAKKINDA LİTERATÜR ÖZETLERİ.....	53
BÖLÜM 3. TÜRKİYE'DE E-BELEDİYE UYGULAMALARI: İÇ ANADOLU BÖLGESİ BÜYÜKŞEHİR VE İL BELEDİYELERİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA.....	60
3.1. Araştırmanın Metodolojisi.....	60
3.1.1. Araştırmanın Amacı	60
3.1.2. Araştırmanın Yöntemi.....	60
3.1.3. Araştırmanın Kapsamı.....	61
3.1.4. Araştırmanın Hipotezi	61
3.1.5. Araştırmanın Evreni	61
3.1.6. Araştırmanın Örneklemi.....	61
3.1.7. Araştırmanın Sınırlılıkları	61
3.2. Aksaray Belediyesi Hakkında Bilgiler ve e-Belediye Hizmetleri.....	61
3.3. Ankara Büyükşehir Belediyesi Hakkında Bilgiler ve e-Belediye Hizmetleri.....	66
3.4. Çankırı Belediyesi Hakkında Bilgiler ve e-Belediye Hizmetleri.....	71
3.5. Eskişehir Büyükşehir Belediyesi Hakkında Bilgiler ve e-Belediye Hizmetleri.....	75
3.6. Karaman Belediyesi Hakkında Bilgiler ve e-Belediye Hizmetleri.....	79

3.7. Kayseri Büyükşehir Belediyesi Hakkında Bilgiler ve e-Belediye Hizmetleri .82	
3.8. Kırıkkale Belediyesi Hakkında Bilgiler ve e-Belediye Hizmetleri.....87	
3.9. Kırşehir Belediyesi Hakkında Bilgiler ve e-Belediye Hizmetleri.....91	
3.10. Konya Büyükşehir Belediyesi Hakkında Bilgiler ve e-Belediye Hizmetleri.95	
3.11. Nevşehir Belediyesi Hakkında Bilgiler ve e-Belediye Hizmetleri.....99	
3.12. Niğde Belediyesi Hakkında Bilgiler ve e-Belediye Hizmetleri.....104	
3.13. Sivas Belediyesi Web Hakkında Bilgiler ve e-Belediye Hizmetleri107	
3.14. Yozgat Belediyesi Hakkında Bilgiler ve e-Belediye Hizmetleri.....111	
3.15. Bulgular..... 114	
3.15.1. Gizlilik ve Güvenlik Ölçütüne İlişkin Bulgular.....115	
3.15.2. Erişebilirlik ve Kullanılabilirlik Ölçütüne İlişkin Bulgular116	
3.15.3. İçerik Ölçütüne İlişkin Bulgular118	
3.15.4. Hizmet Sunumu Ölçütüne İlişkin Bulgular121	
3.15.5. Katılım Ölçütüne İlişkin Bulgular.....125	
DEĞERLENDİRME VE SONUÇ.....127	
KAYNAKÇA.....132	
ÖZGEÇMİŞ..... Err	
or! Bookmark not defined.	

KISALTMALAR

AB : Avrupa Birliği

Ar-Ge : Araştırma ve Geliştirme

BİT : Bilgi ve İletişim Teknolojileri

BM : Birleşmiş Milletler

BTYK : Bilim ve Teknoloji Yüksek Kurumu

CİMER: Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi

DPT : Devlet Planlama Teşkilatı

EBYS : Elektronik Belge Yönetim Sistemi

KVKK: Kişisel Verileri Koruma Kurumu

MERNİS : Merkezi Nüfus İstatistikleri

MOBESE : Mobil Elektronik Sistem Entegrasyonu

POLNET : Polis Bilgi Sistemi

SAY2000 : Saymanlık Projesi

STK : Sivil Toplum Kuruluşları

T.B.M.M : Türkiye Büyük Millet Meclisi

T.C. : Türkiye Cumhuriyeti

TODAİE : Türkiye ve Ortadoğu Amme İdaresi Enstitüsü

TUENA : Türkiye Ulusal Enformasyon Altyapısı

TÜBİTAK : Türkiye Bilimsel ve Teknolojik Araştırma Kurumu

ULAKBİM : Ulusal Akademik Ağ ve Bilim Merkezi

UYAP : Ulusal Yargı Ağı Projesi

VEDOP : Vergi Daireleri otomasyon Projeleri

VEDOP : Vergi Daireleri Otomasyon Projesi

WAP : Wireless Application Protocol (Kablosuz Uygulama Protokolü)

WEB : Bilgisayar Ağı

TABLolar LİSTESİ

Tablo 1. Geleneksel Devlet - e-Devlet Karşılaştırması.....	12
Tablo 2. Montagna Modeli.....	16
Tablo 3. e-Devlet Uygulaması İçerisindeki Bazı Hizmetler.....	20
Tablo 4. e-Belediye Uygulamasının Aşamaları.....	38
Tablo 5. Aksaray Elektronik Haberleşme Verileri.....	62
Tablo 6. Ankara Elektronik Haberleşme Verileri.....	67
Tablo 7. Çankırı Elektronik Haberleşme Verileri.....	72
Tablo 8. Eskişehir Elektronik Haberleşme Verileri.....	76
Tablo 9. Karaman Elektronik Haberleşme Verileri.....	79
Tablo 10. Kayseri Elektronik Haberleşme Verileri.....	83
Tablo 11. Kırıkkale Elektronik Haberleşme Verileri.....	87
Tablo 12. Kırşehir Elektronik Haberleşme Verileri.....	92
Tablo 13. Konya Elektronik Haberleşme Verileri.....	96
Tablo 14. Nevşehir Elektronik Haberleşme Verileri.....	101
Tablo 15 Niğde Elektronik Haberleşme Verileri.....	104
Tablo 16. Sivas Elektronik Haberleşme Verileri.....	108
Tablo 17. Yozgat Elektronik Haberleşme Verileri.....	112
Tablo 18. Gizlilik ve Güvenlik Ölçütü.....	115
Tablo 19. Erişilebilirlik ve Kullanılabilirlik Ölçütü.....	117
Tablo 20. İçerik Ölçütü.....	118
Tablo 21. Hizmet Sunumu Ölçütü.....	121
Tablo 22. Katılım Ölçütü.....	125

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1. Aksaray Belediyesi Web Sayfası Görüntüsü	63
Şekil 2. Ankara Büyükşehir Belediyesi Web Sayfası Görüntüsü	68
Şekil 3. Çankırı Belediyesi Web Sayfası Görüntüsü	73
Şekil 4. Eskişehir Büyükşehir Belediyesi Web Sayfası Görüntüsü	77
Şekil 5. Karaman Belediyesi Web Sayfası Görüntüsü	81
Şekil 6. Kayseri Büyükşehir Belediyesi Web Sayfası Görüntüsü	84
Şekil 7. Kırıkkale Belediyesi Web Sayfası Görüntüsü	89
Şekil 8. Kırşehir Belediyesi Web Sayfası Görüntüsü	93
Şekil 9. Konya Büyükşehir Belediyesi Web Sayfası Görüntüsü	97
Şekil 10. Nevşehir Belediyesi Web Sayfası Görüntüsü.....	102
Şekil 11. Niğde Belediyesi Web Sayfası Görüntüsü.....	105
Şekil 12. Sivas Belediyesi Web Sayfası Görüntüsü.....	109
Şekil 13. Yozgat Belediyesi Web Sayfası Görüntüsü.....	113

GİRİŞ

İnternet ve bilgi teknolojisinin gelişimi, vatandaşlar ve kurumların, almak istedikleri hizmetlere yönelik bir bütün olarak toplum bazında, ulusal ve uluslararası arenalarda kamu beklentilerini artırmıştır. Özel sektörün internet ve bilgi teknolojisi kullanımındaki başarısı, dünya genelinde tüm kamu idareleri üzerinde baskı oluşturmuştur. Bu baskı halkı harekete geçirmiş ve dünyanın dört bir yanındaki ülkeler interneti tanıtmak için ellerinden geleni yapmışlar, bilgisayar okuryazarlığını vatandaşları arasında yaygınlaştırmaya çalışmak için çeşitli politikalar ve programlar üzerinde çalışmaya başlamışlardır. Bu çabalar sayesinde günümüz teknolojileri ile çerçevelenmiş bir e-Devlet yapısı ve bu teknolojilerin getirdiği anlayışlardan doğan yasalar oluşturulmuş ve sonuç olarak şu anki haliyle e-Devlet yapısı meydana gelmiştir (Baştürk, 2021: 1-2). İnternet teknolojisinin yarattığı olanaklar, kamusal hizmetlerde ve yerel yönetim anlayışında yeni değişiklikleri beraberinde getirmiştir. Bu değişiklik, teknolojinin getirdiği yenilikler ile daha iyi hizmet verebilmek için kamu sektöründe e-Devlet kavramını doğurmuş ve elektronik kamu hizmetlerinin yerel yönetimlere uygulanmasıyla birlikte e-Belediye kavramı ortaya çıkmıştır (Yolcu, 2019: 1). Zamanla bilgi toplumunun çağdaş gelişimi ile devlet ve vatandaşları arasındaki ilişkide karşılıklı etkileşim kaçınılmaz hale gelmiştir (Aydın,2019: 1).

Ülkemizde, 2000'li yıllarda devlet web sitelerinin yaygınlığının arttığı ve günümüze kadar giderek daha çeşitli ve etkili hale geldiğini söylemek mümkündür. Öte yandan e-Belediye, birçok şehrin kendi web sitelerini oluşturmasını ve yerel hizmetleri e-ortama taşımalarını sağlayan gelişmekte olan bir alandır. Bu sistemler sayesinde vergi borçlarını öğrenildiği, internet üzerinden ödeme yapılabildiği, kurumsal başvuru sonuçlarının takip edildiği ve hatta daha teknik alanlarda imar işleri hakkında bilgi alınabildiği bir ağ sistemi oluşturulmuştur. e-Belediye uygulaması; bilgi teknolojilerinin güncel teknolojilere dayalı olarak geliştirilmesiyle

desteklenerek, kent ve toplum yararına kentle ilgili verilerden farklı bilgiler üretebilmekte ve üretilen bu bilgileri toplum yararına sunabilmektedir. Türkiye'de belediyeler kurdukları web siteleri aracılığıyla web sitelerine yeni hizmet adları eklemektedir. e-Belediyelerin gelişmesiyle birlikte internet üzerinden sunulan yerel hizmetlerin vatandaşlara hızlı ve verimli bir şekilde sunulduğu gözlemlenmektedir. Gün geçtikçe il ve ilçe belediyeleri çevrimiçi hizmet havuzuna dâhil olmaktadır. Her belediyenin web sitesi farklı olmakla birlikte sundukları hizmetlerin de farklılık gösterdiği görülmektedir (Kıraç,2019: 2).

Bu çalışmada e-Belediyecilik uygulamaları kapsamında İç Anadolu Bölgesindeki Büyükşehir Belediyelerinin (Ankara, Konya, Kayseri, Eskişehir) ve İl Belediyelerinin (Sivas, Kırıkkale, Aksaray, Karaman, Kırşehir, Niğde, Nevşehir, Yozgat, Çorum) web sitelerinde sundukları hizmetler içerik analizi yöntemine göre değerlendirilmiştir. Literatürde e-Belediyecilik uygulamaları kapsamında İç Anadolu Bölgesinde bulunan büyükşehir ve il belediyeleri ile ilgili kapsamlı bir çalışma bulunmamaktadır. Çalışmamız literatürdeki bu boşluğun giderilmesine katkı sağlayacaktır. Çalışmada öncelikle e-Belediye ve e-Devlet kavramlarına yönelik tanımlamalar yapılarak genel bilgiler verilmiştir. Daha sonra İç Anadolu Bölgesi il belediyelerinin web sitesi tanıtılmış; belediyelerin bilişim ve iletişim teknolojilerinin sunduğu imkânlardan yararlanma düzeyi ve web hizmetleri üzerinde durularak site içeriği değerlendirilmiştir. Bu tez çalışması 3 ana bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde devletin sunmuş olduğu kamusal hizmetlerin elektronik ortama taşınmasını ifade eden e-Devlet projesinin tanımı, bileşenleri, amaç ve faydaları, Türkiye'nin e-Devlete geçiş süreci ve Türkiye'deki e-Devlet uygulamalarından bahsedilmiştir. İkinci bölümde belediyelerin vatandaşlarına sundukları hizmeti elektronik ortama taşınmasını ifade eden e-Belediyecilik uygulamasının tanımı, gelişimi, aşamaları, amaç ve faydaları, araçları ve hizmet yöntemlerinden bahsedilmiştir. Üçüncü bölümde, İç Anadolu Bölgesindeki büyükşehir belediyeleri (Ankara, Konya, Kayseri, Eskişehir) ve il belediyeleri (Sivas, Kırıkkale, Aksaray, Karaman, Kırşehir, Niğde, Nevşehir, Yozgat, Çorum) hakkında genel bilgiler verilecek ve bu belediyelerin web sayfalarında sunmuş oldukları e-Belediye hizmetleri incelenmiştir. Ayrıca İç Anadolu Bölgesindeki büyükşehir belediyeleri (Ankara, Konya, Kayseri, Eskişehir) ve il belediyeleri (Sivas, Kırıkkale, Aksaray, Karaman, Kırşehir, Niğde, Nevşehir, Yozgat, Çorum) web sayfalarından elde edilen bulgular 5 ana ölçüt ve 78 alt ölçüt

üzerinden değerlendirilmiştir. Son olarak Türkiye'deki e-Belediyecilik uygulamaları üzerine genel bir değerlendirme yapılarak ve bu hususta çeşitli önerilerde bulunulmuştur.



BÖLÜM 1. E-DEVLET

Bu bölümde; e-Devlet kavramının tanımı, tarihçesi, e-Devlet uygulamalarının gelişimi, temel unsurları ve etkileşim alanları, özellikleri, amaç ve faydaları, Türkiye'nin e-Devlete geçiş süreci ve Türkiye'deki e-Devlet uygulamalarından bahsedilmiştir.

1.1. E-DEVLET KAVRAMI VE GELİŞİMİ

1990'ların sonlarından bu zamana kadar tüm ülkeler, vatandaşlarına ve işletmelerine elektronik bilgi ve hizmetler sağlamak için değişen hızlarda da olsa e-Devlet programlarını başlattılar (Torres, Pinat, Acerete, 2005: 2). İnsanlar yaşadıkları ülkede istedikleri bilgi ve hizmetleri almak için e-Devlet hizmetlerini kullanmaya başlamışlardır. Bilgi ve iletişim teknolojisi temelinde çalışan elektronik devlet uygulama sistemi, geleneksel kamu yönetimi anlayışını kıran bir kamu reformu olan vatandaşların kamu kurumlarından bilgi edinme ve sorunlarını dile getirme olanaklarını artırmaktadır (Erdal, 2004:185). Bilgi ve hizmetlerin elektronik ortamda sunulması için sarf edilen çabalar devlet yönetiminin şeffaflığı üzerinde olumlu bir etkiye sahiptir (Sejdini, 2010: 3). e-Devlet, kurumlar arası ve kurumlar ile vatandaşlar arasındaki iletişim boşluklarından kaynaklanan yolsuzluk, verimsizlik, beceriksizlik, devlete güvensizlik, gereksiz tekrarlar, zaman kaybı ve aşırı bürokratik işlemlerin azaltılmasını amaçlamaktadır. Elektronik devletin kamu yönetimi ve devlet-vatandaş iletişimde birçok soruna etkin bir şekilde çözüm getireceği düşünülmektedir (Kazancı, 2004:123-124; Kuran, 2005:4).

1.2 E-DEVLET TANIMI

İlk bakışta kamusal hizmetlerin elektronik ortama taşınması faaliyetinin bir neticesi gibi görülmekle birlikte, ifade edilmek istenen husus devletin elektronikleştirilmesinde, BİT'lerin sadece birer araç olarak kullanılması değil, bilgi işleme kapasitesi artırılmış, hızlı karar alabilen ve ihtiyaçlara hızla cevap verebilen

bir devlet yapısının oluşturulmasıdır (Bilen ve Şanver, 2002:102). e-Devlet; devletin halka karşı yerine getirmekle yükümlü olduğu görev ve hizmetler ile kişilerin devlete karşı yükümlülüklerini elektronik bir iletişim ve işlem ortamında güvence altına alan projeleri ifade eder (Pektaş, 2011: 69). Öte yandan e-Devlet; halkın demokrasi isteğini, yönetime katılımını, daha iyi yönetimi ve verimli hizmeti garanti altına alan bir sistem olarak da tanımlanabilir. e-Devlet ile kamu hizmeti alanında bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımı ile daha şeffaf, vatandaşa daha yakın, daha ucuz ve daha iyi istihdam sağlayan bir idari yapının oluşturulması mümkündür (İnce, 2001: 21). Literatürde, “Dijital Devlet” ile eş anlamlı olarak dünyada “electronic government” “egovernment”, “digital government”, “online government”, “wired government”, “virtual government” gibi kavramlar kullanılmaktadır. Ülkemizde ise “e-Devlet”, “elektronik devlet”, “dijital devlet” gibi kavramlar kullanılmaktadır (Karagülmez, 2010: 455). e-Devletin çeşitli tanımları bulunmaktadır. Bu tanımlardan bazıları aşağıda belirtilmiştir.

Ferguson(2000)’a göre e-Devlet *“Yeni liderlik tarzlarını, politika ve yatırımları tartışmanın ve karar vermenin yeni yollarını, eğitime erişmenin yeni yollarını, vatandaşları dinlemenin yeni yollarını ve bilgi ve hizmetleri organize etmenin ve sunmanın yeni yollarını içerir”* (Ferguson, 2000: 210).

Layne ve Lee (2001)’ye göre e-Devlet *“Hükümetlerin, kamu bilgisine kolayca ulaşılabilmesi ve vatandaş, iş dünyası ortakları, diğer birimler ve kamu kuruluşlarına hizmet verilebilmesini sağlamak için özellikle web tabanlı internet olmak üzere teknolojiyi kullanmasıdır”* (Layne ve Lee 2001:123).

Fang (2002)’a göre *“e-Devlet, hükümetin, internet uygulamalarının yanı sıra iletişim ve bilgi teknolojilerini kullanması, vatandaşın, özel ya da kamu kesiminin kamusal bilgi, belge ve hizmetlere en hızlı şekilde ulaşmasını sağlamak, verilen hizmetin geliştirilmesi ve bütün kurumların demokratik bir şekilde bu sürece katılması için kullanmış oldukları bir yöntemdir”* (Fang, 2002: 1).

Devadoss vd. (2002)’ne göre e-Devlet *“Hükümetlerin, vatandaşlarına internet yoluyla bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanarak, yönetim odaklı hizmet yerine vatandaş odaklı hizmet sunmalarıdır”* (Devadoss vd. 2002:253).

Huang ve Bwoma(2003)’e göre e-Devlet *“Devlet kurumları tarafından vatandaşlar, işletmeler, hükümetin farklı alanları ve diğer hükümetlerle ilişkilerini*

dönüştürebilecek bilgi teknolojilerinin (İnternet, World Wide Web ve mobil bilgi işlem gibi) kullanımını ifade eder” (Huang ve Bwoma, 2003: 1).

Ndou (2004)’ya göre e-Devlet “*Kamu sektörünün, vatandaş ve iş dünyası ile karşılıklı ilişkilerini içsel ve dışsal yollarla yeniden şekillendirilmesi için bilgi ve iletişim teknolojilerinin bütün araçlarının kullanılmasıdır” (Ndou 2004:3).*

Yıldırım ve Karakurt(2004)’e göre “*e-Devlet ile birlikte kamu yönetimi işleyiş olarak yeni bir yaşam formu halini almıştır. e-Devlet, klasik kamu yönetimi anlayışının teknolojik gelişmelerle harmanlanarak günümüz talep ve beklentilerine uyumlu bir hale gelmiş halidir” (Yıldırım, Karakurt, 2004).*

Baştan ve Gökbnar(2004)’a göre “*Kamu Kurum Kuruluşları, vatandaşlar ile işletmelerin birbirleri arasındaki bilgi akışı, işlemlerde herkese eşit paylaşım, hızlılık, verimlilik, etkinlik, saydamlık, hesap verebilirlik sağlama, vatandaşların bilgiye erişimini ve kullanım aracılığıyla yetkilendirmeyi ve kamu hizmetinin 7 gün 24 saat sunulmasını amaçlayan yönetim sistemi olarak ifade edilmiştir” (Baştan ve Gökbnar, 2004: 71).*

Fıstıkçioğlu(2007)’na göre “*Genel anlamı ile e-Devlet, devletin vatandaşlara sunduğu hizmetlerin ve kendi kurumlarının birbirleriyle olan ilişkilerinin elektronik ortamda yürütülmesini ifade etmektedir. Bu bağlamda vatandaşlara kesintisiz ve hızlı bilgi aktarımı sağlanmaktadır. e-Devlet anlayışı bilgi ve iletişim teknolojileri temeline dayanmaktadır. Şeffaf ve güvenilir bir devlet olmanın şartı, alınan kararları ve düzenlemeleri halk ile açık şekilde paylaşmaktır” (Fıstıkçioğlu, 2007: 7).*

Bensghir(2008)’e göre e-Devlet: “*Kamusal politika geliştirme sürecini güçlendirmek, kamu hizmetlerinde etkinlik sağlamak ve demokratik süreçleri iyileştirmek için kamu idaresinde bilgi teknolojilerinin kullanımını ifade eder” (Bensghir, 2008: 54).*

DPT(2011)’ye göre “*Teknolojik imkânlar aracılığıyla elektronik ortamda sunulan kamu hizmetleri olarak ifade edilen e-Devlet, tüzel ve gerçek kişilere farklı uygulamalar aracılığı ile hizmetlerin bütünleşik bir yapıda sunulacağı şeffaf, katılımcı, hesap verebilir, etkili ve etkin şekilde ulaşma konusunda önemli araçlardandır” (DPT, 2011: 73).*

Basitçe söylemek gerekirse e-Devlet, hükümet ile vatandaşlar arasındaki bilgisayarlar ve internet varlıkları aracılığıyla iletişimi ifade eder (Evans ve Yen, 2005:3). e-Devlet hizmetlerinin, e-Devlet kavramının ve tanımının ortaya çıktığı ilk

yıllardan itibaren başladığı, internet tabanlı teknolojinin yanı sıra o dönemde yaşanan siyasi, sosyal ve ekonomik olaylara göre de şekillendiği görülmektedir ve devletlerin vatandaşlarına sunduğu hizmetlerin çeşitliliği de yıllar itibariyle artmıştır.

1.3. E-DEVLETİN TEMEL UNSURLARI VE ETKİLEŞİM ALANLARI

e-Devlet, vatandaşlara ve işletmelere devletin sunduğu bilgi ve hizmetlerine daha kolay erişim sağlamak, hizmet kalitesini iyileştirmek ve demokratik süreçlere vatandaşların katılımlarında daha fazla fırsat sağlamak için devletin en yenilikçi bilgi ve iletişim teknolojilerini, özellikle ağ tabanlı internet uygulamalarını kullanması olarak tanımlanabilir (Fang, 2002:4). Dünyanın dört bir yanındaki devlet kurumları, performanslarını iyileştirmek ve kamu değeri yaratmak için bilgi teknolojisini stratejik bir araç olarak kullanmayı hedeflemektedirler (Melitski ve Holzer, 2007: 1). Vatandaşlar bilgi teknolojisine, özellikle de internete daha aşına hale geldikçe, kamu hizmetlerinin daha hızlı sunulmasını ve ihtiyaçlarını karşılamak için daha iyi anlaşılmalı talep etmektedirler (Weerakkody, 2010: 21). Kamu hizmetlerinin daha hızlı sunulması ve vatandaşların taleplerine cevap verilebilmesi için birçok bilgi ve hizmetlerin elektronik ortamda sunulması anlayışı uygulanmaya başlamıştır. Elektronik hizmetlerin yani e-Devletin uygulanma süreci ve etkileşim alanları ülkeden ülkeye farklılık göstermektedir. Örneğin Amerika Birleşik Devletleri'nde e-Devlet uygulamaları ve etkileşim alanları üç başlık altında toplanmaktadır. Literatürde en yaygın kabul gören ABD tarzı bu sınıflandırma (Evans ve Yen, 2005: 356):

- Devletten Devlete (*G2G*)
- Devletten Vatandaşa (*G2C*)
- Devletten İş Dünyasına (*G2B*)

Ancak bu sınıflandırmaya bazı yazarlar (Pascual, 2003: 6; Fang, 2000: 2; Kırçova, 2003: 22; Erdal, 2004: 4; Türkiye Bilişim Derneği, 2006; Çelik, 2003: 152) devlet çalışanlarını (*G2E*) da (Devletten Çalışanlara) eklemişlerdir.

1.3.1. e-Devlet ve Kamu Kurumları Arasındaki Etkileşim (G2G)

G2G uygulamaları, yeterlilik ve etkinlik açısından önemli bir etkiye sahip devlet tabanına dayanan kamu kurum ve kuruluşlarının iş birliğini ve aralarındaki

çevrimiçi iletişimi sağlama amacını taşımaktadır (Fang, 2002: 7). Pascual'a (2003) göre G2G hizmetleri yerel düzey ve uluslararası düzey olmak üzere iki şekilde gerçekleşir. G2G hizmetleri; ilgili departmanlar düzeyinde, merkezi yönetim ve yerel yönetimler ile ilgili kurum ve kuruluşlar arasındaki işlemlere dayanmaktadır. Ayrıca G2G hizmetlerinin bir parçası olarak hükümetler arasındaki işlemlerde yer alır. Uluslararası ilişkiler ve diplomasi aracı olarak da kullanılabilir (Pascual,2003:8). Başka bir deyişle, verimliliği artırır ve devlet daireleri arasındaki iletişimi kolaylaştırır. Çalışanların görevlere harcamak zorunda oldukları zamanı azaltırken, işlem hızını ve tutarlılığı iyileştirebilir. G2G hizmetleri, kurumlar ve kamu kuruluşları arasında önemli bilgilerin daha yetkili ve yetkin bir şekilde paylaşılmasına da izin verebilir (Jaeger, 2003:2). Böylece bürokrasideki işlem fazlalıklarını ve mükerrerliği ortadan kaldırarak verimli hizmet sunumunu sağlar. Evans ve Yen'e (2005) göre G2G modelinin suç tespiti ve yurt güvenliğinde de birçok faydası vardır. Örneğin yasa dışı para transferlerinin takibi son derece önemlidir. Bu, hileli vergiden kaçınma fırsat penceresini ortadan kaldıracak ve organize suç ve uyuşturucu kaçakçılığından gelen fonların gidişatını izlemeye yönelik önemli bir adım olacaktır. Bankalar, kumarhaneler ve şüpheli kuruluşlar ve hayır kurumları ağı aracılığıyla büyük döviz borsalarını takip etme yeteneği, hükümetlerin fonları geri almasına, suçluları izlemesine ve terörist faaliyetleri tahmin etmesine yardımcı olabilir (Evans ve Yen, 2005: 358).

Kamu kurumları e-Devlet yapısı içerisinde “e-kurum” olarak varlığını sürdürmektedir. İş hayatında ve günlük hayatta sıklıkla kullanılan çeşitli kurumlar da ağ ortamına taşınmaktadır. Belediye yönetimleri, STK'lar, üniversiteler, diğer eğitim kurumları, noterler, dernekler, vakıflar ve benzeri kurumlar da e-Devlet organizasyonlarını tamamlamak için çevrimiçi ortamda yer almaktadır. Bu tür kurumlara çeşitli nedenlerle günde birden fazla kez başvuran vatandaşların ihtiyaç duydukları hizmetlere kolayca ulaşabilmeleri için çevrimiçi ortamda olmaları gerekmektedir (Kırçova, 2002: 21).

1.3.2. e-Devlet ve Vatandaş Arasındaki Etkileşim (G2C)

Bu hizmet modeli, devlet ve vatandaşlarının elektronik olarak birbirlerine bilgi aktarma yeteneklerine odaklanmaktadır. Vatandaşlar, devletle iletişimden büyük ölçüde yararlanır. G2C'nin en önemli avantajlarından biri, uzun kuyruklarda beklemek veya belgelerin kendilerine postalanmasını beklemek yerine, bu belgelere

elektronik olarak hızlı bir şekilde erişebilecek olmalarıdır (Evans ve Yen, 2006:209). Bu model, devlet ve vatandaşları arasındaki ilişki ile ilgilidir. e-Devlet, devlet kurumlarının vatandaşlarıyla konuşmasına, dinlemesine, ilişkiler kurmasına ve iletişim kurmasına olanak sağlayarak, kamu hizmetlerini geliştirerek hesap verebilirlik ve demokrasi sağlar. Bu model ile hizmet sunumu ve eğitim, sağlık işlemleri sağlamaktan düzenleyici ve uyum odaklı lisanslamaya kadar çok çeşitli etkileşimler geliştirilebilir (Jaeger, 2003: 324). Devletten vatandaşlara e-Devlet girişimlerinin merkezinde verilerin vatandaşlara çevrimiçi olarak sunulması yer almaktadır. Devletin vatandaşlara sunduğu çevrimiçi hizmetlerin verimliliğini ve kalitesini artırması e-Devlet uygulaması sayesinde mümkün olmaktadır (ITU, 2008: 16). G2C, bilgilendirme, ruhsat yenileme, doğum/ölüm/evlilik belgesi başvurusu ve vatandaşlar için gelir vergisi beyannamesi verme gibi temel vatandaşlık hizmetlerin yanı sıra eğitim, sağlık, hastane bilgileri ve kütüphaneler gibi temel hizmetleri içerir (Evans ve Yen, 2006: 209). G2C programının zaman ve coğrafi engelleri aşma yeteneğiyle, kimlik bilgilerine erişim, devlet ücretlerini ödeme ve yardım başvurusunda bulunma gibi belirli işlemlere izin vermektedir. Devlet kurumları ve vatandaşlar internet üzerinden bilgi alışverişinde bulunarak ve gerekli formlar internet üzerinden doldurularak devlet-vatandaş iletişimi kolaylaşacaktır. Böyle bir uygulama bürokrasinin sonu anlamına gelmeyebilir ancak özellikle bilgi alışverişinde mükemmel kolaylıklar sağlayabilir. Uzun vadede kamu dairelerindeki kuyruklar azalacaktır. Müşteri odaklılık ile rekabet kavramlarının kamu yönetimine aktarılması e-Devletin dönüşümü, idarenin bürokratik yapısının e-bürokrasi adı verilen yeni bir forma dönüşmesini kolaylaştırmaktadır (Sagsan,2001: 4).

1.3.3. e-Devlet ve İşletmeler Arasındaki Etkileşim (G2B)

G2B modeli, maliyetleri düşürme ve daha kolay bilgi toplama becerisine odaklanır. Bu, devletin uygun maliyetli yöntemle ürün satın almalarını, fatura ödemelerini ve iş yapmalarını sağlar. Bu ayrıca hükümetin kararlar vermesine yardımcı olmak için analiz edilecek bilgi ve verileri elde etmesine yardımcı olur (Evans ve Yen, 2006: 210). İşletmeler açısından ise; kalite, kolaylık ve maliyetlerini iyileştirmek için tedarik ve hizmetlerin işletmelere dijitalleştirilmesini içermektedir (Heeks, 2001: 11). G2B işlemleri, politikalar, notlar, kurallar ve düzenlemelerin yayılması gibi hususlar dâhil olmak üzere hükümet ve iş dünyası arasında takas edilen çeşitli hizmetleri içerir. Sunulan ticari olan hizmetler arasında güncel ve doğru

işletme bilgilerinin alınması, talep ve başvuru formlarının indirilmesi, ruhsat ve lisansların yenilenmesi, yeni işletmelerin kaydedilmesi, izin alınması ve vergi borçlarının ödenmesi yer almaktadır. G2B işlemi kapsamında sunulan hizmetler, özellikle küçük ve orta ölçekli işletmeler olmak üzere iş geliştirmeyi de desteklemektedir. KOBİ taleplerinin onaylanma sürecini kolaylaştıracak ve başvuru prosedürlerinin sadeleştirilmesi iş geliştirilmesini teşvik edecektir (Pascual, 2003: 7). Dünyanın dört bir yanındaki şirketler, maliyetleri azaltmak ve envanter kontrolünü iyileştirmek için işletmeler arası e-ticareti kullanıyor. Devletle çevrimiçi olarak işlem yapmak bürokrasiyi azaltır ve düzenleyici süreçleri basitleştirerek şirketlerin daha rekabetçi bir hale gelmesine katkı sağlar (Ndou, 2004:5). Ayrıca tüm bu süreçlere ek olarak şirket kurulmasına izin verilmesi, verginin tahakkuk ve tahsili, gümrük işlemlerinin gerçekleştirilmesi, yatırım teşvikleri ve bu konudaki düzenlemeler de ele alınmaktadır (Kırçova, 2003: 54). Ayrıca ithalat ve ihracat sürecinin kısaltılması, bazı formalitelerin azaltılması ve devlet istatistik kurumu tarafından yayınlanan bazı verilerin kullanılması e-Devlet ile iş dünyası arasındaki etkileşime örnek olarak gösterilebilir (Tarhan, 2011: 36-37).

1.3.4. e-Devlet ve Kamu Çalışanları Arasındaki Etkileşim (G2E)

G2E modeli, hükümet ve çalışanları arasındaki ilişkiyi ifade eder. G2E, e-öğrenmeyi etkinleştirmenin, çalışanları bir araya getirerek aralarında bilgi paylaşımını kolaylaştırmanın başarılı bir yoludur. Çalışanlara kolay ve hızlı bir iletişim modeli ile bordro ve yan haklar politikası, eğitim ve çevrimiçi öğrenme fırsatları hakkında bilgi sağlar. Ayrıca G2E insan kaynakları yönetimi, bütçe süreci ve vatandaş ilişkileri ile hükümetin amaç ve programlarına ulaşılmasını teşvik eden stratejik ve taktik mekanizmaları da kapsar (Ndou, 2004: 6). G2E'nin amacı, çalışanlara hizmet vermek ve çevrimiçi yıllık izin için başvuru yapmak, izin bakiyelerini görüntüleme ve bordro kayıtlarını görüntüleme vb. gibi bazı çevrimiçi hizmetleri sağlamaktır (Seifert, 2003: 3). e-Devlet uygulamalarına geçişle birlikte tüm bu kayıtlar elektronik ortamda tutulacak ve personel bu bilgilere her an kolaylıkla ulaşabilecektir. Tüm işlemler elektronik ortamda gerçekleştirileceği için kâğıttan, zamandan ve emekten tasarruf sağlanacaktır (Fıstıkçioğlu, 2007: 22). Elektronik devlet uygulamaları sayesinde eğitimli, yetkin, teknolojiyi kullanabilen, inisiyatif alabilen ve kendilerine tanınan haklardan en iyi şekilde yararlanabilen kamu çalışanları elde edilmiştir (Kırçova, 2003, 60).

1.4. E-DEVLETİN ÖZELLİKLERİ

Kamu yönetiminde e-dönüşüm, yeniden yapılanma ve modernleşme çabalarında önemli bir rol oynayan BİT'ler, devletin dijitalleştirilmesi için gerçek araçlardır. Ana hedef, bilgi işleme yetenekleri gelişmiş, acil kararlar verebilen ve ihtiyaçlara hızlı cevap verebilen bir yönetim yapısı oluşturmaktır (Henden ve Henden, 2005: 5). Yeni yönetim yapısında yeni bilgiler üretilip işlenerek toplum için yararlı hizmetlere dönüştürülmektedir. Üretilen bilginin hem niceliği hem de niteliği çağımız toplumlarının gelişmişlik ve refah düzeylerinin belirlenmesinde hemen hemen birincil ölçüt haline gelmiştir (İnce, 2001: 22). BİT'lerin gelişimi, bir yandan küresel ağlar aracılığıyla ekonomik faaliyetin kapsamını genişletirken, diğer yandan kişilerin bilgi edinme ve iletişim becerilerini zenginleştirerek yönetim süreçlerine katılım için yeni fırsatlar sunan bir süreç yaratmıştır (Uçkan, 2003: 24). Diğer bir deyişle, bazı ağ teknolojileri vatandaşların siyasi karar alma sürecine katılmalarına imkân sağlamaktadır (Moon, 2002, 425-426). Bu bağlamda e-Devlet, vatandaşlara sürekli güncellenmesi gereken bilgilerle sürekli entegre, organize ve koordineli bir şekilde çalışan canlı bir varlık gibi gelişen, büyüyen bir kamu yönetim yapısı sunmaktadır (Şeyhanlıoğlu, 2007: 89). Hükümetler ve STK'lar, e-Devlet stratejilerini yani e-Devletin amaçlarının neler olduğunu, e-Devlet hedeflerine ulaşmak için hangi politikaların izleneceğini veya bunların nasıl uygulanacağını bilinçli ve sistemli bir şekilde dile getirmeye başlamışlardır (Clark, 2003: 382). Çünkü e-Devlet yönetişiminin kamu yönetimine uygulanabilmesi için geleneksel devlet anlayışı dönüştürülerek yeni bir yönetim yöntemi ortaya çıkarılmaktadır (Şahin, 2014, 70). Birleşmiş Milletler "e-Devlet 2008 Çalışması"nda, e-Devlet uygulamasında gelinen son aşamanın "e-katılım" olduğunu ve bunun neticesinin yönetişime geçiş olduğunu vurgulamaktadır. Aynı rapor, bilgi ve iletişim teknolojilerindeki gelişmelerin kamu yönetimini dönüştürdüğünü, yönetim ve yönetişime yeni bakış açıları getirdiğini bir kez daha vurgulamaktadır (United Nations, 2008). Dolayısıyla e-Devlet, geleneksel devlet yönetiminin devamını öngören bir yöntem değil, devletin yapısal ve psikolojik dönüşümünü gerektiren bir modeldir (Şahin, 2014, 70).

Tablo 1. Geleneksel Devlet - e-Devlet Karşılaştırması

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
Eleman Yardımı	Kendi Kendine Yardım Uzman Yardımı
Eleman Temelli Denetim Mekanizması	Otomatik Veri güncellemesiyle Denetim
Nakit Akışı / Çek	Elektronik Fon Transferi(EFT)
Tek Tip Hizmet	Kişiselleştirilmiş / Farklılaştırılmış Hizmet
Bölümlenmiş / Kesintili Hizmet	Bütünsel / Sürekli/ Tek Duraklı Hizmet
Yüksek İşlem Maliyetleri	Düşük İşlem Maliyetleri
Verimsiz Büyüme	Verimlilik Yönetimi
Tek Yönlü İletişim	Etkileşim
Uyruk İlişkisi	Katılım İlişkisi
Kapalı Devlet	Açık Devlet

Kaynak: Uçkan, Özgür (2003), e-Devlet, e-Demokrasi ve Türkiye, Literatür Yayıncılık, İstanbul, s. 47.

Tabloda görüldüğü üzere geleneksel devlet ile e-Devlet birçok alanda birbirinden ayrılmaktadır. Bunlara kısaca değinmek gerekirse;

Geleneksel devlet anlayışında vatandaş profili pasif bir konumdadır ve idare tarafından yüklenen verilere muhtaç olarak görülür; Elektronik devlette ise, kamu kurumları vatandaşların bilgi taleplerini önceden tahmin etmeye çalışmakta ve verilerin iletilmesinde etkili olan vatandaşın kimliği, sunulan bilgileri etkileyerek ortaya çıkmaktadır.

Geleneksel devlette tüm işlemler kâğıt üzerindeyken, e-Devlette hizmetler elektronik ortamda sunulmakta ve işlemlerin bilgisayar (ağ) ortamında yapılması sağlanmaktadır.

Geleneksel devlette yönetim emir ve kurallara dayalıdır ve düzenli bir şekilde yönetici seçimleri yapılır. Elektronik devlet yaklaşımında yönetim daha esnek hale gelmekte ve ekip çalışması ön plana çıkmaktadır.

Geleneksel devletteki işlemleri bir personel yürütürken iş yüküne dayalı yığılmalar, zaman kayıpları olmakta iken e-Devlette işlemler otomatik sesli posta ve çağrı merkezleri aracılığıyla yapılarak işlem hızlarını ve verimliliklerini artırmaktadır. Otomatik sesli posta ve çağrı merkezleri sayesinde herhangi bir problemle ilgili vatandaş kendi kendine veya uzman bilgisine başvurarak sorununu çözebilmektedir.

Geleneksel devlette iş ve işlemlerin denetimi personel tarafından yapılmakta iken e-Devlette bilgisayar programları aracılığıyla ve otomatik veri güncellemesiyle denetim yapılabilmektedir.

Geleneksel devlette parasal ödemeler nakit ve çek gibi fiziki varlıklar ile yapılmakta iken e-Devlette elektronik fon transferleri ile anında ödemeler yapılmaktadır.

Geleneksel devlet hizmetleri, tek tip, bölümlere ayrılmış, aralıklı hizmet sunumu, yüksek maliyetler ve herkes için zaman kaybı ile sonuçlanırken; e-Devlette, bireylerin isteklerine göre kişiselleştirilen, hizmet akışının hızlı olduğu ve işlem maliyetlerinin düşürüldüğü bir tek duraklı yapı ortaya çıkmaktadır.

Geleneksel devlette tek yönlü iletişim, değişikliklere kapalı, verimsiz büyümenin olduğu uyruk ilişkisine dayanan bir hizmet modeli bulunurken; e-Devlette verimlilik yönetimi sağlanmakta ve kamu kurumları ile vatandaşlar arasında etkileşim bulunmaktadır. Uyruk ilişkisini terk ederek daha katılımcı ve değişikliklere açık bir yönetim anlayışı bulunmaktadır.

1.5. E-DEVLETİN AMAÇ VE FAYDALARI

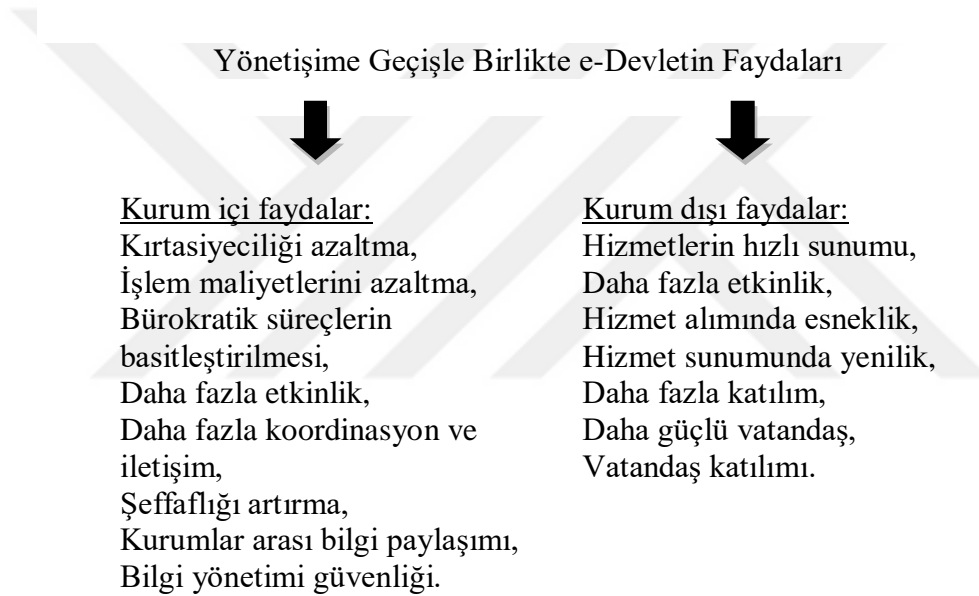
e-Devlet uygulamalarının geliştirilmesi hem teknik hem de siyasi açıdan karmaşık bir konudur. Her ülke kendi siyasi sistemine göre e-Devlete farklı anlamlar ve içerikler yüklemektedir. Ayrıca bir ülkenin bilgi politikası, e-Devlet kullanıcılarının sayısı, bir ülkenin eğitim düzeyi ve motivasyonu, ulusal yapısı, yönetimi ve liderliği gibi faktörler e-Devletin hızını ve başarısını etkilemektedir (Sharifi ve Zarei, 2004: 601). Bu faktörlerin dışında e-Devletten beklenen faydalar, e-Devlette vatandaş, özel sektör ve kamu sektörü gibi işlemin sahibine göre farklılık göstermekte olup; etkinlik, stratejik fayda, şeffaflık ve kurumsal değer kriterleri açısından beklentiler hizmet, zaman, yer, etkileşim ve süreç faktörlerine göre farklı şekillerde sıralanabilir (Montagna, 2005: 215-216). Öte yandan, e-Devletin amaç ve yararları vatandaşlar ve kamu personeli; kurumlar açısından kurum içi ve kurum dışı olmak üzere farklı şekil ve yöntemlerde ele alınmaktadır. Bu durum, e-Devlet ile elde edilebilecek amaçlar veya faydalar listesinin farklı açılardan bakıldığında oldukça geniş olduğunu göstermektedir. e-Devlet ile sağlanabilecek faydaları, işlemin sahibi, hizmet, zaman, mesafe, etkileşim ve prosedür ve diğer faktörlere göre ayrı ayrı sıralamak mümkünken, hedeflenen amaç veya beklentilerin ana hatlarını

çizmek daha uygun olacaktır. Bu genel amaçlar şöyle sıralanabilir (Kuran, 2005: 16–17; Jeager ve Thompson, 2003: 389; Montagna, 2005: 215–216; Ateş, 2003: 488; Demirel, 2006: 87-88; Türkiye Bilişim Şurası, 2002):

- Kamu hizmetlerini vatandaşların ihtiyaçlarına göre düzenlemek ve hizmet kalitesinin artırılması,
- Kâğıda dayalı işlemlerinin elektronik ortamda yapılabilir duruma getirilmesi
- Kamu kurumlarına olan güvenin artırılması,
- Bilgi ve iletişim teknolojilerinin maliyetlerinin azaltılması,
- Kamusal hizmetlerin sunulmasındaki maliyetlerinin düşürülmesi,
- 7/24 kamu hizmetlerinin sunulması,
- Kamu hizmetlerinin ve eylemlerin devamlı olarak denetlenmesi,
- Hükümet eylem ve faaliyetlerinin her yerden izlenebilmesi,
- Vatandaş, özel sektör ve kamu sektörü gibi işlem sahipleri arasındaki mesafeyi azaltmak, tüm bölgelere eşit kamu hizmeti sunmak,
- Kamu hizmetlerinden yararlanacak vatandaş sayısını artırmak,
- Vatandaşların kamusal faaliyetlere ve demokratik süreçlere daha aktif katılabilmeleri,
- Bilgiye dayalı olan karar alma ve verme sürecini hızlandırmak, karar verici yöneticilerin doğru ve hızlı karar vermesini sağlamak,
- Rüşvet ve yolsuzlukları önlemek,
- Kamu hizmetlerinde hız,
- Vatandaşların kamuya açık bilgilere daha kolay ve geniş bir şekilde ulaşabilmesi,
- Kamu hizmetlerine çeşitli kanallardan daha rahat erişim,
- Bürokratik işlemlerin en az indirgenmesi,
- Kamu kurum ve kuruluşları arasında ortak bir bilgi bütünlüğünün sağlanması,
- Merkezi yönetim ile yerel yönetimler arasında kuvvetli, daha iyi ve etkin bir iletişim ağının kurulması,
- Devlet kurumlarının daha akılcı ve verimli çalışmasını sağlamak,
- Gelirleri artırmak ve ekonomik kalkınmayı sağlamak,
- Şeffaf ve hesap verebilir bir kamu yönetimi oluşturmak,
- Devlet yönetiminde hiyerarşik kademelerin ortadan kaldırılması,

- Vatandaşların ihtiyaç ve taleplerine kısa sürede cevap verebilecek bir kamu yönetimi oluşturmak,
- Hantal ve verimsiz kamu yönetiminin imajını değiştirmek,
- Karar vericilerin bilinçli karar verme süreçlerini geliştirmek ve hızlandırmak,
- Kamu yönetimine esnek bir yaklaşıma geçiş.

Birleşmiş Milletlerin "e-Devlet 2008" çalışmasında, bilgi ve iletişim teknolojilerinin e-Devlete izin vermesi halinde e-Devletin hem kamu yönetiminin kendi içindeki işleyişine hem de kamu kurumları dışındaki kişi ve kurumlara birtakım faydalar sağlayacağı savunulmaktadır. Bu faydalar aşağıda özetlemektedir (UN,2008):



Montagna, e-Devlet uygulamalarının kamu kurumlarının verimliliğini, etkinliğini, stratejik çıkarlarını, şeffaflığını ve kurumsal değerini artırdığını savunmaktadır. Bu perspektiften hareketle e-Devletin verimlilik, etkililik, stratejik faydalar, şeffaflık ve kurumsal değerler kriterleri açısından e-Devletten beklenen faydaları hizmet, zaman, mesafe, etkileşim ve işlem boyutunda ele alarak bahse konu boyutlarda hangi faydaları sağlayacağını ortaya koymaya çalışmaktadır (Montagna, 2005: 204). Aşağıda Montagna'nın modeli ana hatlarıyla aktarılmaktadır.

Tablo 2. Montagna Modeli

	Etkinlik (Efficiency)	Etkililik(effectiveness)	Stratejik fayda	Şeffaflık ve kurumsal değer
Hizmet	<ul style="list-style-type: none"> •Düşük ücretle bilgiye erişim 	<ul style="list-style-type: none"> •Yasal düzenlemelerde kalite, •Gelişmiş iletişim kapasitesi •Vatandaşların ihtiyacına göre düzenlenmiş hizmetler. 	<ul style="list-style-type: none"> •Vatandaşların ihtiyaçlarına cevap verme •Hizmetlerin bütünleştirilmesinde tek portal, •E-hizmetleri teşvik etme, •Yeni ve yenilikçi e-hizmetlerin oluşturulması. 	<ul style="list-style-type: none"> •Güncellenmiş çevrimiçi bilgi, •Kurumların güvenilirliğinin artması, •Kurum imajını geliştirme.
Zaman	<ul style="list-style-type: none"> •Yönetmelik süreçleri takip etmek için gerekli zamandan tasarruf, •Bilgiye ulaşma ve elde etme zamanından tasarruf. 	<ul style="list-style-type: none"> •7*24 saat elde edilebilir bilgi, •Vatandaş/İşletme faaliyetlerini destekleme, •Süreçlerin her an kontrol edilebilmesi. 	<ul style="list-style-type: none"> •7 gün 24 saat işlem. 	<ul style="list-style-type: none"> •Eylemlerin sürekli kontrolü, •Kamu hizmetlerinde denetim.
Mesafe	<ul style="list-style-type: none"> •Kamu kurumlarına gitmeye gerek kalmaması, •Soruların cevaplandırılmasını hızlandırma, •Herhangi bir yerde süreçlerin kontrol edilebilir olması, •Hizmet dağıtım ve sunum maliyetlerinin azaltılması. 	<ul style="list-style-type: none"> •Dağıtım kurumlarının faaliyetlerinin standartlaşması, •Formasyon ve eğitimin gelişmesi, •Daha sık ve daha iyi iletişim. 	<ul style="list-style-type: none"> •Yönetim faaliyet ve hizmetlerinin uzak bölgelere ulaşması, •Ademi merkezizetçi bir yapı. 	<ul style="list-style-type: none"> •Hükümet faaliyetlerinin her yerden izlenebilmesi.
Etkileşim	<ul style="list-style-type: none"> •İletişim maliyetlerinin azaltılması. 	<ul style="list-style-type: none"> •Tüm sektörler arasında uygun bir etkileşimin oluşması, •Yasal düzenlemelere erişim kolaylığı, •Birçok bilgi kaynağına dayanarak karar verme. 	<ul style="list-style-type: none"> •Partnerler arasında yakın ilişki, •Yeni iletişim ve işlem kanalları, •Kullanıcıların erişebileceği bilginin daha da artması, •Vatandaşların/İşletmelerin ihtiyaç duyduğu önemli bilgileri elde edebilmesi, •İnsan kaynaklarının gelişmesi. 	<ul style="list-style-type: none"> •Tüm yönetim faaliyetlerine daha aktif katılım, •Yasal uygulamalar.
İşlem	<ul style="list-style-type: none"> •Kaynakları etkin kullanma, •Çelişkili ve anormal hususların azaltılması, süreçlerin düzenlenmesi. 	<ul style="list-style-type: none"> •Güvenilir bilgilere dayalı daha iyi kararlar verme, •İş akışı ile ilgili parçalanmışlığı azaltma. 	<ul style="list-style-type: none"> •e-hizmet kullanımındaki artış, yönetim ve imaj gibi konuların dolaylı olarak güçlenmesi. 	<ul style="list-style-type: none"> •Katılım ile ilgili engellerin kalkması, •Daha kaliteli kontrol ve izleme.

Kaynak: Montagna, Jorge Marcelo (2005). “A framework for the assessment and analysis of electronic government proposals”, *Electronic Commerce Research An Applications*, Volume 4, Issue. 3, ss. 204-219.

1.6. TÜRKİYE’NİN E-DEVLETE GEÇİŞ SÜRECİ

Dünyanın hızlı gelişiminin etkisi altında ülkeler ve devletler arasında çok ciddi bir rekabet olgusu yaşanmış ve bu durum çeşitli anlamlarda rekabete neden olmuştur. Ülkemizin diğer ülkeler ile olan rekabetten olumsuz etkilenmemesi için çağın taleplerini karşılaması gerekmektedir. Aksi takdirde bilgi toplumunun ihtiyaç duyduğu stratejiler yeterince geliştirilip uygulanmadığında gelişmiş ve gelişmekte olan ülkeler arasındaki ekonomik uçurum hızla büyüyecektir. Bilgi toplumunun ihtiyaç duyduğu önemli stratejilerden biri de “e-Devlet”tir. Bu nedenle ülkemiz rekabette geri kalmamak için ileri teknoloji ve modern yönetim teknolojilerini genel olarak kullanmalı, vatandaşa hizmet odaklı bir yapıyı benimsemelidir (Çarıkçı, 2010: 101). Türkiye'nin internetle tanışması 1993 yılına denk gelmekte, ancak 1983 yılında kurulan “Bilim ve Teknoloji Yüksek Kurulu”nun (BTYK) kurulmasıyla ülke gerçek anlamda ilk bilim ve teknoloji politikası çalışmasını gerçekleştirmiştir (Nohutçu ve Demirel, 2005: 30). BTYK'nın kuruluş amacı, gelişmekte olan ülkelerin bilimsel ve teknolojik alanlarında ulusal Ar-Ge politikalarını ulusal ekonomik kalkınma, sosyal kalkınma ve ulusal güvenlik hedeflerine göre belirlemek, doğru yönlendirmek ve bu politikayı yürüten tüm kurum ve birimleri koordine etmektir (Bensghir, 2000: 57).

Türk e-Devlet sisteminin doğuşu 1970'li yıllarda İçişleri Bakanlığı Nüfus ve Vatandaşlık Genel Müdürlüğü tarafından başlatılan “Merkezi Nüfus İstatistikleri Projesi” ile başlamıştır. Nüfus yönetimi için bilgisayar gibi bilgi ve iletişim araçlarının kullanım alanlarının artırılması ve bu bilgisayarların tüm ülkede ağ teknolojisi ile birbirine bağlanması, ulusal ve uluslararası kuruluşlar tarafından desteklenmiş, ülkemizin en önemli e-Devlet uygulamalarından birisi olmuştur (Demirhan ve Türkoğlu, 2014: 241). Zaman içerisinde, bilgi toplumuna geçişi hızlandırmak, Bilgi ve iletişim teknolojilerinin sunduğu olanaklardan tam anlamıyla yararlanmak ve hizmetlerin etkin, şeffaf ve hızlı bir şekilde sunulmasını sağlamak amacıyla devlet ve vatandaşları arasındaki ilişkiyi dijitalleştirmek için 1998 yılında “KamuNet Teknik Kurulu” oluşturulmuştur (DPT, 2002). Kamu-Net adı verilen proje çerçevesinde, Başbakanlık binası ile merkez teşkilat binası arasında güvenli bir ağ kurularak, tüm kamu kurumlarının oluşturduğu veri tabanlarına erişimin

sağlandığı ve veri tabanlarının ülkeler arasında ortak olarak kullanıldığı, kamu hizmetlerinin kalitesini ve hızını artırmayı amaçlayan Başbakanlık kurumlarının etkin yönetimi hedeflenmiştir (Bensghir, 2000: 57).

Avrupa Birliği 2000 yılında “dünyadaki en dinamik ve rekabetçi bilgi tabanlı ekonomisi” olma ilkesiyle “E-Avrupa” teşebbüsünü başlatmıştır. Daha sonra bu teşebbüs Avrupa Birliği’ne üye ülkeleri de barındıracak şekilde “E-Avrupa+” olarak dönüşmüştür. 2001 yılı şubat ayında Türkiye, Kıbrıs ve Malta ile beraber E-Avrupa Eylem Planı’na davet edilmiştir. Bu gelişmeler “e-Türkiye” projesinin başlatılmasına neden olmuştur. Ülkemizin 58. ve 59. Hükümetleri tarafından bu süreçte bir Acil Eylem Planı hazırlanmış ve “e-Türkiye” projesi rafa kaldırılarak 2003 yılında “e-Dönüşüm Türkiye Projesi” hayata geçirilmiştir. Bu doğrultuda 2003 ve 2004 yıllarını kapsayan Kısa Dönemli Eylem Planı (KDEP) yürürlüğe konulmuştur. 2006’da ise 2006-2010 yıllarını kapsayan “Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı” hazırlanmıştır. 2008’de E-Dönüşüm Projesi çerçevesinde bütün elektronik uygulamalara tek bir merkezden erişimin sağlanması amacıyla “e-Devlet Kapısı” kullanıma açılmıştır (Akman vd., 2005: 240).

e-Devlet çalışmaları 2006-2010 yılları arasında Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı gibi geniş kapsamlı bir politikanın içinde sürdürülmüştür. Türkiye’de e-Devlet çalışmalarının da içinde yer aldığı Bilgi Toplumu Stratejisinin ikinci merhalesi olarak nitelendirilebilecek sekiz ana eksenli Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı 2014-2018 taslağı Kalkınma Bakanlığınca hazırlanmış ve kamuoyu ile paylaşılmıştır (Kalkınma Bakanlığı, 2014: 14). e-Devletin kronolojik tarihine baktığımızda (e-Devlet Kapısı, 2022);

- 1993 “Türkiye Bilişim ve Ekonomik Modernizasyon Projesi”
- 1996 “Ulusal Akademik Ağ ve Bilgi Merkezi (ULAKBİM)”
- 1997 “Elektronik Ticaret Koordinasyon Kurulu (ETKK)”
- 1998 “13 Sayılı Başbakanlık Genelgesi Kamu-Net Kurulu”
- 1999 “Türkiye Ulusal Enformasyon Altyapısı ve Ana planı (TUEANA)”
- 1999 “34 Sayılı Başbakanlık Genelgesi (KAMU-NET PROJESİ)”
- 2002 “20 Sayılı Başbakanlık Genel e-Türkiye”
- 2003 “12 Sayılı Başbakanlık Genelgesi e-Dönüşüm Türkiye”

- 2003 “48 Sayılı Başbakanlık Genelgesi e-Dönüşüm Türkiye Kısa Dönem Eylem Planı”
- 2006 “10316 Sayılı Bakanlar Kurulu Kararı e-Devlet Kapısı”
- 2006 “22 Sayılı Başbakanlık Genelgesi TÜRKSAT Görev Paylaşımı”
- 2016 “19.07.2016 tarihli ve 29775(2. Mükerrer) Resmi Gazete 2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı”
- 2016 “03.09.2016 tarihli ve 29820 Resmi Gazete e-Devlet Hizmetlerinin Yürütülmesine ilişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik”
- “10.07.2018 1 Sayılı Cumhurbaşkanlığı Kararnamesi UDHB Yetki”
- “24.10.2019 48 Sayılı Cumhurbaşkanlığı Kararnamesi UDHB Yetki İptali ve CBDDO yapılandırılması” şeklindedir.

2003 yılında, e-Devlet sistemine geçişi daha kapsamlı bir şekilde değerlendirmek, kurum ve kuruluşlar arasında koordinasyon ve uyumu sağlamak ve kurumlar arası BİT yatırımlarını sağlamak amacıyla Kalkınma Bakanlığı'na bağlı “Bilgi Toplumu Dairesi” (BTD) kurulmuştur. Bu kapsamda “e-Dönüşüm Türkiye Projesi 2003-2004 Kısa Dönem Eylem Planı”, “e-Dönüşüm Türkiye Projesi (2005) Eylem Planı”, “2006-2010 Bilgi Toplumu ve Stratejisi Eylem Planı” ve “2015-2018 Bilgi Toplumu ve Stratejisi Eylem Planı” hazırlanarak e-Devlet uygulamasına geçiş için çalışmalar devam etmiştir (Bilgi Toplumu, 2020). e-Devlet çalışmaları için yapılan son stratejik eylem planı, 4 ana stratejik amaç ve alt hedefi içinde barındıran “2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı”dır (T.C.Ulaştırma Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı, 2016; T.C. Cumhurbaşkanlığı Strateji ve Bütçe Başkanlığı, 2020).

e-Devlet Kapısı, 2008 yılında erişime açılmış ve günden güne gelişimini sürdürerek binlerce kamu hizmetinin sunulduğu, yüzlerce kamu kurumunun entegre olduğu bir yapıya dönüşmüştür. Türkiye'nin dijital yüzü olarak bu platformda yer alan hizmetlerin artırılması, içeriklerinin genişletilmesi ve toplumun her kademesinden vatandaşlarımıza, kamu kurumlarına ve özel sektöre yönelik 7/24 hizmetlerin sunulmasına yönelik e-Devlet çalışmalarına devam edilmektedir. e-Devlet Kapısına “www.turkiye.gov.tr” adresinden ulaşılabilmekte; e-Devlet Şifreleri, Mobil İmzalar, e-İmzalar, T.C. Kimlik Kartları ve İnternet Bankacılığı gibi kimlik doğrulama seçenekleri ile sisteme giriş yapılabilmektedir. Adaletten sosyal güvenlik ve sigortaya, sağlıktan ulaşım, eğitimden çevreye ve şehir planlamasına kadar e-Devlet portalları en çok

kullanılan hizmetlere doğrudan erişim sağlamaktadır. e-Devlet kapısı kurma ve yönetme görevi T.C. Cumhurbaşkanlığı Dijital Dönüşüm Ofisi Başkanlığı tarafından yürütülmekte olup, sistemin geliştirilmesi ve işletilmesi Türksat A.Ş. tarafından yapılmaktadır. e-Devlet Kapısı 81 ilde yaklaşık 59 milyon üyesi, 863 kurumun bağlı olduğu, 6395 hizmet sayısı, 3447 mobil hizmet sayısı ile 81 ilimizde bulunan 390 adet belediyenin sunduğu hizmetlerin yanı sıra, belediyelere bağlı ulaşım, su, kanalizasyon v.b. hizmetleri sunan 30 adet yerel hizmet kurumunu sunduğu bilgi ve başvuru hizmetlerinden de faydalanılmaktadır (e-Devlet Kapısı, 2022). Ülkemizde “www.turkiye.gov.tr” adresi üzerinden resmi kurumların sunduğu e-Devlet uygulamalarının bazılarını aşağıdaki tabloda yer verilmiştir.

Tablo 3. e-Devlet Uygulaması İçerisindeki Bazı Hizmetler

e-Devlet Kurumlar	Hizmeti Sunan	Yapılan İşlemlere Örnekler
Adalet Bakanlığı		Adli Sicil ve İstatistik Genel Müdürlüğü Hizmetleri Personel Genel Müdürlüğü Sınav Başvuruları Bilgi İşlem Genel Müdürlüğü (UYAP) Hizmetleri
Anayasa Mahkemesi Başkanlığı		Bireysel Başvuru Sorgulama
Yargıtay		İş Başvurusu Siyasi Parti Üyeliği İptal Başvurusu Dava Dosya Sorgulama
Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı		Asbest Söküm Uzmanlığı Eğitimi Başvuru İşlemleri Sosyal Hizmetler Kanunu Kapsamında İstihdam Hakkı Sorgulama Evlat Edinme Hizmeti
Çay İşletmeleri Müdürlüğü	Genel	Üretici Destekleme Sorgulama Üretici Tanıtım Kartı Bilgileri Sorgulama Budama Desteği Sorgulama Üretici Sorgulama
Çevre ve Şehircilik Bakanlığı		Plastik Poşet Beyanı Sorgulama Hizmet Alımı Başvurusu Elektronik Belge Yönetim Sistemi Evrak Doğrulama Enerji Kimlik Belgesi Sorgulama
Eti Maden İşletmeleri Müdürlüğü	Genel	Numune Analizi
Tarım Sigortaları Havuzu		Poliçe Sorgulama

Tarım ve Orman Bakanlığı	Tarım Hizmetleri Hayvancılık Hizmetleri Tarım Arazileri Değerlendirme Hizmetleri Tarım ve Hayvancılık Destekleme/Hibe Hizmetleri Zarar Ziyan ve Gelir Kaybı Ödemeleri Hizmetleri Arazi Topplulaştırma Hizmetleri Destek Hizmetleri
Türkiye Elektrik Dağıtım A.Ş. Genel Müdürlüğü	Aydınlatma Şikâyet Başvurusu ve Takibi •Şerh Terkin Talebi Başvurusu
Atatürk Kültür, Dil ve Tarih Yüksek Kurumu Başkanlığı	Bursiyer Evrak Yükleme
Cumhurbaşkanlığı	Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER) Başvuru Sorgulama
Devlet Malzeme Ofisi Genel Müdürlüğü	İhale Sorgulama Teknik Şartname Sorgulama
İçişleri Bakanlığı	Bilgi Edinme İşlemleri İl Özel İdaresi İşlemleri Randevu Hizmetleri Sivil Toplumla İlişkiler Genel Müdürlüğü İşlemleri İnsan Hakları İhlal Bildirimi İşlemleri
Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü	Nüfus Kayıt Örneği Belgesi Sorgulama/Doğrulama Geçici Kimlik Belgesi Sorgulama/Doğrulama Tarihçeli Yerleşim Yeri ve Diğer Adres Belgesi Sorgulama
Türk Standartları Enstitüsü	Belgeli Firma Sorgulama Helal Belgeli Firma Sorgulama Yetkili Servis Sorgulama
Yüksek Seçim Kurulu Başkanlığı	Yurtiçi/Yurtdışı Seçmen Kaydı Sorgulama
Gençlik ve Spor Bakanlığı	Burs/Öğrenim Kredisi Başvurusu Kredi Yurtlar Kurumu Burs/Kredi Taahhütnamesi Onay İşlemleri Yurt Başvurusu Yurt Kayıt İşlemleri
Kültür ve Turizm Bakanlığı	Kütüphaneler ve Yayınlar Genel Müdürlüğü Hizmetleri
Milli Eğitim Bakanlığı	Açık Öğretim Ortaokulu/Lisesi İşlemleri
Yükseköğretim Kurulu Başkanlığı	Üniversite E-Kayıt Denklik Başvurusu Sorgulama Öğrenci Belgesi Sorgulama/Doğrulama Yükseköğretim Mezun Belgesi Sorgulama/

	Doğrulama
Emniyet Genel Müdürlüğü	Toplum Destekli Polislik Trafik İşlemleri Hudut Kapıları İşlemleri Kuruma Ait İnternet Sitesi Üzerinden Sunulan Hizmetler
Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanlığı	Rüzgâr Enerjisi Kaynak Bilgilerinin Noktasal ve Alansal Olarak Veri Satış Başvurusu ve Takibi Daimi Nezaretçi Sorgulama MAPEG Elektronik Belge Yönetim Sistemi Evrak Doğrulama
PTT	PTT Kayıtlı Gönderi Takibi Belediye Çek Hesap Numaraları Posta Kodu Sorgulama
Sosyal Güvenlik Kurumu	Sigortalılık Uygulamaları Emeklilik Uygulamaları Sağlık Uygulamaları Ortak (4A/4B/4C) Hizmetler Diğer Hizmetler
Ticaret Bakanlığı	Talep/Öneri ve Şikâyet Başvurusu ve Takibi Ticari İşletme ve Şirket Sorgulama
TRT Genel Müdürlüğü	TRT E-Bandrol Sorgulama Arşiv Talep İşlemleri
Sağlık Bakanlığı	Aile Hekim Bilgisi Sorgulama Organ ve Doku Nakil Listesi Sorgulama Okul Çağında Yapılan Aşı Bilgileri Sorgulama Doğum Raporları Sorgulama Tıbbi Cihaz Yeterlilik Belgesi Başvurusu
Gelir İdaresi Başkanlığı	E-Vergi Levhası Sorgulama Vergi Borcu Sorgulama
Diyanet İşleri Başkanlığı	Dini Soru Sor
Türkiye Bankalar Birliği	Bireysel Müşteri Hakem Heyeti Risk Merkezi Raporu Başvurusu
Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu	Mobil/İnternet/Sabit/Kablo TV/Uydu İşletmecilerinden Borç/Alacak Sorgulama ve Ödeme/İade İşlemleri

Kaynak: (<https://www.turkiye.gov.tr/hizmetler>) kaynağındaki bilgilerden toplanarak yazar tarafından tablo haline getirilmiştir.

e-Devlet kapısı ile vatandaşlar 7 gün 24 saat kesintisiz hizmetten yararlanabilmektedir. Bu sayede vatandaşlar, zaman ve mekân gözetmeksizin kurumlara seyahat etmelerine gerek kalmadan talep ettikleri hizmetleri alabilmektedir. Bu, bürokrasiyi ve evrak işlerini azaltıp ve maliyetleri en aza indirmektedir. Bireyin kişisel bilgileri sistem içerisinde korunmakta ve tüm

hizmetlere TC Kimlik numarası ve şifre ile erişim sağlanmaktadır. Ayrıca vatandaş taleplerine hızlı yanıt verilmesi ve etkin, verimli ve şeffaf hizmet sunumu vatandaş katılımını önemli ölçüde artırmaktadır. Ülkemizde e-Devlet uygulamalarının sunduğu hizmetlerin kalitesi ve etkinliği her geçen yıl artmaya devam etmektedir (Çarıkçı, 2012: 105).

1.7. TÜRKİYE' DE E-DEVLET UYGULAMALARI

e-Devlet kapısı üzerinden hizmet sunumu internet sitesi (<http://www.turkiye.gov.tr>) üzerinden yapılmaktadır. Kurulan web sitesi sayesinde tüm hizmetlere tek merkezden erişim sağlanmaktadır. Kullanıcılar, sisteme giriş yaparken karşlarına çıkan “şifre”, “elektronik imza” veya “mobil imza” gibi herhangi bir kimlik doğrulama aracını kullanarak elektronik hizmete erişebilirler (Seferoğlu vd. 2011: 288-289). e-Devlet kapısı internet sitesindeki çok kullanılanlar sekmesine tıklanıldığında karşımıza çıkan sayfa da e-Devlet uygulaması üzerinde en çok kullanılan hizmetler bulunmaktadır (Türkiye, 2022). Bunlar:

- Sosyal Güvenlik Kurumu /SGK Tescil ve Hizmet Dökümü / İşyeri Unvan Listesi
- Sosyal Güvenlik Kurumu /Normal Şartlarda Ne Zaman Emekli Olabilirim?
- Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı /Sosyal Yardım Başvuru Hizmeti
- Adalet Bakanlığı /Dava Dosyası Sorgulama
- Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı /Sosyal Yardım Bilgileri Sorgulama
- Gelir İdaresi Başkanlığı /Vergi Borcu Sorgulama
- Sosyal Güvenlik Kurumu /4A/4B İşgöremezlik Ödemesi Görme
- Türkiye Noterler Birliği /Adıma Tescilli Araç Sorgulama (Gerçek Kişi)
- Sosyal Güvenlik Kurumu /4A Hizmet Dökümü (Son 6 ay)
- Emniyet Genel Müdürlüğü /Araç Plakasına Yazılan Ceza Sorgulama (Gerçek Kişi)
- Sağlık Bakanlığı /HES Kodu Üretme ve Listeleme
- Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu /Mobil Hat Sorgulama
- Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığı /TÜVTÜRK Muayene Randevu Kayıt
- Sosyal Güvenlik Kurumu /Genel Sağlık Sigortası Tescil ve Prim Borcu Sorgulama

- Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü /Yerleşim Yeri (İkametgâh) ve Diğer Adres Belgesi Sorgulama
- Takasbank İstanbul Takas ve Saklama Bankası A.Ş./Takasbank Bireysel Emeklilik Bilgilendirme İşlemleri
- Adalet Bakanlığı /İş Başvurusu
- Emniyet Genel Müdürlüğü /Aracımın Çekildiği Otopark Bilgisi Sorgulama (Gerçek Kişi)
- Adalet Bakanlığı /İcra Dosyası Sorgulama
- Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu /IMEI Sorgulama

Bireysel öncelikleri içeren bir e-Devlet sistemine geçiş kapsamında ülkemiz, kurum içi ve kurumlar arası birçok çalışma yürütmeye ve geliştirmeye devam etmektedir. Özellikle “MERNİS (Merkezi Nüfus Yönetim Sistemi)”, “UYAP (Ulusal Yargı Ağı Projesi)”, “POLNET”, “VEDOP (Vergi Dairesi Otomasyon Projesi)” gibi e-Devlet sistemlerinin temelini oluşturan ve daha geniş kitlelere hitap eden büyük projeler e-Devlet sistemi içerisinde önde gelen projelerdir (Altın, 2008: 283). Yazımızın devamında yukarıda sayılan e-Devlet uygulamalarından bahsedilecektir.

1.7.1. Merkezi Nüfus İdari Sistemi (MERNİS)

MERNİS projesi, ülkede yaşayan tüm gerçek kişilerin doğum, ölüm, evlilik, boşanma vb. gibi hukuki varlıklarının durumunu elektronik ortama aktaran bir sistem olan Türkiye'nin e-Devlete geçişinin temellerini atan öncü bir projedir. Ayrıca bilgilerin elektronik ortama güvenli bir şekilde aktarılarak, oluşabilecek her türlü değişikliğe karşı verilerin en doğru ve hatasız bir şekilde paylaşıldığı büyük ölçekli bir projedir (Mernis, 2022). Merkezi Nüfus Yönetim Sistemi (MERNİS), 2002 yılında faaliyete başlayan, İçişleri Bakanlığı Nüfus ve Vatandaşlık Bakanlığı tarafından idare edilen, vatandaşların doğum, ölüm, evlilik, boşanma vb. gibi kişisel bilgilerini ve kullanıcı kayıtlarını elektronik ortama aktaran bir sistemdir (Tuncer, 2019: 62). Sistemin çalışmasıyla bakanlığa, bağlı kuruluşlara ve vatandaşlara çok sayıda faydası bulunmaktadır. Mernis projesinin, vatandaşlar ile ilgili kişisel bilgilerin tek bir merkezde toplanılması ve işlem mükerrerliği engellenerek evrak işlerinin büyük ölçüde azaltılması gibi birçok fayda elde edilmiştir. Vatandaş tarafından ise olası bilgi hatalarının önüne geçilmekte ve kullanıcılar ihtiyaç

duydıkları belgelere çevrimiçi olarak ulaşabilmektedir (Kıraç, 2019: 64). MERNİS Projesinin amaçları şunlardır (Mernis, 2022):

- Nüfus işlemleri elektronik ortamda yapılarak merkezi veritabanının oluşturulması,
- Her bir vatandaş için T.C. Kimlik Numarasının oluşturulması,
- Yeni nesil elektronik nüfus kimlik kartlarının oluşturulması,
- Aile sayısı ve nüfus sayısına dair istatistikî verilerin hızlı ve hatasız olarak alınması,
- Kamu kurum ve kuruluşları ile vatandaşlara elektronik ortamda bilgi hizmetinin sunulması.

1.7.2. Ulusal Yargı Ağı Projesi (UYAP)

UYAP Adalet Bakanlığı bünyesinde 2000 yılında kurulmuştur. Yargı kurumlarının çalışmalarının hızlı ve verimli bir şekilde yapılmasını sağlamak için iş ve işlemlerin bilgisayar sistemine entegre edilen bir otomasyon projesidir (Arslan vd. 2007: 43). E-Dönüşümde çağın imkânlarına uygun olan otomasyon sistemi e-Adalet bilgi sistemidir. Adli sicil, nüfus ve adres kayıtları, ehliyet kayıtları, tapu ve kadastro bilgileri, döviz kurları gibi diğer e-Devlet uygulamaları UYAP ile entegre olarak bakanlık bünyesindeki tüm birimlerle elektronik ortamda çalışmakta ve mali tasarruflar ile iş gücü ve zaman kaybını önlemektedir (Uyap, 2022). UYAP'ın amaçları ise şöyle sıralanmaktadır (DPT, 2005):

- Yargı sisteminin işleyişinin doğruluğunu ve güvenilirliğini artırarak yargı sürecini hızlandırmak,
- Yargılama sürelerini azaltmak ve zamandan tasarruf etmek,
- Karar Destek Sistemi ile davalarda oluşabilecek usul hataları azaltılmakta ve davalar daha kısa sürede sonuçlandırılmasını sağlamak,
- Kamu kurumları ile uyumlu olarak elektronik ortama bilgi aktararak bilgi alışverişinde bulunmak,
- Avukatların internet üzerinden harç yatırmalarına, dilekçe vermelerine, dava açmalarına, evrakları incelemelerine ve duruşma tarihlerini takip etmelerine olanak sağlamak gibi amaçlar bulunmaktadır.

1.7.3. POLNET

EGM ye göre Polnet “Emniyet Teşkilatı tarafından yürütülen hizmetlere bilişim desteği vererek; görevin süratli, güvenilir ve etkin bir şekilde yerine getirilmesini ve vatandaşlarımızın zamanında, kaliteli ve kesintisiz olarak hizmet alabilmelerini sağlayan modern bir Polis Bilgi Sistemidir” (EGM, 2022). Polnet sayesinde kolluk kuvvetleri daha etkin ve verimli çalışabilmekte, daha hızlı delil toplayabilmekte ve suçlulara daha kısa sürede ulaşabilmektedir. İletişim altyapısının kurulması ile birimler arası koordinasyon daha hızlı sağlanarak ve tüm yazışma ve ofis uygulamaları otomatik hale getirilerek bürokrasi ortadan kaldırılacak ve işlemlerin daha hızlı ve daha ucuz hale getirilmesi sağlanacaktır. Ayrıca suç önleme görevini de üstlenen Polnet sistemi, sistem üzerinden “Parmak İzi”, “Balistik Karşılaştırma”, “DNA Analizi”, “Kan ve Doku Analizi” gibi uzmanlık bilgisi ve gelişmiş laboratuvar ortamı gerektiren hizmetler tüm polis birimlerine sunulmaktadır. Polnet sayesinde "sanıktan delile" değil, "delilden sanığa" geçme yolunda önemli bir ilerleme sağlamıştır (Fıstıkçıoğlu, 2007: 72). Projenin amaçları arasında (Kuran, 2005: 28);

- Polisin görevleri için ihtiyaç duydukları bilgileri mümkün olan en hızlı, en kolay ve en güvenilir şekilde almalarını sağlamak,
- Ulusal ve uluslararası bilgilere, ağlara ve bankalara erişim ve sorgulama imkânı sağlar,
- Kanıtları daha hızlı toplamak,
- Emniyet birimleri arasında daha hızlı koordinasyonu sağlamak ve mekân-zaman sınırlarını ortadan kaldırmak,
- Polis için parmak izi, balistik karşılaştırma, DNA analizi, kan ve doku analizi gibi gelişmiş laboratuvar hizmetlerinin POLNET tarafından sağlanması,
- Bürokrasinin azaltılması, işlemlerin hızlandırılması, maliyetlerin düşürülmesi,
- Vatandaşların ihtiyaç duydukları bilgilere istedikleri zaman erişmelerini sağlamak,
- Trafik kontrollerine hız kazandırmak,
- Pasaport ve ehliyet işlemleri gibi işlemler çevrimiçi olarak yapılması sayılabilir.

1.7.4. Vergi Daireleri Otomasyon Projesi (VEDOP)

VEDOP, vergi idaresinin tüm iş ve işlemlerinin elektronik ortama taşınmasıyla; işgücünü azaltmayı, verimliliği ve üretkenliği artırmayı amaçlayan büyük bir bilişim projesidir. Pilot proje olarak hayata geçirilen ve başarılı sonuçları olan en önemli e-Devlet uygulamalarından biridir (Cenikli ve Sahin, 2013: 39-40). Proje başlangıcında 22 il merkezi, 155 vergi dairesi ve 5 defterdarlık sisteminde kullanmak üzere seçilmiştir (Öz ve Bozdoğan, 2012: 77). VEDOP II, başlangıçta VEDOP I olan sistemin devamı niteliğindedir. Bu amaçla vergi dairelerinin sayısı artırılmış ve beyanname tahakkuk ve tahsilât sürelerini kısaltacak bir yapı oluşturulmuştur (Demirhan, Türkoğlu, 2014: 246). Nurhan Akdemir e göre VEDOP Projesinin başlıca hedefleri aşağıda belirtilmiştir (Akdemir, 2008: 61-62):

- Tüm vergi dairelerinde otomasyon sağlayarak vergi prosedürlerinin modernize edilmesi,
- Etkin bir yönetimin sağlanması,
- Mükelleflere yönelik hizmetlere mükellefin gönüllü uyumunun artırılması,
- En son teknoloji ile kurum merkezi ve vergi dairesi arasındaki iletişim altyapısını iyileştirilmesi,
- En son teknolojiyi kullanarak teknik altyapı ve güvenlik altyapısı geliştirilmesi,
- Kayıt dışı ekonomiyle mücadele edilmesi,
- Vergi kontrolünün etkin bir şekilde yapılabilmesi için bir veri deposu oluşturulması,
- Vergi beyannamelerinin elektronik ortamda dosyalanması,
- Bankalar aracılığıyla ödemeler yapılması,
- Diğer kurum ve kuruluşlarla veri paylaşımını sağlamak.

BÖLÜM 2. E-BELEDİYE

e-Devlet uygulamasının bir parçası olan e-Belediye uygulaması, yerel yönetim birimlerinin vatandaşlarına sundukları hizmetleri elektronik ortamda sunmalarını ifade eder. Bu başlık altında e-Belediye uygulamasının kavramsal çerçevesi anlatılacaktır.

2.1. E-BELEDİYE KAVRAMI VE GELİŞİMİ

Yaşadığımız yüzyılda hayatımıza önemli değişiklikler getiren birçok teknolojik gelişmeler meydana gelmiştir. Ancak 21. yüzyıl sadece bilgi ve teknoloji açısından değil, mevcut olan devlet yönetimi anlayışı açısından da hızlı bir değişim, dönüşüm ve gelişim çağı olarak kabul edilmektedir. Bilgi ve iletişim teknolojilerinin üretilip gelişmesiyle tetiklenen dijital devrim, dolayısıyla geleneksel yönetim yaklaşımları yerini modern yönetim yaklaşımlarına bırakmıştır (Şahin, 2008: 12-17). Modern yönetimin çıktısı ve sonucu olarak kamusal hizmetler elektronik ortama taşınmıştır. Yaşadığımız çağın gerektirdiği şekilde kamusal hizmetlerin elektronik ortamda sunulması ile e-Devlet kavramı ortaya çıkmıştır. Belediyeler, e-Devlete geçişin vatandaşlar açısından kamusal yüzü temsil ederler (Şat, 2008: 218). e-Devlet projesinin önemli tamamlayıcılarından birisi olan e-Belediye projesi, yerel halk tarafından internet ve bilgisayar çağının vazgeçilmezi olan teknolojilerin kullanmasını sağlayarak kaliteli, verimli hizmetler sunulmasını ve belediyeler ile yerel halk arasındaki karşılıklı bir iletişim ve bilgi değiş tokuşu yoluyla yerel demokrasiyi geliştirmeyi amaçlamaktadır (Yıldırım ve Öner, 2006 54). Elektronik ortamda sunulan hizmetler aracılığıyla yerel yönetimlerin temel hedefleri vatandaşların ihtiyaç, beklenti ve tavsiyelerine daha hızlı bir şekilde yanıt vermek, hizmet bölgelerinde doğru veri-bilgi tabanına sahip olmak, idari hizmetleri verimli ve etkili bir şekilde sunmak, bireysel ve kamusal-kurumsal bilgileri korumak, bölgesel ve küresel yatırımları cazip hale getirmektir (Saraçbaşı, 2010: 103).

2.2. E-BELEDİYE TANIMI

Ülkenin kamu hizmetlerinin (eğitim, sağlık, güvenlik vb.) elektronikleştirilmesine büyük önem vermesi nedeniyle “yerel e-yönetim” 2000 yılında literatüre yeni bir tanım ve kavram olarak girmiştir. “E-yerel yönetim” veya e-Belediyeler; sadece bir bilgisayar, internet ortamı veya internet üzerinden sağlanan hizmetlerin varlığı değildir; e-yerel yönetim aynı zamanda yerel liderlik, demokratik hesap verebilirlik ve sosyal katılımın bir aracı olarak görülmelidir (Yıldırım ve Öner, 2004: 53). e-Belediyecilik, e-Devletin önemli bir parçası olurken, yeni yönetim yöntemleri ve yeni istihdam olanakları gibi hizmetler ile belediyelerin ülke kalkınmasına ve refahına katkısını artıracak kapsamlı bir proje olarak görülmelidir. Bu proje çerçevesinde hizmetlerin vatandaşlara günümüz dünyasının vazgeçilmez teknolojileri olan internet ve bilgisayarın sunulması beklenmektedir. Böylelikle belediyeler ve vatandaşlar arasında karşılıklı bilgi alışverişi ve iletişim yoluyla kaliteli, faydalı hizmet sunulması ve yerel demokrasinin, vatandaş katılımının geliştirilmesi amaçlanmaktadır. Bölge halkına hizmet etme amaç ve sorumluluğuna sahip belediyelerin bu sorumluluğu yerine getirmeleri için teknolojik büyümeyi ve gelişmeyi kurumsal sürece taşımaları gerekmektedir (Küçükergüler, 2013: 57). Devletin ve belediyelerin sundukları hizmetlerini internet dünyasına taşımasıyla e-Belediye kavramı ortaya çıkmıştır. e-Belediyenin bazı tanımları şu şekildedir:

Uçar’a göre “*e-Belediyecilik, teknolojik gelişmelerin hızla değiştirdiği dünyada, gelişen teknolojileri kullanarak insana hizmet etmenin ve şeffaflaşmanın temelini teşkil eden yeni bir yerel yönetim anlayışının oluşumu şeklinde adlandırılabilir*” (Uçar vd. , 2004- 34).

Henden ve Henden’e göre “*e-Belediye, belediyenin yaptığı tüm hizmetlerin kayıt altına alınmasında, aldığı tüm kararlarda, planlamalarda, kontrollerde, bu faaliyetlerin halkla paylaşılmasında ve kamu kuruluşları tarafından denetlenmesinde, internet teknolojileri kullanılarak yapılmasında sorumludur. Başka bir ifade ile klasik kamu yönetim biçiminin mekâna hapsedilmiş hizmet tarzının, mekân dışına çıkarak 7 gün 24 saat istenilen bilgiye en kısa ve de hızlı bir şekilde ulaşmayı sağlayan bir araçtır*” (Henden ve Henden, 2005: 14).

Erdal’a göre “*Elektronik belediye, yerel hizmet sunumu noktasında internet teknolojilerinin kullanılması ile vatandaşa ve işletmelere etkin hizmet sunan, örgüt*

içindeki birimler ile dış birimler arası eşgüdümü elektronik ortamda sağlayan iletişim ağıdır” (Erdal, 2002: 175).

Özkara’ya göre “e-Belediye, e-Devlete uzanan önemli bir araç ve tamamlayıcı bir teknoloji olarak internet sayesinde belediyenin hizmet ve faaliyetleri hakkındaki tüm bilgilerin vatandaşların erişimine sunulması yoluyla iletişimi sağlamayı ve yerel demokrasinin geliştirilmesini amaçlayan güncel bir gelişmedir” (Özkara, 2010: 57).

Bensghir ve Akay’a göre “e-Belediye kente ilişkin tüm verilerin bilgi ve iletişim teknolojileri ile destekli çalışmalarla yönetilerek kent ve toplum yararına yönelik olarak bilgilerin üretilmesi ve halkın hizmetine sunulmasıdır” (Bensghir ve Akay, 2006: 33).

Çoruh’a göre “e-Belediye, klasik yönetim biçiminin mekâna hapsedilmiş hizmet tarzının, mekân dışına çıkararak 7 gün 24 saat istenilen bilgiye en kısa ve de hızlı bir şekilde ulaşmayı sağlayan bir araç olup belediyenin aldığı tüm kararlarda, planlamalarda, kontrollerde, bu faaliyetlerin halkla paylaşılmasında ve kamu kuruluşları tarafından denetlenmesinde internet teknolojilerinin kullanılmasıdır” (Çoruh, 2009: 3).

Polat’a göre “e-Belediye, temel olarak bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanılması yoluyla daha şeffaf, daha etkin ve verimli, vatandaşa daha yakın ve onun katılımına daha açık bir yapılanmayı ifade etmekte olup, e-Belediye kavramı hizmetlerin bir web sitesi aracılığıyla elektronik ortama taşınmasından öte arka planda gerçekleşmesi gereken değişimi de ifade etmektedir” (Polat, 2006: 10).

Şeffaf, hesap verebilir, katılımcı, vatandaş odaklı, etkin ve verimli bir yönetim yapısı e-Devlet anlayışına hâkimdir, e-Belediye hizmetlerinde de aynı hâkimiyeti sağlamaktadır (Genco, 2010: 8). Bu bağlamda yerel yönetimlerin “e” yapılanmasının gerekliliği ve e-Belediye uygulamalarından kişi ve kurumların beklentileri şu şekilde özetlenebilir (Türkiye Bilişim Derneği, 2004:195–197):

“Belediye hizmetlerinde etkinlik ve verimlilik için; daha sağlıklı ve düzenli bir çevre; yol üzerinde düzenli trafik ve yönlendirmeler; abonelik işlemleri ve ödemelerinin hızı; afet durumunda hızlı, etkin ve faydalı müdahale; imar işlemlerinin hızı; bilgilendirme yapabilme ve vatandaş sorunlarımız için yetkili personel ile iletişime geçilmesi” gibi örnekler verilebilir. e-Belediye uygulaması, demokratik açıdan vatandaş katılımını teşvik eden ve vatandaşlar ile belediyeler arasındaki ilişkiyi daha sağlıklı bir hale getirmeyi amaçlayan bir sistemdir. Bir e-Belediye

uygulaması sadece internet üzerinden sunulan bir sistem değil, aynı zamanda şehir genelinde tüm belediye çalışanları, vatandaşlar, şirketler ve diğer kamu kurumları arasındaki çevrimiçi etkileşimler ağıdır. Bilgisayarlaşma yaygın olarak sağlanarak yerel yönetimler için elektronik hizmetler internet üzerinden sağlanmaktadır (Güler, 2001; Çobanoğulları, 2013: 40-41). e-Belediye uygulaması ile vatandaşlar ihtiyaç duydukları bilgi, belge ve dokümanlara daha rahat, daha kolay ve hızlı bir şekilde ulaşabilme, belediyeler adına ve hesabına çeşitli işlemleri zaman, yer veya belediye çalışanı fark etmeksizin yapabilme imkânına sahip olmaktadır. Herhangi bir birime gitmeden ve bekleme olmaksızın su, doğalgaz faturaları ile vergi borçlarını öğrenip faturaları ve vergi borçlarını da ödeyebilmektedirler. Belediyeler açısından da vatandaşların internet üzerinden belediyeye gitmeden fatura ve vergi borçlarını tahsil etmesi hem zamandan tasarruf sağlıyor hem de belediyelerin iş yükünü azaltmaktadır (Bilal vd. , 2010: 88).

2.3. E-BELEDİYENİN GELİŞİMİ

Kamu yönetiminin halka hizmet sunan en yakın birimi mahalli idarelerdir. e-Belediye aracılığıyla vatandaşlar ile yerel yönetimler ve yerel yönetimlerin kendi arasındaki iletişimi en üst düzeye çıkarılması amaçlanmaktadır (Henden, 2005: 5-9). Türkiye'de e-Devlet ile ilgili yapılan araştırmaların yanı sıra ülke genelinde e-Belediye kurulması, geliştirilmesi ve uygulanmasına yönelik doğrudan e-Belediye kavramı ile ilgili kapsamlı çalışmalar bulunmaktadır (Baştürk, 2021: 46). Bilim ve teknolojilerin gelişmesi sonucunda yerel yönetimler, geleneksel yönetim yöntemlerini terk etmiş ve daha verimli, etkili ve daha iyi hizmet sunmak için yardımcı olan yeni yönetim yöntemlerini benimsemiştir. Benimsenen yeni yönetim anlayışı doğrultusunda yerel yönetimlerin daha verimli, etkili ve daha iyi hizmet sunabilmesi için projeler oluşturulmuştur (Bakır, 2019, 35). Bu projeler şunlardır:

YEREL NET: Yerel yönetimlerin vatandaşlarına en iyi şekilde hizmet edebilmek ve yerel halka katkı sağlamak adına yaptığı en önemli projenin “Yerel Net” projesi olduğu görülmektedir. Ülkemizde Yerel Yönetimler Portalı (<https://www.yerelnet.org.tr>) 2000 yıllarının sonunda hizmete açılmış, devletin finansörlüğünde TODAİE-YYAEM tarafından kurulan ve portaldaki her türlü bilginin ücretsiz ve şifresiz olarak verilmeye başlandığı görülmektedir (Yıldırım ve Öner, 2004). YerelNET üzerinde ulaşılacak bazı bilgiler şunlardır; belediye

personeline ait şifre ve kullanıcı adı ile giriş yapılan 1389 (İçişleri Bakanlığı, 2022) tane belediyenin her biri için birer web sayfası bulunmaktadır. Web sayfası içeriğinde; belediye ile ilgili güncel bilgilere; belediye meclis üyeleri, belediye birimleri, mahalleler gibi bir takım genel bilgilere ve seçim sonuçlarına ulaşılmaktadır. 1963'ten bu yana tüm yerel seçim sonuçlarına YerelNET'ten ulaşılabileceği gibi, Resmi Gazete'de yayınlanan yargı değişiklikleri, mevzuat ve kararlara da ulaşılabilmektedir. Ayrıca Soru-Cevap bölümünde ziyaretçiler yerel yönetimler hakkında soru sorabilmektedirler (Bakır,2019: 36).

YERYÖN: “Yerel Yönetimlerin Güçlendirilmesi Araştırması Projesi” adında proje ile öne çıkmakta olup bu proje ile yerel yönetimler uygulamalarının dayandığı yapısal ve teknik özellikleri belirlemek ve bu yapısal-teknik özelliklere ilişkin mevcut sorunları tespit etmek ve çözüm önerilerinde bulunmak için çalışmalar yapmak gibi amaçları mevcuttur. Bu uygulama, yerel yönetimler bünyesinde yürütülen eğitim-öğretim faaliyetleri dikkate alınarak oluşturulan ve 1999-2001 yılları arasında mevcut haline getirilen ve uygulamaya konulan “YEREP (Yerel Yönetimler İçin Eğitim Malzemesi Geliştirme Projesi)” adında bir projeye dönüşmüştür (Nohutçu ve Demirel, 2005: 46- 47).

Projenin amacı, sistemin yapısal özellikleriyle sorunlarını ortaya koymak ve 21. yüzyılın gereklerini karşılayacak model üzerine fikir geliştirmek olarak belirlenmiştir. Proje “Belediye Personeli”, “Su Hizmetleri Yönetimi”, “Yerel Temsil”, “Çöp Hizmetleri”, “Mali Yapı”, “İmar Hizmetleri”, “Zabıta Hizmetleri”, “Eğitim ve Sağlıkta Yerelleşme Sorunu”, “İtfaiye ve Acil Durum Hizmetleri” ve “Yerel Yönetim Modeli Geliştirme” modüllerinden oluşmaktadır (Nohutçu ve Demirel, 2005: 46).

YEREL BİLGİ: “Yerel Bilgi (Yerel Yönetimler Bilgi Tabanı)” Projesi, yerel yönetimler ile ilgili internet ortamında bilgi toplayan, bu gibi bilgileri stratejik karar verme sürecini etkileyecek şekilde ve yardımcı olacak şekilde oluşturan, hazırlayan ve analiz eden bir veri tabanıdır. Sistem, mevcut merkezi yönetimin veri ihtiyaçlarını gidermek; yorumlanabilir, ölçülebilir, yalın, doğru, güvenilir ve güncel birçok verileri elde etmek, hızlı ve sürekli veri toplamak için tasarlanmıştır. Proje İçişleri Bakanlığı ve TODAİE arasındaki sözleşme ile kullanıma sunulmuştur. Sözleşme 4 Nisan 2001'de yürürlüğe girmiştir (Şahin 2007, 175-176). Bu proje, yerel yönetimlere dair tüm bilgi ve belgelerin elektronik ortamda toplanmasını, bu bilgi ve

belgelerin politika oluşturma ve karar verme süreçlerine yardım edecek şekilde tasnif edilmesini ve tüm bunların analitik soruşturma ve sorgulaması yapıp saklanmasını amaçlamaktadır (YerelNet, 2022). Yerel Bilgi projesi, proje yönetiminin İçişleri Bakanlığı Mahalli İdareler Genel Müdürlüğü'ne devredildiği 2003 yılına kadar İçişleri Bakanlığı'nın ortak projesi olarak yürürlükte kalmıştır (Bakır, 2019: 36).

BELBİS: Türkiye Belediyeler Birliği bünyesinde yürütülmekte olan ve “Belediye Bilgi Sistemi (BELBİS)” adının verildiği bu proje ile amaçlanan; belediyelerin yerel yönetim birimleri olarak yürüttükleri iş ve işlemlerde, vatandaşlar ve kurumlar için üretip sundukları hizmetlerde internet teknolojilerinin olanaklarından ve kolaylıklarından faydalanılmasını sağlamak, belediyeler tarafından işlemler ile sunulan hizmetlerin belirli standartlar ölçüsünde verilmesini sağlamak, merkezi bir yapı tarafından kontrol edilen bir internet ağı olan web tabanlı uygulamalar ve yazılımlar ile belediye çalışanlarının birbirlerine uyum sağlamasını için tasarlanmıştır (Taşkan, 2013: 22). Bu proje yelpazesinde yürütülen araştırmalar; bilgisayar sistemlerinin kurulması, iş akış ve süreçlerinin geliştirilmesi, belediye operasyonlarının araştırma kapsamında analiz edilmesi ve tasarlanması, temel uygulama yazılımlarının geliştirilmesi, temel uygulama yazılımlar tarafından kullanılması için veri tabanı standartlarının oluşturulması, test ve dokümantasyon gibi kâğıt temelli çalışmalarının yapılması, merkezi kurum ile olan uyumluluk hakkında bilgi alınması, eğitim verilmesi, e-Devlet ve e-Şehrin koordineli araştırma yapmasına yardımcı olmak gibi konulardır (Subaşı, 2017: 50).

Dünyadaki ve Türkiye'deki e-Belediye uygulamalarına ilişkin araştırmalar, belirli bir organizasyon büyüklüğüne, yeterli mali kaynağa, profesyonel kadroya ve yeterli teknik altyapıya sahip belediyelerin hem küresel hem de Türkiye'deki e-Devlet uygulamaları üzerinde büyük bir etkiye sahip olduğunu göstermektedir (Şahin 2007, 184). Artık yaşadığımız zamanda belediyeler; web sitelerinde birçok bilgileri yayınlamak, yerel halk, şirketler ve STK'lar ile iletişim kurmak, çevrimiçi ekonomik ve finansal işlemleri yönetmek, sunulan hizmetleri çevrimiçi olarak dağıtmak ve kamusal birçok iş süreçlerini elektronik yönetime uygun hale getirmek gibi faaliyetlerde bulunmaktadır (Waisanen, 2002: 6). e-Belediyecilikteki faaliyetler sonucunda belediye hizmetlerinin şeffaflığı ile vatandaş, yaşadığı şehir ile ilgili yapılması planlanan proje ve politikaları öğrenerek, fikirlerini ifade ederek yönetsel faaliyetlere katılımı artırılmıştır. Bir işlem yapmak, bilgi almak veya belediyeye

karşı olan herhangi bir yükümlülüğü yerine getirebilmek için belediyenin bulunmuş olduğu yere gitmek gibi bir zorunluluk ortadan kalkarak; 7/24 çalışma prensibinin öğrenilmesiyle belediyelerin elektronik ortamda aralıksız bir şekilde hizmet vermeye devam etmelerini sağlamaktadır (Şahin 2007, 186).

Belediyelerin ekonomik ve idari işlemlerini takip edebilmeleri ve belediye hizmetlerini vatandaşlara kaliteli, güvenli, aralıksız ve hızlı bir şekilde sunabilmeleri için 2017 yılında geliştirilmiş web tabanlı bir bilişim projesidir. e-Belediye Bilgi Sistemi ile hedeflenen tüm il, ilçe ve belde belediyeleri için ortak ve merkezi bir e-Belediye uygulaması geliştirmek, tüm bilgi ve belgelerin analitik olarak etkili bir şekilde değerlendirilmesinin sağlanması, belediye çalışanlarına uygulamalı eğitimler vermek verilmesi ve hizmetlerin vatandaşlara daha hızlı iletilmesine yardımcı olmaktır (Erdoğan, 2019: 559-560).

e-Belediye Bilgi Sistemi Projesi'nin amacı (e-Belediye, 2022);

- Yerel yönetim hizmetlerinde vatandaş odaklı bir anlayışla hizmetlerin sunulması,
- Yerel yönetim hizmetlerinin sunumunda hızlı, güvenli ve aralıksız bir şekilde vatandaşa ulaştırılmasının sağlanması,
- Belediyecilik yazılımlarının geliştirilmesiyle Ortak Sistem Altyapısı'nın kurulması,
- Tüm belediyelerin iş ve işlemleri için ortak bir platformda etrafında buluşturulmasına olanak sağlayacak bir projedir.

Ayrıca e-Belediye bilgi sistemi ile tüm belediyeler “kendi içinde, diğer belediye ve tüm kamu kurum ve kuruluşları ile elektronik ortamda kesintisiz yazışma yapması, ihtiyaç olan verilere tek noktadan sağlanacak entegrasyonlarla ulaşması, hizmetlerin e-Devlet kapısına taşınarak zaman ve mekândan bağımsız hizmet sunma, yönetme ve hizmet alması” gibi olanaklara kavuşmuş olacaktır. e-Belediye bilgi sistemi, 45 adet modül İçişleri Bakanlığı tarafından ve 18 adet modül ise Çevre ve Şehircilik Bakanlığı tarafından olmak üzere toplamda 63 adet modülden oluşmaktadır (e-Belediye, 2022). Bu modüllerden bazıları şunlardır (e-Belediye, 2022);

- Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS) Modülü
- Gelir Modülü
- Muhtar Bilgi Sistemi Modülü

- Personel Alım İlan Modülü
- Eğitim Takip Modülü
- Makine İkmal Modülü
- Taşınır Mal Modülü
- Stratejik Plan Modülü
- Analitik Bütçe Modülü
- Evlendirme Modülü
- Doküman Yönetim Sistemi (DYS) Modülü
- Personel Hizmet Alım Modülü
- Kimlik Paylaşım Sistemi (KPS) Modülü
- Bordro Modülü
- Harcama Modülü
- Üst Yapı Modülü
- Personel Kadro Modülü
- Araç Hak Mahrumiyeti Modülü
- İstek / Şikâyet Modülü
- Ajanda Modülü
- Analitik Muhasebe Modülü
- Tapu ve Kadastro Paylaşım Sistemi (TAKPAS) Modülü
- Sosyal Yardım Takip Sistemi (SYTS) Modülü
- Karar Organları Modülü
- Ruhsat Modülü
- Performans Esaslı Bütçeleme Modülü
- Altyapı Modülü
- Varlık Muhasebesi (AMORTİSMAN) Modülü
- Personel Özlük Modülü
- Taşınmaz Mal Modülü
- Yetki Modülü

e-Belediye Bilgi Sistemine dahil olan 20 adet Büyükşehir Belediyesi, 37 adet İl Belediyesi, 660 adet İlçe Belediyesi, 219 adet Belde Belediyesi, 19 adet Su Kanalizasyon İdaresi Müdürlükleri ve 24 adet Birlikler bulunmaktadır. e-Belediye Bilgi Sistemine dahil olan Büyükşehir Belediyeleri şunlardır (e-Belediye, 2022);

- Adana Büyükşehir Belediyesi

- Antalya Büyükşehir Belediyesi
- Balıkesir Büyükşehir Belediyesi
- Denizli Büyükşehir Belediyesi
- Diyarbakır Büyükşehir Belediyesi
- Erzurum Büyükşehir Belediyesi
- Gaziantep Büyükşehir Belediyesi
- Kahramanmaraş Büyükşehir Belediyesi
- Malatya Büyükşehir Belediyesi
- Manisa Büyükşehir Belediyesi
- Mardin Büyükşehir Belediyesi
- Mersin Büyükşehir Belediyesi
- Sakarya Büyükşehir Belediyesi
- Samsun Büyükşehir Belediyesi
- Trabzon Büyükşehir Belediyesi
- Van Büyükşehir Belediyesi
- Aydın Büyükşehir Belediyesi
- Eskişehir Büyükşehir Belediyesi
- Konya Büyükşehir Belediyesi
- Muğla Büyükşehir Belediyesi

e-Belediye Bilgi Sistemine dahil olan İl Belediyeleri şunlardır (e-Belediye, 2022);

- Adıyaman İl Belediyesi
- Afyonkarahisar İl Belediyesi
- Ağrı İl Belediyesi
- Aksaray İl Belediyesi
- Ardahan İl Belediyesi
- Artvin İl Belediyesi
- Bartın İl Belediyesi
- Batman İl Belediyesi
- Bingöl İl Belediyesi
- Bitlis İl Belediyesi
- Burdur İl Belediyesi
- Çankırı İl Belediyesi
- Çorum İl Belediyesi

- Düzce İl Belediyesi
- Elazığ İl Belediyesi
- Erzincan İl Belediyesi
- Giresun İl Belediyesi
- Gümüşhane İl Belediyesi
- Hakkâri İl Belediyesi
- Iğdır İl Belediyesi
- Karabük İl Belediyesi
- Karaman İl Belediyesi
- Kars İl Belediyesi
- Kastamonu İl Belediyesi
- Muş İl Belediyesi
- Nevşehir İl Belediyesi
- Siirt İl Belediyesi
- Şırnak İl Belediyesi
- Tokat İl Belediyesi
- Tunceli İl Belediyesi
- Yozgat İl Belediyesi
- Zonguldak İl Belediyesi
- Çanakkale İl Belediyesi
- Isparta İl Belediyesi
- Kırıkkale İl Belediyesi
- Niğde İl Belediyesi
- Osmaniye İl Belediyesi

2.4. E-BELEDİYE’NİN AŞAMALARI

e-Belediye uygulama aşamaları, e-Devlet modellerinde yaşanan aşamalara benzerlik göstermektedir. Uygulama ilk başlarda yalnızca vatandaşları bilgilendirmek için geliştirilmiş olsada, daha sonra geliştirilerek elektronik hizmetlerin sunulmasına başlamıştır. Belediyelerin sunduğu e-Belediye hizmetleri çok boyutlu bir süreçle şekillenmektedir (Bakır, 2019: 30). Karakaya Polat tarafından hazırlanan “Türk Asya Stratejik Araştırmalar Merkezi”nin raporuna göre, e-Devletin

aşamaları: tek yönlü bilgi aşaması, karşılıklı iletişim aşaması ve çevrimiçi işlem aşaması olmak üzere toplam üç aşama incelenebilir (Polat, 2006: 12).

Tablo 4. e-Belediye Uygulamasının Aşamaları

Aşamalar	Örnekler
Tek Yönlü Bilgi Verme	Etkinlik Takvimi, Duyurular ve Haberler, Belediye Bünyesindeki Yayınlar, Planlar veya Raporlar, vb.
Karşılıklı İletişim	Borç veya Evrak Sorgulama, Mesaj veya E-Posta Gönderme, Form Doldurma vb. (Örn: Randevu Talep Formu veya Bilgi Edinme Formu)
Çevrimiçi İşlem	Ceza ve Vergi Ödemeleri, Eşanlı Buluşma-Görüşme Gerçekleştirme, Bağış Toplama, Bilet Satış veya Rezervasyon Yapma vb.

Kaynak: Rabia Karakaya Polat, “e-Belediyecilik Kılavuzu Yerel Yönetim Vatandaş Etkileşimi”, Tasam Yayınları, İstanbul, 2006, ss.13.

2.4.1. Tek Yönlü Bilgi Verme

Belediyenin tek yönlü olarak vatandaşlara bilgi ve hizmet sunumunu ifade eder. Örneğin; belediyenin duyurular, haberler, meclis kararları, faaliyet kararları gibi genel bilgilerin web sayfası aracılığıyla sunması örnek verilebilir. Bu tür hizmetlerde web sayfası kullanıcılarının hiçbir katkısı bulunmamaktadır. Vatandaşların beklenti ve ihtiyaçlarını karşılamayan ve yetersiz nitelikteki bilgilerin sunulmasının faydasız olacağı gibi bu durum yalnızca kaynak israfına yol açmaktadır (Polat, 2006: 12).

2.4.2. Karşılıklı İletişim

e-Belediye uygulamasının birinci aşaması olan “Tek Yönlü Bilgi Verme”de herkes tarafından bilinmesi beklenen genel bilgileri yalnızca tek taraflı olarak aktarmak yerine, karşılıklı iletişim aşamasında; halkın talep, istek, ihtiyaç ve beklentilerine göre uygun bir şekilde kişiselleştirilmiş bilgi ve veri topluluğunun sunumunu ifade eder (Bahçekapılı, 2021: 15). Karşılıklı iletişim aşamasında kullanıcılar bir kimsenin yardımına ihtiyaç duymadan kendi işlemlerini gerçekleştirme imkânına sahip olmaktadır (Polat, 2006: 12). Örneğin, bir internet sitesine girip aboneliği olan hizmetin abone numarasını yazarak su faturası borcu

öğrenilebilir, belediye otobüsleriyle şehir içinde bir yerden başka bir yere nasıl gidileceği öğrenilebilir; il, ilçe veya belde belediyelerinin adını vererek o yerdeki belediyenin spor tesislerini araştırma, tanıma ve hakkında bilgi sahibi olma gibi hizmetleri örnek gösterilebilir. Bu aşamada kullanıcılar herhangi bir yardıma ihtiyaç duymaksızın kendi işlemlerini kendileri gerçekleştirebilirler. Ayrıca belediye web sitelerinde yapılan anketlere katılarak görüş bildirip talepte bulunmak, mail göndermek vb. gibi seçenekler de karşılıklı iletişim aşamasına örnek olarak gösterilebilecek hizmetlerdir (Yılmaz, 2013: 29).

2.4.3. Çevrimiçi İşlem

Çevrimiçi işlem aşaması, elektronik belediye uygulamasının üçüncü ve son aşamasıdır. Tek yönlü bilgi verme ve karşılıklı iletişim aşamalarına ilaveten birçok yeni hizmetler ve uygulamalar eklenmiş olup, belediyelerin sunmuş olduğu hizmetlere dair işlemlerin internet sayfasından çevrimiçi bir şekilde gerçekleştirilmesidir. Çevrimiçi işlem aşamasına örnek olarak, kredi kartları ile para cezaları ve vergi borçlarının ödenmesi, çeşitli sözleşmelerin imzalanması, kamu ihalelerine katılma, şehirde bulunan mevcut tesislerin kaydedilmesi veya tesislere rezerve işlemlerinin yapılması, çevrimiçi olarak yapılan toplantılar aracılığıyla muhataplar iletişim ve daha birçok örnekler verilebilir (Yılmaz, 2013: 29; Polat, 2006: 12). Vatandaşların belediyelerin sunmuş oldukları hizmetlerden faydalanabilmesi için çok miktarda kişisel verilerinin işlemlerini gerçekleştirmek adına belediyeye vermeleri gerekmektedir. Bu sebepten dolayı belediyeler de vatandaşların hizmetleri faydaları doğrultusunda kullanabilmesi için verdikleri bilgilerin güvenliğini sağlayarak özenli bir şekilde korumak, aralıksız ve kesintisiz bir işlem yapılabilmesi için gerekli olan altyapıyı oluşturarak ve güçlendirerek gerekli olan her türlü tedbiri alması gerekmektedir (Polat, 2006: 12).

2.5. E-BELEDİYENİN AMAÇ VE FAYDALARI

e-Belediye uygulamasının vatandaşların günlük işlerini kolaylaştırmak ve yerel demokrasiyi geliştirmek gibi amaçları yanında, yerel halkın yönetim ile olan bağlantıları daha erişilebilir duruma getirerek şehirde yaşayan insanların çeşitli yöntemlerle yönetime katılımını artırmak, ihtiyaç duyulan bilgilere erişimi kolaylaştırarak verilen emeği ve zaman israfını önlemek ve belediye tarafından sunulan kamusal hizmetleri elektronik ortama yani internete taşımak gibi amaçları da

mevcuttur (Şahin, 2007: 167). e-Belediye, vatandaşların yönetim kararlarına etki edecek şekilde katılımını teşvik eden ve vatandaşlar ve belediyeler arasındaki iletişimi daha güvenilir bir hale gelmesini sağlayan bir sistemdir. e-Belediye yalnızca elektronik ortamda yani internet üzerinden sunulan hizmetler olmayıp bunun yanında belediye idaresinde çalışmakta olan tüm işçi ve memurların; vatandaşlar, işletmeler ve kamu kurumları arasında çevrimiçi olarak iletişim sağlayan bir ağıdır (Bakır, 2019: 29). e-Belediye ile mevcut iş akışlarını olumlu yönde geliştirmek, verilen hizmetlerin organizasyonunda bazı değişiklikler yapılması ve ihtiyaç olması dahilinde radikal yenilikleri gerçekleştirmek, insanların özgürlük alanlarını genişletmek ve yetkililerin karar alma ve karar verme süreçlerini yetkin birim ve kişilere bırakmak amaçlanmaktadır (Küçükergüler, 2013: 55). Bu amaçları yerine getirebilmek için belediyelerin elektronik ortamda sunduğu hizmetlere şu örnekler verilebilir (Polat, 2006: 17-19):

- Arsanın imar durumunu sorgulamak için parsel ve pafta numara bilgilerinin girilmesi,
- İnşaat ruhsatı tutarını öğrenmek ve gerekli ücretin ödenmesi,
- Başvurusu yapılan inşaat ruhsatlarının olumlu sonuçlanıp sonuçlanmadığının öğrenilmesi,
- Arsa, bina gibi gayrimenkullere ait vergi bildiriminin yapılması ve vergi borçlarının ödenebilmesi,
- Su faturası borcu olup olmadığının öğrenmek ve fatura ödemesinin yapılması,
- Fen İşleri Müdürlüğü'ne yapılan başvuru için dilekçe gönderilmesi ve takibinin yapılması,
- Zabıta birimlerine herhangi bir konu hakkında inceleme/şikâyet başvurusunun ve takibinin yapılması,
- Yerel yönetimlerin işleyişini düzenleyen yasaları ulaşmak,
- Herhangi bir konu hakkında bilgi edinme hakkı kapsamında dilekçe verilmesi ve takibinin yapılması,
- Çevre temizlik vergi için ödeme yapılması gerekip gerekmediğini öğrenme ve gerekli olan vergi borçlarının ödenmesi,
- İçme suyu ve inşaat şantiyesi için su aboneliği başvuru yapılması ve fatura ödemelerinin takip edilmesi
- Kanalizasyon bağlantısı için ruhsat başvurusu yapma ve takibini yapabilme,

- Kamuya yararlı ve açık olan işletmelere ait işyeri açma ruhsatı başvurusu yapmak ve çalışma izin ruhsatı talebinin yapılması,
- Kamusal alanın biraz dışarısında bulunması gerekken işletmeler için iş yeri açma ruhsat başvurusunda bulunmak ve takibinin yapılması,
- Belediyelerin yapmış olduğu ihaleler ile ilgili bilgi edinebilme,
- Belediye meclisinin vermiş olduğu kararlarının vatandaşlar ile paylaşımının yapılması,
- Evlendirme dairesinden randevu alma,
- Şehrin hava durumu ve trafik durumu ile ilgili bilgi edinme,
- Şehirdeki nöbetçi eczanelerin bilgileri öğrenme,
- Belediyenin yıllık stratejik bütçesi ve mevcut olan proje bilgileri ile yılsonunda belediye performanslarının şehirde yaşayan vatandaş ve ilgililer ile paylaşımı,
- Binaların ve arazilerin mevcut değerlerini metrekare olarak öğrenilmesi,
- Binaların yaş durumuna göre yıpranma payı oranları hakkında bilgi edinme,
- Şehirdeki hava ve deniz kirliliğinin ölçümleri ile ilgili bilgilerin öğrenilmesi,
- Talep edilen veya öğrenilmesi istenilen konular için gerekli olan belge ve doküman yükleyebilme,
- Çeşitli belediye hizmetleri için oluşan fatura borçlarının internet üzerinden ödenebilmesi gibi hizmetler sayılabilir.

e-Belediye uygulaması sayesinde vatandaşlar her yerden ve zaman mefhumu gözetmeksizin belediye binasına gitmesine gerek kalmadan sunulan hizmetlerden faydalanabilmektedir. Vatandaşlar fatura ödeme, vergi borcu ödeme gibi işlemleri internet üzerinden gerçekleştirebilmektedir. Belediye binasına gitmek zorunda kalmayan vatandaşlar sayesinde belediye memurlarının iş yükü daha az olmaktadır. Türkiye'deki tüm belediyelerin kendi web siteleri vardır. Bu sayede hizmetler internet üzerinden sunulabilmektedir (Subaşı, 2017: 42-43).

e-Belediye uygulamaları birçok fayda sağlayabilir. Bu faydaları şu şekilde sıralayabiliriz (Yıldırım ve Öner, 2004: 50; Henden ve Henden, 2005: 59; Küçükergüler, 2013: 63; Durna ve Özel, 2008, 9-11; Şahin, 2007: 168):

- Yönetim ve karar verme-alma süreçleri şeffaf hale gelmektedir.
- Vatandaşların çeşitli bilgileri elektronik ortamda alma özgürlüğü sayesinde çalışanların iş yoğunluğu azalmaktadır.

- Dünya ile entegrasyon açısından bakıldığında, yerel yönetim hizmetlerinin internete yansması ile o hizmetlerin izlenebilirliğinin yerelden dünyaya açıldığı anlaşılmaktadır.
- Geleneksel kamu yönetimi anlayışının dışına çıkarak hizmetler 7 gün 24 saat olarak verilmekte.
- Belediye hizmetleri ve belediyelerin eylem ve kararlarını denetlenir.
- İşlerin mükerrerliği önlenir.
- Belediye web sitelerinde yapılan anketler sayesinde insanların beklenti, talep ve şikâyetlerini daha kolay anlaşılabilir.
- Yerel ve merkezi yönetim arasında etkin bir ağ yapısı oluşturulur ve birbirleri ile daha kolay bilgi paylaşımı yapılması sağlanır.
- Belediye ve vatandaşlar arasındaki ilişkinin güçlenmesi sağlanır.
- Yerel halkın istek, talep ve beklentilerinin karşılanması sağlanır.
- Vatandaş hizmetlerden memnuniyet duyması sağlanmaya çalışılır.
- Ekonomik kalkınmanın desteklenmesine çalışılır.
- Birçok bürokratik alışkanlıklar azaltılır.
- Şehir halkının beklenti ve ihtiyaçlarına öncelik verilir.
- Devlet ile vatandaşlarının arasında olan çeşitli ilişkilerin iyileştirilmesi sağlanır.
- Belediyenin verdiği hizmetlerin daha hızlı ve daha verimli bir şekilde işleyişi sağlanır.
- Verilen hizmetler için zaman ve mekân mefhumu ortadan kaldırılabilir.
- Belediye idaresi ve vatandaş açısından hizmet maliyetinde düşüş gözlemlenmektedir.
- Belediye ve vatandaşların ortak noktada buluşma ruhu ortaya çıkmış, vatandaşların şehir yönetimine katılımcı düşünceleri yerleşmeye başlamıştır ve yerel demokratikleşmenin ilerlemesinde önemli adımlar atılmıştır.
- Vatandaşların işlerini kendilerinin yapması esas alınarak yerel yönetimlerde aşırı istihdam sorunu çözülecektir.
- Katılımcılık ve izlenebilirlik terimlerinin yaygın hale gelmesi sebebiyle sunulan hizmetlerin kalitesi büyük oranda artış olmaktadır.

- Vatandaş odaklı hizmet anlayışı sayesinde insanların yerel yönetimlere olan güveni artmaktadır.

e-Belediye uygulaması sayesinde belediyeler şehirde yaşayan birçok kişiye ulaşarak, verilen hizmetleri hızlı ve kolay bir şekilde sağlayarak meclisi kararları ve belediye hakkında çeşitli bilgileri web sitelerinde yayınlamaya şeffaf bir yönetim yöntemi sağlar (Alodalı vd. 2012: 88). Elektronik belediyeçilik sadece idari yönetim yöntemini değiştirmekle kalmaz, aynı zamanda çevrenin, doğal ortamın korunmasına katkı sağlar. Yani kâğıt ile elektronik ortamda yazılan bilgileri değiştiren bir sistemdir. Yeniden kullanım rahatlığı ve kolaylığı maliyetleri azaltma açısından da önemli verimlilikler kazandırmaktadır (Akdoğan, 2004: 44). Fıstıkçıoğlu'na göre e-Belediyenin vatandaşlara birtakım kazanımları vardır. Bunlar kısaca şunlardır (Fıstıkçıoğlu, 2007: 51-52);

- Vatandaşlar hizmetlerden etkin, verimli ve kaliteli bir şekilde faydalanarak zamandan tasarruf sağlamış olacaklardır.
- Belediye hizmetleri hakkındaki tüm işlemleri belediye binasına gitmesine gerek kalmadan halletmelerine imkân sağlayacaktır.
- Vatandaşlar karşılaştıkları sorunlar hakkında şikâyet, yönetimden istek ve beklentilerini iletebilecekler, ayrıca verdikleri dilekçelerin akıbeti hakkında bilgi sahibi olabileceklerdir.
- Belediyeye yapılması gereken çeşitli ödemeleri elektronik ortamda yapabileceklerdir.
- Belediye mücavir alanları içerisinde bulunan bina ve arsaların imar ve iskân durumlarını sorgulayabileceklerdir.
- Günlük olarak ihtiyaç duydukları ve faydalanmak istedikleri tüm hizmetlere erişim imkânları olacaktır.
- İhtiyaçları doğrultusunda beyan ve bildirimde bulunma hakları olacaktır.
- Belediyenin yayınlamış olduğu anketlere katılım sağlayarak yönetim ve meclis kararlarına etki edebileceklerdir.
- Belediyenin yapmış olduğu faaliyetler ve belediye bütçesi hakkında detaylı bilgi edinebileceklerdir.
- Bir belediye görevlisine veya doğrudan belediye başkanına e-mail göndererek belediye birimlerinden veya belediye başkanından randevu isteyebileceklerdir.

- Belediye çalışmaları konusunda ilgili yöneticilere önerilerde bulunma hakkına sahip olacaklardır.
- Yakın çevrede yapılmasını istedikleri işlerin önceliklendirilmesi konusunda görüşlerini ifade edebilecektir.
- Kent Bilgi Sistemi gibi e-Belediyecilik hizmetleri sayesinde altyapı-üstyapı, trafik ve zabıta işleri ve tüm bayındırlık işlerine ait bilgilerin elektronik ortamında toplanması sayesinde vatandaşların şehirdeki yaşam kalitesi ve refahı artırılmıştır. Bu sayede vatandaşlar sunulan tüm hizmetlerden en iyi şekilde faydalanacaktır.
- Öte yandan, kentsel yaşamda kaçak yapılaşmanın önüne geçerek şehir trafiği daha iyi şekilde yönetilecektir.
- Belediyenin ilan ettiği ihalelere başvuru yapacak ve sonuçlarını takip edebileceklerdir.

Türkiye'deki tüm illerde belediyeler hizmetlerini elektronik ortama taşınmasıyla, belediyeler vatandaşlar tarafından daha ulaşılabilir, süratli, güvenli ve kesintisiz bir elektronik bilgi sistemi teknolojisine ve altyapısına kavuşmuş olacaktır. Belediyelerde, hizmetlerin elektronik platforma taşınması; belediye bünyesinde faaliyet gösteren personel, yazı işleri hizmetlerinin yanında imar planlaması, fen işleri, zabıta amirliği gibi birimlerin otomasyonunun akabinde şehirde yaşayanların istek ve taleplerini iletebilmeleri ile başlamaktadır (Afacan, 2019: 34; Genco, 2010: 8).

2.6. E-BELEDİYENİN ARAÇLARI

e-Belediye sistemleri ve araçları ile yerel yönetim birimi olan belediyelerin elektronik platform olan internet ortamında sunduğu hizmetler ve faaliyetler belediye sınırları içerisinde yaşayan vatandaşlara daha hızlı ve daha verimli bir şekilde ulaştırılmaktadır. e-Belediye için kullanılan bu araçlar 'Bilgi Sistemleri', 'Belediye Web Sayfaları' ve 'Wap Uygulamaları'dır (Çobanoğulları, 2013: 43). Aşağıda bu araçlar hakkında bilgi verilecektir.

2.6.1. Bilgi Sistemleri

Belediyelerin kullanmış olduğu kentsel bilgi sistemi, şehrin coğrafi sınırları, nüfus hareketleri, kentsel yapılar, katı atıklar ile park ve bahçelere gibi birçok hizmetler bütünü ifade eden şehir yaşamını kapsamlı ve detaylı bir şekilde kapsamaktadır. Bu çeşitlilik ve hareketlilik yanında belediye için kent yönetimi son

derece önemlidir. e-Belediyeler, şehir hakkında tüm bilgileri analiz edilip değerlendirilerek teknolojik sistemlerle kamuoyuna sunulmaktadır. Kent yönetiminde e-Belediye kapsamında kamu kurum ve kuruluşları ile elde edilen bilgilerin paylaşımı sağlanarak, entegre bir yapının oluşturulması ve karar destek sisteminin kurulması gerekmektedir (Bensghir ve Akay, 2006: 33). Üretken bir proje olan Kent Bilgi Sistemleri, genellikle maliyetlidir ancak zamanla kendi kendini besleyen kaynaklarını üretebilmektedirler. Kent bilgi sistemiyle belediyenin sınırları içerisindeki yöreye ait grafiksel verileri; bayındırlık hizmetlerindeki alt yapı ve üst yapı için imar, harita ve kadastro, uydu görüntüleri; tapu bilgileri, vergi bilgileri ve inşaat ruhsat bilgileri ve iş veri açma, çalıştırma ruhsat bilgileri gibi daha birçok bilgilerin hepsini stratejik ve ekonomik planlama için bir araya toplayarak, tüm bu bilgileri tek bir veri tabanında birleştirmeyi amaçlamaktadır. Ayrıca e-Belediyenin en önemli araçlarından olan “Kent Bilgi Sistemi” içerisinde birçok kurum ve kuruluş faaliyetleri yer almaktadır. Örneğin; belediyeler daireleri, hükümet konakları, tapu kadastro müdürlükleri, maliye, il ve ilçe nüfus müdürlükleri, adliye hizmetleri, il ve ilçe milli eğitim müdürlükleri, orman muhafaza ve işletmeleri, il ve ilçe emniyet müdürlükleri, sosyal hizmet kurumları, sivil toplum kuruluşları gibi birçok kamu kurum ve kuruluşları dâhil edilebilir (Çoruh, 2009: 214; Genco, 2010: 11). Kent Bilgi Sistemi uygulaması sadece internet üzerinden hizmete sunulan bir web sitesinin aktivasyonu olmayıp, aynı zamanda genel bir dönüşüm hareketidir. Kent bilgi sistemleri, toplumun bilinçlendirilerek yönlendirilmesi, birçok konuda eğitim verilmesi, şehir planlamasının yapılması, istihdam olanakları çoğaltılması, doğal afet ve kriz yönetimi konusunda bilgilendirilmesi, sosyal çalışma ve araştırma gibi alanlarda kullanılmaktadır (Özkara, 2010: 63). Genel olarak kent bilgi sisteminin belediyeye sağlayabileceği katkılardan şöyle bahsedebiliriz (Genco, 2010: 11-12):

- Belediyenin tüm iş ve işlemlerine ve hizmetlerine şeffaflık kazandırmak,
- Belediye hizmetlerinde belirli bir sınıflanmanın yapılması sağlanarak verimli, hızlı ve en az maliyetle vatandaşa sunulmasının sağlanması,
- Belediye gelirlerinin arttırılması,
- Belediye yetkilileri tarafından yapılan her türdeki harcamaların denetlenmesinin kolaylaştırılması,

- Tapu ve kadastro bilgilerinden faydalanılarak mevcut imar koşullarının denetlenmesine, kaçak inşaatların kontrol altına alınmasına ve kentsel trafiğin daha iyi yönetilmesine olanak tanınması,
- Aynı anda birden fazla kullanıcıya hizmet sunulması,
- Şehrin doğal, kültürel ve tarihi olan değerlerinin son derece etkin bir şekilde korunmasını sağlamak,
- Kent Sisteminin belediye hizmetlerine ilişkin görevini yerine getirirken sistemin finansal açıdan kendi kendine yetmesinin sağlanması,
- Bu sistemler sayesinde belediye hizmetlerinde şeffaflığın ve vatandaşların katılımının sağlanmasıdır.

e-Belediyenin en önemli araçlarından birisi olan Kent Bilgi Sistemleri için kullanılan CBS (Coğrafi Bilgi Sistemi) Kent Bilgi Sistemlerinin en önemli hizmetlerinden birisidir. Jeopolitik ve coğrafi birçok verilere bağlı olarak şehir planlamalarının yapılması, araştırma yapılması ve karar verici olan yöneticilerin ihtiyaç duyduğu tüm bilgilerin toplanması, bu bilgilerin veri deposuna kaydedilmesi, gerekli mecralar ile bu bilgilerin paylaşılması, bu verilerin nerede anlama geldiğini öğrenmek için analiz edilmesi için coğrafi veri tabanını verimli ve etkin bir şekilde kullanabilen sistem olmaktadır (Bensghir ve Akay, 2006: 32). Coğrafi Bilgi Sistemi (CBS) belediye hizmetlerine önemli derecede yardımcı olan konumsal bir bilgi sistemidir. Şehir planlamaları için harita ve kadastro hizmetleri, bölge planlama hizmetleri, imar ve altyapı hizmetleri, peyzaj hizmetleri, şehir içi trafik yönetim ve denetim hizmetleri, ruhsat başvurusu ve izin işlemleri, fen işleri hizmetleri; cadde, sokak ve adres numaralandırma hizmetleri ve kriz yönetimi gibi birçok hizmetlerin en önemli ve vazgeçilmez sistemidir (Yolcu, 2019: 17).

2.6.2. Belediye Ağ Sayfası (WEB)

Belediye web sayfaları, e-Belediye uygulamaları içerisinde sisteminin başarılı olması için kritik bir öneme sahiptir. Belediyenin hizmetlerinden faydalanmak isteyen vatandaşlar herhangi bir aracıya ve kimsenin yardımına ihtiyaç duymadan doğrudan belediyenin web sayfalarından faydalanabilmektedir. Sistemin kullanım zorluğunun olmaması, sistemsel açıdan güvenilirliği ve etkinliği belediye sınırları içerisinde yaşayan vatandaşlar için dijital ve sanal bir kültür oluşturmada son derece öneme sahiptir. Web sayfasının başarılı bir hizmet olması için belediye dışındaki kurum ve kuruluşlar tarafından sağlanan çok sayıdaki veri akışları ile belediyenin

kendi içindeki bilgi akışının güvenli ve sağlıklı bir şekilde gerçekleşmesi sistemin herkes tarafından tercih edilebilmesi için önemlidir (Yolcu, 2019: 18). Başarılı bir web sayfasının sırrı ağ ve internet teknolojilerinin etkin bir şekilde kullanılmasına bağlıdır. İnternet ve ağ teknolojisi; yerel yönetim birimlerinin şeffaf ve etkin bir şekilde yönetimi, belediye ile sürekli muhatap olan vatandaşlar ve belediyenin idari personelleri arasındaki iletişim bağına kuvvetlendirmek, belediye meclisi tarafından alınan kararları ve ihtiyaç duyulan günlük bilgileri zaman ve yer mefhumu gözetmeksizin kamuoyuna olabildiğince hızlı bir şekilde ulaştırmak, interaktif çevrimiçi hizmetler sunmak (emlak vergisini, temizlik vergisini, su borcunu ödeme), bölgeye yapılacak teşviklerle ve istihdam yaratması için iş yerleri açarak yerel bazdaki ticaret ve yerel sanayiye teşvik etmek gibi fırsatlar sunmaktadır (Bensghir, 2001: 90). Belediyeler genellikle web sayfalarında aşağıdaki hususları içerir (Yeniyıldız, 2020: 26):

- Şehrin mevcut nüfus bilgileri, şehrin turistik yerlerinin resimleri, belediyenin hizmet araçları, şehri tanıtıcı bilgiler,
- Belediyenin üst düzey yetkilileri hakkında tanıtıcı bilgiler ve telefon numaraları, belediye meclisinin almış olduğu kararları,
- Belediyenin yapmayı planladığı sosyal faaliyetlerin duyurulması,
- Belirli tarihlerde yapılması amaçlanan hizmetlerin faaliyete geçiş tarihlerinin duyurulması,
- Belediye bünyesindeki sportif faaliyetlerin duyurulması,
- Şehir içinde kullanılan toplu taşıma araçları için ulaşım güzergâhları ve saatleri,
- Şehirde faaliyet gösteren tüm resmi ve özel kurumların adreslerinin duyurulması.

Başarılı ve kullanışlı bir belediye internet sitesi, her bir vatandaşına hızlı bir şekilde bilgi sunan ve bunun için bilgi teknolojilerini en iyi şekilde kullanan bir mecra olmalıdır. Vatandaşların internet üzerinden belediyelerle 7-24 ve sürekli iletişim kurabilmeleri için internet sitelerinde kolay ulaşılabilen bir canlı destek hizmetlerini sunması gerekmektedir. Bir de başarılı bir web sitesi kurmak isteyen belediyeler, web sitelerini yalnızca tanıtım amaçlı bilgiler veren bir sayfa haline getirmemelidirler. Belediyeler ve vatandaşlar arasındaki ilişki bağının daha kuvvetli, etkin ve verimli hale getirilmesi için bilgi ve iletişim teknolojilerinden

yararlanılmalıdır. Bu sayede geleneksel yönetim anlayışından koparak yeni bir yerel yönetim anlayışının benimsenmesi sağlanacaktır (Çobanoğulları, 2013: 47).

2.6.3. Belediyenin WAP (Kablosuz Hizmet) Uygulamaları

WAP (Wireless Application Protocol), kablosuz bir şekilde iletişim kurulabilmesi için geliştirilmiş olan, lisanssız olarak kullanılabilen ve çeşitli cihazlar arasında koordinasyonu sağlamak üzere tasarlanmış bir teknoloji ürünüdür. Bu teknoloji ürünü sayesinde gelişmiş telekomünikasyon hizmetleri oluşturulabilmekte ve tablet, cep telefonu gibi cihazlarla internet sayfalarına erişim sağlanabilmektedir (Türkçe Bilgi, 2022). Elektronik ortamda hizmet veren birçok belediyeler web sitesi aracılığıyla sunduğu bazı uygulamaları WAP ortamında da yayınlamaktadır. Böylece belediye sitesindeki bilgilere bilgisayar kullanımına gerek kalmadan WAP servisi ile cep telefonundan çevrimiçi olarak ulaşılabilmektedir. Belediye birimlerinde işlemleri devam eden vatandaşlar artık işlemlerini belediyeye gitmelerine gerek kalmadan işlerinin hangi aşamada olduğunu kolaylıkla takip edebileceklerdir (Şat, 2008: 235). Belediyenin çeşitli konularda vatandaşların düşüncesini öğrenmek için düzenleyip yayınlamış olduğu anketlere çevrimiçi olarak katılabilmekte ve şehirdeki tüm otel, restoran, nöbetçi eczaneler gibi ihtiyaç duyduğu bilgilere kolay bir şekilde ulaşabilmektedirler. WAP teknolojisinin kullanılması, kullanıcılara zaman tasarrufunda bulunma ve zamanlarını daha verimli kullanma açısından önemli fayda ve avantaj sağlayacaktır (Şat, 2008: 235; Genco, 2010: 18-19). WAP teknolojisini bu kadar önemli kılan özellikleri; günümüzde insanların ayrılmaz bir parçası olan cep telefonları, kablosuz cihazlar ve bilgisayarlar aracılığıyla kullanılabilir olması ve gün geçtikçe daha iyi bir şekilde geliştirilip tasarlanıyor olmasıdır (Yeni yıldız, 2020: 27).

2.7. E-BELEDİYECİLİĞİN HİZMET YÖNTEMLERİ

e-Belediye uygulamalarının en iyi şekilde kullanılması ve faaliyet gösterebilmesi için günümüzde gelişmiş birçok teknolojiler kullanılmaktadır. Belediyeler gelişmiş teknolojileri en iyi şekilde seçerek bunlardan maksimum seviyede faydalanmak durumundadırlar. Kendi idaresindeki kaynaklara, gerekli olan ihtiyaçlarına, amaçladığı hedeflerine, sınırları içerisinde yaşayan vatandaşlarının sorunları ve isteklerine göre teknolojik anlamda en uygun seçimleri yapmalıdırlar. Türkiye’de belediyelerin en çok kullanmış olduğu teknolojiler; “İnternet”, “Çağrı

Merkezi ve Telefon Teknolojileri”, “İntranet”, “Elektronik Doküman Yönetimi”, “Video Konferans ve Webcasting”, “Kiokslar”, “Mobil Teknolojiler”dir (TASAM, 2006: 40). Aşağıda bu hizmetlerden bahsedilecektir.

2.7.1. İnternet

İnternet, birçok bilgisayar sistemini TCP/IP protokolünü kullanarak birbirine bağlayan küresel bir ağıdır. Kapsamlı ve gelişen bir iletişim ağı olan internet ucuz, hızlı ve güvenli bilgi sağlar. İnternet ilk olarak ABD'de askeri bir proje olarak ortaya çıkmıştır. Türkiye internet ile ilk olarak 1993 yılında ODTÜ'de Ankara- Washington arasında kurulan ağ ile tanışmıştır (Parlak, 2005: 10). İnternet teknolojisinin gelişmesi insanlar arasındaki iletişimi kolaylaştırdığı gibi birçok yeniliği de beraberinde getirmiştir. İletişimden bilgi paylaşımına, haberlerden medyaya, tanıtım ve reklamlardan seyahat ve tatillere, kamu hizmetlerinden bankacılık ve ticarete, eğlenceden sosyal ilişkilere ve kültürler arası etkileşimlere, çevre ve sağlıktan eğitime ve günlük hayatın birçok alanına İnternet hayatımıza olumlu faydalar ve yenilikler getirmiştir. İnternet, büyük miktarda bilgiye kolayca erişme, insanların duygu ve düşüncelerini kolayca ifade etme ve dijital platformlar üzerinde kurulan sosyal arkadaşlıklar ile iletişim kurma olanağı sağlar (Bilgi Teknolojileri İletişim Kurumu, 2022).

2.7.2. Çağrı Merkezi ve Telefon Teknolojileri

Vatandaşlar belediyeye ait yükümlülüklerini yerine getirmek için veya çeşitli hizmetlerden yararlanmak için belediye binasına gitmeden evde, iş yerinde, parkta, bahçede, nerde olurlarsa olsunlar internet bağlantısı olmasa bile belediye ile iletişim kurabilmektedir. Sabit hatlı telefon veya cep telefonu teknolojisi kullanılarak internet erişimi olmadan banka kartlarıyla fatura ve vergi borçlarının kapatılması, yapmış oldukları şikâyetlerin takibi, ihtiyaçlarına göre her türlü konularda bilgi alma, belediye birimlerinden randevu talebi gibi hizmetler verilmektedir. Ayrıca ülkemiz genelinde yaygın olarak kullanılmakta olan ve internet kullanımına kıyasla sayısal uçurum konusunda daha az endişe yaratan bir cep telefonu da vatandaşların kamu hizmetlerine erişim sağlayabilmeleri için kullanılabilir. Örnek vermek gerekirse; su faturası, emlak ve temizlik vergileri gibi ödemelerde belediyeye ait bir SMS numarasına kimlik numarası, abone numarası veya sicil numarası gönderilerek ödenebilir. Vatandaşların SMS olarak gönderdikleri bilgiler belediyenin veri tabanında sorgulanmakta ve cevap anında cep telefonuna kısa mesaj olarak

gönderilmektedir. Vatandaşlar ve belediyeler arasında SMS teknolojisi ile iletişim kurulması, hem vatandaşlar açısından hem de belediye açısından birçok kolaylıklar sağlamaktadır (TASAM, 2006: 40). Yine bir başka örnek vermek gerekirse; belediye yönetimine daha önceden yapılan şikâyetlerin durumu kısa mesaj yoluyla takip edilebildiği gibi şikâyetlerin sonucu da öğrenilmektedir. Ayrıca, belediyenin iş ve işlemleri, faaliyetleri ve sunduğu hizmetler ile ilgili her türlü konuda bilgi almak için büyük kolaylık sağlayan SMS sistemi aracılığıyla belediyeden bilgi talep edilebilir. Elbette SMS hizmetinden faydalanmak için belediyeye önceden vatandaşın kullanmış olduğu bir telefon numarasını vermesi gerekmektedir (Pektaş, 2011: 72).

2.7.3. Elektronik Doküman Yönetimi

Belediye iş ve işlemlerinde kâğıt üzerindeki belgelerinin ilgili kişilerle paylaşımı, dolaşımı ve yönetimi, diğer bazı hizmet ve görevlere göre daha fazla emek verilen ve zaman alan bir süreç olmaktadır. Elektronik belge yönetim sistemi sayesinde, belgenin oluşturulması, paylaşılması ve yönetilmesini kolaylaştığı gibi, belgeler içinde aramaların yapılması ve bireysel yetki seviyelerinin belirlenmesi gibi olanaklar sağlamaktadır (TASAM, 2006: 40-41) Sonuç olarak bilgiye erişimin kısa süreli ve kolay olması çok önemlidir, çünkü gerekli olan bilgiye kâğıt üzerinde klasik yöntemlerle ulaşmaya çalışmak kurum olarak çalışanlar için daha fazla zaman almaktadır. Bu nedenle EBYS ile her türlü belge ve dokümanların, birden çok evrakın gelen ve giden trafiğini ve bunlara daha kısa sürede kolay erişimi sağlayarak verimliliği artırabilir ve karar verme süreçlerini en aza indirmektedir (Subaşı, 2017: 60-61).

2.7.4. Kiosklar

Kiosk sistemleri, çeşitli boyutlardaki kabinlere gizlenmiş dokunmatik olarak kullanılan ekrana sahip bilgisayarlar ve şehrin tanıtımı, çeşitli bilgilerin olduğu ve yönlendirmelerin yapıldığı, insanların kullanımına sunulan etkileşimli hizmet duraklarıdır. Kioks sistemi tamamıyla dokunmatik ekranlı bir bilgisayar ile çalışmakta ve ekranda beliren tuşlara dokunmak suretiyle istenilen bilgi ve hizmetlere ulaşılmaktadır (Çakır, 2010: 53). Şehrin en kalabalık insan topluluklarının olduğu yerlerde bulunan kiosklar ile web sitesi alt yapısıyla belediye hizmetlerinin şehrin çeşitli noktalarından halka açık olması sağlanmaktadır. Sonuç olarak evinde, iş yerinde internete erişim imkânı olmayan vatandaşlara ulaşılabilir. Kioskların özellikle internete hizmetlerine erişimin düşük gelirli ailelerin

yaşadığı mahallelere yerleştirilmesiyle dijital uçurumun önüne geçilmesi adına atılmış bir adım olabilir (TASAM, 2006: 41). Teknoloji altyapısının ve internet altyapısının gelişim göstermesi sayesinde Kiokslara belediyenin ihtiyacına göre klavye, kart okuyucu, termal yazıcı, telefon gibi teknolojik cihazlar kolayca entegre edilebilmektedir. Kiokslara eklenen kart okuyucu sistemi sayesinde kullanıcılar olarak vatandaşlar vergilerini ve faturalarını kredi kartı ile güvenli ve hızlı bir şekilde ödeyebilmektedir. Yine, kiokslar sayesinde tüm kamu kurum ve kuruluşların adreslerini aramayı ve bulmayı kolaylaştırır (Baştürk, 2021: 59). Örneğin; kiokslar ile insanlar için önemli olan şehir hayatında önemli rol oynayan postaneler, sinema salonları, çeşitli mağazalar, özel veya devlet hastaneleri ve nöbetçi eczaneler gibi birçok popüler mekân kolaylıkla bulunabilmektedir. Ayrıca belediyelerin çeşitli yerlerde kurduğu bu terminallerin kullanım kolaylığı ve estetik görünümü sayesinde, buldukları yerde reklam alabilmek için ayırt edici özelliklerinden yararlanabilmekte, bilet ve kontör satarak gelir elde edebilmektedir (Kocaman, 2006: 83).

2.7.5. Mobil Teknolojiler

Günümüzde gelişen teknoloji sayesinde akıllı telefonların ortaya çıkması sonucunda mobil teknoloji, kamu yönetiminin en belirgin, herkes tarafından kullanılan ve giderek önemli bir hale gelen uygulamalarından biri olmuştur. Bu uygulamalar aracılığıyla belediyelerin sunduğu pek çok hizmete vatandaşlar tarafından kullanılan mobil cihazlar üzerinden zaman ve yer gözetmeksizin ulaşılabilir (Pektaş, 2011: 72). Toplumda “avuç içi bilgisayar” olarak adlandırılan mobil teknoloji, belediyenin hizmet birimlerinde kullanılan bir uygulamadır. Bir belediye personeli, internet üzerinden belediyenin sistemine bağlanarak yapılması gereken tüm işlerini evden, yurt içinde veya yurt dışından, her yerden gerçekleştirebilmektedir (Yılmaz, 2013: 53). Dizüstü bilgisayar, akıllı cep telefonu ve internet bağlantısı olan bir belediye çalışanı, belediyenin kullanım olduğu sistemler aracılığıyla güvenli bir şekilde çalışabilir. Ayrıca mobil teknolojilerin en büyük kolaylığını ve faydasını sahada çalışan belediye personeli görmektedir. Belediye sınırlarında yeryüzünde ölçüm yapan harita mühendisleri ve sahadan gelen verileri toplayarak envanter çıkaran belediye görevlileri mobil teknoloji sayesinde bu verileri ihtiyaçları ve görevleri gereğince kullanılabılırlar. Şehir içerisinde mobil cihaz kullanılarak tahakkuk ve tahsilât işlemleri de yapılabilmektedir. Sayaç okuma,

okuma sonuncunda faturalandırma ve banka kartlarıyla belediye hesaplarına doğrudan ödeme yapılabilmektedir (TASAM, 2006: 41).

2.7.6. İtranet

İtranet, yalnızca bir kurumu kapsayan ve ona ait olan bir web sitesidir. Bir kurum çalışanları arasında iletişimi sağlamak, iş ve işlemler için üretkenliklerini ve iş birliğini artırmak intranetin genel amaçları arasındadır. İyi planlanmış, uygulanması için önem gösterilmiş olan bir intranet, belediye idaresinin hizmetleri konusundaki verimliliğini önemli ölçüde artırır ve telefon, faks, kâğıt temelli iletişim maliyetlerinin azaltılmasına büyük ölçüde yardımcı olur. İtranet; personellerin mesajları, raporları, programları, uyması gereken kuralları, toplantı duyurularını ve birçok belge ve dokümanın yerini alabilir. Birden fazla kişiye iletilmesi gereken yazılı, resimli belgeler intranete yerleştirilerek herkes tarafından kullanılabilir. Kurum içindeki personellerin birbirleriyle bilgi paylaşımı için tasarlanan bu uygulama ile istenilen her türlü verilere süratli bir şekilde ulaşılabilen ve birden fazla departman ile paylaşımı sağlanmaktadır (TASAM, 2006: 41). Bilgi, belge, doküman, hazır olan formların paylaşılmasının yanı sıra kurum içinde ve kurumlar arası yapılan telekonferans toplantılarında intranet kullanılmaktadır. “Hipermetin Aktarım Protokolü (HTTP)”, “Dosya Gönderme/Alma Protokolü (FTP)” gibi birçok internet protokolü intranet üzerinde kolay ve güvenli bir şekilde kullanılmaktadır (Parlak, 2005: 22).

2.7.7. Video-Konferans ve Webcasting

Farklı yerlerde bulunan insanların aynı anda canlı bir şekilde görüntü ve sesin karşı tarafa iletilerek iletişim kurmasına video konferans adı verilmektedir. Belediyeler birimlerinde bu teknolojinin kullanılması sayesinde fiziki bir ortamda toplantı yapma zorunluluğu olmadan belediye çalışanları ile toplantılar düzenlemek mümkündür. Webcasting, daha önceden kayıt edilmiş olan video ve ses kayıtlarının internet üzerinden televizyon veya radyo programları akışı şeklinde yayınlanmasıdır. Örnek vermek gerekirse; belediye meclisi toplantı kayıtlarının belediyenin sahip olduğu internet sitesinde yayınlanabilmekte ve vatandaşlar internet üzerinden izleyebilmektedir (TASAM, 2006: 41). Webcasting teknolojisi yani bir diğer adıyla internet yayını, bir radyo yayını veya televizyon programı akışına benzer şekilde, bir video veya ses kaydının internet üzerinden gerçek zamanlı olarak yayınlanmasına

verilen addır. Sonuç olarak vatandaşlara belediyeler hakkında bilgi sahibi olmaları ve belediye yönetimine aktif olarak katılma fırsatları sağlamaktadır (Pektaş, 2011: 74).

2.8 KONU HAKKINDA LİTERATÜR ÖZETLERİ

Son yıllarda bilişim teknolojisinin gelişmesiyle birlikte, e-Devlet üzerine yapılan teorik çalışmalara ek olarak, ampirik çalışmalar da giderek daha kapsamlı hale gelmektedir. e-Devlet uygulamaları üzerine yapılan bazı ampirik çalışmalar, web sitesi içerik analizi yoluyla, bazıları ise anket yöntemleriyle incelemektedir. Ayrıca bu iki yöntemi uygulayan çalışmalar da mevcuttur (Aktel, 2009:225-226).

e-Belediye üzerine yapılan araştırmalar genellikle üç ana kategoriye ayrılır. Bunlardan ilk olan çalışma; belediye web sayfalarının etkinliği, verimliliği, kullanım kolaylığı, erişilebilirliği, görünümü, şeffaflığı, demokrasisi, katılımı vb. öğeler açısından bir içerik analizi biçimidir. İkinci çalışma; belediye web sitelerinin paydaşları olan yöneticiler, çalışanlar, vatandaşlar, STK'lar, kamu/özel sektör kuruluşları ve sosyal gruplar hakkındaki algıları, bilgi ve memnuniyet düzeylerini, hizmet kullanım oranlarını, düşüncelerini vb. analiz etmektedir. Üçüncü çalışma; altyapı, donanım, erişim hızı, yazılım, tasarım ve güvenlik gibi belediye web sayfalarının teknik yönlerini inceleyenler (Mecek, 2017: 2324). Çalışmamızın kapsamı birinci çalışma ile sınırlı olacaktır.

Belediye web sayfalarının içerik analizi konusunda hem Türkiye'de hem de yurt dışında çok sayıda araştırma yapılmış; Türk ve yabancı kaynaklarda çok sayıda çalışma bulunmaktadır. Başta Amerika Birleşik Devletleri ve Avrupa olmak üzere birçok çalışma yapılmıştır. Ancak Türkiye dışındaki yapılan çalışmalar literatür taramamızın kapsamı dışında tutulmuştur.

Türkiye'de belediye web sitelerinin içerik analizi üzerine yapılan ampirik çalışmalar da üç ana grupta toplanmaktadır. Bireysel web sitesi analizleri birinci grup çalışmadır. Diğer bir deyişle, herhangi bir belediye web sayfasının bir araştırmacı tarafından belirli kriterlere göre incelenmesini içermektedir. İkinci grup çalışmalar ise yerel düzeyde olan birden çok belediyenin web sitesinin karşılaştırmalı olarak aynı anda analiz edilmesidir. Üçüncü ampirik çalışma ise ikinci grup çalışmanın daha büyük ölçekli bir versiyonunu, Türkiye'nin tamamını, bir bölgeyi veya birkaç ili kapsayan daha kapsamlı bir çalışmayı içermektedir (Mecek, 2017: 2324-2325). Çalışmamızın kapsamı üçüncü ampirik çalışma grubu ile sınırlıdır.

Yıldız (1999) tarafından yapılan çalışmada toplamda 29 adet il ve ilçe belediyesi “Nüfus, Web Yöneticisi E- Posta Adresi, Belediye Başkanının E-Posta Adresi, Telefon No, Fax No, Posta Adresi, Mali Bilgi” kriterleri açısından karşılaştırmalı olarak incelenmiştir. Belediyelerin iletişim bilgileri gibi birçok verilerini web sitelerinde yayınlamadıkları tespit edilmiştir.

Yıldırım ve Öner (2004) tarafından yapılan çalışmada ilk olarak e-Devlet ve e-Belediyeciliğin doğuşu, gelişimi ve etkileri gibi kavramsal inceleme yapılmaktadır. Daha sonra Türkiye'den “Ankara, İstanbul, İzmir, Antalya ve Yalova” belediyelerinin web siteleri üzerinden sundukları hizmetler ile ilgili bilgiler ve ile dünyadan “Amerika, İngiltere, Yeni Zelanda, Kanada, Finlandiya, Hollanda, İrlanda, İspanya, Avustralya ve Brezilya” ülkelerindeki internet kullanımı ve e-Devlet, e-Belediyecilik hizmetleri hakkında bilgiler verilmiştir. Türkiye belediyelerin bilgi toplumu oluşturmada, elektronik kamusal hizmetlerin ve e-öğrenmenin yaygınlaştırılmasında önemli bir uygulama alanı olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Aktel (2009) tarafından yapılan çalışmada 75 İl belediye web sitesi, 15 ana ölçüte ve bunlara bağlı alt ölçütlere göre incelenmiş ve yeterliliklerine dair tespitler yapılmıştır. “Siteye Google Üzerinden Erişim, Sitenin Güncellenme Sıklığı, Sitenin Çekiciliği, . Site Kullanıcısını Yönlendirebilme (Navigation), İl’de Yaşayanlara Yönelik Hizmetler, Şeffaflık, Turistlere Yönelik Hizmetler ve İl’in Promosyonu, Plan ve Projeler, Yönetici Bilgileri, Belediye-Yerel Girişimcilik-Sivil Toplum Bağı, Pasif M2C (Passive Municipality to Citizen), Pasif C2M (Passive Citizen to Municipality), Gerçek Zamanlı M2C (Real Time Municipality to Citizen), Gerçek Zamanlı C2M (Real Time Citizen to Municipality), Belediye Hizmetleri” kriterleri ve bunlara bağlı alt kriterler kapsamında 75 İl belediye web sitesi değerlendirildiğinde il belediyelerinin web sitelerinin yetersiz olduğu ve yetersiz olduğu alanların geliştirilmesi gerektiği sonucu ortaya çıkmıştır.

Candemir ve Savaşçı Kazançoğlu (2009) tarafından yapılan çalışmada “Kıyı Ege İlçe Belediyeler Birliği”ne üye belediyeler arasından seçilmiş olan 22 adet “Altınoluk, Küçükkuyu, Edremit, Burhaniye, Ayvalık, Dikili, Aliğa, Çandarlı, Foça, Urla, Çeşme, Mordoğan, Karaburun, Seferihisar, Selçuk, Kuşadası, Didim, Bodrum, Marmaris, Dalyan, Köyceğiz, Fethiye, Göcek” belediyenin web siteleri “siteye erişebilirlik, genel görünüş, kullanım kolaylığı) ve içerik (genel bilgiler, belediyeyi tanıtmaya, yöre hakkında bilgi, çevrimiçi işlemler, web sitesi bağlantıları, halka

verilecek eğitimler/kurslar” kriterleri kapsamında incelenmiş ve web sayfaların tasarımı açısından 68 adet soru aracılığıyla karşılaştırmalı olarak değerlendirilmiştir. Araştırma kapsamındaki belediyelerin web sitelerinin hizmet sunumu açısından içeriklerinin yetersiz olduğu, web sayfasının yüklenme hızının düşük olduğu, dil seçeneklerinin yetersiz olduğu, yeterli iletişim bilgilerinin verilmediği, e-postalara verilen yanıt süresinin çok uzun olduğu, web sayfası kullanıcıları ile belediyeler arasında iki yönlü iletişimin zayıf olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Genco (2010) tarafından yapılan tez çalışmasında “İstanbul Büyükşehir Belediyesi, Denizli Belediyesi, Gaziantep Büyükşehir Belediyesi, Kayseri Büyükşehir Belediyesi ve Antakya Belediyesi” web siteleri incelenmiş ve e-Belediyecilik uygulamaları analiz edilmiştir. Antakya Belediyesi daha detaylı bir şekilde incelenmiştir. Antakya Belediyesinin e-Belediyecilik uygulamaları açısından araştırmaya konu diğer illere göre daha geride olduğu, belediyenin bilgi teknolojileri açısından yetişmiş personel sayısının azlığı, altyapı eksikliklerinin olduğu, insan kaynakları noktasında yetersiz olduğu ve e-Belediye dönüşümünde ortalamaların üzerinde olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Özüpek (2010) tarafından yapılan çalışmada 2012 yılında değiştirilen “Büyükşehir Belediyesi Kanunu” öncesinde mevcut olan 16 adet büyükşehir belediyesinin web sayfaları üzerinde inceleme yapılmıştır. Bu inceleme " Web Siteleri ve Tanıtma " başlığı altında 9 adet hizmet başlığı ve "Web Siteleri ve Tanıtma" başlığı altında 8 hizmet başlığı çerçevesinde etkinlik analizi yapılmıştır. Çalışmada tanıtma faaliyetlerine öncelik verildiği, anketlere yer verilmediği, iletişim bilgilerine yer verilmediği, belediye başkanını tanıtmanın web sitesinde hizmet sunulmasını gölgelediği, web sitelerinin işlevsel olmadığı sonuçlarına ulaşılmıştır.

Kabakuş (2010) tarafından yapılan tez çalışmasında e-Devlet, yerel yönetimler ve e-Belediyecilik gibi kavramsal incelemeler yapılmış; 2010 yılında mevcut olan 2949 adet belediyenin web sayfası e-Belediyecilik kapsamında araştırılmıştır. Web sayfaları 26 farklı kıstas açısından değerlendirilen belediyelerin 1808 tanesinin kurumsal web sayfasının olduğu, 853 belediyenin web sayfasının bulunmadığı, 56 belediyenin web sayfasına erişilemediği, 69 belediyenin web sayfasının yapım aşamasında olduğu, 25 belediyenin web sayfalarını periyodik bir şekilde güncellendiği tespit edilmiştir. Çalışmada belediye alan adlarında belirli bir

sistematığe uyulmadığı, içerik güncellemesinin zayıf olduğu, erişim sıkıntılarının bulunduğu, interaktif işlemlerin yetersiz olduğu sonuçlarına ulaşılmıştır.

Sobacı ve Altınok (2011) tarafından yapılan çalışmada çalışma tarihi itibariyle mevcut 16 adet büyükşehir belediyelerinin web siteleri "bilgi verme hizmetleri, etkileşim hizmetleri ve çevrimiçi online katılım hizmetleri" başlıkları üzerinden 36 adet kriter ile içerik analizi yapılmıştır. Çalışmada elde edilen bulgulara göre İstanbul Büyükşehir Belediyesi e-katılım açısından diğer belediyelere göre en başarılı web sitesine ve uygulamasına sahiptir. Çalışmada web sayfalarının geliştirilmesi açısından zayıf olduğu, web sitelerinin e-katılım açısından zengin bir içeriğe sahip olmadığı, web sayfalarının tanıtım yönünün çok fazla olduğu, interaktif işlemlerin olumsuz zihniyetten dolayı e-katılım açısından düşük seviyede olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Alodalı, Tuncer, Usta ve Halis (2012) tarafından yapılan çalışmada Akdeniz Bölgesinde yer alan "Burdur, Hatay, Isparta, Kahramanmaraş, Kilis ve Osmaniye" il belediyelerinin web sayfaları karşılaştırmalı analiz yöntemine göre incelenmiştir. İllerin web sayfaları "bilgi ve belge verme hizmetleri, iletişim hizmetleri ve online işlem hizmetleri" olarak 3 ana kriter ve 14 alt kritere göre incelenmiştir. Çalışmada iletişim hizmetleri sunumunun arttığı ve interaktif işlemler hizmetlerinin sunulmaya başladığı sonuçlarına ulaşılmıştır.

Negiz ve Saraçbaşı (2012) tarafından yapılan çalışmada "Antalya, Isparta, Muğla ve Burdur" illerinde bulunan ve Akdeniz Belediyeler Birliğine Bağlı olan 68 tane belediyenin web siteleri "kamu bilgilerine erişim ve saydamlık, çevrimiçi katılım ve danışma, oy kullanma ve yerel temsil (evoting)" kriterlerine ve alt başlıklara göre analiz edilmiştir. Çalışmada belediye başkanı ve belediye meclis üyelerine ait bilgilerin öne çıktığı, resmi kurum ve kuruluşlara web sayfalarından erişim imkânı verildiği, yerel demokratikleşmenin geliştirilmesi adına katılımın düşük olduğu sonuçlarına ulaşılmıştır.

Serenli (2013) tarafından yapılan çalışmada tüm büyükşehir belediyelerinin web sayfalarında sunulan hizmetlerin işlevselliği ve e-Devlet uygulamaları çeşitli kriterler üzerinden incelenmiştir. Çalışmada tüm büyükşehir belediyelerinin web sayfaları arasında işlevsellik düzeyinin en yüksek olduğu ilin İstanbul olduğu, web sayfalarının tasarım ve içerik yönünden kullanışlı olmadığı, web sayfalarının henüz hizmet odaklı bir duruma getirilemediği sonuçlarına ulaşılmıştır.

Çobanoğulları (2013) tarafından yapılan çalışmada Ege Bölgesinde yer alan “İzmir, Manisa, Muğla, Denizli ve Aydın” il merkezleri ve bu illere bağlı olan 16 belediyenin web sayfaları karşılaştırmalı içerik analizi yöntemiyle incelenmiştir. Çalışmada tüm belediyelerin web sitelerinin olduğu, 15 ilçenin 12 sinin e-Belediye hizmetlerini sunduğu, interaktif hizmetler yönünden en fazla yeterliliğe ve e-Belediyecilik sunumunda en başarılı ilin Denizli Belediyesinin olduğu, ilçe bazında e-Belediyecilik sunumunda en başarılı ilçenin Fethiye Belediyesinin olduğu, il belediyelerinin güvenliğe daha çok önem verdikleri sonuçlarına ulaşılmıştır.

Yaman vd. (2013) tarafından yapılan çalışma “Kastamonu, Karabük, Bartın, Zonguldak, Bolu, Sinop ve Düzce” illerinde bulunan 28 belediyenin web sitelerinin karşılaştırmalı analizi ile e-Belediye hizmetlerinin varlığını ve türlerini ortaya koymayı amaçlamaktadır. Çalışmada e-Belediyecilik açısından Kastamonu Belediyesinin işlevsellik oranının en yüksek olduğu ve bölge nüfusunun %54 nün hizmetlere ulaşmada ve e-Belediye hizmetlerinden yoksun oldukları sonucuna ulaşılmıştır.

Kabakuş (2014) tarafından yapılan çalışmada Türkiye'deki 30 adet büyükşehir belediyesine bağlı 519 adet ilçe belediyelerinin web siteleri “web sitesine sahip olma ve e-Belediye uygulamaları” kriterine göre incelenerek, büyükşehir statüsündeki illerin etkinliği araştırılmıştır. Çalışmada İstanbul ve Kocaeli Büyükşehir Belediyelerinin e-Belediye uygulamalarında diğer illere göre daha etkin olduğu, Adana ve Malatya Büyükşehir Belediyelerinin ölçek etkinsizliğinden dolayı etkisiz çıktığı, Bursa ve Trabzon Büyükşehir Belediyelerinin yönetsel faaliyetlerinden dolayı etkisiz çıktığı, diğer illerin ise yönetsel faaliyetleri ve içerisinde buldukları dezavantajlı koşullardan dolayı başarısız oldukları sonuçlarına ulaşılmıştır.

Şat (2016) tarafından yapılan çalışmada Türkiye'de bulunan 30 büyükşehir belediyesinin web sayfaları "Güvenlik ve Kullanıcı Mahremiyeti; Kullanılabilirlik ve Erişilebilirlik; İçerik, Hizmet Sunumu ve Katılım" kriterleri ve 106 soru çerçevesinde incelenmiştir. Çalışmada “Stratejik Plan, Performans Programı, Faaliyet Raporu, Mali Durum ve Beklentiler Raporu, Kamu Hizmetleri Envanteri, Denetim Sonuçları, Yapılan Yardımlar, Bilgi Edinme Hakkı” gibi belgelerin belediyelerin web sitelerinde yer almadığı, belediyelerin web sitelerinin tahsilat aracı olarak görüldüğü,

belediye yetkililerin belirlediği gündemlerin tanıtımının yapıldığı, belediyelerin çevrimiçi katılımı sağlamakta zorlandıkları sonuçlarına ulaşılmıştır.

Öztemel (2016) tarafından yapılan çalışmada Türkiye'de bulunan 30 adet büyükşehir belediyesinin web sayfaları ve e-Belediye uygulamaları “Büyükşehir Belediyelerinin web sayfalarının halkla ilişkiler faaliyeti olarak tanıtım odaklı hazırlanıp hazırlanmadığı, Büyükşehir Belediyelerinin web sayfalarının kullanım kolaylığı odaklı hazırlanıp hazırlanmadığı, Büyükşehir Belediyelerinin web sayfalarının bilgilendirici olup olmadığı, Büyükşehir Belediyelerinin web sayfalarının görsel çekiciliğe sahip olup olmadığı ve Büyükşehir Belediyelerinin web sayfalarının yeterli düzeyde güncellenip güncellenmediği” soruları çerçevesinde içerik çözümlemesi yöntemiyle incelenmiştir. Çalışmada sonucunda web site içerisinde bulunan hizmetlerin hangi il web sitelerinde bulunup bulunmadığına yer verilmiş, belediyelerin sosyal medya hesaplarını aktif bir şekilde kullandıkları tespit edilmiştir.

Alodalı ve Usta (2018) tarafından yapılan çalışmada İç Anadolu Bölgesinde bulunan “Çankırı, Kırşehir, Nevşehir, Niğde, Aksaray, Karaman, Kırıkkale” il belediyelerinin web sayfaları; Alodalı, Usta ve Güneş ‘in 2010 yılındaki çalışmasıyla karşılaştırmalı analiz yöntemiyle incelenmiştir. Çalışmada bilgi verme, iletişim ve online işlemler kriterleri ve bazı alt kriterler çerçevesinde İç Anadolu Bölgesindeki illerin 2010-2018 yıllarındaki genel görünümü karşılaştırılmıştır. Çalışmada belediyelerin sunmuş oldukları birçok hizmetleri elektronik ortama aktardığı, belediyelerin şeffaflık uygulamalarının arttığı, ihtisas komisyon raporlarının hiçbir belediye tarafından yayınlanmadığı, açıklık ve şeffaflık uygulamalarının önem kazandığı sonuçlarına ulaşılmıştır.

Bahçekapılı (2021) tarafından yapılan yüksek lisans tez çalışmasında Karadeniz Bölgesinde bulunan Ordu, Samsun ve Trabzon Büyükşehir Belediye web sayfalarını, e-demokrasi kapsamında karşılaştırmalı araştırma yöntemine göre incelenmiştir. Çalışmada web sayfalarının genel olarak bilgilendirme işlevinin olduğu, web sayfalarının genellikle tanıtıcı bilgilerden oluştuğu, etkileşim ve e-katılım noktasında birçok eksik ve zayıf yönlerinin olduğu sonuçlarına ulaşılmıştır.

Ünsel (2021) tarafından yapılan yüksek lisans tez çalışmasında Güneydoğu Anadolu İl Belediyeleri web sayfaları e-Belediyecilik uygulamaları kapsamında dolaylı ve alıntısız araştırma yöntemine göre incelenmiştir. Çalışmada belediyelerin

e-Belediye konusunda yetersiz oldukları, eğitim ve sosyal şartlardaki zayıflıklardan dolayı katılım ve hizmet talebi konusunda yetersizlikler olduğu, web sayfalarında iletişim hizmetlerinin yetersiz olduğu, web sayfalarının genel olarak tek taraflı bilgi verdikleri, sosyal belediyeciliğin zayıf olduğu sonuçlarına ulaşmıştır.

Orhan (2022) tarafından yapılan yüksek lisans tez çalışmasında Doğu Anadolu Bölgesindeki İl ve İlçe Belediyeleri web sayfaları e-Belediye uygulamaları kapsamında içerik analizi yöntemine göre incelenmiştir. Çalışmada web sayfalarının genel olarak tek taraflı bilgiler verdikleri, katılımcılık hizmetlerinin yetersiz olduğu, tüm belediyelerin web sayfalarında engelliler için erişim hizmetlerinin olmadığı sonuçlarına ulaşmıştır.



BÖLÜM 3. TÜRKİYE’DE E-BELEDİYE UYGULAMALARI: İÇ ANADOLU BÖLGESİ BÜYÜKŞEHİR VE İL BELEDİYELERİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

Bu bölümde İç Anadolu Bölgesindeki Büyükşehir Belediyeleri (Ankara, Konya, Kayseri, Eskişehir) ve İl Belediyeleri (Sivas, Kırıkkale, Aksaray, Karaman, Kırşehir, Niğde, Nevşehir, Yozgat, Çorum) hakkında genel bilgiler verilecek ve bu belediyelerin web sayfalarında sunmuş oldukları e-Belediye hizmetleri içerik analizi yöntemi ile incelenecektir. Web sayfasında bulunan tüm linklere bakılmıştır. İçerik analizi ile web sayfasında bulunan hizmet başlıkları tek tek sıralanacak ve bu başlıklar ile hangi hizmetlerin verildiği anlatılacaktır. Özellikle web sayfalarındaki hizmetlerin niteliksel ve niceliksel durumları ele anılacaktır. Literatürde İç Anadolu Bölgesindeki büyükşehir ve il belediyeleri ile ilgili kapsamlı bir çalışma bulunmamaktadır. Çalışma sonucunda literatürdeki bu boşluk giderilmeye çalışılacaktır.

3.1. Araştırmanın Metodolojisi

Bu başlık altında araştırmanın amacı, yöntemi, kapsamı, hipotezi, evreni ve örneklemeden bahsedilmiştir.

3.1.1. Araştırmanın Amacı

Araştırmanın amacı; Türkiye’de e-Devletin yerel düzlemdeki ayağı olarak ifade edilen e-Belediye hizmetlerini ve İç Anadolu Bölgesi İl Belediyelerinin web sayfalarını sundukları e-Belediye hizmetleri çerçevesinde incelemektir.

3.1.2. Araştırmanın Yöntemi

Araştırmada içerik analizi yöntemi kullanılmıştır. İçerik analizi, özellikle sosyal bilimlerde kullanılan bir araştırma yöntemi ve bu yöntem uygun olarak kullanılan bir araştırma tekniğidir (Taylan, 2011: 63). İçerik analizi yöntemi, belirli bir konuda ya da alanda birbirinden bağımsız olarak yapılan nitel ve nicel

çalışmaların derinlemesine incelenip düzenlenmesi anlamına gelir. Böylece o konuya da alandaki genel eğilimler belirlenmektedir (Ültay vd., 2021:189).

3.1.3. Araştırmanın Kapsamı

Araştırmanın kapsamını İç Anadolu Bölgesi'nde bulunan Ankara, Eskişehir, Kayseri, Konya büyükşehir ve Aksaray, Çankırı, Karaman, Kırıkkale, Kırşehir, Nevşehir, Niğde, Sivas, Yozgat il belediyelerinden oluşturmaktadır. Nitekim literatürde gerçekleştirilen araştırmalar neticesinde İç Anadolu Bölgesi'nde bulunan il belediyelerinin kapsamlı bir şekilde web sayfalarının e-Belediye çerçevesinde incelenmediği tespit edilmiştir. Bu doğrultuda İç Anadolu Bölgesi'nde bulunan il belediye web sayfaları, e-Belediye noktasında ele alınarak literatürdeki boşluk giderilmeye çalışılacaktır.

3.1.4. Araştırmanın Hipotezi

“Ankara, Eskişehir, Kayseri, Konya büyükşehir ve Aksaray, Çankırı, Karaman, Kırıkkale, Kırşehir, Nevşehir, Niğde, Sivas, Yozgat il belediyeleri web sayfaları, e-Belediye noktasında yeterli seviyededir.” fikri araştırmanın hipotezidir.

3.1.5. Araştırmanın Evreni

Araştırma evrenini Türkiye'deki belediyelerin web sayfaları oluşturmaktadır.

3.1.6. Araştırmanın Örneklemi

Araştırma örneklemini İç Anadolu Bölgesindeki büyükşehir ve il belediyelerinin web sayfalarıdır.

3.1.7. Araştırmanın Sınırlılıkları

Araştırma İç Anadolu Bölgesindeki büyükşehir ve il belediyelerinden oluşmaktadır. İlçe belediyeleri ve belde belediyeleri çalışmaya dahil edilmemiştir.

3.2. Aksaray Belediyesi Hakkında Bilgiler ve e-Belediye Hizmetleri

Aksaray, Cumhuriyet dönemine öncesinde Konya'ya bağlı bir sancak iken 1920 yılında vilayet olmuştur (Aksaray Valiliği, 2022). Daha sonra T.B.M.M. tarafından çıkartılan yasa ile Aksaray kaza yapılmıştır ve Niğde vilayetine bağlanmıştır (Aksaray Kültür ve Turizm Müdürlüğü, 2022). 1987 genel seçimleri sonrasında Aksaray milletvekilleri Raşit DALDAL ve Mahmut ÖZTÜRK Aksaray'ın tekrar il olması için çalışmalar yapmışlardır. Meclise verdikleri kanun teklifleri ile Aksaray'ın yeniden il yapılmasını istemişlerdir. Millet Meclisinde kabul edilen tasarı 15.06.1989 tarihinde 3578 sayılı ile kanunlaşarak Aksaray 56 yıl sonra tekrar il olmuştur (Aksaray Kültür ve Turizm Müdürlüğü, 2022). Aksaray'ın 7 tane

ilçesi bulunmaktadır. Bunlar; Ağaçören, Eskil, Gülağaç, Güzelyurt, Ortaköy, Sarıyahşi, Ortaköy, Sarıyahşi, Sultanhanı' dır (Aksaray Valiliği, 2022). İç Anadolu Bölgesi'nin ortasında bulunan Aksaray, Konya- Kayseri ve Ankara- Adana karayollarının kesiştiği yerdedir (Uğur, 2013: 2). Aksaray 37- 38 kuzey enlemleri ile 33- 35 doğu boylamları arasında, denizden 980- 1000 m. yükseklikte ve 7997 km.²'lik yüz ölçüme sahiptir. Doğuda Nevşehir, güneydoğuda Niğde, batıda Konya, kuzeydoğuda Kırşehir, kuzey batıdan Ankara ile çevrilidir (Topal, 2006: 1).

Aksaray nüfusu, adrese dayalı nüfus kayıt sistemi sonuçlarına göre 214.841 erkek, 214.228 kadın olmak üzere toplam 429.069'dur. Toplam nüfusun 118.714'i köy ve beldelerde yaşamaktadır (Türkiye İstatistik Kurumu, 2021). Dünyada ve ülkemizdeki genel kabul, 65 ve üzeri yaştaki bireylerin 'yaşlı nüfus' olarak tanımlanmasıdır (Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı, 2022). Aksaray'da yaşlı nüfusu 41.515'dir. Toplam nüfusa oranı 9,7'dir (Türkiye İstatistik Kurumu, 2021). Aksaray'da okuma-yazma bilmeyenlerin sayısı 12.829 dur (Türkiye İstatistik Kurumu, 2021). Toplam nüfusa oranlandığı zaman okuma-yazma bilmeyenlerin oranı yaklaşık yüzde 3'dür.

Tablo 5. Aksaray Elektronik Haberleşme Verileri

AKSARAY	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Nüfus	396.673	402.404	412.172	416.367	423.011	429.069
Sabit Telefon Erişim Hat Sayısı	39.229	39.328	44.248	46.894	54.085	57.395
Mobil Telefon Abone Sayısı	410.794	422.912	425.686	414.558	412.171	429.445
Genişbant İnternet Abone Sayısı	331.976	370.205	398.696	403.826	437.169	457.432
Mobil Genişbant İnternet Abone Sayısı	299.093	330.934	350.572	350.415	367.615	379.983

Kaynak: (Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu, 2022).

Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumunun “Elektronik Haberleşme Sektörüne İlişkin İl Bazında Yıllık İstatistik Bülteni” verilerine göre Aksaray'da

yıllar itibariyle artan sabit telefon erişim hat sayısı 2021 yılında 57.395'dir. Mobil telefon abone sayısı yıllar itibariyle toplamda artmıştır. Genişbant internet abone sayısı yıllar itibariyle artış göstermiş ve 2021 yılında 457.432 abone sayısına ulaşmıştır. Mobil genişbant internet abone sayısı ise 379.983'dur. Bu sayı cep telefonlarından internete giren kişilerden oluşmaktadır.

e-Belediye Bilgi Sistemine dahil olan Aksaray Belediyesi'nin e-Devlet Kapısı uygulaması olan "turkiye.gov.tr" adresi üzerinden sunmuş olduğu 7 adet hizmet bulunmaktadır. Bu hizmetler şunlardır (e-Devlet Kapısı, 2022);

- Tahakkuk Bilgileri Sorgulama
- Beyan Bilgileri Sorgulama
- Tahsilât Bilgileri Sorgulama
- Sicil Bilgileri Sorgulama
- Su Faturası Sorgulama
- Su Aboneliği Sorgulama
- Arsa Metrekare Birim Değeri Sorgulama.

Aksaray Belediyesi web sayfasına "www.aksaray.bel.tr/" adresinden ulaşılmaktadır. Sayfanın tasarımı genel olarak sade ve anlaşılır şekildedir.

Şekil 1. Aksaray Belediyesi Web Sayfası Görüntüsü



Kaynak: Aksaray Belediyesi, 2022

Şekil 1’de Aksaray Belediyesi web sayfasının açılıştaki karşımıza çıkan genel görünümü bulunmaktadır. Web sayfasının ilk dikkat çeken kısmı belediyenin projeleri hakkında bilgi veren resimlerin olduğu slâyt sunumu ve belediye başkanını tanıtıcı fotoğraf bulunmaktadır. Ayrıca belediye başkanı fotoğrafının altında belediye başkanına ait sosyal medya adresleri bulunmakta ve sayfanın sol orta kenarında belediyeye ait sosyal medya adresleri bulunmaktadır. Sayfanın en üst kısmında “Aksaray Belediyesi logosu, Çağrı Merkezi numarası, Whatsap İletişim Numarası, e-Belediye, Web Tv, Kameralar, İhaleler, Hizmet Rehberi, Dilek-Şikâyet” sekmeleri bulunmaktadır. Sayfanın ana bölümünde bulunan hizmet başlıkları şu şekildedir;

Ana Sayfa: Bu sekmeye tıklandığında sayfa içerisinde hangi bölümde bulunulursa bulunsun ana sayfaya yönlendirmektedir.

Başkan: Bu başlık içerisinde mevcut başkanın mesajı, öz geçmişi ve önceki belediye başkanlarına ait tanıtıcı bilgiler bulunmaktadır.

Kurumsal: Bu başlık içerisinde “Meclis Üyeleri, Belediye Encümeni, Başkan Yardımcıları, Organizasyon Şeması, Mali Durum, Stratejik Plan, 2021 Yılı Performans Programı, Müdürlüklerimiz, Faaliyet Raporu, Arabuluculuk Komisyonu, Hizmet Rehberi, Mobil Uygulama Gizlilik Sözleşmesi, Disiplin Durulu, Eylem Planı, Yönetmelikler” sekmeleri bulunmaktadır.

Projeler: Bu başlık altında “Tüm Projeler, Tamamlanan Projeler, Planlanan Projeler, Devam Eden Projeler” sekmeleri bulunmaktadır.

Güncel Bilgiler: Bu başlık altında “İhaleler, Meclis Gündemleri, Meclis Kararları, Duyurular, Haberler, Etkinlikler, Nöbetçi Eczaneler, Vefat Edenler” sekmeleri bulunmaktadır.

E-Ödeme: Bu sekme belediyeye olan borçların ödenmesi için çevrimiçi ödeme sayfasına yönlendirmektedir.

Aksaray: Bu sekme Aksaray’ı tanıtıcı bilgilerin olduğu sayfaya yönlendirmektedir.

İletişim: Bu sekme belediyeye ait iletişim ve ulaşım bilgilerinin olduğu sayfaya yönlendirmektedir.

Site İçi Arama Motoru: Bu kısımda ise web sitesi içersisinde arama yapmak imkânı sağlanmaktadır.

Web sayfasında alta doğru indikçe karşımıza çıkan bölümler; “Değer Katan Projeler” başlığı altında belediyenin yapmış olduğu tüm projelere ait bilgilere erişim sağlanmaktadır. Alt bölümde ise hızlı menü şeklinde “e-Belediye, Duyurular, İmar

Durumu, Kart 68, Hes-Kart Eşleştirme, Haberler, İhaleler, Ödeme Noktaları, Nöbetçi Eczaneler, Etkinlikler, Şikâyet Ve Öneri” sekmeleri bulunmaktadır.

Sayfanın en üst kısmında bulunan e-Belediye sekmesine tıkladığımızda karşımıza çıkan sayfada Aksaray’ı tanıtıcı resimler göze çarpmaktadır. Sayfanın üst sağ kısmında siteye üye olmak için “Yeni Kullanıcı” sekmesi ve daha önce üye olanlar için “Giriş” sekmesi bulunmaktadır. Site içerisinde bulunan hizmet başlıkları ve sunulan hizmetler şunlardır;

Online İşlemler: Bu başlık altında “Borç Bilgileri, Dilek- Şikâyet Sorgulama Ve Oluşturma, Kurumsal Mail Giriş” sekmeleri bulunmaktadır. Vatandaşlar bu bölümde belediyeye ait borç bilgilerine ve belediye hizmetleri hakkında dileklerini, şikâyetlerini takip edebilmektedirler.

e-Beyanname: Bu başlık altında “Beyanlarım, Emlak Beyanı Oluştur (Bina-Arsa/Arazi), Ruhsat Sorgulama” sekmeleri bulunmaktadır.

Bilgi Edinme: Bu başlık altında “Bilgi Edinme Başvurusu, Bina Birim Değerleri Sorgulama, Rayiç Sorgulama, Nikâh Sorgulama, Nikâh İşlemleri, Ödeme Noktalarımız, Nöbetçi Eczaneler” sekmeleri bulunmaktadır.

Sayfanın alt bölümünde ise “vefat edenler, hizmet rehberi, ihaleler, adres kodunu öğren, ödeme noktalarımız, borç sorgulama” gibi sekmelerin yanında Aksaray hava durumu bilgileri sunulmaktadır.

Aksaray belediyesinin 444 55 68 numaralı çağrı merkezi numarası ve 0552 888 68 68 numaralı whatsapp iletişim numarası bulunmaktadır. Bu sayede vatandaşlar belediye yönetimine taleplerini ve şikâyetlerini hızlı bir şekilde ileterek bilgi sahibi olmak istedikleri konular hakkında da sorular sorabilmektedirler.

Aksaray Belediyesi akıllı telefon ve tablet gibi cihazlar kullanan vatandaşların belediye hizmetlerine daha rahat bir şekilde ulaşabilmelerini sağlamak için ‘Google Play Store ve Apple Store’ üzerinden sunmuş olduğu “Aksaray Belediyesi” isminde bir mobil uygulaması bulunmaktadır. Uygulama ilk açıldığında üst kısımda belediye hakkında haberler yer almaktadır. Alt kısımda ise “Başkan, Haberler, Hizmet Rehberi, Aksaray, Çek Gönder, e-Rehber, e-Belediye, Duyurular” sekmeleri bulunmaktadır. Uygulama sayesinde vatandaşlar belediyeye olan borçlarını sorgulayarak ödeyebilmekte, belediyeye herhangi bir konuda resmini çekerek şikâyette bulunabilmekte, Aksaray hakkında genel bilgileri öğrenebilmekte ve

belediyenin yayınlamış olduğu haberler ve duyurular hakkında bilgi sahibi olabilmektedirler.

3.3. Ankara Büyükşehir Belediyesi Hakkında Bilgiler ve e-Belediye Hizmetleri

1. dünya savaşından sonra 23 Nisan 1920 tarihinde kurulan T.B.M.M. Hkmeti'nin merkezi Ankara olarak ilan edilmiştir. 13 Ekim 1923 tarihinde Ankara, Türkiye Cumhuriyeti'nin başkenti olmuştur (Ankara Valiliği, 2022). Ankara'nın başkent olmasının ardından 16 şubat 1924 tarihinde şehrin adı 417 sayılı Kanun ile değiştirilerek Ankara şehremaneti kurulmuştur. Bu kanun ile başkent belediye yönetiminin diğer belediyelerden ayrılması ve ayrı bir kanunla yönetilmesi ilkesi devam edilmiştir. 1930 yılında 1580 sayılı Belediye Kanunu'nun yürürlüğe girmesiyle 1924 tarihli şehremaneti Kanunu kaldırılmıştır (Ankara Büyükşehir Belediyesi, 2022). Ankara'nın 25 tane ilçesi bulunmaktadır; Akyurt, Altındağ, Çankaya, Çubuk, Elmadağ, Etimesgut, Gölbaşı, Keçiören, Mamak, Sincan, Pursaklar, Yenimahalle, Ayaş, Bala, Beypazarı, Çamlıdere, Evren, Gdl, Haymana, Kalecik, Kazan, Kızılcahamam, Nallıhan, Polatlı ve şereflikoçhisar'dan oluşur (Ankara Valiliği, 2022). Orta Anadolu Bölgesi'nde yer alan Ankara, doğuda Kırıkkale ve Kırşehir, kuzeyde Çankırı, kuzeybatıda Bolu ve batıda Eskişehir, güneyde Konya ve Aksaray illeriyle çevrilidir ve 25706,00 km² yüz ölçümüne sahiptir (Ankara Kültür ve Turizm Müdürlüğü, 2022; Ankara Valiliği, 2022).

Ankara nüfusu, adrese dayalı nüfus kayıt sistemi sonuçlarına göre 2.843.409 erkek, 2.903.916 kadın olmak üzere toplam 5.747.325'dur. Dünyada ve ülkemizdeki genel kabul, 65 ve üzeri yaştaki bireylerin 'yaşlı nüfus' olarak tanımlanmasıdır (Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı, 2022). Ankara'da yaşlı nüfusu 539.254'dur. Toplam nüfusa oranı 9,4'dr (Türkiye İstatistik Kurumu, 2021). Ankara'da okuma-yazma bilmeyenlerin sayısı 79.766'dır (Türkiye İstatistik Kurumu, 2021). Toplam nüfusa oranlandığı zaman okuma-yazma bilmeyenlerin oranı 1,4'dr.

Tablo 6. Ankara Elektronik Haberleşme Verileri

ANKARA	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Nüfus	5.346.518	5.445.026	5.503.985	5.639.076	5.663.322	5.747.325
Sabit Telefon Erişim Hat Sayısı	1.074.661	1.060.302	1.075.190	1.082.825	1.122.917	1.089.358
Mobil Telefon Abone Sayısı	5.598.055	5.457.942	5.931.655	6.098.759	6.401.340	6.695.631
Sabit Genişbant İnternet Abone Sayısı	1.039.093	1.150.609	1.260.042	1.317.161	1.506.937	1.606.166
Mobil Genişbant İnternet Abone Sayısı	3.746.727	4.097.863	4.412.530	4.489.023	4.732.008	5.078.262

Kaynak: (Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu, 2022).

Ankara’da Sabit Telefon Sayısı 2020 yılına kadar sürekli artmış, 2021 yılında azalış göstermektedir ve 1.089.358 abone sayısına ulaşmıştır. Mobil Telefon Abone sayısı 2021 yılına kadar sürekli artmış ve 6.695.631 abone sayısına ulaşmıştır. Sabit Genişbant İnternet Abone sayısı yıllar itibariyle artış göstermiş ve 2021 yılında 1.606.166 abone sayısına ulaşmıştır. Mobil Genişbant İnternet Abone sayısı yıllar itibariyle hızlı bir şekilde artış göstermiş ve 2021 yılı itibariyle 5.078.262 abone sayısına ulaşmıştır.

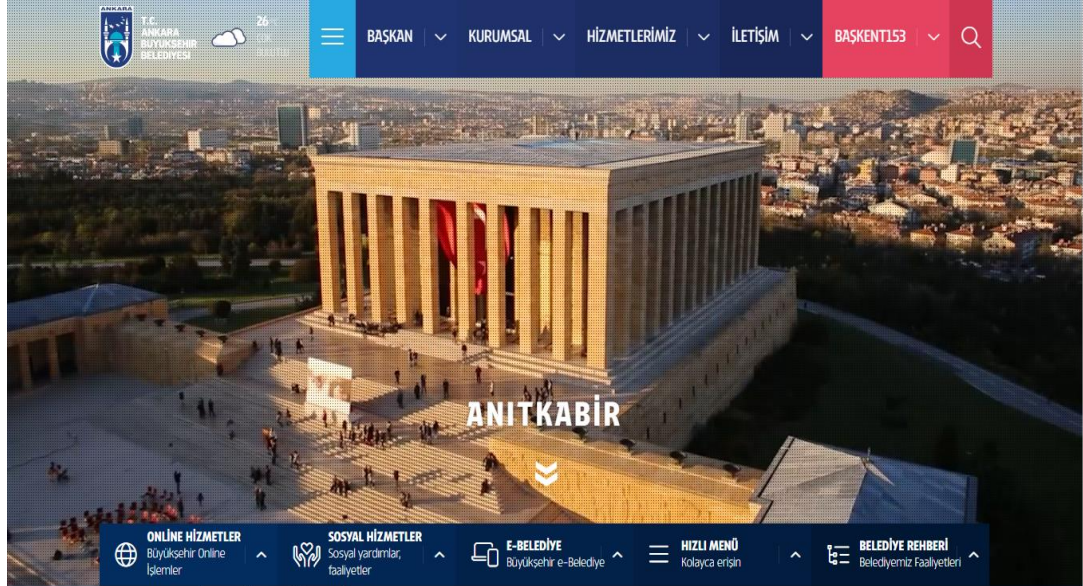
Ankara Büyükşehir Belediyesi e-Belediye Bilgi Sistemine dâhil olmamıştır. Ankara Büyükşehir Belediyesi e-Devlet Kapısı uygulaması olan “turkiye.gov.tr” adresi üzerinden 6 adet hizmet sunmaktadır. Bu hizmetler şunlardır (e-Devlet Kapısı, 2022):

- Beyan Bilgileri Sorgulama
- Sicil Bilgileri Sorgulama
- Tahakkuk Bilgileri Sorgulama
- Tahsilât Bilgileri Sorgulama
- Talep/Öneri Başvurusu ve Sorgulaması
- Elektronik Belge Yönetim Sistemi Evrak Doğrulama.

Ankara Büyükşehir Belediyesi web sayfasına “www.ankara.bel.tr/” adresi üzerinden erişilmektedir. Sayfa açıldığında dikkat çeken ilk şey Ankara’nın turistik yerlerini

gösteren resimlerin slâyt şeklinde sunulması olmuştur. Sayfa görsellerle desteklenmiş olmasıyla birlikte sade ve anlaşılır bir şekildedir.

Şekil 2. Ankara Büyükşehir Belediyesi Web Sayfası



Kaynak: Ankara Büyükşehir Belediyesi, 2022

Şekil 2’ de Ankara Büyükşehir Belediyesi web sayfasının genel görünümü ve ana sayfası bulunmaktadır. Sayfanın üst kısmında üç tane uzun çizgi şeklinde ve turkuaz renkte menü çubuğu bulunmaktadır. Menü çubuğu içerisinde “Saydamlık ve Hesap verilebilirlik, e-Belediye İşlemleri, Askıya Çıkarılan İmar Planları, KVKK, Kadın Çalışmaları, SMA’lı Çocuklarımıza Destek Sayfası, E- Pati, Başkent Kart, Sosyal Yardım Başvuru Formu, Yayınlar, Ankara Tek Yürek, C Plaka Uygunluk Portalı, ABB Tv, Hal Fiyatları, İsrar Sayfası, Alo 112 İtfaiye, Zabıta, Başkent 153” sekmeleri bulunmaktadır. Sayfa içerisinde bulunan ana başlıklar ve içerikleri şu şekildedir (Ankara Büyükşehir Belediyesi, 2022):

Başkan: Bu başlık içerisinde “Hakkında, Başkana mesaj, Başkanın yetkileri, Fotoğraf albümü” sekmeleri bulunmaktadır.

Kurumsal: Bu başlık içerisinde “Tarihçe, Belediye meclisi, Misyon/Vizyon, Etik komisyonu, Belediye encümeni, Belediye şirketleri, Teşkilat şeması, Yetki alanı, Yönetmelikler” sekmeleri bulunmaktadır.

Hizmetlerimiz: Bu başlık içerisinde “Sosyal Hizmetler, Kadın ve Aile Hizmetleri, Kültürel Hizmetler” olmak üzere 3 ana başlık bulunmaktadır. Sosyal Hizmetler başlığı altında “Sokakta Çalışan Çocuklar Merkezi, Psikolojik Danışmanlık

Hizmetleri, Engelli Hizmetleri, Sosyal Tesisler, Giysi Yıkama Merkezleri, Yaşlı Hizmetleri ve Şefkat Evleri, Sosyal Yardımlar” sekmeleri bulunmaktadır. Kadın ve Aile Hizmetleri başlığı altında “Aile Yaşam Merkezleri, Çocuk Hizmetleri, Gençlik Hizmetleri, Kadınlar Lokali, Kadın Sığınma Evleri, Kadın Danışma Merkezi, Evlendirme İşlemleri” sekmeleri bulunmaktadır. Kültürel Hizmetler başlığı altında “Belmek, Beltek, Fomget, Kent Orkestrası, Mehteran Takımı, Ankara Şehir Turları, Konferans Salonlarımız” sekmeleri bulunmaktadır.

İletişim: Bu başlık altında belediyeye ait “İletişim bilgileri, Banka hesap bilgileri, Çalışma saatleri, Muhtarlıklar” sekmeleri bulunmaktadır.

Başkent 153: Bu başlık altında “Başvuru yap, Başvuru sorgula” sekmeleri bulunmaktadır. Vatandaşlar Başkent 153 sayesinde istek ve şikâyetlerini mesai kavramı olmaksızın belediye yetkililerine bildirebilmektedirler.

Site İçi Arama Motoru: Bu kısımda web sitesi içerisinde arama yapma imkânı sağlanmaktadır.

Online Hizmetler: Bu başlık altında “Mebis”, “Ulaşım bilgi sistemi”, “EBYS evrak doğrulama”, “e-Posta”, “e-Bordo”, “e-Belediye” sekmeleri bulunmaktadır.

Sosyal Hizmetler: Bu başlık altında “Psikolojik Danışmanlık Hizmetleri, Sosyal Tesisler, Tatil Kampları, Yaşlı Hizmetleri ve Şefkat Evleri, Sosyal Yardımlar, Kadınlar Lokali, Engelli Hizmetleri, Gençlik Hizmetleri, Çocuk Hizmetleri, Aile Yaşam Merkezleri” sekmeleri bulunmaktadır.

e-Belediye: Bu başlık altında “Borç sorgulama, Ödeme sorgulama, İlan reklam vergisi sekmeleri bulunmaktadır.

Hızlı Menü: Bu başlık altında “e-Bordo, EBYS evrak doğrulama, Hal fiyatları” sekmeleri bulunmaktadır.

Belediye Rehberi: Bu başlık altında “Duyurular, İhaleler, Meclis, Ukome, Haberler, Etkinlikler” sekmeleri bulunmaktadır.

Sayfanın alt kısımlarına indikçe duyurular, etkinlikler ve projeler gibi bölümler bulunmaktadır. Bu bölümlerden vatandaşlar belediye faaliyetleri hakkında bilgi sahibi olabilmektedir. Menü çubuğu içerisinde bulunan e-Belediye işlemleri sekmesine tıkladığımızda açılan sayfada borç ve ödeme sorgulama sekmeleri bulunmaktadır. Belediyeye olan borçlar bu kısımdan ödenebilmektedir. Ayrıca Başvuru İşlemleri sekmesi içerisinde “İlan reklam vergisi beyan başvurusu ve sorgulama, Yangın sigorta vergisi beyan başvurusu ve sorgulama” sekmeleri

bulunmaktadır. Belediyeye ödenmesi gereken vergi beyanları ise bu kısımdan yapılmaktadır.

Ankara Büyükşehir Belediyesi'nin e-Belediye hizmetlerinden olan Kiokslar, Mavi masa ve mobil uygulamaları aşağıda anlatılmıştır.

Kiokslar: Ankara Büyükşehir Belediyesi'nin şehrin muhtelif yerlerine kurmuş olduğu kiokslar sayesinde vatandaşlar faturalarını ödeyebilmekte, şehir içi otobüs kart dolumu yapabilmekte, doğalgaz ve su dolumu yapabilmektedirler.

Mavi Masa: Ankara Büyükşehir Belediyesi'nin önemli hizmetlerinden biri olan mavi masa uygulamasına vatandaşlar, "mavimasa.ankara.bel.tr" web sitesi üzerinden erişim sağlayabilmektedirler. Ayrıca telefonla "ALO 153" çağrı merkezi üzerinden ve SMS ile de ulaşılabilmekte olup sosyal medya hesaplarından da ulaşım sağlanabilmektedir. Bu sayede vatandaşlar belediye hizmetlerinden haberdar olmakta ve istek-şikâyet taleplerini iletebilmektedirler.

Ankara Büyükşehir Belediyesi'nin telefon ve tablet gibi cihazlar kullanan vatandaşların belediye hizmetlerine daha rahat bir şekilde ulaşabilmelerini sağlamak için 'Google Play Store ve Apple Store' üzerinden sunmuş olduğu 4 adet mobil uygulaması bulunmaktadır. Bu uygulamalar;

EGO Cep'te: Uygulama ile otobüs hatları ile ilgili tüm ihtiyaç duyulabilecek bilgilere kolayca ulaşmayı sağlamaktadır. Uygulama içerisinde "Duyurular, Durak ara, Hat ve seferler, Ankara kart bayileri, Yakın duraklar, Sorun bildir" sekmeleri bulunmaktadır. Vatandaşlar durak numarasını girerek otobüslerin nerede ve ne zaman geleceğini öğrenebilmektedir. Ayrıca vatandaşlar durak bilgisini (0312) 911 3 911 veya (0850) 303 0 306 'ya SMS yollama veya arama ile durağa yaklaşan otobüs bilgilerini öğrenebilmektedir.

ABB Mezarlık Bilgi Sistemi: Bu uygulama sayesinde vatandaşlar uygulama içerisinde istenilen gerekli bilgileri yazdıktan sonra istedikleri mezarlıklara ulaşabilmektedirler.

AnkaraKart & N Kolay Ankara: Bu uygulama sayesinde içerisine para yüklenilebilen AnkaraKart ile mobil alışveriş yapılabilir, vatandaşlar harita üzerinde çevresindeki durakları görebilir, duraklara otobüslerin ne kadar süre sonra geleceğini takip edebilir ve duraktan geçen hatları izleyebilirler.

Rota Başkent: Bu uygulama ile vatandaşlar konumlarına bağlı olarak etraflarında ve yakınlarında bulunan gezi, yeme içme, eğlence ve kültürel etkinlikler gibi

kategorilerde yer önerileri sunmakta ve bu yerleri değerlendirip diğer ziyaretçilerle paylaşabilme imkânına kavuşmuş olmaktadır. Bu uygulama sayesinde vatandaşlar sosyal açıdan daha aktif olabilmekte ve çevresindeki sosyal alanları öğrenebilmektedirler.

3.4. Çankırı Belediyesi Hakkında Bilgiler ve e-Belediye Hizmetleri

Çankırı, Osmanlı Dönemi'nde “Kengari” ve “Kengiri” olarak adlandırılan ve Cumhuriyet döneminde Çankırı adını almıştır (Çankırı Ticaret ve Sanayi Odası, 2022). Cumhuriyetin döneminde Kastamonu vilayetine tabi bir Sancak iken 1925 yılında çıkartılan “Vilayetler İdaresi Kanunu” ile Çankırı il olmuştur (Yılmaz, 2016; Çankırı İl Jandarma Komutanlığı, 2022). İç Anadolu Bölgesinin Doğu-Batı doğrultusunda kısmen Karadeniz bölgesine geçişinde yer alan Çankırı'nın yüzölçümü 7.490 km² olup Türkiye yüzölçümünün %1'ini oluşturmaktadır (Çankırı İl Tarım ve Orman Müdürlüğü, 2022). Çankırı'nın 11 ilçesi bulunmaktadır ve bunlar; Atkaracalar, Bayramören, Çerkeş, Eldivan, Ilgaz, Kızılırmak, Korgun, Kurşunlu, Orta, Şabanözü, Yapraklı'dır (Çankırı Valiliği, 2022). Çankırı'nın sınır komşu illeri; kuzeyinde Kastamonu, güneyinde Ankara ve Kırıkkale, batısında Bolu, kuzeybatısında Karabük ve doğusunda Çorum bulunmaktadır (Tuna,2010: 221).

Çankırı nüfusu, adrese dayalı nüfus kayıt sistemi sonuçlarına göre 99.278 erkek, 97.237 kadın olmak üzere toplam 196.515'dir. Toplam nüfusun 57.751'i köy ve beldelerde yaşamaktadır (Türkiye İstatistik Kurumu, 2021). Dünyada ve ülkemizdeki genel kabul, 65 ve üzeri yaştaki bireylerin 'yaşlı nüfus' olarak tanımlanmasıdır (Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı, 2022). Çankırı'da yaşlı nüfusu 33.289'dur. Toplam nüfusa oranı 16,9'dir (Türkiye İstatistik Kurumu, 2021). Çankırı'da okuma-yazma bilmeyenlerin sayısı 6.336'dır (Türkiye İstatistik Kurumu, 2021). Toplam nüfusa oranlandığı zaman okuma-yazma bilmeyenlerin oranı yaklaşık yüzde 3,3'dür.

Tablo 7. Çankırı Elektronik Haberleşme Verileri

ÇANKIRI	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Nüfus	183.880	186.074	216.362	195.789	192.428	196.515
Sabit Telefon Erişim Hat Sayısı	22.351	21.887	22.083	22.410	24.810	25.048
Mobil Telefon Abone Sayısı	142.175	140.573	141.862	144.457	173.159	198.325
Sabit Genişbant İnternet Abone Sayısı	17.201	19.504	22.338	23.557	29.132	31.931
Mobil Genişbant İnternet Abone Sayısı	101.566	108.260	114.113	118.224	138.324	160.171

Kaynak: (Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu, 2022).

Çankırı'da Sabit Telefon Sayısı 2017 yılı hariç sürekli artış göstermiş, 2021 yılında ise 25.048 abone sayısına ulaşmıştır. Mobil Telefon Abone sayısı da sadece 2017 yılında azalmış, diğer yıllar artış göstermiş ve 2021 yılında 198.325 abone sayısına ulaşmıştır. Sabit Genişbant İnternet Abone sayısı yıllar itibariyle artış göstermiş ve 2021 yılında 31.931 abone sayısına ulaşmıştır. Mobil Genişbant İnternet abone sayısı yıllar itibariyle artış göstermiş ve 2021 yılı itibariyle 160.171 abone sayısına ulaşmıştır. Nüfus artış hızına göre Mobil İnternet kullananların sayısı ve Sabit İnternet kullananların sayısı daha fazla artış göstermiştir.

e-Belediye Bilgi Sistemine dahil olan Çankırı Belediyesi'nin e-Devlet Kapısı uygulaması olan "turkiye.gov.tr" adresi üzerinden sunmuş olduğu 5 adet hizmet bulunmaktadır. Bu hizmetler şunlardır (e-Devlet Kapısı, 2022);

- Arsa Metrekare Birim Değeri Sorgulama
- Beyan Bilgileri Sorgulama
- Sicil Bilgileri Sorgulama
- Tahakkuk Bilgileri Sorgulama
- Tahsilât Bilgileri Sorgulama

Çankırı Belediyesi web sayfasına "www.cankiri.bel.tr/" adresinden ulaşılmaktadır. Sayfanın tasarımı karışık gibi görünse de sade ve istenilen bilgilere erişim yönünden kolaylık sağlamaktadır.

Şekil 3. Çankırı Belediyesi Web Sayfası Görüntüsü



Kaynak: Çankırı Belediyesi, 2022

Şekil 3’de Çankırı Belediyesi web sayfasının ana sayfa görüntüsü bulunmaktadır. Sayfa açıldığında, şehre ait görüntülerin olduğu slâyt gösterisi dikkat çekmektedir. Web sayfasında yer alan hizmet başlıkları ve içerikleri şu şekildedir (Çankırı Belediyesi, 2022):

Hızlı Menü: Bu başlık içerisinde “Sorgulama işlemleri, Online vezne, e-Belediye” sekmeleri ve belediyenin sosyal medya hesaplarına erişim linki bulunmaktadır.

İletişim: Bu başlık içerisinde “Bize ulaşın, Bilgi edinme, İstek ve öneri, Telefon rehberi, Sıkça sorulan sorular” sekmeleri yer almaktadır.

e-Belediye: Bu başlık içerisinde “e-Belediye giriş, Yeni üyelik, Resmi evrak sorgulama” sekmeleri yer almaktadır.

Önemli Linkler: Bu başlık içerisinde CİMER, Cumhurbaşkanlığı, e-Devlet, İçişleri Bakanlığı, Kamu Denetçiliği Kurumu, TBMM ve ilan.gov.tr gibi resmi kurumların web sayfasına ait linkler yer almaktadır.

Site içi Arama Motoru: Bu kısımda web sayfası içerisinde ulaşılmak istenilen bilgilere anahtar kelime yazarak daha hızlı bir şekilde ulaşılmasını sağlar.

Başkan: Bu başlık içerisinde “Başkanın özgeçmişi, Başkanın ajandası, Başkanın videoları, Başkandan, Başkanın fotoğrafları, Başkana mesaj” sekmeleri yer almaktadır.

Kurumsal: Bu başlık içerisinde “Organizasyon şeması, Başkan yardımcıları, Eski başkanlar, Kurumsal kimlik, Kamu hizmet standartları, Yönetmelikler, Formlar ve

dilekçeler, Meclis üyeleri, Müdürlükler, Mahalle muhtarları, Kişisel bilgilerin korunması, Stratejik plan, Komisyonlar, Üye olduğumuz birlikler” sekmeleri yer almaktadır.

Çankırı: Bu başlık içerisinde “Çankırı Hakkında, Milletvekillerimiz, Nöbetçi Eczaneler, Yararlı Linkler, Vefat Edenler, Çankırı Müzikleri, Turizm, Coğrafi İşaret Logoları” sekmeleri yer almaktadır.

Güncel: Bu başlık içerisinde “Haberler, Duyurular, Yayınlarımız, Galeri, Etkinlikler ve Kurslar, Meclis Kararları, Faaliyet Raporları, İhaleler, İmar Planları ve İlanlar, Kamu Spotu” sekmeleri yer almaktadır.

Projeler: Bu başlık içerisinde “Tamamlanan projeler, Devam eden projeler, Planlanan projeler, AB projeleri” sekmeleri yer almaktadır.

Hizmetler: Bu başlık içerisinde “Bilgi ve İletişim Hizmetleri Merkezi, Engelliler Koordinasyon Merkezi, e-Belediye Hizmetleri, Evlendirme Memurluğu, Mezarlık Hizmetleri, Ölçü - Ayar Hizmetleri, Çocuk Meclisi, Yaşlılar Koordinasyon Merkezi, Yaz Kursları, Hilal Masa, Astarlızade Sabiha Anne Kadın Eğitim Kültür Merkezi, Sokak Hayvanları Tedavi ve Rehabilitasyon Hizmetleri, Dr. Rıfkı Urga Çankırı Araştırmaları Merkezi, Fatih Sultan Mehmet Çocuk Akademisi, Mezbaha Hizmetleri” sekmeleri yer almaktadır.

Sayfanın alt kısımlarında “Haftanın özeti şeklinde haber ve duyurular, Şehir kameraları, Kent rehberi, İmar planları ve ilanlar, İhaleler, web tv” sekmeleri ve belediye başkanının fotoğrafı bulunmaktadır.

Hızlı Menü başlığı içerisinde bulunan e-Belediye sekmesine tıkladığımızda karşımıza çıkan sayfada üst sağ kısımda yeni üyelik ve üye olanlar için kullanıcı adı ve şifresiyle e-Belediye sistemine giriş yapmaları sağlanmıştır. Sayfa içerisinde bulunan hizmet başlıkları ve içerikleri şunlardır (Çankırı Belediyesi, 2022):

Sorgulama İşlemleri: Bu başlık içerisinde “Kişi arama, Arsa rayiç sorgulama, İnşaat maliyet bedelleri, Bina aşım oranları, Çevre temizlik tarifesi, Elektronik imzalı belge takip, Dilekçe takip” sekmeleri yer almaktadır.

İstek Şikâyet İşlemleri: Bu başlık içerisinde “İstek-şikâyet bildirim, İstek-şikâyet takip” sekmeleri yer almaktadır.

Online Vezne: Bu başlık içerisinde “Hızlı tahsilât, Taksitli borçlar” sekmeleri yer almaktadır.

Çankırı Belediyesi akıllı telefon ve tablet gibi cihazlar kullanan vatandaşların belediye hizmetlerine daha rahat bir şekilde ulaşabilmelerini sağlamak için ‘Google Play Store ve Apple Store’ üzerinden sunmuş olduğu bir mobil uygulaması bulunmaktadır. Uygulama açıldığında karşımıza çıkan ekranda “Haberler, Duyurular, Başkanımız, Projeler, İhaleler, Vefat edenler, Tarihi merkezler, Meclis kararları, Videolar, e-Belediye, Çek Gönder, İletişim” sekmeleri bulunmaktadır. Uygulama sayesinde vatandaşlar belediye meclisinin almış oldukları kararlar ve ihaleler hakkında bilgi sahibi olabilmekte, belediyeye olan borçlarını sorgulayarak ödeyebilmekte, belediyeye herhangi bir konuda resmini çekerek şikâyetle bulunabilmekte, Çankırı hakkında genel bilgileri öğrenebilmekte, Çankırı’da vefat eden kişileri öğrenebilmekte ve belediyenin yayınlamış olduğu haberler ve duyurular hakkında bilgi sahibi olabilmektedirler. Ayrıca vatandaşlar 153 ve 444 03 18 numaralı çağrı merkezi ile belediye hizmetlerine ulaşım imkânına sahiptirler.

3.5. Eskişehir Büyükşehir Belediyesi Hakkında Bilgiler ve e-Belediye Hizmetleri

Eskişehir, Osmanlı zamanında Padişah Fatih Sultan Mehmet’in ilk zamanlarına kadar Ankara Beyliği’ne bağlı bir sancak ve 1451-1831 yılları arasında Kütahya Beylerbeyliği’ne bağlı bir sancaktır. 1831-1841 yılları arasında da "Miralaylarla" idare edilen Eskişehir, 1841 yılında "Hüdavendigâr" (Bursa) eyaletine bağlanan bir şehir olmuştur. Cumhuriyetin ilanından sonra, sancak ve mutasarrıflıkların il yapılmaları üzerine, Eskişehir’de 1923 yılında il olmuştur ve 1993 yılında çıkarılan kanunla birlikte Büyükşehir Belediyesi olmuştur (Eskişehir Büyükşehir Belediyesi, 2022; Eskişehir Valiliği, 2022; YerelNet, 2022). Eskişehir’in 14 tane ilçesi bulunmaktadır ve bunlar; Alpu, Beylikova, Çifteler, Günyüzü, Han, İnönü, Mahmudiye, Mihalgazi, Mihalıççık, Tepebaşı, Sarıcakaya, Seyitgazi, Sivrihisar ve Odunpazarı’dır (Eskişehir Valiliği, 2022). Eskişehir’in yüzölçümü 13.652 km²’dir ve etrafındaki komşu illeri; Afyonkarahisar, Konya, Ankara, Bolu, Bilecik, Kütahya bulunmaktadır (Eskişehir Kültür ve Turizm İl Müdürlüğü, 2022).

Eskişehir nüfusu, adrese dayalı nüfus kayıt sistemi sonuçlarına göre 447.761 erkek, 450.608 kadın olmak üzere toplam 898.369’dur (Türkiye İstatistik Kurumu, 2021). Dünyada ve ülkemizdeki genel kabul, 65 ve üzeri yaştaki bireylerin ‘yaşlı nüfus’ olarak tanımlanmasıdır (Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı, 2022).

Eskişehir’de yaşlı nüfusu 109.746’dır. Toplam nüfusa oranı 12,2’dir (Türkiye İstatistik Kurumu, 2021). Eskişehir’de okuma-yazma bilmeyenlerin sayısı 12.143’tür (Türkiye İstatistik Kurumu, 2021). Toplam nüfusa oranlandığı zaman okuma-yazma bilmeyenlerin oranı yaklaşık yüzde 1,4’tür.

Tablo 8. Eskişehir Elektronik Haberleşme Verileri

ESKİŞEHİR	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Nüfus	844.842	860.620	871.187	887.475	888.828	898.369
Sabit Telefon Erişim Hat Sayısı	132.120	135.834	137.709	133.111	139.069	132.634
Mobil Telefon Abone Sayısı	778.259	794.088	809.738	820.954	826.770	855.527
Sabit Genişbant İnternet Abone Sayısı	150.329	167.984	190.390	200.544	224.468	235.477
Mobil Genişbant İnternet Abone Sayısı	533.021	586.109	623.861	652.204	683.688	725.804

Kaynak: (Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu, 2022).

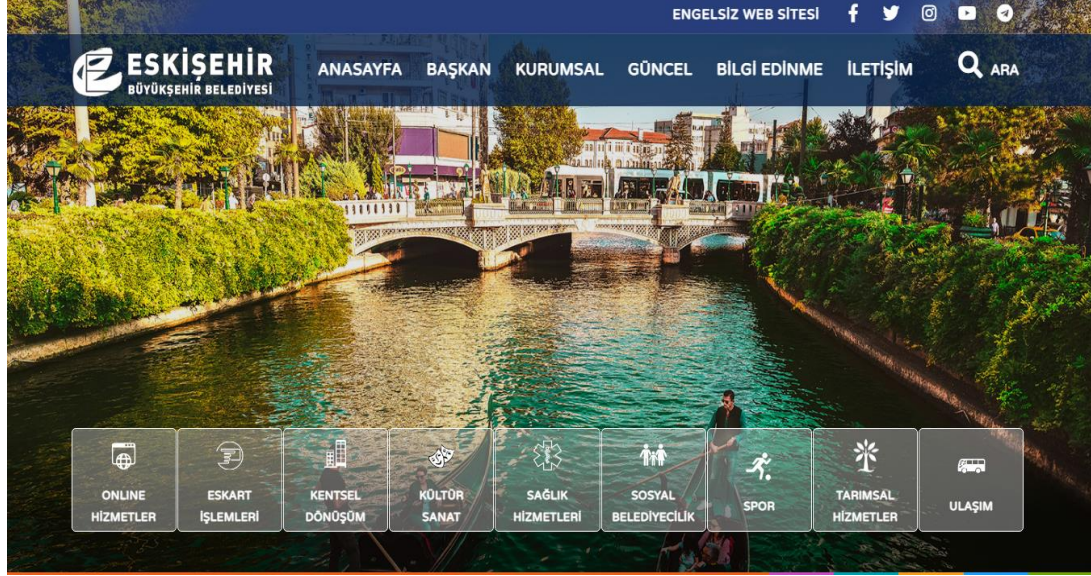
Eskişehir’de 2018 yılına kadar sürekli artış gösteren Sabit Telefon Sayısı 2021 yılına kadar dalgalı bir artış göstermiş, 2021 yılında ise 132.634 abone sayısına ulaşmıştır. Mobil Telefon Abone sayısı 2021 yılına kadar sürekli artmış ve 855.527 abone sayısına ulaşmıştır. Sabit Genişbant İnternet Abone sayısı yıllar itibariyle artış göstermiş ve 2021 yılında 235.477 abone sayısına ulaşmıştır. Mobil Genişbant İnternet abone sayısı yıllar itibariyle hızlı bir şekilde artış göstermiş ve 2021 yılı itibariyle 725.804 abone sayısına ulaşmıştır.

e-Belediye Bilgi Sistemine dahil olan Eskişehir Büyükşehir Belediyesi’nin e-Devlet Kapısı uygulaması olan “turkiye.gov.tr” adresi üzerinden sunmuş olduğu 3 adet hizmet bulunmaktadır. Bu hizmetler şunlardır (e-Devlet Kapısı, 2022);

- Sicil Bilgileri Sorgulama
- Tahakkuk Bilgileri Sorgulama
- Tahsilât Bilgileri Sorgulama

Eskişehir Büyükşehir Belediyesi web sayfasına “www.eskisehir.bel.tr/” adresinden ulaşılmaktadır. Şehre ait resimlerle karşılayan Eskişehir Büyükşehir Belediyesi web sayfası sade ve ana başlıklar halinde istenilen bilgilere kolayca ulaşılabilecek tasarımıdadır.

Şekil 4. Eskişehir Büyükşehir Belediyesi Web Sayfası Görüntüsü



Kaynak: Eskişehir Büyükşehir Belediyesi, 2022

Şekil 4’de Eskişehir Büyükşehir Belediyesi web sayfasının anasayfa görüntüsü bulunmaktadır. Web sayfasında yer alan hizmet başlıkları ve içerikleri şunlardır (Eskişehir Büyükşehir Belediyesi, 2022):

Başkan: Bu başlık içerisinde “Biyografi, Fotoğraflar, Ödüller, İletişim” sekmeleri ve belediye başkanının fotoğrafı bulunmaktadır.

Kurumsal: Bu başlık içerisinde “Eski Başkanlar, Meclis Üyeleri, Komisyonlar, Etik Komisyonu, Arabuluculuk Komisyonu, İdari Şema, Vizyon ve Misyon, Stratejik Plan, Mevzuat, İç Kontrol, Yetki ve Sorumluluklar, Başvuru ve Belgeler, Belediye Şirketleri, Logolar, K.V.K.K ve Bilgi Güvenliği” sekmeleri bulunmaktadır.

Güncel: Bu başlık içerisinde “Haberler, Duyurular, Etkinlikler, Bizim Şehir Bülteni, İhale İlanları, İmar Planı İlanları, Parselasyon Planı İlanları, İlan Portalı” sekmeleri bulunmaktadır.

Bilgi Edinme: Bu başlık içerisinde “Bilgi Edinme, Dilek ve Şikâyetler, Performans Programı, Faaliyet Raporları, Kamu Hizmet Standartları, Mali Durum Beklentiler Raporları, Meclis Karar Özetleri” sekmeleri bulunmaktadır.

İletişim: Bu kısımda belediyeye ait iletişim numaraları, adres ve eposta adresi yer almaktadır.

Sayfanın alt kısmında “Online hizmetler, Eskart işlemleri, Kentsel dönüşüm, Kültür sanat, Sağlık hizmetleri, Sosyal belediyecilik, Spor, Tarımsal hizmetler, Ulaşım” sekmeleri yer almaktadır. Sayfanın alt kısımlarına indikçe “Haberler, Duyurular, Hızlı menü, Etkinlikler, Eskişehir turu, Tanıtım katalogu, İstatistiklerle Eskişehir, Kardeş şehirler, Sıkça sorulan sorular ve Nöbetçi eczaneler” başlıkları yer almaktadır. Hızlı Menü başlığı içerisinde ise “Online Hizmetler, Borç Sorgulama, Mezarlık Bilgi Sistemi, e-Devlet, Hal Fiyatları, Tarifeler, Otobüs Saatleri, Tramvay Saatleri, Minibüs Güzergâhları, Nikâh İşlemleri” sekmeleri yer almaktadır. Online işlemler başlığına tıklanıldığında e-hizmetler sayfasına yönlendirilmektedir. Sayfa içerisinde istek-şikâyet başvurusu ve sorgulaması ile sicil no öğrenme hizmetleri sunulmaktadır.

Eskişehir Büyükşehir Belediyesi akıllı telefon ve tablet gibi cihazlar kullanan vatandaşların belediye hizmetlerine daha rahat bir şekilde ulaşabilmelerini sağlamak için ‘Google Play Store ve Apple Store’ üzerinden sunmuş olduğu 3 adet mobil uygulaması bulunmaktadır. Bunlar;

Eskişehir Ulaşım: Bu uygulama ile vatandaşlar toplu taşıma bilgilerine kolay bir şekilde ulaşabilmektedirler. Sefer saati sorgulama, hat sorgulama, en yakın durak bilgisi görüntüleme, favori durak ekleme gibi işlevleriyle uygulama, vatandaşlar için kolaylık sağlamaktadır.

Estram Mobil: Bu uygulama tramvay kullanacak olan vatandaşlara tramvay güzergâh ve seferleri hakkında bilgiler vermektedir. Uygulama içerisinde bulunan “Nasıl Giderim, Otobüsüm Nerede, Bakiye Sorgulama, Bakiye Kontrol, Ücret Tarifesi, Hat Hareket Saatleri, Yetkili Bayi ve Kart Merkezleri, Bakiye Yükleme, İletişim, Favoriler, Şikâyetim Var” sekmeleriyle vatandaşlar, toplu taşıma hizmetlerinden faydalanmaktadır.

Eskişehir B. Belediyesi: Bu uygulama sayesinde vatandaşlar, belediyeye gitmesine gerek kalmadan akıllı mobil cihazları ile istedikleri her an borç takibi, ödeme, istek ve şikâyet takibi, vergiler ve kira sözleşmesi gibi hizmetlerden faydalanabilmektedirler.

3.6. Karaman Belediyesi Hakkında Bilgiler ve e-Belediye Hizmetleri

Karamanoğlu Beyliğinin kurucusu Karaman Bey'den dolayı şehrin ismi Laranda (Larende) olarak bilinmektedir ve Cumhuriyet döneminde Karaman adını almıştır (Karaman Kültür ve Turizm İl Müdürlüğü, 2022). Cumhuriyetin ilanından sonra kabul edilen Vilayet Nizamnamesi kanunu ile Karaman Konya vilayetine bağlı ilçe olmuştur. 1929 yılından itibaren 1989 yılına kadar Konya'nın bir ilçesi olan Karaman, 15 Haziran 1989 tarihinde Bakanlar Kurulu Kararı ile Türkiye Cumhuriyeti Devleti'nin 70. ili olmuştur (Gümüüşü vd., 2004: 612; Karaman Ticaret Borsası, 2022; Karaman Kültür ve Turizm İl Müdürlüğü, 2022; Karaman Belediyesi, 2022). Yüzölçümü 9590 km² olan Karaman'ın 5 tane ilçesi bulunmaktadır ve bunlar; Ayrancı, Başyayla, Ermenek, Kâzımkarabekir ve Sarıveliler'dir (Karaman Valiliği, 2022; Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi, 2022).

Tablo 9. Karaman Elektronik Haberleşme Verileri

KARAMAN	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Nüfus	245.610	246.672	251.913	253.279	254.919	258.838
Sabit Telefon Erişim Hat Sayısı	30.346	31.904	33.448	33.491	38.867	38.400
Mobil Telefon Abone Sayısı	207.246	208.181	210.009	209.442	205.987	217.213
Sabit Genişbant İnternet Abone Sayısı	26.602	30.936	36.251	39.302	48.971	53.382
Mobil Genişbant İnternet Abone Sayısı	149.825	161.556	170.543	174.381	182.724	193.719

Kaynak: (Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu, 2022).

Karaman'da Sabit Telefon Sayısı genel olarak yıllar itibariyle artış göstermiş ve 2021 yılı itibariyle 38.400 abone sayısına ulaşmıştır. Mobil Telefon Abone sayısı 2019 yılına kadar artmış ancak 2020 yılında bir azalma meydana gelmiştir ve 2021 yılında abone sayısı 217.213 olmuştur. Sabit Genişbant İnternet Abone sayısı yıllar itibariyle artış göstermiş ve 2021 yılında 53.382 abone sayısına ulaşmıştır. Mobil Genişbant İnternet abone sayısı yıllar itibariyle hızlı bir şekilde artış göstermiş ve

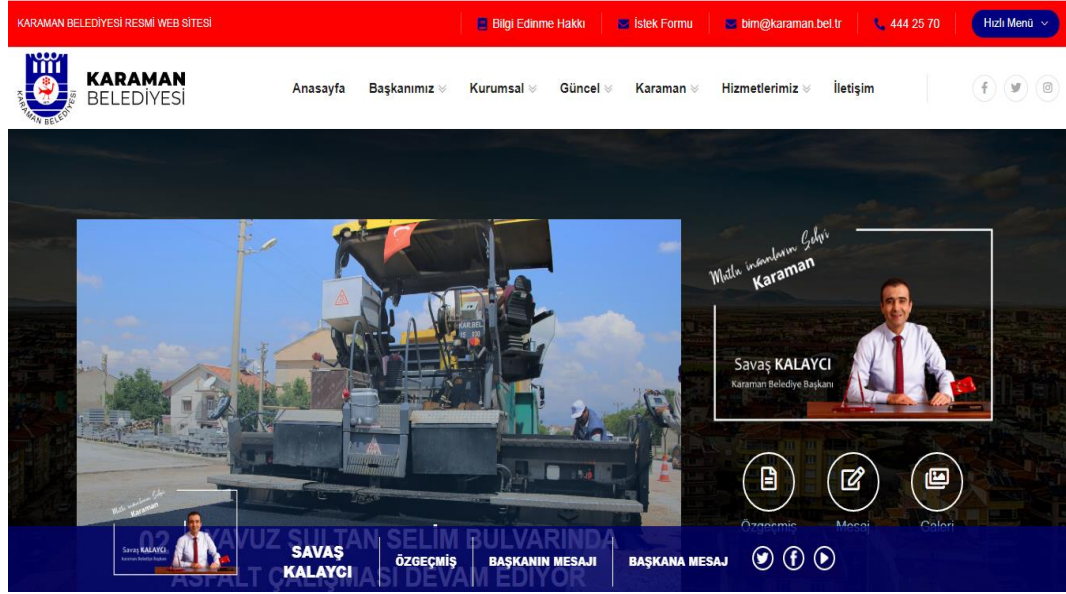
2021 yılı itibariyle 193.719 abone sayısına ulaşmıştır. 6 yıllık süreçte Sabit Genişbant İnternet Abone Sayısı ve Mobil Genişbant İnternet Abone Sayısı artış hızı nüfusun artış hızından daha fazla olmuştur.

e-Belediye Bilgi Sistemine dahil olan Karaman Belediyesi'nin e-Devlet Kapısı uygulaması olan "turkiye.gov.tr" adresi üzerinden sunmuş olduğu 13 adet hizmet bulunmaktadır. Bu hizmetler şunlardır (e-Devlet Kapısı, 2022);

- Su Abonelik İşlemleri
 - Abonelik Sözleşme Feshi Başvurusu
 - Arıza ve Bakım Bilgisi Sorgulama
 - Borç Bilgileri Sorgulama
 - Fatura İtiraz Başvurusu
 - Sayacın Tüketim Endeks Beyanı
 - Yeni Abonelik (Abonelik Devri / İsim Değişikliği) Başvurusu ve Takibi
 - Abonelik Bilgileri Sorgulama
 - Fatura Bilgileri Sorgulama
- Arsa Metrekare Birim Değeri Sorgulama
- Beyan Bilgileri Sorgulama
- Tahakkuk Bilgileri Sorgulama
- Tahsilât Bilgileri Sorgulama

Karaman Belediyesi web sayfasına "www.karaman.bel.tr/" adresinden ulaşılmaktadır. Sayfanın tasarımı belediye haberlerinin ekranda büyük yer kaplaması yüzünden karışık bir haldedir. Ancak ana başlıklar açısından istenilen bilgiye erişim kolaydır.

Şekil 5. Karaman Belediyesi Web Sayfası Görüntüsü



Kaynak: Karaman Belediyesi, 2022

Şekil 5’de Karaman Belediyesi web sayfasının açıldığında görüntüsü bulunmaktadır. Sayfa açıldığında haberlere ait resimlerin ekranda büyük yer kaplaması ve belediye başkanının fotoğrafı dikkat çekmektedir. Web sayfasında bulunan hizmet başlıkları ve içerikleri şunlardır (Karaman Belediyesi, 2022):

Başkanımız: Bu başlık içerisinde “Başkanın özgeçmişi, Başkandan mesaj, Eski başkanlar, Başkan fotoğraflar” sekmeleri bulunmaktadır.

Kurumsal: Bu Başlık içerisinde “Birimler, Meclis üyeleri, Muhtarlarımız, Organizasyon şeması, Denetim raporları, Dokümanlar” sekmeleri bulunmaktadır.

Güncel: Bu başlık içerisinde “Haberler, Projeler, Duyurular, Meclis gündemi, İcra ve satış ilanı, İhale, Su analiz raporları” sekmeleri bulunmaktadır.

Karaman: Bu başlık içerisinde “Tarihçe, Gezi rehberi, Galeri, Şehitlerimiz” sekmeleri bulunmaktadır.

Hizmetlerimiz: Bu başlık içerisinde “e-Belediye, Kent rehberi, Nöbetçi eczaneler, Şehir kameraları, Belge örnekleri, Otobüs güzergâhları, Vefat edenler, Nikâh duyuruları” sekmeleri bulunmaktadır.

İletişim: Bu kısımda belediyeye ait telefon numaraları, mail adresi ve konum bilgisi yer almaktadır.

Sayfanın alt bölümlerine indikçe “İnteraktif hizmetlerimiz, Duyurular ve satış ilanları, Meclis kararları, İcra ilanları, Projelerimiz” sekmeleri bulunmaktadır.

Hizmetlerimiz başlığı içerisinde bulunan e-Belediye sekmesine tıklanıldığında e-Belediye uygulaması sayfası açılmaktadır. Açılan sayfa içerisindeki hizmet başlıkları şunlardır (Karaman Belediyesi, 2022):

Ödeme İşlemleri: Bu başlık içerisinde “Online ödeme, Sicil kodu ile hızlı ödeme, Su ödeme, TC kimlik ile ödeme” sekmeleri bulunmaktadır. Belediyeye olan borçların kredi kartı veya banka kartı ile ödendiği yerdir.

Sorgulama İşlemleri: Bu başlık içerisinde “Sicil arama, Arsa rayiç değerleri, İnşaat maliyet bedelleri, Bina aşınma oranları, Çevre temizlik tarifeleri, Meclis kararları, Encümen kararları” sekmeleri bulunmaktadır.

İnteraktif İşlemler: Bu başlık içerisinde “Şikâyet bildirim formu, Şikâyet takip formu, Evrak takip formu, e-İmza belge takip, e-Nikâh” sekmeleri bulunmaktadır.

Online İşlemler: Bu başlık içerisinde “Beyan bilgileri, Ruhsat sorgulama, Kira sözleşmesi sorgulama, Tahakkuk bilgileri, Borç sorgulama, Tahsilât bilgileri, Online ödeme” sekmeleri bulunmaktadır.

Karaman Belediyesi akıllı telefon ve tablet gibi cihazlar kullanan vatandaşların belediye hizmetlerine daha rahat bir şekilde ulaşabilmelerini sağlamak için ‘Google Play Store ve Apple Store’ üzerinden sunmuş olduğu ‘Karaman Belediyesi’ isimli bir mobil uygulaması bulunmaktadır. Uygulama ana sayfasının üst kısımda haberler ve görselleri yer almaktadır. Orta kısımda belediye başkanın adı soyadı, fotoğrafı yer almakta ve belediye çağrı merkezi numarası bulunmaktadır. Alt kısımda bulunan sekmeler ise; “Güncel, Kurumsal, Karaman, Hizmetlerimiz, Kent Rehberi, e-Belediye, Güzergâhlar, Öneri ve İstek, İletişim” sekmeleridir. Vatandaşlar uygulama sayesinde toplu taşıma bilgilerine hızlı bir şekilde ulaşılmakta, vatandaşlar faturalarını ödeyebilmekte, Karaman ili hakkında genel bilgilere ulaşabilmektedirler.

3.7. Kayseri Büyükşehir Belediyesi Hakkında Bilgiler ve e-Belediye Hizmetleri

Tanzimat Döneminden sonra Bozok sancağına bağlı bir sancak merkezi olan Kayseri 1867 vilâyet nizamnamesiyle Ankara’ya bağlı bir sancak olmuştur. İlk belediye teşkilatı da 1869 yılında kurulmuştur. 1914’te ise tek başına ve bir yere bağlanmadan bir sancağın merkezi olmuştur (Kayseri Büyükşehir Belediyesi, 2022; Türkiye Diyanet Vakfı Ansiklopedisi, 2022). Cumhuriyetle birlikte 1924 Anayasası çerçevesinde "vilayet" olmuştur (Kayseri Valiliği, 2022). 14 Aralık 1988 tarih ve

20019 sayılı resmi gazetede yayınlanan 3508 sayılı yasa ile Kayseri Belediyesi, Büyükşehir Belediyesi statüsüne geçmiştir (Kayseri Büyükşehir Belediyesi, 2022). Kayseri'nin 166 tane ilçesi bulunmaktadır ve bunlar; Akkışla, Bünyan, Develi, Felâhiye, Hacılar, İncesu, Kocasinan, Melikgazi, Özvatan, Pınarbaşı, Sarioğlan, Sarız, Talas, Tomarza, Yahyalı ve Yeşilhisar'dır (Kayseri Valiliği, 2022). Sınır komşuları Yozgat, Sivas, Kahramanmaraş, Adana, Niğde, Nevşehir illeri olan Kayseri; 34°56' ve 36°59' doğu boylamları ile 37° 45' ve 38° 18' kuzey enlemleri arasında yer alır (Kayseri Valiliği Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği İl Müdürlüğü, 2022).

Kayseri nüfusu, adrese dayalı nüfus kayıt sistemi sonuçlarına göre 719.061 erkek, 715.296 kadın olmak üzere toplam 1.434.357'dir (Türkiye İstatistik Kurumu, 2021). Dünyada ve ülkemizdeki genel kabul, 65 ve üzeri yaştaki bireylerin 'yaşlı nüfus' olarak tanımlanmasıdır (Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı, 2022). Kayseri'de yaşlı nüfusu 135.142'dir. Toplam nüfusa oranı 9,4'dir (Türkiye İstatistik Kurumu, 2021). Kayseri'de okuma-yazma bilmeyenlerin sayısı 27.060'dır (Türkiye İstatistik Kurumu, 2021). Toplam nüfusa oranlandığı zaman okuma-yazma bilmeyenlerin oranı yaklaşık yüzde 1,9'dur.

Tablo 10. Kayseri TÜİK Verileri

KAYSERİ	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Nüfus	1.358.980	1.376.722	1.389.680	1.407.409	1.421.455	1.434.357
Sabit Telefon Erişim Hat Sayısı	159.651	161.339	169.721	171.809	190.020	185.599
Mobil Telefon Abone Sayısı	1.080.077	1.109.308	1.135.071	1.168.305	1.195.275	1.256.944
Sabit Genişbant İnternet Abone Sayısı	167.097	197.362	225.198	239.799	293.634	317.046
Mobil Genişbant İnternet Abone Sayısı	723.305	794.207	858.170	915.703	986.100	1.052.816

Kaynak: (Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu, 2022).

Kayseri’de Sabit Telefon Sayısı 2020 yılına kadar sürekli artmış, 2021 yılında azalış göstermektedir ve 185.599 abone sayısı olmuştur. Mobil Telefon Abone sayısı 2021 yılına kadar sürekli artmış ve 1.256.944 abone sayısına ulaşmıştır. Sabit Genişbant İnternet Abone sayısı yıllar itibariyle artış göstermiş ve 2021 yılında 317.046 abone sayısına ulaşmıştır. Mobil Genişbant İnternet abone sayısı yıllar itibariyle hızlı bir şekilde artış göstermiş ve 2021 yılı itibariyle 1.052.816 abone sayısına ulaşmıştır.

Kayseri Büyükşehir Belediyesi e-Belediye Bilgi Sistemine dâhil olmamıştır. Kayseri Büyükşehir Belediyesi e-Devlet Kapısı uygulaması olan “turkiye.gov.tr” adresi üzerinden 6 adet hizmet sunmaktadır. Bu hizmetler şunlardır (e-Devlet Kapısı, 2022):

- Elektronik Belge Yönetim Sistemi Evrak Doğrulama
- Beyan Bilgileri Sorgulama
- Bilgi Edinme Başvurusu ve Sorgulaması
- Sicil Bilgileri Sorgulama
- Tahakkuk Bilgileri Sorgulama
- Tahsilât Bilgileri Sorgulama

Kayseri Büyükşehir Belediyesi web sayfasına “www.kayseri.bel.tr/” adresinden ulaşılmaktadır. Web sayfası teması için yerleştirilen haber görselleri tasarımı son derece karışık bir hale getirmiştir.

Şekil 6. Kayseri Büyükşehir Belediyesi Web Sayfası Görüntüsü



Kaynak: Kayseri Büyükşehir Belediyesi, 2022

Şekil 6’de Kayseri Büyükşehir Belediyesi web sitesi ana sayfasına ait görüntü bulunmaktadır. Sayfaya girildiği ilk anda haber görsellerinin karmaşıklığı dikkat çekmektedir. Sayfa tasarımında haberler görsel olarak büyük bir şekilde ana sayfada yer verilmiştir. Ayrıca sayfa içerisindeki başlıklar içerisinde başka da başlıklar bulunması karışıklığa sebep olmaktadır. Sayfada bulunan hizmet başlıkları ve içerikleri şunlardır (Kayseri Büyükşehir Belediyesi, 2022):

Kayseri Büyükşehir Belediyesi: Bu başlık içerisinde bulunan hizmet başlıkları ve içerikleri;

- **Kurumsal:** Bu başlık içerisinde “Miyon Ve Vizyon, Hizmet Standartları, Yönetim, Encümen, Belediye Başkanları, Kurumsal Raporlar, Belediye Mevzuatı, Belediye Tarihçesi, Etik Komisyonu, Organizasyon Yapısı, Yönetmelikler, Belediye Şirketleri, Kurumsal Kimlik” sekmeleri bulunmaktadır.
- **Başkan:** Bu başlık içerisinde “Başkan, Başkanla fotoğraflarımız” sekmeleri bulunmaktadır.
- **Meclis:** Bu başlık içerisinde “Meclis üyeleri, Meclis gündemi, Karar özetleri, Komisyon raporları” sekmeleri bulunmaktadır.

Haberler: Bu başlık içerisinde belediye ve belediye başkanı hakkındaki haberlere yer verilmiştir.

Projeler: Bu başlık içerisinde tamamlanan, devam eden, planlanan olmak üzere tüm projelere hakkında bilgilere yer verilmiştir.

İhaleler: Bu başlık içerisinde şimdiye dek yapılmış olan tüm ihale bilgilerine yer verilmiştir.

Keşfedin: Bu başlık içerisinde şehre ait turistik ve tarihi yerler hakkında bilgiler yer verilmiştir.

İletişim: Bu başlık içerisinde “İletişim bilgileri, Beyaz masa, Sıkça sorulan sorular” sekmeleri bulunmaktadır.

Sayfanın sağ yan kısmında “site içi arama motoru, e-Belediye, beyaz masa, ulaşım, kart 38 dolun” sekmeleri bulunmaktadır. Sayfanın alt bölümlerine indikçe “Duyurular, Etkinlik takvimi, Hizmetlerimiz, Keşfedin, Projeler, Mobil uygulama, Projelerimiz, En çok arananlar, Sık sorulan sorular, Yardımcı linkler” başlıkları ve sekmeleri bulunmaktadır.

Sayfa sağ orta kısmında bulunan e-Belediye sekmesine tıklandığında Kayseri Büyükşehir Belediyesi e-Belediye sayfası açılmaktadır. Sayfanın sağ üst köşesinde uygulamaya girebilmek için “yeni kullanıcı, e-Devlet ile giriş, giriş” sekmeleri bulunmaktadır. Sisteme kullanıcı adı ve şifresi ile giriş yapılmaktadır. Sayfa içerisinde bulunan hizmet başlıkları ve içerikleri şunlardır (Kayseri Büyükşehir Belediyesi, 2022):

Online İşlemler: Bu başlık içerisinde “Borç bilgileri, Tahsilât bilgileri, İmza sorgulama” sekmeleri bulunmaktadır.

e-Beyanname: Bu başlık içerisinde “İlan reklam beyanı oluştur, Ruhsat sorgulama” sekmeleri bulunmaktadır.

Ayrıca sayfa içerisinde “Hızlı ödeme, Borç sorgulama, Nöbetçi eczaneler, Vefat edenler, Otobüs hatları, Etkinlikler, İmar planları, Beyaz masa, Bilgi edinme” sekmeleri bulunmaktadır. Beyaz masa sekmesi içerisinde ise belediyeye talep veya şikâyet başvurusu yapılabilen ve yapılan başvuruların takibi yapılabilmektedir.

Kayseri Büyükşehir Belediyesi akıllı telefon ve tablet gibi cihazlar kullanan vatandaşların belediye hizmetlerine daha rahat bir şekilde ulaşabilmelerini sağlamak için ‘Google Play Store ve Apple Store’ üzerinden sunmuş olduğu 4 adet mobil uygulaması bulunmaktadır. Bunlar (Kayseri Büyükşehir Belediyesi, 2022):

Akıllı Şehir Kayseri: Bu uygulama sayesinde vatandaşlar birçok belediye hizmetlerinden faydalanabilmektedirler. Uygulama içerisinde “Eczaneler, Vefat, Beyaz Masa, Kent Bilgi Sistemi, Sosyal Yaşam, Ustalar ve Hizmetler, Kültür ve Sanat, Haberler, Projeler, Mobil Harita, İmar Plan Değişiklikleri, İhaleler, Hal Fiyatları, e-Belediye, Muhtarlar, Kameralar, Akıllı Otopark, Akıllı Şehir, Kaymek Kariyer, Kayseri Bulut, Panorama Kayseri, QR Okuyucu, İletişim, Ulaşım, Spor A.Ş.” sekmeleri bulunmaktadır.

Kayseri Ulaşım: Uygulama sayesinde vatandaşlar toplu ulaşımda ihtiyaç duyacakları tüm bilgilere akıllı telefonlarından istedikleri zaman anlık olarak ulaşabilmektedirler. Vatandaşlar hat veya durak numarası girilerek mevcut otobüslerin anlık nerede olduklarını ve buldukları durağa hangi sürede geleceğini uygulama sayesinde öğrenebilmektedirler.

Kayseri Akıllı Ödeme: Bu uygulama ile oluşturulan cüzdan içerisine para yüklenerek kredi kartı gibi kullanılmakta ve vatandaşlara alışveriş yapma imkânı sağlamaktadır.

KBB Trafik: Bu uygulama ile vatandaşlar anlık trafik bilgisine; kapalı olan, çalışma yapılan yollar ile ilgili bilgilere erişebilmektedirler. Ayrıca şehre dair anlık olarak otoparkların durumlarına, bisiklet noktalarındaki bisiklet sayısına veya nöbetçi eczane bilgilerine erişebilmektedirler.

3.8. Kırıkkale Belediyesi Hakkında Bilgiler ve e-Belediye Hizmetleri

Kırıkkale, Cumhuriyet döneminde Ankara vilayetine bağlı Keskin kazası köylerinden biri durumundaydı. 1929 yılında belde belediyesi olan Kırıkkale 1944 yılında ilçe olmuştur. 21 Haziran 1989 tarih ve 3578 sayılı yasa gereğince Türkiye'nin 71. ili olmuştur (Kırıkkale Valiliği, 2022; Türkiye Diyanet Vakfı İslam Ansiklopedisi, 2022). Kırıkkale'nin 8 ilçesi bulunmaktadır ve bunlar; Bahşılı, Balışeyh, Çelebi, Delice, Karakeçili, Keskin, Sulakyurt ve Yahşihan'dır (Kırıkkale Valiliği, 2022). Yüzölçümü: 4.365 km² olan Kırıkkale ili Ankara, Çankırı, Çorum, Yozgat ve Kırşehir illeriyle sınır komşusudur.

Kırıkkale nüfusu, adrese dayalı nüfus kayıt sistemi sonuçlarına göre 137.654 erkek, 138.314 kadın olmak üzere toplam 275.968'dir. Toplam nüfusun 32.995'i köy ve beldelerde yaşamaktadır (Türkiye İstatistik Kurumu, 2021). Dünyada ve ülkemizdeki genel kabul, 65 ve üzeri yaştaki bireylerin 'yaşlı nüfus' olarak tanımlanmasıdır (aile.gov.tr). Kırıkkale'de yaşlı nüfusu 36.066'dır. Toplam nüfusa oranı 13,1'dir (Türkiye İstatistik Kurumu, 2021). Kırıkkale'de okuma-yazma bilmeyenlerin sayısı 7.140'dır (Türkiye İstatistik Kurumu, 2021). Toplam nüfusa oranlandığı zaman okuma-yazma bilmeyenlerin oranı yaklaşık yüzde 2,6'dır.

Tablo 11. Kırıkkale Elektronik Haberleşme Verileri

KIRIKKALE	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Nüfus	277.984	278.749	286.602	283.017	278.703	275.968
Sabit Telefon Erişim Hat Sayısı	32.506	31.911	34.039	34.154	36.675	35.957
Mobil Telefon Abone Sayısı	233.751	230.237	229.998	230.506	229.656	232.795
Sabit Genişbant İnternet Abone Sayısı	29.306	33.414	37.448	40.221	48.066	50.315

Mobil Genişbant İnternet Abone Sayısı	171.675	182.882	190.841	197.623	204.173	212.832
---------------------------------------	---------	---------	---------	---------	---------	---------

Kaynak: (Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu, 2022).

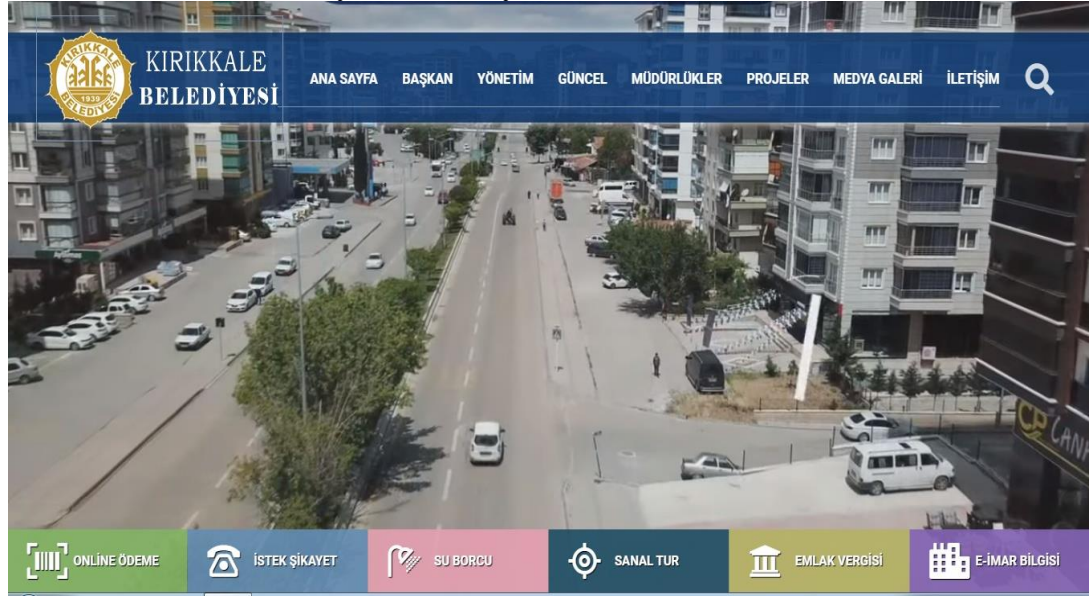
Kırıkkale’de Sabit Telefon Sayısı yıllar itibariyle dalgalı bir seyir göstermiş 2016 yılına göre 2021 yılında abone sayısı artmıştır ve 35.957 abone sayısına ulaşmıştır. Mobil Telefon Abone sayısı dalgalı bir seyir göstermiştir ancak 2016 yılına göre 2021 yılında abone sayısında azalma meydana gelmiştir ve 232.795 abone sayısı olmuştur. Sabit Genişbant İnternet Abone sayısı yıllar itibariyle artış göstermiş ve 2021 yılında 50.315 abone sayısına ulaşmıştır. Mobil Genişbant İnternet abone sayısı yıllar itibariyle hızlı bir şekilde artış göstermiş ve 2021 yılı itibariyle 212.832 abone sayısına ulaşmıştır. Kırıkkale’de nüfus yıllar itibariyle azalmıştır ancak ev ve iş yerlerinde internet kullanan abone sayısı sürekli artmıştır.

e-Belediye Bilgi Sistemine dahil olan Kırıkkale Belediyesi’nin e-Devlet Kapısı uygulaması olan “turkiye.gov.tr” adresi üzerinden sunmuş olduğu 5 adet hizmet bulunmaktadır. Bu hizmetler şunlardır (e-Devlet Kapısı, 2022);

- Arsa Metrekare Birim Değeri Sorgulama
- Beyan Bilgileri Sorgulama
- Sicil Bilgileri Sorgulama
- Tahakkuk Bilgileri Sorgulama
- Tahsilât Bilgileri Sorgulama

Kırıkkale Belediyesi web sayfasına “www.kirikkale.bel.tr/” adresinden ulaşmaktadır. Web sayfası açıldığında ana sayfa temasında belediye projeleri ve görselleri yer almaktadır. Sayfa tasarımı kullanışlı ve sade bir şekildedir.

Şekil 7. Kırıkkale Belediyesi Web Sayfası Görüntüsü



Kaynak: Kırıkkale Belediyesi, 2022

Şekil 7’de Kırıkkale Belediyesi web sayfasına ait anasayfa görüntüsü bulunmaktadır. Sayfa içerisinde bulunan hizmet başlıkları ve içerikleri şunlardır (Kırıkkale Belediyesi, 2022):

Başkan: Bu başlık içerisinde belediye başkanının özgeçmişi bulunmaktadır.

Yönetim: Bu başlık içerisinde “Belediye Başkanı, Başkan Yardımcıları, Birim Müdürleri, Meclis Üyeleri, Organizasyon Şeması, Eski Başkanlarımız” sekmeleri bulunmaktadır.

Güncel: Bu başlık içerisinde “Duyurular, Haberler, İhaleler, Raporlar, Vefat Edenler, Telefon Rehberi” sekmeleri bulunmaktadır.

Müdürlükler: Bu başlık içerisinde belediye hizmet birimleri ve birim yöneticilerinin isim ve soy isimleri yer almaktadır.

Projeler: Bu başlık içerisinde “Planlanan Projeler, Devam Eden Projeleri Tamamlanan Projeler” sekmeleri yer almaktadır.

Medya Galerisi: Bu başlık içerisinde “Başkanla Fotoğraf, Fotoğraf Galerisi, Video Galerisi, 360 Sanal Tur” sekmeleri yer almaktadır.

İletişim: Bu başlık içerisinde belediyenin iletişim numaraları, mail adresi ve istek-şikâyet hattı bilgileri yer almaktadır.

Site İçi Arama Motoru: Bu başlık içerisinde site içerisinde ulaşılmak istenilen bilgilere anahtar kelimeler yazılarak hızlı bir şekilde ulaşılabildiği sağlanır.

Online Ödeme: Bu başlığa tıklandığında belediyenin e-Belediye uygulaması sayfası açılmaktadır.

İstek Şikâyet: Bu başlığa tıklandığında belediyenin istek ve şikâyet hattı olan 185'in aranması yapılmaktadır.

Su Borcu: Bu başlığa tıklandığında belediyenin e-Belediye uygulaması sayfası açılmaktadır.

Sanal Tur: Bu başlığa tıklandığında şehre ait turistik ve tarihi yerlerde 360 derece sanal tur yapılması sağlanmaktadır.

Emlak Vergisi: Bu başlığa tıklandığında belediyenin e-Belediye uygulaması sayfası açılmaktadır.

E-İmar Bilgisi: Bu başlığa tıklandığında herhangi bir sayfanın açılmadığı, yani bu başlığın çalışmadığı görülmüştür.

Sayfanın alt kısımlarına indikçe duyurular ve görsel olarak haberler bölümü yer almaktadır. Ayrıca sayfanın alt kısımlarında "Encümen Kararları, Meclis Kararları, Otopark Ücreti, Hava Durumu, Sanal Gezinti, KVKK Aydınlatma Metni, Foto Galeri, Başkan Galeri, Video Galeri, Kaybettiklerimiz, Duyurular, Haberler, İhaleler, Raporlar, Alo 185, e-Belediye, Hızlı Ödeme, Emlak Vergisi" sekmeleri bulunmaktadır. e-Belediye sekmesine tıklandığında açılan sayfada sağ üst kısımda kullanıcı adı ve şifresiyle sisteme giriş yapılması için "Giriş Yap" butonu yer almaktadır. Ayrıca sayfa içerisinde bulunan hizmet başlıkları ve içerikleri şunlardır (Kırıkkale Belediyesi, 2022):

Sık Kullanılanlar: Bu başlık içerisinde "Sicil ile ödeme, Online ödeme, TC kimlik ile ödeme, Yeni üyelik" sekmeleri bulunmaktadır.

Sorgulama İşlemleri: Bu başlık içerisinde "Arsa rayiç değerleri, İnşaat maliyet bedelleri, Bina aşınma oranları, Çevre temizlik tarifeleri, Meclis kararları, Encümen kararları" sekmeleri bulunmaktadır.

İnteraktif İşlemler: Bu başlık içerisinde "İstek şikâyet bildirim formu, Şikâyet takip formu, Bilgi edinme Cimer, CV bankası" sekmeleri bulunmaktadır.

Online İşlemler: Bu başlık içerisinde "Şikâyet bildirim formu, Şikâyet takip formu, Beyan bilgileri, Borç bilgileri, Tahakkuk bilgileri, Tahsilât bilgileri, Online ödeme, Hızlı ödeme" sekmeleri yer almaktadır.

Kırıkkale belediyesinin mobil uygulaması bulunmamaktadır. Ancak vatandaşların şikâyet ve talepleri için arayabilecekleri 185 nolu telefon numarası mevcuttur.

3.9. Kırşehir Belediyesi Hakkında Bilgiler ve e-Belediye Hizmetleri

Kırşehir, İç Anadolu Bölgesi'nde, Kızılırmak nehri havzası içinde bulunmaktadır. Osmanlı döneminde Konya eyaletine bağlı olan bir sancak olan Kırşehir 19. Yüzyılın ikinci yarısında önce Konya vilayeti Niğde sancağına bağlı bir kaza, sonra da Ankara vilayetine bağlı bir sancak durumuna, 1921 yılında bağımsız bir sancak durumuna getirildi (Kırşehir Kültür ve Turizm İl Müdürlüğü, 2022; Kırşehir Ticaret ve Sanayi Odası, 2022). Cumhuriyetten sonra 1924 yılında il olan Kırşehir, 20 Temmuz 1954 tarihinde 6429 sayılı kanun ile Nevşehir il, Kırşehir'de Nevşehir iline bağlı bir ilçe haline getirilmiştir. 1 Temmuz 1957'de kabul edilen 7001 sayılı kanunla Kırşehir tekrar il haline getirilmiştir. Kırşehir'in 6 ilçesi bulunmaktadır ve bunlar; Akçakent, Akpınar, Boztepe, Çiçekdağı, Kaman ve Mucur'dur (Kırşehir Valiliği, 2022). Yüzölçümü: 6.570 km² olan Kırşehir'in sınır komşu illeri Ankara, Kırıkkale, Aksaray, Yozgat, Nevşehir illeridir.

Kırşehir nüfusu, adrese dayalı nüfus kayıt sistemi sonuçlarına göre 120.301 erkek, 122.643 kadın olmak üzere toplam 242.944'dür. Toplam nüfusun 47.797'si köy ve beldelerde yaşamaktadır (Türkiye İstatistik Kurumu, 2021). Dünyada ve ülkemizdeki genel kabul, 65 ve üzeri yaştaki bireylerin 'yaşlı nüfus' olarak tanımlanmasıdır (aile.gov.tr). Kırşehir'de yaşlı nüfusu 31.231'dir. Toplam nüfusa oranı 12,9'dur (Türkiye İstatistik Kurumu, 2021). Kırşehir'de okuma-yazma bilmeyenlerin sayısı 6.058'dir (Türkiye İstatistik Kurumu, 2021). Toplam nüfusa oranlandığı zaman okuma-yazma bilmeyenlerin oranı yaklaşık yüzde 2,5'dir.

Tablo 12. Kırşehir Elektronik Haberleşme Verileri

KIRŞEHİR	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Nüfus	229.975	234.529	241.868	242.938	243.042	242.944
Sabit Telefon Erişim Hat Sayısı	28.814	29.988	32.187	34.059	35.779	35.609
Mobil Telefon Abone Sayısı	193.125	194.414	198.037	198.436	196.423	203.314
Sabit Genişbant İnternet Abone Sayısı	21.128	24.876	29.775	32.048	39.082	46.194
Mobil Genişbant İnternet Abone Sayısı	139.398	152.313	162.445	166.777	173.175	180.778

Kaynak: (Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu, 2022).

Kırşehir'de Sabit Telefon Sayısı 2020 yılına kadar sürekli artış göstermiş, 2021 yılında ise biraz azalma göstererek 35.609 abone sayısına ulaşmıştır. Mobil Telefon Abone sayısı da sadece 2020 yılında azalmış, diğer yıllar artış göstermiş ve 2021 yılında 203.314 abone sayısına ulaşmıştır. Sabit Genişbant İnternet Abone sayısı yıllar itibariyle artış göstermiş ve 2021 yılında 46.194 abone sayısına ulaşmıştır. Mobil Genişbant İnternet abone sayısı yıllar itibariyle artış göstermiş ve 2021 yılı itibariyle 180.778 abone sayısına ulaşmıştır. Nüfus artış hızına göre Mobil İnternet kullananların sayısı ve Sabit İnternet kullananların sayısı daha fazla artış göstermiştir.

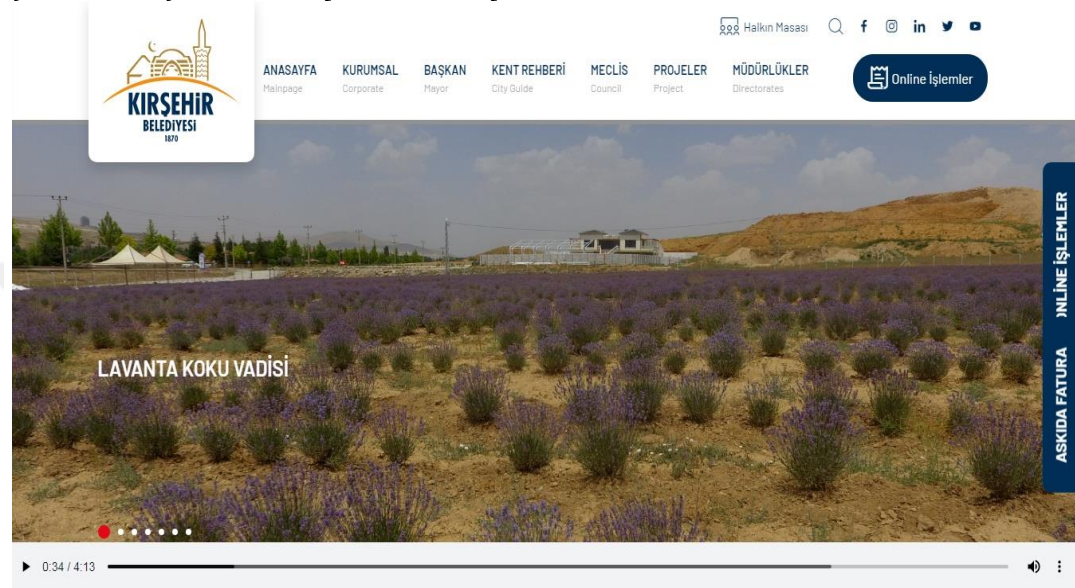
Kırşehir Belediyesi e-Belediye Bilgi Sistemine dâhil olmamıştır. Kırşehir Belediyesi e-Devlet Kapısı uygulaması olan “turkiye.gov.tr” adresi üzerinden 5 adet hizmet sunmaktadır. Bu hizmetler şunlardır (e-Devlet Kapısı, 2022):

- Arsa Metrekare Birim Değeri Sorgulama
- Beyan Bilgileri Sorgulama
- Sicil Bilgileri Sorgulama
- Tahakkuk Bilgileri Sorgulama
- Tahsilât Bilgileri Sorgulama

Kırşehir Belediyesi web sayfasına “www.kirsehir.bel.tr/” adresinden ulaşılmaktadır. Web sayfası ilk açıldığında ekrana duyuru afişi gelmektedir. Duyuru afişini

kapattıktan sonra ana sayfa ekranına ulaşılmaktadır. Sayfanın alt kısmında arka planda çalması için fon müzik açma buton yer almaktadır ve sayfanın ortasında şehir ait resimler yer almaktadır. Sayfanın en üst sağ kısmında belediye sosyal medya adresleri; ‘Halkın Masası’ sekmesi ve açıldığında belediye iletişim bilgileri ve belediyeye gönderilecek form yer almaktadır. Sayfanın tasarımı sade ve düzenlidir.

Şekil 8. Kırşehir Belediyesi Web Sayfası Görüntüsü



Kaynak: Kırşehir Belediyesi, 2022

Şekil 8’de Kırşehir Belediyesi web sayfasına ait görüntü bulunmaktadır. Sayfanın tasarımı yalın ve düzenli bir şekildedir. Sayfa içerisinde yer alan hizmet başlıkları ve içerikleri şunlardır (Kırşehir Belediyesi, 2022):

Kurumsal: Bu başlık içerisinde “Encümen Üyeleri, Başkan Yardımcıları, Etik Komisyonu, Raporlar, Mahalle ve Muhtarlıklar, KVKK” sekmeleri ve belediye yöneticilerinin bilgileri yer almaktadır.

Başkan: Bu başlık içerisinde “Başkanımız Hakkında, Başkanımızın Mesajı, Foto Galeri, Başkana Mesaj Gönder” sekmeleri yer almaktadır.

Kent Rehberi: Bu başlık içerisinde “Aktiviteler, Kültür Turizmi, Kent Rehberi, Doğal Güzellikler, İlçeler, Basın Bülteni Sayı 1, Basın Bülteni Sayı 2, Kırşehir Haritası, Kırşehir’in İlçelerinde Görülecek Yerler” sekmeleri yer almaktadır.

Meclis: Bu başlık içerisinde “Meclis Üyeleri, Stratejik Plan, Meclis Kararları, Meclis Kararları(2021), Meclis Yönetmeliği, Faaliyet Raporları, Kamu Hizmet Standardı Formu” sekmeleri yer almaktadır.

Projeler: Bu başlık içerisinde “Tamamlanmış Projeler, Devam Eden Projeler” sekmeleri yer almaktadır.

Müdürlükler: Bu başlık içerisinde belediye hizmet birimleri ve birim yöneticilerinin resimleri yer almaktadır.

Online Ödeme: Bu başlığa tıklandığında e-Belediye uygulaması sayfası açılmaktadır.

Anket: Bu başlığa tıklandığında Kırşehir Belediyesi’nin vermiş olduğu hizmetlerin kalitesini değerlendirmeleri için vatandaşlara yapmış olduğu anket sayfası açılmaktadır.

Cenaze İlanı: Bu başlığa içerisinde Kırşehir ilinde vefat eden kişiler hakkında bilgiler verilmektedir.

E-İmar Hizmetleri: Bu başlığa tıklandığında e-Belediye uygulaması sayfası açılmaktadır.

Başkanın Mesajı: Bu başlığa içerisinde belediye başkanının Kırşehir halkına mesajı ver almaktadır.

e-Devlet kapısı: Bu başlığa tıklandığında e-Devlet kapısı web sayfası açılmaktadır.

Akıllı Ulaşım: Bu başlığa tıklandığında “www.akillibiletim.com/” web sayfası açılmaktadır. Bu sayfa üzerinden vatandaşlar toplu taşıma için kullanılan ulaşım kartlarına bakiye yükleyebilmekte ve bakiyelerini kontrol etmektedirler.

Sayfa içerisinde bulunan “Online Ödeme” başlığına tıklandığında e-Belediye uygulaması sayfası açılmaktadır. Açılan sayfada sağ üst köşede kullanıcı adı ve şifre ile giriş yapılabilmesi için ‘Giriş’ butonu ve ilk defa üye olacaklar için de ‘Kayıt Ol’ butonu yer almaktadır. Sayfa içerisinde yer alan hizmet başlıkları ve içerikleri şunlardır (Kırşehir Belediyesi, 2022):

Çevre Beyan İşlemleri: Bu başlık içerisinde “Çevre Beyanları, Başvurularım, Çevre Beyan Giriş” sekmeleri yer almaktadır.

Emlak Beyan İşlemleri: Bu başlık içerisinde “Arsa Birim Değerleri, Emlak Beyanları, Emlak Beyan Giriş, Başvurularım, Bina İnşaat Maliyetleri, Aşınma Payları” sekmeleri yer almaktadır.

İlan Reklam Beyan İşlemleri: Bu başlık içerisinde “İlan Reklam Beyanları, Başvurularım, İlan Reklam Beyan Giriş” sekmeleri yer almaktadır.

Borç Ödeme/Sorgulama: Bu başlık içerisinde “Borç İşlemleri” sekmesi yer almaktadır.

Online İstek/Sorun Takibi: Bu başlık içerisinde “Gönderilerim, Yeni Mesaj, Belge Sorgulama” sekmeleri yer almaktadır.

Tahsilât Görüntüleme: Bu başlık içerisinde “Tüm Tahsilâtlarım” sekmesi yer almaktadır.

Kırşehir Belediyesi akıllı telefon ve tablet gibi cihazlar kullanan vatandaşların belediye hizmetlerine daha rahat bir şekilde ulaşabilmelerini sağlamak için ‘Google Play Store ve Apple Store’ üzerinden sunmuş olduğu “Kırşehir Akıllı Ulaşım” isminde bir mobil uygulaması bulunmaktadır. Vatandaşlar bu uygulama üzerinden hat ve durak numarası yazarak otobüslerin nerede olduğunu öğrenebilmekte ve güzergâhlar hakkında bilgi sahibi olmaktadır. Ayrıca vatandaşlar 153 çağrı merkezi numarası üzerinden belediyeye her türlü istek ve şikâyetlerini bildirebilmektedirler.

3.10. Konya Büyükşehir Belediyesi Hakkında Bilgiler ve e-Belediye Hizmetleri

Konya tarih boyunca bulunduğu devlet veya beylikler elinde şehir merkezi olmuştur. Konya, Anadolu Selçuklu Devleti döneminde başkentlik yapmış, Osmanlı Devleti döneminde ise Şehzadelerin valilik yaptığı eyalet olmuştur (Konya Kültür ve Turizm İl Müdürlüğü, 2022). Konya’da belediye teşkilatı ilk 1868 yılında kurulmuştur (Konya Büyükşehir Belediyesi, 2022). 1922 senesine kadar eyalet merkezi olan Konya 1923’te il (vilayet) olmuştur ve 1987’de çıkarılan 3399 sayılı yasa gereğince "büyükşehir" statüsüne kavuşmuştur (Coğrafya Dünyası, 2022; Konya Büyükşehir Belediyesi, 2022). Konya’nın 31 ilçesi bulunmaktadır ve bunlar; Ahırlı, Akören, Akşehir, Altınekin, Beyşehir, Bozkır, Cihanbeyli, Çeltik, Çumra, Derbent, Derebucak, Doğanhisar, Emirgazi, Ereğli, Güneysınır, Hadim, Halkapınar, Hüyük, Ilgın, Kadınhanı, Karapınar, Karatay, Kulu, Meram, Sarayönü, Selçuklu, Seydişehir, Taşkent, Tuzlukçu, Yalılıyük ve Yunak’tır (Konya Valiliği, 2022). Yüzölçümü 38.257 km²(Konya Valiliği, 2022) olan ve Türkiye’nin yüzölçümü en büyük ili olan Konya’nın sınır komşuları Ankara, Aksaray, Niğde, Mersin, Karaman, Antalya, Isparta, Afyon ve Eskişehir illeridir.

Konya nüfusu, adrese dayalı nüfus kayıt sistemi sonuçlarına göre 1.131.923 erkek, 1.145.094 kadın olmak üzere toplam 2.277.017’dir (Türkiye İstatistik Kurumu, 2021). Dünyada ve ülkemizdeki genel kabul, 65 ve üzeri yaştaki bireylerin

'yaşlı nüfus' olarak tanımlanmasıdır (aile.gov.tr). Konya'da yaşlı nüfusu 228.005'dir. Toplam nüfusa oranı 10,0'dır (Türkiye İstatistik Kurumu, 2021). Konya'da okuma-yazma bilmeyenlerin sayısı 37.027'dir (Türkiye İstatistik Kurumu, 2021). Toplam nüfusa oranlandığı zaman okuma-yazma bilmeyenlerin oranı yaklaşık yüzde 1,7'dir.

Tablo 13. Konya Elektronik Haberleşme Verileri

KONYA	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Nüfus	2.161.303	2.180.149	2.205.609	2.232.374	2.250.020	2.277.017
Sabit Telefon Erişim Hat Sayısı	235.874	260.018	274.399	270.751	305.984	305.456
Mobil Telefon Abone Sayısı	1.846.432	1.913.495	1.922.443	1.925.818	1.955.407	2.052.770
Sabit Genişbant İnternet Abone Sayısı	233.046	274.401	319.852	352.044	435.114	481.613
Mobil Genişbant İnternet Abone Sayısı	1.265.141	1.403.614	1.489.268	1.547.676	1.649.828	1.726.309

Kaynak: (Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu, 2022).

Konya'da Sabit Telefon Sayısı genel olarak yıllar itibariyle artış göstermiş ve 2021 yılı itibariyle 305.456 abone sayısına ulaşmıştır. Mobil Telefon Abone sayısı 2021 yılına kadar sürekli artmış ve 2.052.770 abone sayısına ulaşmıştır. Sabit Genişbant İnternet Abone sayısı yıllar itibariyle artış göstermiş ve 2021 yılında 481.613 abone sayısına ulaşmıştır. Mobil Genişbant İnternet abone sayısı yıllar itibariyle hızlı bir şekilde artış göstermiş ve 2021 yılı itibariyle 1.726.309 abone sayısına ulaşmıştır. 6 yıllık süreçte Sabit Genişbant İnternet Abone Sayısı iki kattan fazla artmasına rağmen Mobil Genişbant İnternet Abone Sayısı aynı hızda artış göstermemiştir.

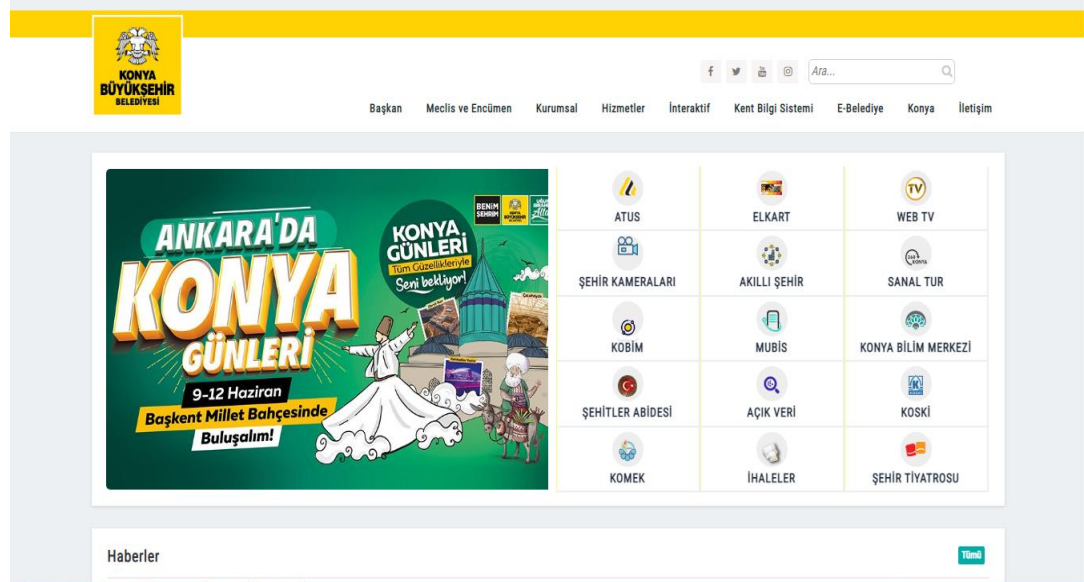
e-Belediye Bilgi Sistemine dahil olan Konya Büyükşehir Belediyesi'nin e-Devlet Kapısı uygulaması olan "turkiye.gov.tr" adresi üzerinden sunmuş olduğu 10 adet hizmet bulunmaktadır. Bu hizmetler şunlardır (e-Devlet Kapısı, 2022);

- Nöbetçi Eczane Sorgulama
- Evrak Takibi

- Vefat Bilgisi Sorgulama
- Beyan Bilgileri Sorgulama
- Tahakkuk Bilgileri Sorgulama
- Talep/Öneri Başvurusu ve Sorgulaması
- Eğitim/Kurs Bilgisi Sorgulama
- Sicil Bilgileri Sorgulama
- Tahsilât Bilgileri Sorgulama
- Bilgi Edinme Başvurusu ve Sorgulaması

Konya Büyükşehir Belediyesi web sayfasına “www.konya.bel.tr/” adresinden ulaşılmaktadır. Web sayfası tasarımı tüm bilgileri aynı anda sunma çabasından dolayı karışık bir yapıdadır.

Şekil 9. Konya Büyükşehir Belediyesi Web Sayfası Görüntüsü



Kaynak: Konya Büyükşehir Belediyesi, 2022

Şekil 9’de Konya Büyükşehir Belediyesi web sayfasına ait ana sayfa görüntüsü bulunmaktadır. Sayfa tasarımı yalın olsa da tüm bilgileri aynı anda verme çabasından dolayı karışık bir yapıdadır. Sayfanın sağ üst kısmında belediyenin sosyal medya adresleri ve site içi arama motoru bulunmaktadır. Sayfa içerisinde bulunan hizmet başlıkları ve içerikleri şunlardır (Konya Büyükşehir Belediyesi, 2022):

Başkan: Bu başlık içerisinde “Başkanın Özgeçmişi, Önceki Başkanlar, Başkan Fotoğrafları, Başkana Mesaj” sekmeleri bulunmaktadır.

Meclis ve Encümen: Bu başlık içerisinde “Meclis Başkanı ve Başkan Vekilleri, Meclis Üyeleri, Meclis Komisyonları, Encümen Üyeleri, Divan Kâtipleri, Meclis Gündemi ve Kararları, Encümen Kararları” sekmeleri bulunmaktadır.

Kurumsal: Bu başlık içerisinde “Kurumsal Yapı, Belediye Amblemi, Hizmet Envanteri, Hizmet Standartları” sekmeleri bulunmaktadır.

Hizmetler: Bu başlık içerisinde “AYKOME, Cenaze Hizmetleri, Hal Fiyatları ve Semt Pazarları, Hava İzleme Ölçüm Sonuçları, İlan Reklam Vergisi, İşyeri Ruhsat İşlemleri, KOMEK, KONOISE, KOSKİ, Ulaşım Hizmetleri, Yayınlarımız” sekmeleri bulunmaktadır.

İnteraktif: Bu başlık içerisinde “KVKK, Açık Kapı, Bilgi Edinme, ELKART, Hal Fiyatları, İhaleler, İlan Panosu (Divanhane), İtfaiye Rapor, Mevzuat, Mezarlık Bilgi Sistemi, MUBİS, Nöbetçi Eczaneler, Otogar Rayiç Liste, Personel İşlemleri, Semt Pazarları, Tarımsal Desteklemeler, UKOME Kararları, Yangın Sigorta Vergisi” sekmeleri bulunmaktadır.

Kent Bilgi sistemi: Bu başlık içerisinde “Konya Kent Bilgi Sistemi, Kent Rehberi, İmar Planlama Portalı, e-İmar Planı Askı Listesi” sekmeleri bulunmaktadır.

e-Belediye: Bu başlık içerisinde e-Belediye uygulama sayfası bulunmaktadır.

Konya: Bu başlık içerisinde “Konya.com.Tr, Konya Büyükşehir Stadyumu, Tarihi Konya Çarşısı Bedesten, Mevlana, Konya İhracatçı Firmalar Listesi, Konya’da Yatırım” sekmeleri bulunmaktadır.

İletişim: Bu başlık içerisinde “Adres Bilgileri, Banka Bilgileri, Telefon Rehberi, E-Posta Adresleri, Web Sayfalarımız, Çağrı Merkezlerimiz, Arabuluculuk Bilgileri, İlçelerimiz, Site Haritası” sekmeleri bulunmaktadır.

Sayfanın alt kısımları indikçe “Atus, Elkart, Web Tv, Şehir Kameraları, Akıllı Şehir, Sanal Tur, Kobim, Mubis, Konya Bilim Merkezi, Şehitler Abidesi, Açık Veri, Koski, Komek, İhaleler, Şehir Tiyatrosu, Haberler, Etkinlikler ve Bültenler” sekmeleri bulunmaktadır. Vatandaşlar yararlanmak istedikleri hizmeti bulmak için sayfa içerisinde gezinmesi gerekmektedir.

Sayfanın üst bölümünde yer alan e-Belediye sekmesine tıkladığımızda açılan e-Belediye sayfası açılmaktadır. Sayfa içerisinde “Adres İşlemleri, Birinci Sınıf Gayri Sıhhi Müesseseler, Lpg otogaz ikmal ve akaryakıt istasyonları, Sıhhi Müesseseler, Koski Online Hizmetler, ASEM, Komek, E-Ödeme, E-Makbuz, Evrak Takip, Mevcut Borçlar, Mevcut Ödemeler, Açık Kapı, Bilgi Edinme, e-İmar Planı

Askı Listesi, Elkart Bakiye Sorgulama, Elkart Başvurusu, Elkart E-Randevu, e-Dolum, Evrak Doğrula, e-Dilekçe” hizmetleri bulunmaktadır. Vatandaşlar ihtiyaçlarına göre istedikleri hizmeti kullanıcı adı ve şifresi ile sisteme giriş yaparak kullanabilmektedir.

Açık kapı 153 çağrı merkezi üzerinden vatandaşlar belediyeye istedikleri her an ulaşabilmektedirler. Konya Büyükşehir Belediyesi’nin telefon ve tablet gibi cihazlar kullanan vatandaşların belediye hizmetlerine daha rahat bir şekilde ulaşabilmelerini sağlamak için ‘Google Play Store ve Apple Store’ üzerinden sunmuş olduğu 4 adet mobil uygulaması bulunmaktadır. Bu uygulamalar;

Konya: İçerisinde haberlerin, duyuruların, şehir içindeki toplu taşıma ile ilgili bilgilerin olduğu bu uygulama ile vatandaşlar şehir kameralarını izleyebilmekte, belediyeye olan borçlarının takibini ve ödemesini yapabilmekte ve uygulama içerisinde bulunan ‘keşfet’ menüsünde bulunan birçok hizmet sayesinde hayatını kolaylaştıracaktır.

Konya Akıllı Ulaşım Asistanı: Uygulamanın araç ve bisiklete göre özelleştirilmiş modu sayesinde vatandaşlar park yerleri, otopark durumu, trafik ışıklarının durumu gibi bilgilere sahip olarak uygulama şehir içinde kullanılan bir nevi navigasyon programı gibi kullanılabilir. Uygulamanın otoparklar, taksi durakları, nöbetçi eczane, antik kent ve ören yerleri, müzeler, doğal güzellikler ve yeşil alanlar gibi birçok hizmeti bulunmaktadır.

Kültür Sanat Konya: Uygulama içerisinde “Kültür Sanat, Tiyatro, Sahne, Sema, Eğitim” gibi birçok etkinlik yer almaktadır. Uygulama sayesinde vatandaşlar tüm etkinliklere katılabilir, salon bilgisi, fiyat bilgisi, tarih ve saat, katılımcılar ve kolay bir şekilde koltuk seçimi yapabilir ve belediyenin tüm faaliyetlerinden haberdar olabilmektedirler.

Bir Bilenle: Bu uygulama sayesinde vatandaşlar Konya’da bulunan müzelerdeki eserler hakkında bilgi sahibi olabilmektedirler. Uygulama müzede bulunan eserler üzerindeki kare kod okutularak çalışmaktadır.

3.11. Nevşehir Belediyesi Hakkında Bilgiler ve e-Belediye Hizmetleri

Antik dönemde adı “Nyssa” olan Nevşehir, Osmanlı İmparatorluğu zamanında “Muşkara” olarak anıldı (Türk İdareciler Derneği, 2022). Şehrin adı 1725 tarihinde Nevşehir olarak değiştirilmiştir (Nevşehir Valiliği, 2022). Osmanlı

Devleti'nin 1840 yılındaki resmi kayıtları Nevşehir ve Ürgüp'ün Niğde Muhassıllığı'na bağlı olduğunu göstermektedir. 1847'deki idari yapılanmada Nevşehir, Konya eyaletine bağlı livalardan biri haline getirilmiştir. 1867 Vilayet Nizamnamesi'ne göre Nevşehir Livası kazaya dönüştürülerek Konya Vilayeti'nin Niğde Sancağı'na bağlanmıştır (Nevşehir Çevre, şehircilik ve İklim Değişikliği İl Müdürlüğü, 2022). Nevşehir, Osmanlıların son dönemlerinde Niğde Sancağı'na bağlı bir kaza idi. Niğde'nin cumhuriyetimizin ilanından sonra 1924'te yeni idari yapılanmada bir il olarak ortaya çıkmasıyla Nevşehir de ilçelerinden biri olmuştur (Nevşehir Ticaret Borsası, 2022). Nevşehir 20 Temmuz 1954 tarihinde İl statüsüne kavuşmuştur (Nevşehir Valiliği, 2022). Nevşehir, İç Anadolu Bölgesi'nde 38° 12' ve 39° 20' kuzey enlemleri ile 34° 11' ve 35° 06' doğu boylamları arasında kalır (Nevşehir İl Özel İdaresi, 2022). Nevşehir'in 7 tane ilçesi bulunmaktadır. Bunlar; Acıgöl, Avanos, Derinkuyu, Gülşehir, Hacıbektaş, Kozaklı, Ürgüp (Nevşehir Valiliği, 2022). Nevşehir; Kayseri, Yozgat, Kırşehir, Aksaray ve Niğde illerinin ortasında bulunmaktadır.

Nevşehir nüfusu, adrese dayalı nüfus kayıt sistemi sonuçlarına göre 152.189 erkek, 155.814 kadın olmak üzere toplam 308.003'dür. Toplam nüfusun 106.601'i köy ve beldelerde yaşamaktadır (Türkiye İstatistik Kurumu, 2021). Dünyada ve ülkemizdeki genel kabul, 65 ve üzeri yaştaki bireylerin 'yaşlı nüfus' olarak tanımlanmasıdır (aile.gov.tr). Nevşehir'de yaşlı nüfusu 37.762'dir. Toplam nüfusa oranı 12,3'dür (Türkiye İstatistik Kurumu, 2021). Nevşehir'de okuma-yazma bilmeyenlerin sayısı 6.577 dir (Türkiye İstatistik Kurumu, 2021). Toplam nüfusa oranlandığı zaman okuma-yazma bilmeyenlerin oranı yaklaşık yüzde 2,2'dir.

Tablo 14. Nevşehir Elektronik Haberleşme Verileri

NEVŞEHİR	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Nüfus	290.895	292.365	298.339	303.010	304.962	308.003
Sabit Telefon Erişim Hat Sayısı	46.882	46.953	48.372	49.153	53.350	54.236
Mobil Telefon Abone Sayısı	238.763	242.484	245.166	249.822	251.912	262.714

Sabit Genişbant İnternet Abone Sayısı	34.048	38.934	44.579	48.442	58.516	63.418
Mobil Genişbant İnternet Abone Sayısı	165.780	179.440	190.012	199.035	213.781	222.723

Kaynak: (Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu, 2022).

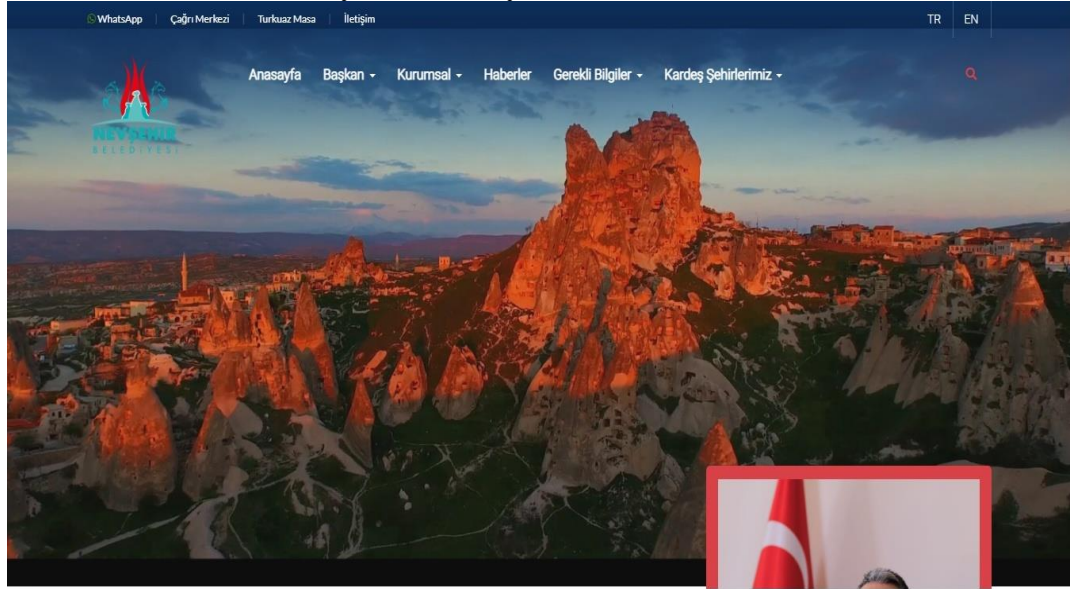
Nevşehir’de Sabit Telefon Sayısı genel olarak yıllar itibariyle artış göstermiş ve 2021 yılı itibariyle 54.236 abone sayısına ulaşmıştır. Mobil Telefon Abone sayısı 2021 yılına kadar sürekli artmış ve 262.714 abone sayısına ulaşmıştır. Sabit Genişbant İnternet Abone sayısı yıllar itibariyle artış göstermiş ve 2021 yılında 63.418 abone sayısına ulaşmıştır. Mobil Genişbant İnternet abone sayısı yıllar itibariyle hızlı bir şekilde artış göstermiş ve 2021 yılı itibariyle 222.723 abone sayısına ulaşmıştır.

e-Belediye Bilgi Sistemine dahil olan Nevşehir Belediyesi’nin e-Devlet Kapısı uygulaması olan “turkiye.gov.tr” adresi üzerinden sunmuş olduğu 5 adet hizmet bulunmaktadır. Bu hizmetler şunlardır (e-Devlet Kapısı, 2022);

- Arsa Metrekare Birim Değeri Sorgulama
- Beyan Bilgileri Sorgulama
- Sicil Bilgileri Sorgulama
- Tahakkuk Bilgileri Sorgulama
- Tahsilât Bilgileri Sorgulama

Nevşehir Belediyesi web sayfasına “www.nevsehir.bel.tr/” adresinden ulaşmaktadır. Sayfa içerisinde üst sol kısımda vatandaşların belediye ile iletişime geçeceği “Whatsapp Numarası, Çağrı Merkezi Numarası, Turkuaz Masa ve İletişim” sekmeleri bulunmaktadır. Ayrıca sağ üst tarafta dil seçeneği bulunmaktadır. Sayfa tasarımı yalın ve kullanışlı bir yapıdadır.

Şekil 10. Nevşehir Belediyesi Web Sayfası Görüntüsü



Kaynak: Nevşehir Belediyesi, 2022

Şekil 10’de Nevşehir Belediyesi web sayfasına ait ana sayfa görüntüsü bulunmaktadır. Sayfa ilk açıldığında ekrana belediyenin duyuru afişi çıkmaktadır. Duyuru afişini kapattıktan sonra ana sayfa ekranına ulaşılmaktadır. Sayfa temasında Nevşehir’e ait turistik ve tarihi yerlerin fotoğrafları ve sağ köşede belediye başkanının fotoğrafı bulunmaktadır. Sayfada yer alan hizmet başlıkları ve içerikleri şunlardır (Nevşehir Belediyesi, 2022):

Başkan: Bu başlık içerisinde belediye başkanının özgeçmiş bilgileri yer almaktadır.

Kurumsal: Bu başlık içerisinde “Belediye Meclisi, Belediye Encümeni, Belediye Teşkilat Şeması, Kamu Mevzuat Sistemi” sekmeleri bulunmaktadır.

Haberler: Bu başlık içerisinde belediye tarafından yayınlanan haber arşivi yer almaktadır.

Gerekli Bilgiler: Bu başlık içerisinde “Nevşehir Belediyesi Stratejik Planı 2022-2024, Kamu İç Kontrol Standartlarına Uyum Eylem Planı 2022-2023, Ruhsat İşlemleri, Su Abonelik İşlemleri İçin Gerekli Evraklar, Gelir Tarifesi, Performans Programı, Mali Durum ve Beklenti Raporları, Faaliyet Raporu, Yeni İmara Açılan Adresler, Cenaze İşlemleri, Asansör Tescil Belgesi İçin Gerekli Belgeler, Kent Rehberi, Nikâh İşlemleri Belgeleri, Değişen Cadde ve Sokak İsimleri Rehberi, Nevşehir Belediyesi Kamu Hizmet Standartları Tablosu, Nevşehir Halk Otobüsü Hareket Saatleri, Nevşehir Merkez Mahalle Muhtarları, Etik Komisyonu” sekmeleri yer almaktadır.

Kardeş Şehirlerimiz: Bu başlık içerisinde “Almanya Neuss, Almanya Pforzheim, Azerbaycan Berde, İsveç Harryda, Türkiye Ahlat” sekmeleri bulunmaktadır.

Sayfanın alt taraflarına doğru indikçe “e-Belediye, Haber Arşivi, İhale İlanları, Duyurular, Belediye Teşkilat Şeması, Online Otopark Borç Ödeme, Nöbetçi Eczaneler, Haber Arşivi, İhale İlanları, Halk Otobüsü Hareket Saatleri, Belediye Meclisi, Belediye Encümeni, Turkuaz Masa, Cenaze İşlemleri, Nikâh İşlemleri Belgeleri, Vefat Edenler, 18 Yaşındayım, Hoş Geldin Bebek” sekmeleri yer almaktadır. Ayrıca haber bültenleri ve görselleri de yer almaktadır.

Sayfa içerisinde yer alan e-Belediye sekmesine tıklandığında e-Belediye uygulaması sayfası açılmaktadır. Sayfanın sağ üst köşesinde sisteme giriş yapılabilmesi için ‘Giriş’ butonu ve yeni üye olacaklar için ‘Yeni Kullanıcı’ butonu yer almaktadır. Sayfa içerisinde “Online Hizmetler” adında başlık bulunmaktadır. Bu başlık içerisinde “Borç sorgulama ve Ödeme, Bilgi Edinme Başvurusu, Rayiç Sorgulama, Ödeme Noktalarımız, Talep İstek ve Şikâyet” sekmeleri yer almaktadır. Ayrıca sayfanın sağ yan tarafında “Hızlı Ödeme, Borç Sorgulama, Nöbetçi Eczaneler” sekmeleri bulunmaktadır. Vatandaşlar kullanıcı adı ve şifresiyle birlikte sisteme giriş yaptıktan sonra istedikleri hizmeti kullanabilmektedirler.

Nevşehir Belediyesi akıllı telefon ve tablet gibi cihazlar kullanan vatandaşların belediye hizmetlerine daha rahat bir şekilde ulaşabilmelerini sağlamak için ‘Google Play Store ve Apple Store’ üzerinden sunmuş olduğu “Nevşehir Belediyesi” isminde bir mobil uygulaması bulunmaktadır. Uygulama sayesinde vatandaşlar, e-Belediye üzerinden faturalarını ve vergilerini ödeyebilir, Nevşehir Belediyesinin yayınlamış olduğu haberlere, duyurulara, ihale ilanlarına ulaşabilir ve akıllı bisiklet istasyonlarındaki boş alanları ve bisikletleri görebilmektedirler. Uygulama içerisinde “e-Belediye, Haberler, Belediye Birimleri, İhale İlanları, Duyurular, Nikâh İşlemleri, Vefat Edenler, Video Arşivi, Cenaze İşlemleri, Akıllı Bisiklet, Nöbetçi Eczane, Alo 153” seçenekleri bulunmaktadır. Vatandaşlar ihtiyaçlarına göre istedikleri seçenekleri kullanabilmektedirler. Ayrıca Alo 153 çağrı merkezi numarası üzerinden belediye yetkililerine istek ve şikâyetlerinin her an iletebilmektedirler.

3.12. Niğde Belediyesi Hakkında Bilgiler ve e-Belediye Hizmetleri

Osmanlı döneminde Konya Sancağına bağlı bir kaza olan Niğde, 1924 yılında il statüsüne kavuşmuştur. İlçeleri olan Nevşehir ve Aksaray'ın il olmasıyla bugünkü sınırlarını almıştır (Niğde Valiliği, 2022). Yüz Ölçümü:7312,00 km² olan Niğde'nin 5 ilçesi bulunmaktadır ve bunlar; Altunhisar, Bor, Çamardı, Çiftlik ve Ulukışla'dır (Niğde Valiliği, 2022). Aksaray, Nevşehir, Kayseri, Konya, Adana ve Mersin illeri ile komşudur (Niğde Kültür ve Turizm İl Müdürlüğü, 2022).

Niğde nüfusu, adrese dayalı nüfus kayıt sistemi sonuçlarına göre 182.216 erkek, 181.509 kadın olmak üzere toplam 363.725'dir. Toplam nüfusun 138.816'sı köy ve beldelerde yaşamaktadır (Türkiye İstatistik Kurumu, 2021). Dünyada ve ülkemizdeki genel kabul, 65 ve üzeri yaştaki bireylerin 'yaşlı nüfus' olarak tanımlanmasıdır (aile.gov.tr). Niğde'de yaşlı nüfusu 38.681'dir. Toplam nüfusa oranı 10,6'dır (Türkiye İstatistik Kurumu, 2021). Niğde'de okuma-yazma bilmeyenlerin sayısı 9.314'tür (Türkiye İstatistik Kurumu, 2021). Toplam nüfusa oranlandığı zaman okuma-yazma bilmeyenlerin oranı yaklaşık yüzde 2,6'dır.

Tablo 15 Niğde Elektronik Haberleşme Verileri

NİĞDE	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Nüfus	351.468	352.727	364.707	362.861	362.071	363.725
Sabit Telefon Erişim Hat Sayısı	30.596	32.281	36.174	38.814	47.286	49.406
Mobil Telefon Abone Sayısı	269.921	274.320	278.942	281.407	286.565	291.192
Sabit Genişbant İnternet Abone Sayısı	27.509	32.529	37.997	41.456	54.652	62.426
Mobil Genişbant İnternet Abone Sayısı	197.987	216.033	229.175	237.009	249.634	260.127

Kaynak: (Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu, 2022).

Niğde'de Sabit Telefon Sayısı yıllar itibariyle sürekli artmış, 2021 yılında ise 49.406 abone sayısına ulaşmıştır. Mobil Telefon Abone sayısı yıllar itibariyle sürekli olarak artmış ve 2021 yılında 291.192 abone sayısına ulaşmıştır. Sabit Genişbant

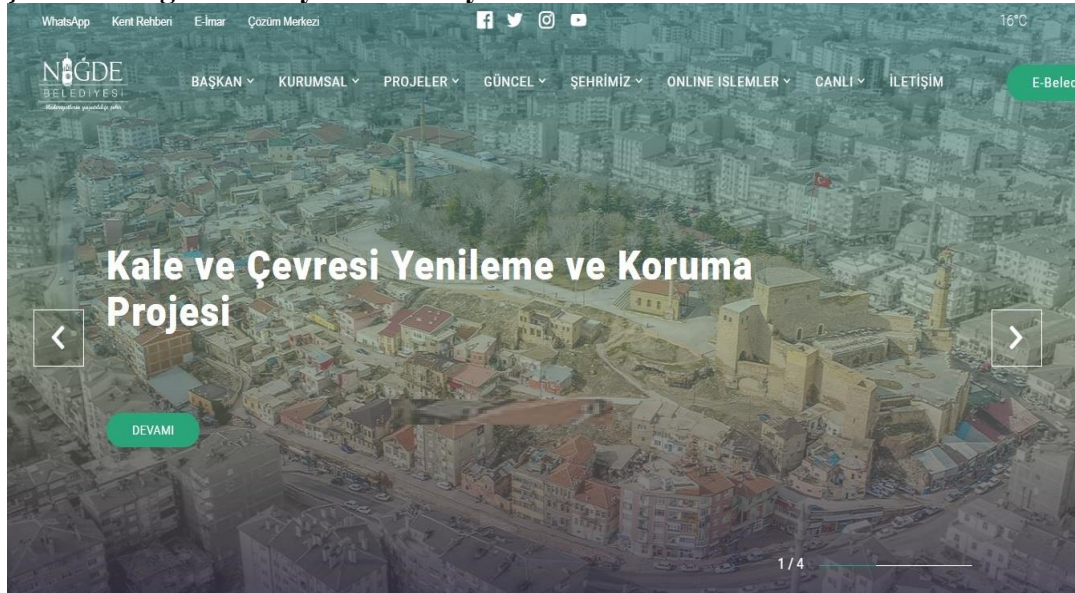
İnternet Abone sayısı yıllar itibariyle artış göstermiş ve 2021 yılında 62.426 abone sayısına ulaşmıştır. Mobil Genişbant İnternet abone sayısı yıllar itibariyle artış göstermiş ve 2021 yılı itibariyle 260.127 abone sayısına ulaşmıştır.

e-Belediye Bilgi Sistemine dahil olan Niğde Belediyesi'nin e-Devlet Kapısı uygulaması olan "turkiye.gov.tr" adresi üzerinden sunmuş olduğu 6 adet hizmet bulunmaktadır. Bu hizmetler şunlardır (e-Devlet Kapısı, 2022);

- Arsa Metrekare Birim Değeri Sorgulama
- Nöbetçi Eczane Sorgulama
- Beyan Bilgileri Sorgulama
- Sicil Bilgileri Sorgulama
- Tahakkuk Bilgileri Sorgulama
- Tahsilât Bilgileri Sorgulama

Niğde Belediyesi web sayfasına "www.nigde.bel.tr/" adresinden ulaşılmaktadır. Sayfa tasarımı yalın ve istenilen bilgilere ulaşabilme yönünden kullanışlıdır. Sayfa içerisinde en üst kısımda "Whatsap, Kent Rehberi, E-İmar, Çözüm Merkezi" sekmeleri ve belediyenin sosyal medya adresleri yer almaktadır.

Şekil 11. Niğde Belediyesi Web Sayfası Görüntüsü



Kaynak: Niğde Belediyesi, 2022

Şekil 11'de Niğde Belediyesi web sayfasına ait anasayfa görüntüsü bulunmaktadır. Sayfa teması olarak belediyenin projeleri yerleştirilmiştir. Sayfa

tasarımı genel olarak yalın ve karışıklıktan uzaktır. Sayfa içerisinde yer alan hizmet başlıkları ve içerikleri şunlardır (Niğde Belediyesi, 2022):

Başkan: Bu başlık içerisinde “Özgeçmiş, Başkandan Mesaj, Başkana Mesaj” sekmeleri bulunmaktadır.

Kurumsal: Bu başlık içerisinde “Organizasyon Şeması, Belediye Meclis Üyeleri, Başkan Yardımcıları, Müdürlükler, Etik Komisyonu, Planlar ve Raporlar, Yönetmelikler, Meclis Kararları” sekmeleri bulunmaktadır.

Projeler: Bu başlık içerisinde “Tamamlanan Projeler, Devam Eden Projeler” sekmeleri bulunmaktadır.

Güncel: Bu başlık içerisinde “Haberler, Duyuru ve İlanlar, Otobüs Saatleri” sekmeleri bulunmaktadır.

Şehrimiz: Bu başlık içerisinde “Tarihçe, İlçeler, Yemekler, Turistik Yerler” sekmeleri bulunmaktadır.

Online İşlemler: Bu başlık içerisinde “Online Hızlı Ödeme, İstek Şikâyet, E-İmza Belge Doğrulama, Kant Rehberi, E-İmar, Plan Askı Panosu, Mezarlık Bilgi Sistemi, Parkomat Ödeme” sekmeleri bulunmaktadır.

Canlı: Bu başlık içerisinde şehrin muhtelif yerlerine yerleştirilmiş olan kameraların izlenebilmesi için sekme bulunmaktadır.

İletişim: Bu başlık içerisinde belediyeye ait iletişim bilgileri ve konum adres bilgisi yer almaktadır.

e-Belediye: Bu başlığa tıklandığında belediyenin e-Belediye uygulaması sayfasına yönlendirilmektedir.

Sayfa içerisinde aşağı doğru indikçe belediyeye ait haberleri duyurular ve görselleri bulunmaktadır.

Sayfa hizmet başlıklarından birisi olan e-Belediye başlığına tıklandığında açılan sayfanın sağ üst köşesinde kullanıcı adı ve şifresi bilgilerinin yazıldığı “Giriş Yap” butonu yer almaktadır. Sayfa içerisinde yer alan hizmet başlıkları ve içerikleri şunlardır (Niğde Belediyesi, 2022):

Ödeme İşlemleri: Bu başlık içerisinde “TC Kimlik No İle Hızlı Ödeme, Online Ödeme, Su Ödeme” sekmeleri bulunmaktadır.

Sorgulama İşlemleri: Bu başlık içerisinde “Sicil Arama, Arsa Rayiç Değerleri, İnşaat Maliyet Bedelleri, Bina Aşınma Oranları, Çevre Temizlik Tarifeleri” sekmeleri bulunmaktadır.

İnteraktif İşlemler: Bu başlık içerisinde “Anasayfa, Çöp Toplama Saatleri, E-İmza Belge Takip” sekmeleri bulunmaktadır.

Online İşlemler: Bu başlık içerisinde “Beyan Bilgileri, Tahakkuk Bilgileri, Borç Sorgulama, Tahsilât Bilgileri, Kent Rehberi, E-Dekont” sekmeleri bulunmaktadır.

Niğde Belediyesinin mobil uygulaması bulunmamaktadır. Ancak vatandaşların belediye yöneticilerine istek ve şikâyetler gibi her konuda düşüncelerini iletebilecekleri “Whatsapp Numarası ve Çözüm Merkezi” hizmetleri bulunmaktadır.

3.13. Sivas Belediyesi Web Hakkında Bilgiler ve e-Belediye Hizmetleri

Tarihin her döneminde önemli bir yönetim merkezi olan Sivas Osmanlı döneminde eyalet merkezi haline getirilmiştir. Sivas'ta belediye teşkilatı ilk 1864 yılında kurulmuştur. 1922 yılında sancakların kaldırılması üzerine bağımsız bir il olmuştur (Sivas Valiliği, 2022; Sivas Belediyesi, 2022). Sivas'ın 16 ilçesi bulunmaktadır ve bunlar; Akıncılar, Altınyayla, Divriği, Doğanşar, Gemerek, Gölova, Gürün, Hafik, İmranlı, Kangal, Koyulhisar, Suşehri, Şarkışla, Ulaş, Yıldızeli ve Zara ilçeleridir (Sivas Valiliği, 2022). Yüzölçümü: 28.488 km² olan Sivas; Ordu, Tokat, Erzincan, Giresun, Yozgat, Kayseri, Malatya ve Kahramanmaraş illeri ile sınır komşusudur (Sivas Valiliği, 2022; Sivas Bülteni, 2022).

Sivas nüfusu, adrese dayalı nüfus kayıt sistemi sonuçlarına göre 318.954 erkek, 317.167 kadın olmak üzere toplam 636.121'dir. Toplam nüfusun 118.714'i köy ve beldelerde yaşamaktadır (Türkiye İstatistik Kurumu, 2021). Dünyada ve ülkemizdeki genel kabul, 65 ve üzeri yaştaki bireylerin 'yaşlı nüfus' olarak tanımlanmasıdır (aile.gov.tr). Sivas'ta yaşlı nüfusu 86.539'dur. Toplam nüfusa oranı 13,6'dır (Türkiye İstatistik Kurumu, 2021). Sivas'ta okuma-yazma bilmeyenlerin sayısı 25.867 dur (Türkiye İstatistik Kurumu, 2021). Toplam nüfusa oranlandığı zaman okuma-yazma bilmeyenlerin oranı yaklaşık yüzde 4'dür.

Tablo 16. Sivas Elektronik Haberleşme Verileri

SİVAS	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Nüfus	621.224	621.301	646.608	638.956	635.889	636.121
Sabit Telefon Erişim Hat Sayısı	74.831	74.960	79.429	77.992	92.911	91.912
Mobil Telefon Abone Sayısı	527.734	532.219	533.966	538.713	547.223	559.469
Sabit Genişbant İnternet Abone Sayısı	59.184	68.073	77.703	81.087	100.249	111.004
Mobil Genişbant İnternet Abone Sayısı	364.859	390.362	417.182	429.629	453.811	468.799

Kaynak: (Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu, 2022).

Sivas'ta Sabit Telefon Sayısı yıllar itibariyle dalgalı bir şekilde artmış, 2021 yılında ise 91.912 abone sayısına ulaşmıştır. Mobil Telefon Abone sayısı istikrarlı bir şekilde sürekli artmış ve 2021 yılında 559.469 abone sayısına ulaşmıştır. Sabit Genişbant İnternet Abone sayısı yıllar itibariyle artış göstermiş ve 2021 yılında 111.004 abone sayısına ulaşmıştır. Mobil Genişbant İnternet abone sayısı yıllar itibariyle hızlı bir şekilde artış göstermiş ve 2021 yılı itibariyle 468.779 abone sayısına ulaşmıştır. Sivas nüfusu artış ve azalışlar ile dalgalı bir seyirdedir. Ancak İnternet kullanan abone sayısı sürekli artmıştır.

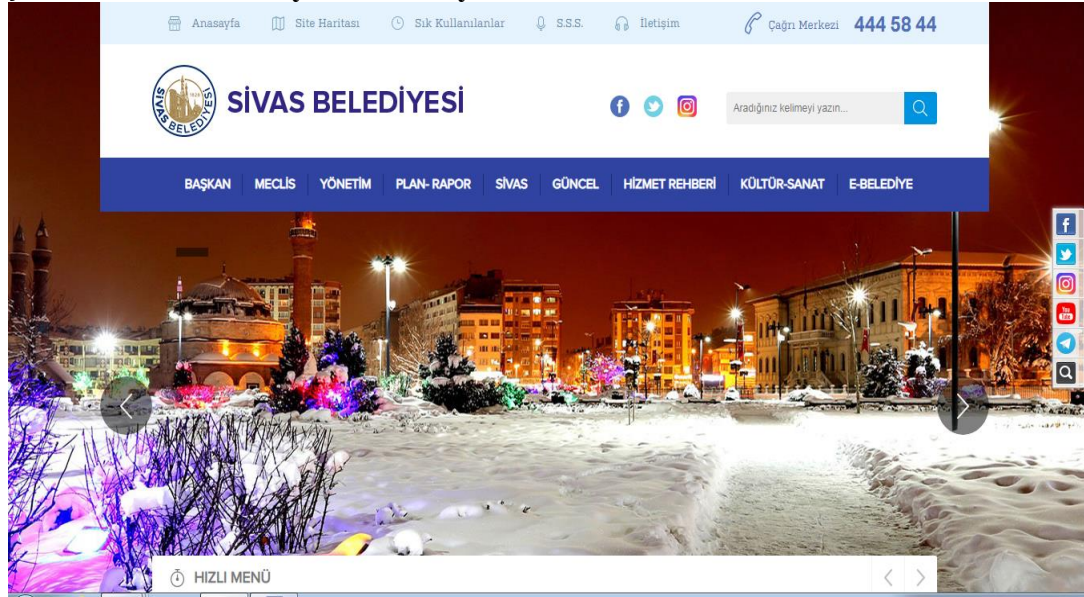
Sivas Belediyesi e-Belediye Bilgi Sistemine dâhil olmamıştır. Sivas Belediyesi e-Devlet Kapısı uygulaması olan “turkiye.gov.tr” adresi üzerinden 15 adet hizmet sunmaktadır. Bu hizmetler şunlardır (e-Devlet Kapısı, 2022):

- Aboneliğe Bağlı Arıza Başvurusu
- Abonelik Sözleşme Feshi Başvurusu
- Borç Bilgileri Sorgulama ve Borç Ödeme
- Fatura Bilgileri Sorgulama
- Fatura İtiraz Başvurusu
- Sayacın Tüketim Endeks Beyanı
- Abonelik Bilgileri Sorgulama

- Elektronik Belge Yönetim Sistemi Evrak Doğrulama
- Arsa Metrekare Birim Değeri Sorgulama
- e-Makbuz Sorgulama
- Encümen Gündem Sorgulama
- Beyan Bilgileri Sorgulama
- Sicil Bilgileri Sorgulama
- Tahakkuk Bilgileri Sorgulama
- Tahsilât Bilgileri Sorgulama

Sivas Belediyesi web sayfasına “www.sivas.bel.tr/” adresinden ulaşılmaktadır. Sayfanın anasayfa temasında şehre ait fotoğraflar kullanılmıştır. Kullanışlı ama karışık bir sayfa tasarımı olan Sivas Belediyesi web sayfasında en üst kısmında “Site Haritası, Sık Kullanılanlar, S.S.S., İletişim, Çağrı Merkezi” sekmeleri ve belediye sosyal medya adresleri yer almaktadır.

Şekil 12. Sivas Belediyesi Web Sayfası Görüntüsü



Kaynak: Sivas Belediyesi, 2022

Şekil 12’de Sivas Belediyesi web sayfasına ait anasayfa görüntüsü bulunmaktadır. Sayfanın en üst kısmında bulunan çağrı merkezi numarası sayesinde vatandaşlar ihtiyaçları doğrultusunda belediye ile iletişim kurabilmektedirler. Sayfa içerisinde yer alan hizmet başlıkları ve içerikleri şunlardır (Sivas Belediyesi, 2022):

Başkan: Bu başlık içerisinde “Başkandan, Özgeçmiş, Yazdostum” sekmeleri bulunmaktadır.

Meclis: Bu başlık içerisinde “Meclis Üyeleri, Meclis Görev Dağılımı, Meclis Gündemi, Meclis Kararları, İhtisas Komisyon Raporları” sekmeleri bulunmaktadır.

Yönetim: Bu başlık içerisinde “Başkan Yardımcıları, Müdürlükler, Encümen, Etik Komisyonu, Organizasyon Şeması, Arabuluculuk Komisyonu” sekmeleri bulunmaktadır.

Plan-Rapor: Bu başlık içerisinde “Stratejik Plan, Performans Programları, Faaliyet Raporları” sekmeleri bulunmaktadır.

Sivas: Bu başlık içerisinde “Gezi Rehberi, Tarihte Sivas, Milletvekillerimiz, Muhtarlıklar, Belediye Tarihi, Mesire Alanlarımız, Aramızdan Ayrılanlar, Mezarlık Bilgi Sistemi, Web Tv, Şehir Kameraları” sekmeleri bulunmaktadır.

Güncel: Bu başlık içerisinde “Haberler, Kurumsal Kimlik, Duyurular, Etkinlikler, İhale İlanları, Hesap Numaralarımız, Vergiler, Toptan Meyve Sebze Fiyatları, Gelir Tarifesi(2021)” sekmeleri bulunmaktadır.

Hizmet Rehberi: Bu başlık içerisinde “18. Madde İlanları, Aramızdan Ayrılanlar, Nöbetçi Eczaneler, Ulaşım Hizmetleri, Hizmet Standartlarımız, Ödeme Noktalarlı, Başvuru Kılavuzu, Çağrı Merkezi/Kentli Servisi, Sivas Gezi Rehberi, Numarataj Haritası, Geri Dönüşüm İşlemleri, Yönetmelikler, İmar Plan Notları, Hayvan Barınakları, Kat İrt. Hesaplama Yöntemi” sekmeleri bulunmaktadır.

Kültür-Sanat: Bu başlık içerisinde “Kültür Merkezlerimiz, Kurslarımız, Konaklarımız, Sivas Belediyesi Yayınları, Online Kurs Başvuruları” sekmeleri bulunmaktadır.

e-Belediye: Bu başlık içerisinde “Online Hizmetler Giriş, E-İmar, İmar Durum ve Proje Başvuru, Kent Rehberi, Mezarlık Bilgi Sistemi, e-Belediye Kullanımı, e-Belediye Soru-Cevap, e-Belediye Güvenliği, İstek ve Şikâyetler, Bilgi Edinme Formu, Kişisel Verilerin Korunması” sekmeleri bulunmaktadır.

Ayrıca sayfa içerisinde alt kısımlara indikçe “online işlemler, e-imar, imar durum ve proje başvurusu, kent rehberi, mezarlık bilgi sistemi, projeler, hizmet rehberi etkinlik ajandası” sekmeleri ve başlıkları bulunmaktadır.

Sivas Belediyesi'nin telefon ve tablet gibi cihazlar kullanan vatandaşların belediye hizmetlerine daha rahat bir şekilde ulaşabilmelerini sağlamak için ‘Google

Play Store ve Apple Store' üzerinden sunmuş olduğu 2 adet mobil uygulaması bulunmaktadır. Bu uygulamalar;

Sivas Belediyesi: Uygulama sayesinde vatandaşlar Sivas Belediyesi ile ilgili güncel haberler, duyurular, etkinlikler, ihale ilanları gibi birçok bilgiye kolayca erişebilmektedirler. Uygulama içerisinde bulunan “haberler, projeler, online işlemler, kültür sanat, Sivas, hizmet rehberi, bilgi edinme, duyurular, e-Belediye, yardım, iletişim, sosyal medya” menüleri sayesinde vatandaşlar ihtiyaçları doğrultusunda istedikleri hizmetlere kolayca ulaşabilmektedirler.

Kabristan Sivas: Sivas Belediyesi Mezarlıklar Müdürlüğü tarafından oluşturulan bu uygulama, Sivas Belediyesi sınırları içerisinde bulunan mezarlıkların kayıtlı olduğu bir hizmettir. Vatandaşlar uygulama sayesinde cenaze durumlarını belediyeye bildirebilmekte ve belediyenin cenaze hizmetlerinden daha hızlı bir şekilde faydalanabilmekte, istedikleri kişilerin mezarına kolayca ulaşabilmekte ve vefat eden kişileri öğrenebilmektedirler.

3.14. Yozgat Belediyesi Hakkında Bilgiler ve e-Belediye Hizmetleri

Bozok ismiyle kaynaklarda bilinen şehre, Yozgat ismi 1927 yılında T.B.M.M. kararıyla verilmiştir (Yozgat Belediyesi, 2022). İç Anadolu bölgesinin Orta Kızılırmak bölümünde Ankara-Sivas karayolu üzerinde yer alır. Osmanlı döneminde önce kaza, sonrasında sancak statüsü verilmiştir (Yozgat Valiliği, 2022). Yozgat, Cumhuriyet öncesi kurulan altmış vilayetten birisi olup 13 ilçesi bulunmaktadır. Bunlar; Akdağmadeni, Aydıncık, Boğazlıyan, Çandır, Çayıralan, Çekerek, Kadışehri, Saraykent, Sarıkaya, Sorgun, Şefaati, Yenifakılı ve Yerköy ilçeleridir (Yozgat İl Tarım ve Orman Müdürlüğü, 2022; Yozgat Valiliği, 2022). Yüzölçümü 14123,00 km² olan Yozgat; Kırıkkale, Çorum, Amasya, Tokat, Sivas, Kayseri, Nevşehir ve Kırşehir illeriyle sınır komşusudur (Diyanet Vakfı İslam Ansiklopedisi, 2022)

Yozgat nüfusu, adrese dayalı nüfus kayıt sistemi sonuçlarına göre 208.646 erkek, 209.854 kadın olmak üzere toplam 418.500'dür. Toplam nüfusun 141.459'u köy ve beldelerde yaşamaktadır (Türkiye İstatistik Kurumu, 2021). Dünyada ve ülkemizdeki genel kabul, 65 ve üzeri yaştaki bireylerin 'yaşlı nüfus' olarak tanımlanmasıdır (aile.gov.tr). Yozgat'ta yaşlı nüfusu 59.408'dir. Toplam nüfusa oranı14,2'dir (Türkiye İstatistik Kurumu, 2021). Yozgat'ta okuma-yazma

bilmeyenlerin sayısı 13.679'dur (Türkiye İstatistik Kurumu, 2021). Toplam nüfusa oranlandığı zaman okuma-yazma bilmeyenlerin oranı yaklaşık yüzde 3,3'dür.

Tablo 17. Yozgat Elektronik Haberleşme Verileri

YOZGAT	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Nüfus	421.041	418.650	424.981	421.200	419.095	418.500
Sabit Telefon Erişim Hat Sayısı	45.051	43.773	47.989	49.352	57.866	59.191
Mobil Telefon Abone Sayısı	347.367	348.810	348.772	347.623	350.996	370.726
Sabit Genişbant İnternet Abone Sayısı	28.404	32.888	39.329	43.403	57.546	62.588
Mobil Genişbant İnternet Abone Sayısı	256.736	277.169	288.025	292.942	308.777	323.699

Kaynak: (Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu, 2022).

Yozgat'ta Sabit Telefon Sayısı yıllar itibariyle sürekli artmış, 2021 yılında ise 59.191 abone sayısına ulaşmıştır. Mobil Telefon Abone sayısı 2019 yılında biraz azalış gösterse de genel olarak sürekli artmış ve 2021 yılında 370.726 abone sayısına ulaşmıştır. Sabit Genişbant İnternet Abone sayısı yıllar itibariyle artış göstermiş ve 2021 yılında 62.588 abone sayısına ulaşmıştır. Mobil Genişbant İnternet abone sayısı yıllar itibariyle hızlı bir şekilde artış göstermiş ve 2021 yılı itibariyle 323.699 abone sayısına ulaşmıştır. Yozgat nüfusu azalma eğiliminde bir dalgalanma göstermesine rağmen, ev ve iş yerlerine İnternet bağlayan sayısı ile cep telefonunda İnternet kullanan sayısı sürekli artmıştır.

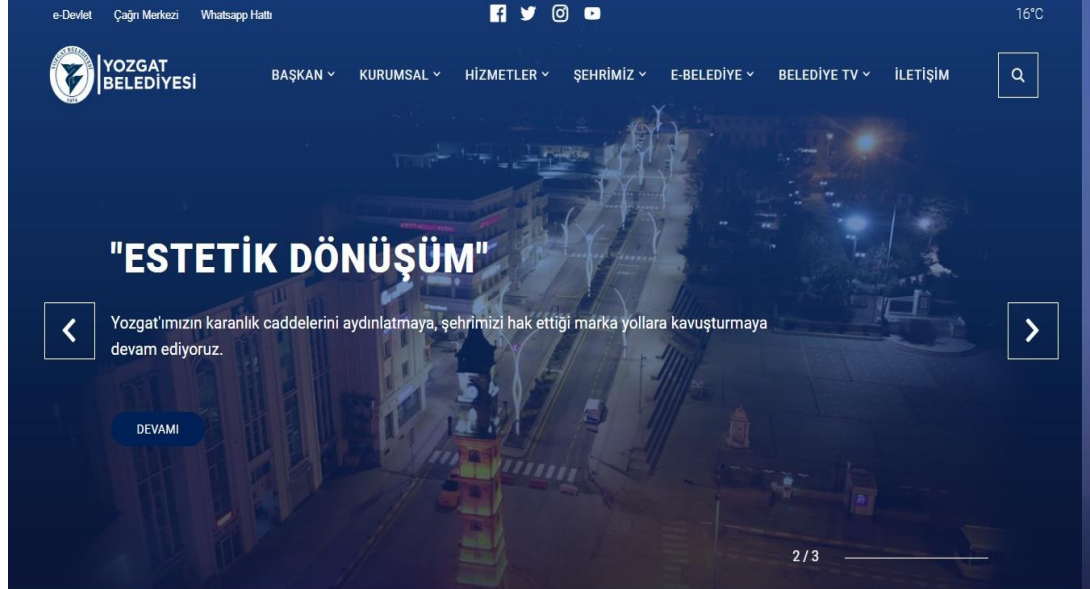
e-Belediye Bilgi Sistemine dahil olan Yozgat Belediyesi'nin e-Devlet Kapısı uygulaması olan "turkiye.gov.tr" adresi üzerinden sunmuş olduğu 8 adet hizmet bulunmaktadır. Bu hizmetler şunlardır (e-Devlet Kapısı, 2022);

- Abonelik Sözleşme Fesih Başvurusu
- Yeni Abonelik(Abonelik Devri/İsim Değişikliği) Başvurusu ve Takibi
- Borç Ödeme
- Nöbetçi Eczane Sorgulama

- Beyan Bilgileri Sorgulama
- Sicil Bilgileri Sorgulama
- Tahakkuk Bilgileri Sorgulama
- Tahsilât Bilgileri Sorgulama

Yozgat Belediyesi web sayfasına “www.yozgat.bel.tr/” adresinden ulaşılmaktadır. Web sayfası ilk açıldığında ekrana duyuru afişi gelmektedir. Duyuru afişini kapattıktan sonra ana sayfa ekranına ulaşılmaktadır. Sayfa tasarımı sade ve kullanışlıdır. Sayfanın en üst kısmında “e-Devlet, Çağrı Merkezi, Whatsap Hattı” sekmeleri ve belediyenin sosyal medya adresleri yer almaktadır.

Şekil 13. Yozgat Belediyesi Web Sayfası Görüntüsü



Kaynak: Yozgat Belediyesi, 2022

Şekil 13’de Yozgat Belediyesi web sayfasına ait anasayfa görüntüsü bulunmaktadır. Sayfa temasına belediyenin proje görselleri yer almaktadır. Sayfada yer alan hizmet başlıkları ve içerikleri şunlardır (Yozgat Belediyesi, 2022):

Başkan: Bu başlık içerisinde “Başkanın Özgeçmişi, Başkana Mesaj, Başkanla Fotoğraflarımız, Başkan Yardımcıları” sekmeleri bulunmaktadır.

Kurumsal: Bu başlık içerisinde “Belediye Meclisi, Belediye Meclis Gündemi, Belediye Meclis Kararları, Belediye Encümeni, Müdürlükler, Teşkilat Şeması, Mevzuat, Misyon & Vizyon, Yetki Alanı, Kurumsal Kimlik, Haberler, Duyurular, Galeriler, Raporlar ve Tablolar, Formlar” sekmeleri bulunmaktadır.

Hizmetler: Bu başlık içerisinde “Evde Berber Hizmeti, Evde Bakım Hizmeti, Evde Temizlik Hizmeti, Hoş Geldin Bebek Hizmeti, Aşevi Hizmeti, Tesislerimiz, Şehir İçi Otobüs Saatleri, Başvuru Kılavuzu” sekmeleri bulunmaktadır.

Şehrimiz: Bu başlık içerisinde “Tarihçe, Coğrafi, İlçeler, Yemekler, Turizm, Fotoğraflarla Yozgat” sekmeleri bulunmaktadır.

e-Belediye: Bu başlık içerisinde “e-Belediye Hizmetleri, Bireysel Borç Ödeme, Kurumsal Borç Ödeme” sekmeleri bulunmaktadır.

Belediye TV: Bu başlık içerisinde “Canlı TV, Canlı Yayın Kamera” sekmeleri bulunmaktadır. Bu hizmet sayesinde vatandaşlar şehrin muhtelif yerlerine yerleştirilmiş kameralar sayesinde şehri izleyebileceklerdir.

İletişim: Bu başlık içerisinde belediyeye ait iletişim bilgileri ve adres konum bilgileri yer almaktadır.

Ayrıca sayfa içerisinde aşağı doğru indikçe “Haberler, Başkanımız, Duyurular” sekmeleri ve görselleri yer almaktadır.

Yozgat Belediyesinin mobil uygulaması bulunmamaktadır. Ancak vatandaşların belediye yöneticilerine istek ve şikâyetler gibi her konuda düşüncelerini iletebilecekleri ‘Whatsap Hattı ve Çağrı Merkezi’ hizmetleri bulunmaktadır.

3.15. Bulgular

Web sayfalarında bulunan ve tek tek sıralanan hizmet başlıkları bu bölümde belirlenen kriterlere göre sınıflandırılacaktır. Bu bölümde İç Anadolu Bölgesi büyükşehir ve il belediye web sayfaları 5 ana ölçüt ve 78 alt ölçüt üzerinden değerlendirilmiştir. 5 ölçüt çerçevesinde web sitelerine bakıldığında aşağıdaki bulgular ortaya çıkmaktadır.

e-Belediye uygulamaları açısından İç Anadolu Bölgesindeki Büyükşehir Belediyelerinin (Ankara, Konya, Kayseri, Eskişehir) ve İl Belediyelerinin (Sivas, Kırıkkale, Aksaray, Karaman, Kırşehir, Niğde, Nevşehir, Yozgat, Çorum) web sayfaları “Gizlilik ve Güvenlik”, “Kullanılabilirlik ve Erişebilirlik”, “İçerik”, “Hizmet Sunumu” ve “Katılım” olmak üzere 5 ana ölçüt ve ana ölçütlere bağlı alt ölçütler üzerinden değerlendirilmiştir. “Gizlilik ve Güvenlik” ölçütü, web sayfasını kullanan kişilerin web sayfasına kayıt olurken vermiş kişisel bilgilerin güvenliği ve gizliliği ile ilgilidir. “Kullanılabilirlik ve Erişebilirlik” ölçütü, kullanıcıların web

sayfasına kolayca erişim sağlamaları ve web sayfasının kullanışlı olup olmamasıyla ilgilidir. “İçerik” ölçütü, web sayfası içerisinde yer alan belediyenin paylaştığı bilgiler ile ilgilidir. “Hizmet Sunumu” ölçütü, web sayfası içerisinde belediyenin sunmuş olduğu hizmetler ile ilgilidir. “Katılım” ölçütü ise vatandaşların belediye yönetiminde söz sahibi olup olmamasıyla ilgilidir. Söz konusu ölçütlerin web sayfalarındaki bağlantıları takip ederek Büyükşehir Belediyeleri ve İl Belediyeleri web sayfalarında var olup olmaması incelenmiştir. İncelenen web sayfalarında belirtilen ölçütler bulunuyorsa (X) işaretiyle gösterilmiş, bulunmuyorsa boş bırakılmıştır. İç Anadolu Bölgesindeki Büyükşehir Belediyeleri ve İl Belediyeleri web sayfalarının e-Belediye kapsamında incelenmesine yönelik bulgular aşağıdaki tabloda verilmektedir.

3.15.1. Gizlilik ve Güvenlik Ölçütüne İlişkin Bulgular

İç Anadolu Bölgesindeki Büyükşehir Belediyelerinin (Ankara, Konya, Kayseri, Eskişehir) ve İl Belediyelerinin (Sivas, Kırıkkale, Aksaray, Karaman, Kırşehir, Niğde, Nevşehir, Yozgat, Çorum) web sayfaları gizlilik ve güvenlik ölçütü üzerinden değerlendirilmiş ve elde edilen bulgular aşağıda verilmiştir.

Tablo 18. Gizlilik ve Güvenlik Ölçütü

	Aksaray Belediyesi	Ankara B. Belediyesi	Çankırı Belediyesi	Eskişehir B. Belediyesi	Karaman Belediyesi	Kayseri B. Belediyesi	Kırıkkale Belediyesi	Kırşehir Belediyesi	Konya B. Belediyesi	Nevşehir Belediyesi	Niğde Belediyesi	Sivas Belediyesi	Yozgat Belediyesi
1. Gizlilik ve Güvenlik													
1.1. Sitenin bir gizlilik politikası var mı?		X		X		X	X	X	X			X	
1.2. Gizlilik politikası kullanıcılar tarafından sürekli ulaşılabilecek bir yerde mi?		X		X		X	X	X	X			X	
1.3. Sitenin gizlilik politikasına her sayfadan doğrudan erişim sağlanıyor mu?				X		X	X	X	X			X	
1.4. Kuruluşun bu politikası, verileri site sunucusunda toplayıp toplamadığını belirtmekte midir?		X		X		X	X	X	X			X	
1.5. Kuruluşun gizlilik politikası, toplanmış verinin kullanım amacını		X		X		X	X	X	X			X	

belirtiyor mu?													
1.6. Gizlilik politikası, kişisel bilgilerin üçüncü taraflara açıklanıp açıklanmayacağını belirtmiş mi?		X		X		X	X	X	X			X	
17. Kuruluşun gizlilik politikası, kişisel bilgilerin güvenli bir sunucuda depolanıp depolanmadığını belirtiyor mu?		X		X		X	X	X	X			X	
1.8. Gizlilik politikasıyla ilgili soruları olanlar için belirli bir görevlinin iletişim bilgileri var mı?													

Kaynak: (Orhan, 2022; Bahçekapılı,2021; Alodalı ve Usta, 2018; Öztemel, 2016;) yazarlar tarafından yapılan çalışmalar ve İç Anadolu Bölgesi il belediyelerinden elde edilen veriler doğrultusunda yazar tarafından oluşturulmuştur.

Yukarıdaki tablo incelendiğinde; “Gizlilik ve Güvenlik” ana ölçütünün altındaki 8 kriterin tamamını yerine getiren belediye bulunmamaktadır. Aksaray, Çankırı, Karaman, Nevşehir, Niğde ve Yozgat belediyelerinin “Gizlilik ve Güvenlik” kriteri adına hiçbir hizmeti bulunmamaktadır. Diğer belediyelerin ise sadece “Gizlilik politikasıyla ilgili soruları olanlar için belirli bir görevlinin iletişim bilgilerinin bulunması” kriterini sağlamadıkları görülmektedir.

Genel olarak büyükşehir belediyelerinin güvenlik hizmetine önem verdiği görülmektedir. İl belediyelerinin de bu ölçüte göre gelişmekte olduğu söylenebilir.

3.15.2. Erişebilirlik ve Kullanılabilirlik Ölçütüne İlişkin Bulgular

İç Anadolu Bölgesindeki Büyükşehir Belediyelerinin (Ankara, Konya, Kayseri, Eskişehir) ve İl Belediyelerinin (Sivas, Kırıkkale, Aksaray, Karaman, Kırşehir, Niğde, Nevşehir, Yozgat, Çorum) web sayfaları erişebilirlik ve kullanılabilirlik ölçütü üzerinden değerlendirilmiş ve elde edilen bulgular aşağıda verilmiştir.

Tablo 19. Erişilebilirlik ve Kullanılabilirlik Ölçütü

	Aksaray Belediyesi	Ankara B. Belediyesi	Çankırı Belediyesi	Eskişehir B. Belediyesi	Karaman Belediyesi	Kayseri B. Belediyesi	Kırıkkale Belediyesi	Kırşehir Belediyesi	Konya B. Belediyesi	Nevşehir Belediyesi	Niğde Belediyesi	Sivas Belediyesi	Yozgat Belediyesi
2. Erişilebilirlik ve Kullanılabilirlik													
2.1. Web sayfasına Google üzerinden kolaylıkla erişilebilir mi?	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
2.2. Belediyenin web sayfası Google arama motoruna yazıldığında ilk sırada yer alıyor mu?	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
2.3. Ana sayfada hedef kitlesi belirli linkler mevcut mu? (gençler, yaşlılar, kadınlar, engelliler sosyal yardıma muhtaçlar vs.)		X	X										
2.4. Her sayfada ana sayfa bağlantısı mevcut mu?	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
2.5. Ana sayfada site içi arama seçeneği mevcut mu?	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
2.6. Web sayfası sade ve anlaşılır mı?	X	X	X	X				X		X	X	X	X
2.7. Web sayfası kullanışlı mı?	X	X	X	X	X		X	X		X	X	X	X

Kaynak: (Orhan, 2022; Bahçekapılı,2021; Alodalı ve Usta, 2018; Öztemel, 2016;) yazarlar tarafından yapılan çalışmalar ve İç Anadolu Bölgesi il belediyelerinden elde edilen veriler doğrultusunda yazar tarafından oluşturulmuştur.

Tablodaki “Erişilebilirlik ve Kullanılabilirlik” ana ölçütü altındaki 7 kriterin tamamını sağlayan ve bazılarını sağlayan belediyeler bulunmaktadır. Buna göre tüm belediyelerin Google üzerinden kolaylıkla erişilebilir olduğu ve Google arama motorunda ilk sırada yer aldığı görülmektedir. Tüm belediye web sayfalarında ana sayfa bağlantısı ve site içi arama seçeneğinin bulunduğu görülmektedir. Buna karşın sadece Ankara Büyükşehir Belediyesi’nin ve Çankırı Belediyesinin web sayfasında hedef kitlesi (yaşlı, çocuk, engelli, kadınlar vs.) belirli linkler bulunmaktadır. Karaman, Kırıkkale Belediyesi ve Kayseri, Konya Büyükşehir Belediyesi haricindeki belediyelerin web sayfalarının sade ve anlaşılır olduğu; Kayseri ve Konya Büyükşehir Belediyeleri haricindeki belediye web sayfalarının ise kullanışlı oldukları görülmektedir.

Genel olarak bakıldığında tüm belediye web sayfalarının kolay erişilebilir olduğu görülmektedir. Web sayfalarının görünümüne ve erişilebilirliğine tüm belediyeler önem vermektedir. Bu sayede kullanıcılar istedikleri hizmete daha kolay ulaşabilmektedir. Özellikle Ankara Büyükşehir Belediyesi ve Çankırı Belediyesi diğer belediyelere göre daha fazla hizmet sağlamaktadır.

3.15.3. İçerik Ölçütüne İlişkin Bulgular

İç Anadolu Bölgesindeki Büyükşehir Belediyelerinin (Ankara, Konya, Kayseri, Eskişehir) ve İl Belediyelerinin (Sivas, Kırıkkale, Aksaray, Karaman, Kırşehir, Niğde, Nevşehir, Yozgat, Çorum) web sayfaları içerik ölçütü üzerinden değerlendirilmiş ve elde edilen bulgular aşağıda verilmiştir.

Tablo 20. İçerik Ölçütü

	Aksaray Belediyesi	Ankara B. Belediyesi	Çankırı Belediyesi	Eskişehir B. Belediyesi	Karaman Belediyesi	Kayseri B. Belediyesi	Kırıkkale Belediyesi	Kırşehir Belediyesi	Konya B. Belediyesi	Nevşehir Belediyesi	Niğde Belediyesi	Sivas Belediyesi	Yozgat Belediyesi
3. İçerik													
3.1. Web sayfası, ilgili olabilecek dış bağlantıların (kamu ve özel sektör, STK'lar) linklerinin listesini sağlıyor mu?	X	X	X	X		X				X		X	X
3.2. Web sayfası, daire başkanlıkları, müdürlükler ve birimlerinin veya çalışanlarının iletişim bilgilerini sağlıyor mu? (telefon rehberi veya e-posta adres listesi)		X	X	X	X						X	X	X
3.3. Web sayfası, bir haber akışına sahip mi?	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X
3.4. Web sayfasında fon müziği var mı?								X					
3.5. Web sayfasında ilin panoramik görüntüsü mevcut mu?													
3.6. Web sayfası, bütçe bilgisini sağlıyor mu?	X	X		X		X	X			X	X		X
3.7. Web sayfasında performans programı	X	X		X	X	X	X	X		X	X	X	X

yayınlanıyor mu?													
3.8. Web sayfasında stratejik planlara ulaşmak mümkün mü?	x	x	x	x	x	x	x	x		x	x	x	x
3.9. Web sayfasında hava durumu bilgisi var mı?	x	x						x			x		x
3.10. Web sayfasında faaliyet raporları var mı?	x	x		x	x	x	x	x		x	x	x	x
3.11. Web sayfasında, yürütülen plan ve projeler hakkında bilgilendirmeler mevcut mu?	x	x	x		x	x	x	x			x	x	x
3.12. Web sayfasında Meclis ve Encümen kararları paylaşılıyor mu?	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
3.13. Web sayfasında görme ve işitme engelliler için erişim imkanı var mıdır?				x					x				
3.14. Web sayfasında bir etkinlik takvimi mevcut mu?	x	x	x	x			x		x	x		x	
3.15. Duyurular bölümü var mı?	x	x	x	x	x	x	x		x	x	x	x	x
3.16. Kardeş belediye bilgisi var mı?				x						x			
3.17. Afet yönetimi bilgisi var mı?													
3.18. Mobil uygulaması var mı?	x	x	x	x	x	x		x	x	x		x	
3.19. Mobil uygulamasının web sayfasında tanıtımı yapılıyor mu?			x	x		x	x		x	x		x	
3.20. Web sayfasında e-Belediye linki mevcut mu?	x	x	x		x		x	x	x	x	x	x	x
3.21. e-Belediye linki web sayfasında görülebilir bir yerde mi?	x	x	x					x		x	x	x	x

Kaynak: (Orhan, 2022; Bahçekapılı,2021; Alodalı ve Usta, 2018; Öztemel, 2016;) yazarlar tarafından yapılan çalışmalar ve İç Anadolu Bölgesi il belediyelerinden elde edilen veriler doğrultusunda yazar tarafından oluşturulmuştur.

Tabloda bulunan “İçerik” ana ölçütü altındaki 21 kriterin tamamını sağlayan belediye bulunmamaktadır. Karaman, Kırıkkale, Kırşehir, Niğde Belediyelerinin ve Konya Büyükşehir Belediyesi’nin web sayfasında kamu, özel sektör ve sivil toplum kuruluşları gibi kurumların bağlantı linkleri bulunmamaktadır. Aksaray, Kayseri, Kırıkkale, Kırşehir, Konya ve Nevşehir Belediyelerinin web sayfasında belediye

yöneticilerinin ve çalışanlarının iletişim bilgileri bulunmamaktadır. Nevşehir Belediyesi hariç tüm belediyelerin web sayfasında haber akışı bulunmaktadır. Kırşehir Belediyesi hariç hiçbir belediye web sayfasında fon müziği bulunmamaktadır. Hiçbir belediye web sayfasında ilin panoramik görüntüsü bulunmamaktadır. Çankırı, Karaman, Kırşehir, Konya ve Sivas Belediyeleri web sayfalarında belediye bütçe bilgisine yer vermemiştir. Çankırı Belediyesi ve Konya Büyükşehir Belediyesi web sayfasında belediye performans bilgileri ve faaliyet raporları yer almamaktadır. Konya Büyükşehir Belediyesi haricindeki tüm belediye web sayfalarında stratejik plan bilgilerine ulaşılmaktadır. Aksaray, Ankara, Kırıkkale, Niğde ve Yozgat belediye web sayfalarında ilin hava durumu bilgisi bulunmaktadır. Belediyelerin yürüttükleri plan ve projeler hakkında bilgiler Eskişehir Büyükşehir Belediyesi, Konya Büyükşehir Belediyesi ve Nevşehir Belediyesi haricindeki belediyelerin web sayfasında bulunmaktadır. Meclis ve Encümen kararları tüm belediyelerin web sayfalarında bulunmaktadır. Sadece Eskişehir Büyükşehir Belediyesi ve Konya Büyükşehir Belediyesi web sayfasında görme ve işitme engelliler için erişim imkânı vardır. Karaman, Kırıkkale, Niğde ve Yozgat Belediyeleri web sayfasında etkinlik takvimi bulunmamaktadır. Kırşehir Belediyesi haricindeki belediyelerin web sayfasında duyuru bölümü vardır. Eskişehir Büyükşehir Belediyesi ve Nevşehir Belediye web sayfasında kardeş belediye bilgisi yer almaktadır. Hiçbir belediyenin web sayfasında afet yönetim bilgisi bulunmamaktadır. Kırıkkale, Niğde, Yozgat Belediyeleri haricindeki belediyelerin mobil uygulaması bulunmaktadır. Ancak sadece Eskişehir, Çankırı, Karaman, Kayseri, Konya, Nevşehir ve Sivas Belediyeleri web sayfasında mobil uygulamalarının tanıtımı ve indirme linki bulunmaktadır. Eskişehir Büyükşehir Belediyesi ve Kayseri Büyükşehir Belediyesi haricindeki belediyelerin web sayfasında e-Belediye linki bulunmaktadır. Ancak sadece Kırşehir ve Karaman Belediyesi web sayfasında e-Belediye linki görülebilir yerde bulunmamaktadır.

Web sayfalarındaki bilgilerin ve hizmetlerin güncelliğine tüm belediyeler önem vermektedir. Belediye ile ilgili bilgi ve belgelere kolay bir şekilde ulaşılmakta ve belediyeler bilgi ve belge paylaşımında şeffaf bir şekilde hizmet vermektedir. Ankara Büyükşehir Belediyesi ve Sivas Belediyesi diğer belediyelere göre daha fazla hizmet sunmaktadır.

4.30. Restoran ve yemek hizmetleri hakkında bilgi mevcut mu?		X				X					X		X
4.31. Belediye web sayfasında farklı dil seçenekleri var mı?										X			
4.32. Beyaz masa / mavi masa başvuru imkanı sağlanıyor mu?	X	X	X			X		X	X	X	X	X	
4.33. E-bilgi edinme imkanı sağlanıyor mu?	X		X	X	X	X			X			X	
4.34. E-talep ve e-şikayet formu mevcut mu?	X				X			X	X			X	
4.35. Whatsap hattı var mı?	X								X	X	X	X	X
4.36. Çağrı merkezi var mı?	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Kaynak: (Orhan, 2022; Bahçekapılı,2021; Alodalı ve Usta, 2018; Öztemel, 2016;) yazarlar tarafından yapılan çalışmalar ve İç Anadolu Bölgesi il belediyelerinden elde edilen veriler doğrultusunda yazar tarafından oluşturulmuştur.

“Hizmet Sunumu” ana ölçütü altında bulunan 36 alt kriterin tamamını sağlayan belediye bulunmamaktadır. Ankara Büyükşehir Belediyesi, Kayseri Büyükşehir Belediyesi ve Kırşehir, Sivas Belediyelerinin e-Belediye Bilgi Sistemine dahil olmadıkları görülmektedir. Tüm belediyeler e-Devlet Kapısı üzerinden hizmet sunmaktadır. Buna göre; e-Devlet Kapısı üzerinde Aksaray Belediyesinin 7, Ankara Büyükşehir Belediyesinin 6, Çankırı Belediyesinin 5, Eskişehir Büyükşehir Belediyesinin 3, Karaman Belediyesinin 13, Kayseri Büyükşehir Belediyesinin 6, Kırşehir Belediyesinin 5, Kırıkkale Belediyesinin 5, Konya Büyükşehir Belediyesinin 10, Nevşehir Belediyesinin 5, Niğde Belediyesinin 6, Sivas Belediyesinin 15, Yozgat Belediyesinin 8 hizmet modülü bulunmaktadır. Yalnızca Eskişehir Büyükşehir Belediyesi web sayfası üzerinde iş ilanları ve reklam hizmetleri bulunmaktadır. Tüm belediyelerin web sayfasında borç sorgulama ve fatura ödeme hizmeti sunulmaktadır. Tüm belediyelerin web sayfasında ihale hizmetleri hakkında bilgiler bulunmaktadır. Aksaray, Ankara, Karaman, Kayseri, Konya, Nevşehir ve Sivas Belediyeleri web sayfasında ruhsat işlemleri hakkında hizmet verilmektedir. Yozgat Belediyesi haricindeki tüm belediyeler web sayfalarında emlak rayiç değerleri ve inşaat maliyet bedelleri hakkında bilgiler sunmaktadır. Eskişehir Büyükşehir Belediyesi, Kayseri Büyükşehir Belediyesi ve Yozgat Belediyesi web sayfası üzerinde şikâyet bildirme hizmeti bulunmamaktadır. Tüm belediyelerin sosyal medya adresleri bulunmakta ve kullanıcılar sosyal medya

adresleri üzerinden belediyeye taleplerini iletebilmektedirler. Çankırı, Sivas Belediyesi ve Eskişehir, Kayseri Büyükşehir Belediyesi web sayfasında sıkça sorulan sorular köşesi bulunmaktadır. Hiçbir belediye web sayfasında hizmetler ile ilgili sorulan soruları ve belediye görevlilerinden gelen yanıtları görmek için forum sayfası bulunmamaktadır. Aksaray, Çankırı, Eskişehir, Karaman, Kayseri, Konya ve Sivas Belediyelerinin web sayfasında bilgi edinme formu bulunmaktadır. Aksaray, Çankırı, Karaman, Konya, Niğde, Sivas ve Yozgat Belediyeleri şehrin muhtelif yerlerindeki kameralar ile web sayfasında canlı yayın hizmeti sunmaktadır. Kırıkkale, Nevşehir Belediyeleri ve Konya Büyükşehir Belediyesi şehirdeki otoparklar hakkında bilgi sağlamaktadır. Yalnızca Eskişehir Büyükşehir Belediyesi ve Konya Büyükşehir Belediyesi web sayfalarında hafriyat hizmetleri ile ilgili bilgi sunmaktadır. Yalnızca Ankara Büyükşehir Belediyesi'nin Kioks hizmeti bulunmaktadır. Ankara, Eskişehir, Kayseri Büyükşehir Belediye'leri ve Sivas Belediyesi web sayfalarında hal fiyatları hakkında bilgi sunmaktadır. Aksaray, Yozgat Belediyeleri ve Ankara Büyükşehir Belediyesi haricindeki belediye web sayfalarında mezarlık bilgi sistemi ve vefat edenler hakkında bilgiler bulunmaktadır. Sivas Belediyesi haricindeki belediye web sayfalarında nöbetçi eczane bilgisi bulunmaktadır. Aksaray, Çankırı, Niğde ve Yozgat Belediyeleri haricindeki belediye web sayfalarında otobüs, tramvay gibi toplu ulaşım araçlarına ait ulaşım bilgisi bulunmaktadır. Aksaray, Yozgat Belediyeleri ve Eskişehir Büyükşehir Belediyesi haricindeki belediyelerin web sayfasında kent rehberi hizmeti bulunmaktadır. Ankara Büyükşehir Belediyesi ve Yozgat Belediyesi haricindeki belediye web sayfalarında nikâh başvurusu gibi evlilik işlemleri yapılabilmektedir. Karaman, Kırıkkale, Nevşehir, Niğde ve Yozgat Belediyeleri haricinde olan belediyelerin web sayfasında belediyenin düzenlemiş olduğu kurslar hakkında bilgiler verilmektedir. Tüm belediyelerin web sayfasında şehirde yapılan ya da yapılacak olan sosyal ve kültürel faaliyetler hakkında verilmektedir. Tüm belediyelerin web sayfalarında ildeki gezilecek yerler hakkında genel bilgiler ve görseller bulunmaktadır. Ancak sadece Ankara Büyükşehir Belediyesi, Kayseri Büyükşehir Belediyesi ve Niğde ve Yozgat Belediyeleri ildeki restoran ve yemekler hakkında bilgiler vermektedir. Yalnızca Nevşehir Belediyesi web sayfasında farklı dil seçeneği sunmaktadır. Eskişehir Büyükşehir Belediyesi ve Karaman, Kırıkkale ve Yozgat Belediyeleri haricinde kalan belediyeler mavi masa, beyaz masa gibi hizmetler sunmakta ve web sayfalarından başvuru imkânı

İçin çevrimiçi bir sohbet forumu imkanı sağlanıyor mu?													
5.4. Web sayfasında belirli konularda anketler sunmakta mıdır?								X				X	
5.5. Anket sonuçları sitede sunuluyor mu?													
5.6. Web sayfasında e-dilekçe hizmeti mevcut mu?									X				

Kaynak: (Orhan, 2022; Bahçekapılı,2021; Alodalı ve Usta, 2018; Öztemel, 2016;) yazarlar tarafından yapılan çalışmalar ve İç Anadolu Bölgesi il belediyelerinden elde edilen veriler doğrultusunda yazar tarafından oluşturulmuştur.

Tabloda bulunan “Katılım” ana ölçütü altında bulunan 6 kriterin hepsini sağlayan belediye bulunmamaktadır. Buna göre Ankara Büyükşehir Belediyesi, Konya Büyükşehir Belediyesi ve Çankırı, Niğde, Sivas ve Yozgat Belediyeleri web sayfasında belediye başkanına doğrudan mesaj gönderme, görüş bildirme hizmeti bulunmaktadır. Eskişehir Büyükşehir Belediyesi ve Konya Büyükşehir Belediyesi ile Karaman, Kırşehir, Aksaray, Niğde, Sivas Belediyeleri web sayfası üzerinden istek ve şikâyet gönderebilme imkânı sunulmaktadır. Hiçbir belediye web sayfasında vatandaşların görüşünü almak için forum sayfası hizmeti sunulmak iken; sadece Kırşehir Belediyesi ve Sivas Belediyesi web sayfasında belirli konularda vatandaşın görüşünü almak için anket hizmeti sunulmaktadır. Ancak anket sonuçları yayınlanmamaktadır. Yalnızca Konya Büyükşehir Belediyesi web sayfasında e-dilekçe hizmeti bulunmaktadır.

Büyükşehir ve il belediyelerinin katılım hizmeti konusunda yetersiz olduğu görülmektedir. Vatandaşların belediyelerden beklentileri ve istekleri konusunda daha kaliteli hizmet sunumu için katılım hizmetine önemin artırılması gerekmektedir. Konya Büyükşehir Belediyesi, Kırşehir Belediyesi ve Sivas Belediyesi sayıca diğer belediyelerden daha fazla hizmet sunmaktadır. Katılım hizmetinin artırılması için web sayfalarında forum ve anket hizmetlerinin sunulması gerekmektedir.

DEĞERLENDİRME VE SONUÇ

Yaşadığımız yüzyılda bilgi ve iletişim teknolojilerinde yaşanan gelişmeler hayatımızın her alanında köklü bir değişim gerçekleştirmiştir. Gelişen teknolojinin getirdiği bu değişim ve yenilikler ile merkezi yönetim ve yerel yönetimler sundukları hizmetleri elektronik ortama taşımışlardır. Bunun sonucunda kamu sektöründe e-Devlet kavramı doğmuş ve yerel yönetimde ise e-Belediye kavramı ortaya çıkmıştır. e-Devlet sayesinde vatandaşlar ile devlet arasındaki etkileşim artmakta, hizmetlerin hızlı, etkin ve güvenilir bir şekilde sunulması sağlanmakta, zaman ve mekân olgusuna son verilerek işlemlerin 7/24 ve tek bir portal üzerinden gerçekleştirilebilmektedir. e-Belediye uygulaması ile yerel halkın ihtiyaçlarına daha hızlı bir şekilde cevap verilmekte; ruhsat, izin, imar, cenaze, ulaşım, zabıta, itfaiye, nikâh işlemleri gibi belediye hizmetlerinin daha kolay bir şekilde sunulmasını sağlamaktadır. e-Belediye anlayışı çerçevesinde son zamanlarda tüm belediyeler, sundukları hizmetlerin büyük bir çoğunluğunu belediyenin kurumsal web sayfası üzerinden yerel halka aktarmaktadır. Günümüzde belediye web sayfalarının tanıtım, bilgilendirme, katılım ve etkileşim gibi özellikleri olduğu düşünüldüğünde vatandaşların iş ve işlemlerini kolaylaştırma açısından belediyelerin web sayfasına sahip olması son derece önemli görülmektedir.

2020 yılında bütün dünyaya yayılan ve çok sayıda insanın ölümüne sebep olan Covid-19 salgınından ötürü birçok ülkede yaşanan kısıtlamalar, tüm ülkeleri bilgi ve iletişim teknolojilerinden daha etkin bir şekilde faydalanmaya ve kullanmaya yöneltmiştir. Salgın sebebiyle ülkelerin uygulamış oldukları kısıtlamalar neticesinde insanların evlerinden dışarıya çıkmaları engellenmiş ve bundan dolayı insanlar gündelik ihtiyaçlarını internet sayesinde karşılamışlardır. Bilgisayar, tablet ve cep telefonları sayesinde insanlar kamu kurumlarındaki işlerini internet üzerinden gerçekleştirmişlerdir. Bu durum neticesinde e-Devlet ve e-Belediye uygulamalarının vatandaşlar ve kamu kurumları için ne kadar önemli ve ne kadar gerekli olduğu anlaşılmıştır.

Büyükşehir belediyeleri ile il belediyeleri arasında sosyo-ekonomik farklılıklar bulunmaktadır. Büyükşehir belediyeleri il belediyelerine göre daha gelişmiş durumdadır. Bulgular sonucunda elde edilen verilere göre en çok e-Belediyecilik hizmeti sunan belediyelerin büyükşehir belediyeleri olduğu görülmektedir. Büyükşehir Belediyeleri, web sayfasına erişim sağlayan kullanıcıların

kişisel bilgilerinin gizlilik ve güvenliğine diğer belediyelere göre daha çok önem vermektedir. Büyükşehir Belediyeleri arasında ölçütleri en çok sağlayan belediye Konya Büyükşehir Belediyesi'dir. Ölçütleri en çok sağlayan ve büyükşehir olmayan diğer belediye ise Sivas Belediyesi'dir. Ölçütleri en az sağlayan büyükşehir belediyesi Eskişehir Büyükşehir Belediyesi ve büyükşehir olmayan diğer belediye ise Yozgat Belediyesi'dir. Genel olarak değerlendirildiğinde tüm belediyelerin web sayfaları üzerinden vergi borcu sorgulama ve ödeme, fatura sorgulama ve ödeme, ruhsat işlemleri vs. interaktif işlemler gerçekleştirilmektedir. Belediyelerin web sayfası üzerinden hizmet vermeye başladığı ilk zamanlardan bugüne kadar vatandaşların iş ve işlemlerinin kolaylaşması ve hızlanması, belediyelerin hizmetlerini daha hızlı ve kolay sunması sağlanmıştır. Covid-19 salgın hastalığı insanları oturdukları yerden tüm iş ve işlemlerini gerçekleştirmeye itmiştir. Bunun sonucunda insanlar belediye hizmetlerine bir tık ile ulaşabilmektedir. Tüm belediyelerin vatandaşların belediye yetkililerine ulaşabileceği veya istek ve şikâyetlerini iletebileceği çağrı merkezi hizmeti bulunmaktadır. Günümüzde sosyal medya platformlarının aktif bir şekilde tüm insanlar tarafından kullanılması kamu kurum ve kuruluşlarının da bu platformda yer almasını sağlamıştır. Çalışmamızda tüm belediyelerin sosyal medya adreslerinin olduğu görülmektedir. Bu sayede vatandaşlar belediye ile olan ilişkilerini sosyal medya platformları üzerinden de gerçekleştirebilmektedir. Tüm belediyelerin sosyal medya adreslerini aktif bir şekilde kullanmasıyla vatandaşlar istek ve şikâyetlerini bu yöntem ile de yetkililere iletebilmektedir. 3 tane il belediyesi hariç tüm belediyelerin mobil uygulamaları bulunmaktadır. Mobil uygulama sayesinde web sayfası üzerinden sunulan tüm hizmetlere vatandaşlar cep telefonu ve tablet gibi cihazlardan erişim sağlayabilmektedir. Mobil uygulama hizmeti bulunmayan belediyelerin ise e-Belediye hizmetini daha çok vatandaşa ulaştırabilmesi için mobil uygulama hizmetini bünyesine katması gerekmektedir.

Genel olarak değerlendirildiğinde büyükşehir belediyelerinin web sayfasının e-Belediyecilik uygulaması kapsamında büyükşehir olmayan belediyelere göre daha gelişmiş olduğu, diğer belediyelerinde gelişme aşamasında olduğunu söylemek mümkündür. İl belediyelerinin sosyoekonomik açıdan genel olarak birbirine yakın olduğu dikkate alındığında, web sayfalarındaki hizmet türleri ve sayıları birbirine yakındır. İl belediyelerinin nüfusunu köy ve kırsal kesimlerde yaşayanların oranı

fazla olduğu dikkate alındığında belediyelerin hizmet çeşitliliği az olmaktadır. Ancak gelişen teknoloji her bireye, her haneye, her mecraya ulaştığı için vatandaşların hizmet beklentisi artmaktadır. Bu nedenle il belediyelerinin web sitesi üzerinden sunmuş olduğu hizmetlerin büyükşehir belediyeleri web sitelerinde sunulan hizmetler gibi artırılması gerekmektedir. Büyükşehir belediyelerinin de gelişen teknoloji ve artan insan ihtiyaçları paralelinde hizmetlerinde verimlilik ve etkinlik esas alınarak web sitelerindeki hizmetler dünya ile endeksli bir şekilde güncellenmelidir. Büyükşehir ve il belediyeleri web sayfalarının gelişen teknoloji ve artan insan ihtiyaçları doğrultusunda yetersiz olduğu söylenebilir. Bu nedenle “İç Anadolu Bölgesi’nde bulunan Ankara, Konya, Kayseri, Eskişehir Büyükşehir Belediyeleri ve Sivas, Kırıkkale, Aksaray, Karaman, Kırşehir, Niğde, Nevşehir, Yozgat, Çorum İl Belediyeleri web sayfaları, e-Belediye noktasında yeterli seviyededir” hipotezi çalışmamızda doğrulanmamıştır. Belediyelerin yetersizlikleri giderebilmesi için aşağıda bazı önerilerde bulunulacaktır.

İnsanların iş ve işlemlerini kolaylaştıran e-Belediyecilik uygulamasının belediye sınırları içerisinde yaşayan her kesimden insana ulaştırılmalıdır. Belediyelerin özellikle engelli vatandaşların web sayfalarına erişimini kolaylaştırarak sesli metin özellikleri sunmalıdır. Farklı dillerin konuşulduğu yerlerdeki insanların ve turistik yerlerde yabancı turistlerin de e-Belediyecilik hizmetinden faydalanabilmesi için web sayfasına farklı dil seçenekleri eklenmelidir.

Web sayfalarının kullanılabilirliği ve erişimi daha da kolaylaştırılmalı ve bunun için web sayfası içerisinde gelişmiş arama seçeneği sunularak kullanıcıların ihtiyacı olan hizmete daha hızlı ve rahat erişimini sağlanmalıdır.

Belediyeler tarafından devam eden ya da tamamlanan projeler ve vatandaşlar için önemli olan bilgilendirmelerin daha dikkat çekici görsel ve sesli içerikler ile hazırlanarak web sayfasının çekiciliği artırılmalıdır.

Heyelan, çığ, sel gibi doğal afetlerin çokça yaşandığı ülkemizde insanların bu tür doğa olaylarına daha hazırlıklı olabilmesi ve zararların en aza indirilebilmesi için risk yönetimi ve toplanma alanları gibi afet yönetim bilgileri web sayfalarında sunulmalıdır.

Yerel yönetimler ve merkezi yönetim tarafından vatandaşlara e-Devlet ve e-Belediyecilik uygulamaları hakkında gerekli tanıtımların ve bilgilendirmelerin yapılarak kullanıcı sayılarının artırılması gerekmektedir.

e-Belediyecilik uygulamalarının belirli bir standarda bağlanarak tüm belediyeler tarafından sunulması sağlanmalıdır. İçişleri Bakanlığı tarafından hayata geçirilen e-Belediye Bilgi Sistemi'ne tüm belediyelerin dahil edilmesi ve oluşturulan hizmet modüllerinin tüm belediyeler tarafından kullanılması sağlanmalıdır.

e-Belediyecilik uygulamasının geliştirilmesi için gerekli teknik personel istihdam edilmeli ve belediye personeline gerekli eğitimlerin verilerek vatandaşların ihtiyaçlarının daha iyi anlaşılması sağlanmalıdır.

Vatandaşların e-Belediyecilik uygulamalarına ilgi göstermesi ve belediyelerin gecikmiş alacaklarının tahsilâtına katkı sağlaması için belediyeler, internet üzerinden fatura ve vergi ödemelerinde vatandaşlara indirim, taksitle ödeme veya yapılandırma gibi imkânlar sunmalıdır.

Vatandaşların ihtiyaçlarını, beklentilerini, şikâyetlerini ve belediyenin zayıf yönlerini belirlemek için belediyeler web sayfalarında belirli aralıklarla anketler yapmalı ve forum sayfası oluşturmalıdır. Bu sayede belediyeler hizmetlerini daha etkin ve verimli sunarak vatandaşların yönetim faaliyetlerine katılım olgusu daha da güçlendirilecektir.

e-Devlet ve e-Belediye uygulamalarının bürokrasiyi azaltması, işlem maliyetlerini düşürmesi ve zamana ve mekâna bağlı kalmadan 7/24 işlem yapılabilmesi sayesinde vatandaşların yerel yönetimlere ve merkezi yönetime karşı bakış açısı değişmektedir. Belediyelerin hizmetlerini web sayfası üzerinden sunmasıyla vatandaşlar belediye binasına gitmeden, tek tıkla işlemlerini gerçekleştirebilmektedirler. Ancak daha kaliteli bir hizmet sunumu için yukarıda saymış olduğumuz yetersizliklerin giderilmesi gerekmektedir. Web sayfalarındaki yetersizliklerin giderilmesiyle kaliteli hizmet sunulduğu, vatandaş beklentilerinin karşılandığı, katılımın artırıldığı, demokratik, şeffaf ve güvenilir bir yönetime kavuşulmuş olacaktır.

Teknolojinin gün geçtikçe gelişmesiyle dinamik bir yapıya sahip olan e-Belediyecilik hizmetleri de gün geçtikçe gelişmekte ve artmaktadır. Dünyada "Metaverse" teknolojisi kullanılmaya başlanmıştır. Bu teknolojiyi ülkeler ve ülkedeki belediyeler de bünyelerine kazandırmaya başlamıştır. Bu süreçte ilki başaran şehir Güney Kore'nin Seul şehridir. "Metaverse Seul" projesiyle birçok belediye hizmeti bu teknoloji ile sürdürülmektedir. Ülkemizde ise Ankara Büyükşehir Belediyesi başta olmak üzere birçok belediye bu teknolojiyi kullanmak

için adım atmıştır. Ülkemizde birçok belediye Metaverse teknolojisi ile sanal toplantılar yapmaktadır. Gelişen Metaverse teknolojisi e-Belediyecilik hizmete farklı bir yelpaze tutmaktadır. Büyükşehir belediyelerinin diğer belediyelere göre daha fazla imkâna sahip olduğundan dolayı büyükşehir olmayan belediyelerin e-Belediyecilik açısından gerekli olan tüm imkânlar sağlanmalıdır.

KAYNAKÇA

- Acılar, A. (2012). “Küçük Şehir Belediyelerinde Web Sitesi ve e-Belediye Kullanımı: Bilecik Belediyesi Örneği”, DPUJSS NUMBER 32, VOL. I, APRIL 2012
- Afacan B. (2019). “İnternet Ekonomisi Kapsamında -E Belediyecilik: Çorum Belediyesi Örneği” Aydın Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İktisat Anabilim Dalı,2019, Yüksek Lisans, Aydın.
- Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı (2022).
https://aile.gov.tr/media/89041/yasli_nufus_istatistik_bulteni.pdf (erişim tarihi 09.05.2022)
- Akdemir, N. (2008). “e-Devlet Uygulamaları Kapsamında Vedop Projesi Eğirdir Vergi Dairesinde E-Vdo Uygulamasının İncelenmesi” 15.03.2022 tarihinde <https://acikbilim.yok.gov.tr/handle/20.500.12812/613516> adresten erişildi
- Akdoğan, K. (2004). Kent Bilgi Sistemi ve e-Belediyecilik: Bağcılar Belediyesi Örneği, Sakarya Üniversitesi, Yüksek Lisans Tezi, Sakarya.
- Akman, İ., Yazıcı, A., Mishra, A., Ve Arifoğlu, A. (2005). E-Government: A global view and an empirical evaluation of some attributes of citizens. Government Information Quarterly, 22(2), 239-257.
- Aksaray İl Kültür Turizm Müdürlüğü (2022). <https://aksaray.ktb.gov.tr/TR-63607/tarihce.html> (erişim tarihi 09.05.2022)
- Aksaray Valiliği (2022). <http://www.aksaray.gov.tr/aksaray-tanitim> (erişim tarihi 09.05.2022)
- Aktel, M. (2009). "İl Belediye Web Sitelerinin İşlevselliği Üzerine Bir Araştırma", Süleyman Demirel Üniversitesi İİBF Dergisi, 14(2), 223-240.
- Alodalı, M. F. B ve Usta, S. (2018). “Yerel Yönetimlerde Şeffaflık Aracı Olarak E-Belediyecilik Uygulamaları: İç Anadolu Bölgesi İl Belediyeleri Üzerine Karşılaştırmalı Bir İnceleme”. Alanya 1. Uluslararası Yerel Yönetimler Sempozyumu Bildiriler Kitabı ss. 1217-1225
- Alodalı, M. F. B. ve diğerleri (2012). “Yerel Yönetimlerde e-Belediyecilik Uygulamaları: Akdeniz Bölgesi Örneği”, Manas Sosyal Araştırmalar Dergisi, Cilt.1, Sayı.2, 2012, s.88. 25.03.2022 tarihinde <https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/576815> adresinden erişildi.

- Alodalı, M. F. B. , Usta, S., ve Halis, M. (2010). “Türkiye’de Yerel Yönetimlerde E-Belediyecilik Uygulamaları ve İl Belediyelerinin Karşılaştırmalı Analizi”. Manas Sosyal Araştırmalar Dergisi Cilt: 1 Sayı: 1 2012 19.03.2022 tarihinde <https://dergipark.org.tr/tr/pub/mjss/issue/40475/484883> sayfasından erişildi.
- Altın, E. (2008). “Türkiye’de Elektronik İmza ve Elektronik Devlet Uygulamaları: Elektronik Belge Yönetimi Açısından Bir Değerlendirme Denemesi”. Türk Kütüphaneciliği, 22(3), 279–295.
- Ankara Valiliği (2022). <http://ankara.gov.tr/ilcelerimiz> ; <http://ankara.gov.tr/tarihce> (Erişim Tarihi: 13.05.2022)
- Ankara Kültür ve Turizm İl Müdürlüğü (2022). https://ankara.ktb.gov.tr/Eklenti/43624,ankara-kitapcigiturkcepdf.pdf?0&_tag1=8D9CECA10330332A56B194A8C8104307D35D81FE (erişim tarihi: 13.05.2022)
- Ankara Büyükşehir Belediyesi (2022). <https://www.ankara.bel.tr/kurumsal/tarihce> (Erişim Tarihi: 13.05.2022)
- Arslan, M., Akıncı, S. K. ve Karapınar, P. B. (2007). “E-İş, EDevlet, E-Tik”. Ankara: Siyasal Kitapevi.
- Ateş, H. (2003). “e-Devletin Kurumsal Temelleri: Eleştirel Bir Yaklaşım”, Kamu Yönetiminde Kalite 3. Ulusal Kongresi, TODAİE yayın no: 319, Ankara, ss. 481-500.
- Aydın, E. (2019). “e-Belediye ve Belediye Mali Yönetimine Etkisi: Canik Belediyesi”, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Yönetimi Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- Bahçekapılı, T.T. (2021). “e-Belediye ve e-Demokrasi: Ordu, Samsun ve Trabzon Büyükşehir Belediye Web Sayfalarının Karşılaştırmalı Olarak İncelenmesi”. Yüksek Lisans Tezi, Gümüşhane Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Gümüşhane.
- Bakır, B. Ö. (2019). “Türkiye’de Çevre Hizmetleri ve e-Belediye İlişkisi: Elâzığ Belediyesi Örneği”. Yüksek Lisans Tezi, Fırat Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, Elazığ.
- Baştürk, G. (2021). “Yerel Yönetimlerde e-Devlet / e-Belediyecilik Uygulamaları: Ankara Ve Londra Örneği”. Yüksek Lisans Tezi, Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Ankara.

- Bensghir, T. K. (2000). "Web'deki Belediyelerimiz: Ankara Büyükşehir Belediyesi" *Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi*, 9, 76-90. <https://docplayer.biz.tr/2646393-Web-deki-belediyelerimiz-ankara-buyuksehir-belediyesi.html> adresinden 04.05.2022 tarihinde erişildi.
- Bensghir, T. K. ve Akay, A. (2006). "Bir Kamu Politika Aracı Olarak Coğrafi Bilgi Sistemleri (CBS): Türkiye'de Belediyelerin CBS Uygulamalarının Değerlendirilmesi", *Çağdaş Yerel Yönetimler*, 15(1): 31-46. 19.03.2022 tarihinde https://www.researchgate.net/profile/Turksel-Bensghir/publication/328917340_Kamu-PolitikaAraci-CBS/links/5beb314e4585150b2bb4ddaf/Kamu-PolitikaAraci-CBS.pdf adresinden erişildi.
- Bilen M., Şanver C. (2002). "Genişleyen devletin bunalımı ve e-Devlet" 1. Ulusal bilgi, ekonomi ve yönetim kongresi, Kocaeli.
- Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu (2022). <https://www.btk.gov.tr/yillik-il-istatistikleri> , <https://internet.btk.gov.tr/internetin-getirdigi-firsat-ve-faydalar> (Erişim Tarihi (09.05.2022)).
- Bilgi Toplumu, B. (2020). "E-Dönüşüm Türkiye". T.C. Cumhurbaşkanlığı Strateji ve Bütçe Başkanlığı. 13.03.2022 tarihinde <http://www.bilgitoplumu.gov.tr/bilgi-toplumu/e-donusum-projesi/> adresinden erişildi.
- Candemir, A. ve Savaşçı Kazançoğlu, İ. (2009). "e-Belediye Çerçevesinde Ege Bölgesi Kıyı Belediyelerinin Web Sitelerinin İçerik Analizi Yöntemiyle Değerlendirilmesi", s.196-214, Uluslararası 7. Bilgi Ekonomi ve Yönetim Kongresi Bildiriler Kitabı, 30 Ekim - 1 Kasım 2009, Yalova.
- Cenikli, E. ve Sahin, D. (2013). Türk Gelir İdaresinde Otomasyon Projeleri. *Journal of Internet Applications and Management*, 4(1), 37–52. doi:10.5505/iuyd.2013.98608
- Coğrafya Dünyası (2022). [https://www.cografya.gen.tr/tr/konya/tarihce.html#:~:text=1867'de%20b%C3%BCy%C3%BCk%20bir%20yang%C4%B1n,te%20il%20\(vilayet\)%20olmu%C5%9Ftur.](https://www.cografya.gen.tr/tr/konya/tarihce.html#:~:text=1867'de%20b%C3%BCy%C3%BCk%20bir%20yang%C4%B1n,te%20il%20(vilayet)%20olmu%C5%9Ftur.) (Erişim Tarihi:15.05.2022)

- Çakır, C. (2010). “Hemşehrilerin e-Belediye Uygulamalarına Bakış Açısı ve Farkındalığı: İzmir Büyükşehir Belediyesi Örneği”, Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi, Isparta, 2010.
- Çankırı Belediyesi (2022). <https://www.cankiri.bel.tr/> (Erişim Tarihi: 14. 05. 2022)
- Çankırı İl Tarım ve Orman Müdürlüğü (2022).
<https://cankiri.tarimorman.gov.tr/Link/38/Cankiri-> Hakkında (erişim Tarihi: 14.05.2022)
- Çankırı İl Jandarma Komutanlığı (2022).
<https://cankiri.jandarma.gov.tr/tarihcemiz#:~:text=1922%20y%C4%B1%C4%B1nda%20İlgaz%20nahiyesi%20il%C3%A7e,%C3%87ank%C4%B1r%C4%B1%20Obu%20tarihte%20il%20olmu%C5%9Ftur.> (Erişim Tarihi: 14.05.2022)
- Çankırı Ticaret ve Sanayi Odası (2022).
<http://www.catso.org.tr/%C3%87ank%C4%B1r%C4%B1/%C3%87ank%C4%B1r%C4%B1Tarihçe%C3%A7e/tabid/15120/Default.aspx> (Erişim Tarihi: 14.05.2022)
- Çankırı Valiliği (2022). <http://www.cankiri.gov.tr/ilcelerimiz> (Erişim Tarihi: 14.05.2022)
- Çarıkçı, O. (2010). “Türkiye’de e-Devlet Uygulamaları Üzerine Bir Araştırma”. Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, (12), 95–122.
- Çobanoğulları, G. (2013). “Türkiye’deki e-Belediye Uygulamalarının Etkileri: Trabzon Örneği”. Yüksek Lisans, Karadeniz Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Maliye Anabilim Dalı, Trabzon.
- Çobanoğulları, G (2013). "Ege Bölgesi İl ve İlçe Belediyeleri e-Belediye Uygulamalarının Karşılaştırılmalı Analizi", Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi, 5(1), 231-246
- Çoruh, M. (2009). “Kent Bilişim Sistemi ve e-Belediye”, Akademik Bilisim’09 - XI. Akademik Bilişim Konferansı Bildirileri 11-13 Şubat 2009 Harran Üniversitesi, Şanlıurfa. 19.03.2022 tarihinde https://ab.org.tr/ab09/kitap/coruh_AB09.pdf adresinden erişildi
- Demirel, D. (2006). “e-Devlet ve Dünya Örnekleri”, Sayıştay Dergisi, Sayı.61, 2006

- Demirhan, Y. ve Türkoğlu, İ. (2014). “Türkiye’de e-Devlet Uygulamalarının Bazı Yönetim Süreçlerine Etkisinin Örnek Projeler Bağlamında Değerlendirilmesi”. Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi, 22(10), 235-256. 15.03.2022 tarihinde <https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/1145897> adresinden erişildi.
- Devadoss, P.R.; Pan, S.And Huang. J.; (2002). “Structurational Analysis of E-Government Initiatives: A Case Study of SCO”, Decision Support Systems, 34 (3), pp. 253–269.
- Devlet Planlama Teşkilatı Müsteşarlığı (2005). e-Devlet Proje ve Uygulamaları. Ankara
- Devlet Planlama Teşkilatı (2011). Bilgi Toplumu İstatistikleri, Ankara.
- DPT, K. T. K. B. (2002). “e-Devlet’e Geçiş Sürecinde Kamu-net Çalışmaları”. <http://www.bilgitoplumu.gov.tr/yayinlar/> adresinden 03.04.2022 tarihinde erişildi.
- Durna, U. ve Özel, M. (2008). “Bilgi Çağında Bir Yönetimsel Dönüşüm Yaklaşımı: E-(Yerel) Yönetim”. Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi. 5 (10), 1-32.
- Dut, M. (2021). “Türkiye’ De e-Belediyecilik Uygulamaları Ekseninde Belediye Vatandaş İlişkisi: Adana Büyükşehir Belediyesi”. Yüksek Lisans Tezi, Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Karaman.
- e-Belediye Bilgi Sistemi (2022). <https://www.belediye.gov.tr/e-belediye-bilgi-sistemi-projesi> <https://www.belediye.gov.tr/moduller-> (Erişim Tarihi: 10.06.2022)
- e-Devlet Kapısı (2022). <https://www.turkiye.gov.tr/bilgilendirme?konu=siteHakkinda> (Erişim tarihi 13.03.2022)
- e-Devlet Kapısı (2022). <https://www.turkiye.gov.tr/cok-kullanilan-hizmetler> (Erişim tarihi 13.03.2022)
- e-Devlet Kapısı (2022). <https://www.turkiye.gov.tr/arama?aranan=aksaray+belediyesi> (Erişim Tarihi: 15.06.2022)
- Emniyet Genel Müdürlüğü (2022). <https://www.egm.gov.tr/bilgiteknojilerivehaberlesme/projeler/> erişim tarihi 15.03.2022

- Emrah E. (2014). “e-Devlet Uygulamaları Açısından Türkiye İncelemesi ve Bir Model Önerisi”, Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi, Cilt: 7 Sayı: 33, 2014, s.737
- Erdal, M. (2002). “Elektronik Belediye Kavramı ve İstanbul Büyükşehir Belediyesi Uygulaması”. 1. Bilgi ve Ekonomi Kongresi Bildiriler Kitabı (s. 165-180). İzmit: Kocaeli Üniversitesi.
- Erdoğan, O. (2019). “Yerel Yönetimlerde e-Belediye Uygulamaları: İçişleri Bakanlığı e-Belediye Bilgi Sistemi”, Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi Y.2019, C.24, S.3, s.551-566.
- Eskişehir Büyükşehir Belediyesi (2022).
https://www.eskisehir.bel.tr/sayfalar.php?sayfalar_id=19 (Erişim Tarihi: 14.05.2022)
- Eskişehir Kültür ve Turizm İl Müdürlüğü (2022). <https://eskisehir.ktb.gov.tr/TR-70841/cografya-yapisi.html#:~:text=Eski%C5%9Fehir%20ili%2C%20g%C3%BCneyden%20Afyonkarahisar'%C4%B1n,ve%20K%C3%BCtahya%20ile%20%C3%A7evrenlenmi%C5%9F%20durumdad%C4%B1r.> (Erişim Tarihi: 14.05.2022)
- Eskişehir Valiliği (2022).
<http://eskisehir.gov.tr/tarihce> , <http://www.eskisehir.gov.tr/ilcelerimiz>
 (Erişim Tarihi: 14.05.2022)
- Evans, D., Ve Yen, D. C. (2005). “E-government: An analysis for implementation: Framework for understanding cultural and social impact”. Government Information Quarterly, 22(3), 354–373.
- Fang, Z. (2002). “E-Government in Digital Era: Concept, Practice and Development”, International Journal of the Computer, the Internet and Management, 10 (2), pp. 1–22.
- Ferguson, K. (2000). World information flows and the impact of new technology: is there a need for international communication policy and regulation?, Social dimensions of information technology: issues for the new millennium, Idea Group Publishing, Hershey, PA

- Genco, M. İ. (2010). “Türkiye’de Yerel Yönetimlerde e-Belediyecilik Uygulamaları ve Gelişim Süreci”. Yüksek Lisans Tezi, Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Kamu Yönetimi Ana Bilim Dalı, Hatay.
- Gül, A. L. (2002). “Elektronik devlet ve Türkiye için Öneriler”. Başbakanlık Devlet Planlama Müsteşarlığı, Uzmanlık tezi, Ankara.
- Güler, A. B. (2001). “ Yerel Yönetimler Ve İnternet ”, “ inet- tr ” 2001, VII. Türkiye’de İnternet Konferansı, 1- 3 Kasım 2001, <http://inet-tr.org.tr/inetconf7/oturumlar/> adresinden 05.05.2022 tarihinde erişildi.
- Gümüşçü, Osman; Ünal, Tahsin; Polat, Bayram (2004). “Karaman Tarihi ve Kültürü”. Karaman Valiliği Kültür ve Turizm İl Müdürlüğü Yayınları.
- Heeks, R. (2001). Understanding e-Governance for Development, i-Government Working Papers, https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3540058 (Erişim Tarihi: 12.04.2022)
- Henden R. ve Henden B. (2005). “Yerel Yönetimlerin Hizmet Sunumlarındaki Değişim ve e-Belediyecilik”. Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi. Cilt 4 Sayı 14. 19.03.2022 tarihinde <https://app.trdizin.gov.tr/makale/TIRnM01UTXo/yerel-yonetimlerin-hizmet-sunumlarindaki-degisim-ve-e-belediyecilik> adresinden erişildi
- Henden, H. B. (2005). “Katılımcı Yerel Yönetim Anlayışında e-Belediyeciliğin Yeri ve Önemi”, Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi 1. sayı, sayfa sayısı. 1-13
- Huang, Z. ve Bwoma, P. (2003). “An Overview Of Critical Issues Of E-Government” , Central Michigan University, Issues of Information Systems. 4.
- İçişleri Bakanlığı (2022). <https://www.e-icisleri.gov.tr/Anasayfa/MulkiIdariBolumleri.aspx> (erişim tarihi 23.02.2022)
- İnce N. M. (2001). “Elektronik devlet: kamu hizmetlerinin sunulmasında yeni imkanlar”, DPT, Mayıs 2001
- Kabakuş, A. K. (2010). “Türkiye'deki Belediye İnternet Sitelerinin Nicelik ve Nitelik Bakımından İncelenmesi”, Yüksek Lisans Tezi, Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Erzurum.

- Kabakuş, A. K. (2014). "Türkiye'deki Büyükşehirlerin İlçe Belediyelerine Göre E-Belediye Hizmetlerinde Etkinliğinin Veri Zarflama Analizi ile Ölçülmesi", Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 18(3), 307-324.
- Kalkınma Bakanlığı (2014). 2014-2018 bilgi toplumu stratejisi ve eylem planı-taslak, Ankara: Kalkınma Bakanlığı.
- Karagülmez, A. (2010). "Elektronik Devlet Kavramı". Türkiye Adalet Akademisi Dergisi (TAAD), Temmuz 2010, Yıl:1, Sayı:2
- Karaman Belediyesi (2022). <https://www.karaman.bel.tr/tarihce> (Erişim Tarihi: 14.05.2022)
- Karaman Kültür ve Turizm İl Müdürlüğü (2022). <https://karaman.ktb.gov.tr/TR-129637/karaman.html> (Erişim Tarihi: 14.05.2022)
- Karaman Ticaret Borsası (2022). <https://www.karamantb.org.tr/index.php?id=karaman> (Erişim Tarihi: 14.05.2022)
- Karaman Valiliği (2022). <http://www.karaman.gov.tr/ilcelerimiz> (Erişim Tarihi: 14.05.2022)
- Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi (2022). <https://kmu.edu.tr/dib/sayfa/2919/sehirde-yasam/cografik-konum/tr> (Erişim Tarihi: 14.05.2022)
- Karataş, S. (2014). İstanbul Aydın Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Siyaset Bilimi Ve Uluslararası İlişkiler Anabilim Dalı, e-Devlet Ve Yerel Yönetimler: e-Belediye Uygulamaları, Yüksek Lisans Tezi,
- Kayseri Büyükşehir Belediyesi (2022). <https://www.kayseri.bel.tr/belediye-tarihcesi> (Erişim Tarihi: 15.05.2022)
- Kayseri Kültür ve Turizm İl Müdürlüğü (2022). <https://kayseri.ktb.gov.tr/TR-54965/tarihce.html> (Erişim Tarihi: 15.05.2022)
- Kayseri Valiliği (2022), <http://www.kayseri.gov.tr/kayseri-tarihi> , <http://www.kayseri.gov.tr/ilcelerimiz> (Erişim Tarihi: 15.05.2022)
- Kayseri Valiliği Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği İl Müdürlüğü (2022). <https://kayseri.csb.gov.tr/> (Erişim Tarihi: 15.05.2022)
- Kıraç, S. (2019). "Kamu Hizmetlerinde Dönüşüm Ve e-Belediye Uygulamaları: Elazığ İlçe Web Siteleri Üzerinde Bir İnceleme", Necmettin Erbakan Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Konya.

- Kırçova; İ. (2003). “e-Devlet uygulamaları ve ekonomiye etkileri, İstanbul ticaret odası yayınları. 12.04.2022 tarihinde <https://docplayer.biz.tr/5721713-E-devlet-uygulamalari-ve-ekonomiye-etkileri.html> adresinden erişildi.
- Kırıkkale Valiliği (2022). <http://www.kirikkale.gov.tr/tarihce> <http://www.kirikkale.gov.tr/ilcelerimiz> (Erişim Tarihi: 15.05.2022)
- Kırşehir Kültür ve Turizm İl Müdürlüğü (2022). <https://kirsehir.ktb.gov.tr/TR-64749/tarihce.html> (Erişim Tarihi: 15.05.2022)
- Kırşehir Ticaret ve Sanayi Odası (2022). <https://kirsehirtso.org.tr/sehir-tarihi/> (Erişim Tarihi: 15.05.2022)
- Kırşehir Valiliği (2022). <http://www.kirsehir.gov.tr/tarih> , <http://www.kirsehir.gov.tr/ilcelerimiz> (Erişim Tarihi: 15.05.2022)
- Kocaman, Ö. F. (2006). Belediyelerde Halkla İlişkiler ve İstanbul Büyükşehir Belediyesi Örneği, Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Konya Büyükşehir Belediyesi (2022). www.konya.bel.tr/engelli/makale/gelisim.php (Erişim Tarihi: 15.05.2022)
- Konya Kültür ve Turizm İl Müdürlüğü (2022). https://www.konyakultur.gov.tr/index.php?route=pages/pages&page_id=1 (Erişim Tarihi: 15.05.2022)
- Konya Valiliği (2022). <http://www.konya.gov.tr/ilcelerimiz> (Erişim Tarihi: 15.05.2022)
- Kuran, N. H. (2005). Türkiye için e-Devlet modeli: analiz ve model önerisi, İstanbul, İstanbul Bilgi Üniversitesi Yayınları.
- Küçükergüler, K. (2013). “Türkiye’de e-Devlet Çalışmaları: Rize ve İlçe Belediyelerinin e-Belediye Hizmetleri Üzerine Bir Araştırma”. Yüksek Lisans Tezi, Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, Erzurum.
- Layne, K. and LEE J.; (2001). “Developing Fully Functional EGovernment: A Four Stage Model”, Government Information Quarterly, 18 (2), pp. 122–136.
- Mecek, M. (2017). "e-Belediyecilik, Halkla İlişkiler, Bilgi Edinme, Şeffaflık, vb. Unsurlar Açısından Belediye Web Sayfalarının Kullanılması ve Etkinlik

- Analizi: Bolvadin Belediyesi Örneği", Uluslararası Bolvadin Sempozyumu Bildiriler Kitabı (baskıda), 13-15 Ekim 2017, Bolvadin (Afyonkarahisar).
- Melitski, J. ve Holzer, M. (2007). "Assessing Digital Government at the Local Level Worldwide: An Analysis of Municipal Web Sites throughout the World", Donald F. Norris, Current Issues and Trends in E-Government Research, Cybertech Publishing, Hershey, 2007, s.1.
- Mernis (2022). Merkezi Nüfus İdari Sistemi. 13.03.2022 tarihinde <https://www.nvi.gov.tr/genel-olarak-mernis> adresinden erişildi.
- Montagna, J. M. (2005). "A Framework For The Assessment And Analysis Of Electronic Government Proposals", Electronic Commerce Research An Applications, Volume 4, Issue. 3, Ss. 204-219.
- Moon, M. J. (2002). "The Evolution Of E-Government Among Municipalities: Rhetoric Or Reality?", Public Administratin Review July/August, Volume 62, No 4, Ss 424-433
- Ndou, V. (2004). "E-Government for Developing Countries: Opportunities and Challenges", The Electronic Journal on Information Systems in Developing Countries, 18(1), pp. 1–24.
- Negiz, N. ve Saraçbaşı, Y. (2012). "Demokratik Yönetişim Sağlanmasında E-Belediye ve Uygulamaları: Akdeniz Bölgesi Örneği", The Journal of Knowledge Economy and Knowledge Management, 7, 42-52.
- Nevşehir Çevre, şehircilik ve İklim Değişikliği İl Müdürlüğü (2022). <https://nevsehir.csb.gov.tr/nevsharp351-ehirin-tarihi-i-1359> (erişim tarihi: 10.05.2022)
- Nevşehir Ticaret Borsası (2022). <http://www.ntb.org.tr/tr/sayfa/nevsehir-tarihcesi-72> (erişim tarihi: 10.05.2022)
- Nevşehir Valiliği (2022). <http://www.nevsehir.gov.tr/tarihce#:~:text=%C4%B0lin%20ad%C4%B1%201725%20tarihinde%20Nev%C5%9Fehir,1954%20tarihinde%20%C4%B0l%20stat%C3%BCs%C3%BCne%20kavu%C5%9Fmu%C5%9Ftur.> (erişim tarihi: 10.05.2022)
- Niğde Kültür ve Turizm İl Müdürlüğü (2022). <https://nigde.ktb.gov.tr/TR-214997/nigde-il-haritasi.html> (Erişim Tarihi: 16.06.2022)

- Nevşehir İl Özel İdaresi (2022). <http://www.nevsehirozeliidare.gov.tr/yoremizitanialim> (erişim tarihi: 10.05.2022)
- Niğde Valiliği (2022). <http://www.nigde.gov.tr/tarihce1>
<http://www.nigde.gov.tr/ilcelerimiz> (Erişim Tarihi: 16.06.2022)
- Orhan, T. (2022). “Türkiye’de e-Belediyecilik: Doğu Anadolu Bölgesindeki İl ve İlçe Belediyelerinin e-Belediyecilik Açısından Analizi”. Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Elazığ.
- Öz, E. ve Bozdoğan, D. (2012). “Türk vergi sisteminde e-maliye uygulamaları”, Süleyman Demirel Üniversitesi İİBF Dergisi, 17(2), 67-92.
- Özkara, N. (2010). “e-Belediye: TARSUS Örneği”. Mersin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Kamu Yönetimi Anabilim Dalı, Yüksek Lisans, Mersin.
- Öztemel, Z. (2016). “Halkla İlişkiler Faaliyetlerinde Yeni İletişim Teknolojilerinin Kullanımı: Büyükşehir Belediyeleri Üzerine Bir Araştırma, Yüksek Lisans Tezi, Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Erzurum.
- Özüpek, M. N. (2010). "Belediyelerin Halkla İlişkiler Çalışmalarında İnternet Kullanımı: Büyükşehir Belediyeleri Web Siteleri Üzerine Uygulamalı Bir Çalışma", Selçuk İletişim Dergisi, 6(3), 196-205.
- Parlak, A. (2005). İnternet ve Türkiye’de İnternetin Gelişimi, Bitirme Tezi, Fırat Üniversitesi Mühendislik Fakültesi Elektrik-Elektronik Bölümü, Elazığ.
- Pektaş. E. K. (2011). “Belediye Hizmetlerinde Bilgi-İletişim Teknolojilerinin Kullanımı ve e-Belediye Uygulamalarındaki Son Gelişmeler: Bir Literatür Taraması”. Sosyal Bilimler Dergisi, Cilt 13 Sayı 1.Haziran-2011
- Polat, R. K. (2006). e-Belediyecilik Kılavuzu Yerel Yönetim Vatandaş Etkileşimi, İstanbul: TASAM Yayınları. https://tasam.org/tr-TR/Icerik/4148/e-belediyecilik_kilavuzu_yerel_yonetim_vatandas_etkilesimi_raporu (Erişim Tarihi: 19.03.2022)
- Sagsan, M. (2001). “e-Devlet Toplumların Yeni Umut Işığı Mı?”. Stratejik Analiz Dergisi, 2(19):99-104.
https://www.academia.edu/1175239/E_Devlet_Toplumlar%C4%B1n_Yeni_Umut_I%C5%9F%C4%B1%C4%9F%C4%B1_m%C4%B1 adresinden 11.04.2022 tarihinde erişildi.

- Seferoğlu, S.S., Çelen, F.K., ve Çelik, A. (2011). “Türkiye’de e-Devlet Uygulamaları: Sorunlar ve Çözüm Önerileri Üstüne Bir Analiz”. Türkiye’de E-Öğrenme: Gelişmeler ve Uygulamalar 2, Bölüm 19, Eskişehir: Anadolu Üniversitesi. <http://dergipark.org.tr/tr/pub/tk/issue/48932/624221> adresinden 14.03.2022 tarihinde erişildi.
- Seifert, W. (2003). A Primer on E-Government: Sectors, Stages, Opportunities, and Challenges of Online Governance. Congressional Research Service: The Library of Congress.
- Sejdini, I. (2010). "E-Government Implementation In Albania, As A Tool To Increase Citizens'participation And Benefits". International Journal of eBusiness and eGovernment Studies 2 / 2 (Aralık 2010): 13-25.
- Serenli, A. (2013). “Türkiye’de Yerel Yönetimlerin e-Devlet Uygulamaları Kapsamında Büyükşehir Belediyeleri Web Sitelerinin İşlevselliği”, E-Makale,1-20.
http://www.abdullahserenli.com/img/1227241762015__9272119402i.pdf
(erişim tarihi: 28.06.2022)
- Sharifi, H. and Zarei, B. (2004). “An Adaptive Approach For Implementing E-Goverment In I.R. Iran”, Journal of Goverment Information, Volume 30, Issue 5-6, ss. 600-619.
- Sivas Belediyesi (2022). <https://www.sivas.bel.tr/icerik/41/13/belediye-tarihi.aspx>
(Erişim Tarihi: 16.05.2022)
- Sivas Bülteni (2022). <http://www.sivasbulteni.com/sivasin-cografi-konumu-1809h.htm> (Erişim Tarihi: 16.05.2022)
- Sivas Valiliği (2022). <http://www.sivas.gov.tr/il-adinin-tarihcesi>
<http://www.sivas.gov.tr/ilcelerimiz> (Erişim Tarihi: 16.05.2022)
- Sobacı, M. Z. ve Altınok, R. (2011). "Türkiye’de Büyükşehir Belediyelerinin E-Katılım Uygulamaları: Website İçerik Analizi", s.786-803, VIII. Kamu Yönetimi Forumu: Kamu Yönetimi ve Teknoloji, TODAİE Yayınları, Ankara.
- Şahin, A. (2007). “Türkiye’de e-Belediye Uygulamaları ve Konya Örneği”. Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, (29): 167-176
- Şahin, A. (2008). “Türk Kamu Yönetiminde Yapısal Dönüşüm ve e-Devlet”, Konya: Çizgi Kitabevi

- Şat, N. (2008). “Demokrasi İçin Bir Araç: e-Belediye”. Doktora Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Kamu Yönetimi Anabilim Dalı. İstanbul.
- Şat, N. (2016). "Türkiye'de Büyükşehir Belediyelerinin Genel Ağ (Web) Sitelerinin Analizi", Türk İdare Dergisi, 482, 183-236.
- Şeyhanhoğlu, H. (2007). “Postmodern Kamu Yönetiminde e-Devlet”. Türk İdare Dergisi, Sayı 456, Eylül, 81-106. http://www.tid.gov.tr/Makaleler/Huseyin_Seyhan_81-106.doc adresinden 03.05.2022 tarihinde erişildi.
- T.C.Ulaştırma Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı, e-D. H. D. B. (2016). “2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı”. http://www.sp.gov.tr/tr/temelbelge/s/136/Ulusal+e-Devlet+Stratejisi+ve+Eylem+Plani+_2016-2019 erişim tarihi 13.03.2022)
- Tasam (2006). “e-Belediyecilik Kılavuzu Yerel Yönetim Vatandaş Etkileşimi”. 26.03.2022 tarihinde https://tasam.org/Files/Icerik/File/e-belediyecilik_kilavuzu_yerel_yonetim_vatandas_etkilesimi_raporu_5cafca87-93bc-4116-9ee0-adade61aeca7.pdf adresinden erişildi.
- Taşkan, K. (2013). “Türkiye’de e-Belbis İşlemleri, e-İmza ve Belbis Projesi”, TBB İller ve Belediyeler Dergisi, 22, 783-784. 06.05.2022 tarihinde <https://idealonline.com.tr/IdealOnline/lookAtPublications/documentIngredient.html?uId=5621&ioM=JournalIssue> adresinden erişildi.
- Taylan, H. H. (2011). “Sosyal Bilimlerde Kullanılan İçerik Analizi ve Söylem Analizinin Karşılaştırılması”. Bingöl Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Cilt 1, Sayı 2. ISSN: 1309-6672
- Topal, Nevzat (2006). “Anadolu Selçukluları Devrinde Aksaray Şehri”, Niğde Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi, Niğde.
- Torres, L. P, V. ve Acerete, B. (2005). “E-government developments on delivering public services among EU cities”. Government Information Quarterly, 22(2), 217– 238.
- Tosun E. K. (2008). “Türkiye’de e-Belediyecilik Uygulamaları: Bursa Nilüfer-Osmangazi-Yıldırım Belediyelerinin Web sitelerinin Analizi”, Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi, Cilt: 17, Sayı: 2, Nisan 2008

- Tuna, Fikret (2010). “Çankırı'nın Coğrafi Özelliklerinin Şehirselleşme Potansiyeli Yönünden Değerlendirilmesi”, Marmara Coğrafya Dergisi Sayı: 21, Ocak - 2010, S. 219-239
- Tuncer, İ.(2019). “Bilgi Güvenliği Açısından Bir Değerlendirme: e-Devlet Uygulamaları”. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Elazığ: Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Türk İdareciler Derneği (2022). http://www.tid.web.tr/ortak_icerik/tid.web/165.say%C4%B1/Nev%C5%9Fehir%20Tarih.pdf (erişim tarihi: 10.05.2022)
- Türkçe Bilgi (2022). <https://www.turkcebilgi.org/teknoloji/diger/wap-nedir-wireless-application-protocol-1419.html> (Erişim Tarihi 26.03.2022)
- Türkiye Bilim Şurası (2002). “e-Devlet Çalışma Grubu Raporu”, Mayıs 2002, s. 10-11
- Türkiye Bilişim Derneği (2004). “Türkiye II. Bilisim Surası E- Belediye Sonuç Raporu”. s.9 - 191-197 Ankara 19.03.2022 tarihinde https://eski.tbd.org.tr/usr_img/kitaplar/orj/turkiye_bilisim_surasi_2.pdf adresinden erişildi.
- Türkiye Diyanet Vakfı (2022). <https://islamansiklopedisi.org.tr/nevsehir> (erişim tarihi: 10.05.2022)
- Türkiye Diyanet Vakfı Ansiklopedisi (2022). <https://islamansiklopedisi.org.tr/kayseri> (Erişim Tarihi: 15.05.2022)
- Türkiye Diyanet Vakfı İslam Ansiklopedisi (2022). <https://islamansiklopedisi.org.tr/kirikkale> (Erişim Tarihi: 15.05.2022)
- Türkiye Diyanet Vakfı İslam Ansiklopedisi (2022). <https://islamansiklopedisi.org.tr/yozgat> (Erişim Tarihi: 17.05.2022)
- Türkiye İstatistik Kurumu (2021). <https://data.tuik.gov.tr/Bulten/Index?p=Adrese-Dayali-Nufus-Kayit-Sistemi-Sonuclari-2021-45500> (Erişim Tarihi 09.05.2022)
- Uçar, E., Uzun E. ve Uçar Ö. (2004). “ e-Belediyecilik ve Bir Kent Bilgi Sistemi Uygulaması”, Pamukkale Üniversitesi Mühendislik Fakültesi, Mühendislik Bilimleri Dergisi, 2004, cilt 10, özel sayı, ss 33-35.
- Uçkan, Ö. (2003). “e-Devlet, e-Demokrasi ve Türkiye”, Literatür Yayıncılık, İstanbul, s. 47.

- Uğur, Bediha (2013). “ Tarihsel Süreç İçerisinde Aksaray”, Yakın Doğu Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, İç Mimarlık Ana Bilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi. Lefkoşa.
- UYAP (2022). (<http://www.uyap.gov.tr> erişim tarihi 14.03.2022)
- Ünsel, O. (2021). “Türkiye’de e-Belediyecilik Uygulaması: Güneydoğu Anadolu Bölgesi İl Belediyelerinde Bir Araştırma”. Yüksek Lisans, İnönü Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Malatya.
- Ültay, E. , Akyurt, H. ve Ültay, N. (2021). “Sosyal Bilimlerde Betimsel İçerik Analizi”. IBAD Sosyal Bilimler Dergisi, (10), 188-201. DOI: 10.21733/ibad.871703
- Waisanen, B. (2002). “The Future of e-Government: Technologi-Fueled”, Management, Public Management, 84 (5), 6-12. 23.03.2022 tarihinde <https://icma.org/sites/default/files/500640%5B1%5D.pdf> adresinden erişildi.
- Weerakkody, V. (2010). “Social and Organizational Developments through Emerging E- Government Applications: New Principles and Concepts, Information science reference”, Hershey • New York, IGI Global, 2010, s.xx1.
- Yaman, K., Aşgın, S. Ve Kaya, E. (2013). "Comparative Analysis of the e-Municipality Applications in Turkey: The Case of Western Black Sea Region (Türkiye'de e-Belediye Uygulamalarının Karşılaştırmalı Analizi: Batı Karadeniz Bölgesi Örneği)", Yönetim ve Ekonomi Dergisi, 20(1), 207- 220.
- Yeni yıldız, S. (2020). “Yerel Yönetimlerde e-Belediye Uygulamaları: Tekirdağ Büyükşehir Belediyesi”. Yüksek Lisans Tezi, Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Kamu Yönetimi Anabilim Dalı, Bolu.
- Yerel Net (2022). <https://www.yerelnet.org.tr/il/eskisehir/eskisehir/> (Erişim Tarihi: 14.05.2022)
- Yerel Net (2022). <https://www.yerelnet.org.tr/hakkimizda/> (Erişim Tarihi 23.03.2022)
- Yıldırım, U. ve Öner, Ş. (2004). “Bilgi Toplumu Sürecinde Yerel Yönetimlerde Eğitim-Bilişim Teknolojisinden Yararlanma: Türkiye'de e-Belediye Uygulamaları”, The Turkish Online Journal of Educational Technology – TOJET, 3(1): 49-60.

- Yıldırım, H., ve Karakurt, E. (2004). “e-Devlet ve Uygulamaları”, İş, Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi. <http://www.isguc.org/?p=article&id=205&cilt=6&sayi=1&yil=2004> (Erişim Tarihi: 05.03.2022).
- Yıldız, M. (1999). "Yerel Yönetimlerde Yeni Bir Katılım Kanalı, İnternet: Türkiye ve ABD'de Elektronik Kamu Bilgi Ağları", Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi, 8(4), 144-156.
- Yılmaz, A. (2013). “Digital Kent Uygulamalarının, Kent Yönetimine Etkileri: Trabzon İli e-Belediye Örneği”. Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Kamu Yönetimi Anabilim Dalı, İstanbul.
- Yılmaz, Metin (2016). “Çankırı'nın Tarihçesi” <https://www.cankiripostasi.com/cankirinin-tarihcesi-makale,593.html> , (erişim Tarihi: 14.05.2022)
- Yolcu, H. (2019). “e-Belediyecilik Hizmetlerinin Teknoloji Kabul Modeli İle Değerlendirilmesi: Palandöken Belediyesi Örneği”, Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Erzurum.
- Yozgat Belediyesi (2022). <https://www.yozgat.bel.tr/cografi> (Erişim Tarihi: 17.05.2022).
- Yozgat İl Tarım ve Orman Müdürlüğü (2022). <https://yozgat.tarimorman.gov.tr/Menu/25/Yozgat-Tanitim> (Erişim Tarihi: 17.05.2022).
- Yozgat Valiliği (2022). <http://www.yozgat.gov.tr/yozyat-genel-bilgiler> <http://www.yozgat.gov.tr/ilcelerimiz> (Erişim Tarihi: 17.05.2022).