

TÜRKİYE’DE BÜYÜKŞEHİR BELEDİYELERİNİN GENEL AĞ (WEB) SİTELERİNİN ANALİZİ¹

Nur ŞAT*

ÖZ

Bu çalışmanın amacı, ilgili yurttaşlara ve çevrimiçi hizmet sunumu ve yönetimi sürecindeki Türk kent yöneticilerine bir kaynak sağlamak; konu hakkındaki benzer çalışmalar arasındaki boşluğu gidermeye yardımcı olmak ve başka çalışmalara vesile olmaktır.

Bu araştırma çalışması, Genel Ağ (Web) sitelerinin, belediyelerin yurttaşlarla olan ilişkilerine dair anahtar bir taşıdığı düşüncesi üzerine kuruludur. Aynı zamanda kurumun “arka ofisi”ni görünür kıldıkları için Genel Ağ (Web) siteleri elektronik belediye yönetiminin yüzleri olarak kabul edilmiştir.

Bu çalışmada, beş ana ölçüt olarak “Güvenlik ve Kullanıcı Mahremiyeti”; “Kullanılabilirlik ve Erişilebilirlik”; “İçerik”, “Hizmet Sunumu” ve “Katılım”, 30 Büyükşehir Belediyesinin (BŞB) Genel Ağ (Web) siteleri için uygulanmıştır. Veri toplamak için 102 sorudan oluşan bir kontrol listesi kullanılmıştır. Bu kontrol listesi, e-yönetim sürecine uyumun başarı düzeyini göstermektedir.

Çalışmanın sonuçları, Türkiye’de, web sitesi geliştirmede ilerleme kaydedilmesiyle birlikte ilerleme düzeyinin, özellikle katılımcı demokrasi konusunda geliştirilme ihtiyaç duyulduğu ortaya koymaktadır.

Anahtar Kelimeler: Büyükşehir Belediyesi; E-yönetim; E-Belediye; Genel Ağ (Web) Sitesi

¹ Bu makale, Doğu Akdeniz Üniversitesi, tarafından 25-26 Kasım 2014 tarihleri arasında KKTC-GaziMağusa’da düzenlenen “Uluslararası Türk Dünyası Yerel Yönetimler Sempozyum”unda sunulan “Türkiye’de Elektronik Belediye Yönetiminin Yüzleri: Büyükşehir Belediyeleri Ağ (Web) Sayfaları” adlı tam bildiri metninin güncellenmiş ve genişletilmiş halidir.

* Yrd. Doç. Dr., T.C. Hitit Üniversitesi, İ.İ.B.F., SBKY Bölümü. nursat@hitit.edu.tr

ANALYSIS OF THE WEBSITES OF METROPOLİTAN MUNICIPALITIES IN TURKEY

ABSTRACT

The aim of this paper is to provide a resource for interested citizens and Turkish city administrators in online service delivery and management process as well as helping to reduce the gap of similar studies and to lead the way to further studies.

This research study is anchored on the assumption that websites are the key indicators of the relationship between municipalities and citizens. At the same time, municipality's Web sites have been widely regarded as the faces of their e-administrations simply because they visualize their "back office" works.

In this study, "Security and Privacy of Users"; "Usability and Accessibility"; "Content"; "Service Delivery" and "Participation" five main criteria applied upon 30 Turkish Metropolitan Municipality Websites. A checklist consisting of 102 questions was used to collect data. This checklist demonstrates the success level of adaptation of e-government process.

The results of the study show that, in Turkiye, the websites are being developed; however this progress level is yet to be improved, particularly in terms of participatory democracy issue.

Keywords: Metropolitan Municipality; E-government; E-municipality; Website

GİRİŞ

Türkiye’de kentli nüfus oranı, 30 ilde belde ve köylerin ilçe belediyelerine mahalle olarak katılmasının önemli etkisiyle de 2013 yılında %91,3 olarak gerçekleşti (TÜİK, 2014). Bu veri, kentsel hizmetlere duyulan ihtiyacın önemi ve talebin yüksekliği hakkında fikir vermektedir. Bu ihtiyacın artması kentsel yönetimi, belediyeleri, özellikle de Büyükşehir Belediyelerini öne çıkarmıştır.

Enformasyon çağına geçen toplumlarda, belediyelerin e-dönüşümü etkili biçimde sağlamaları bir gereklilik olduğundan belediyeçilik anlayışı, aynı zamanda kurumsal web sitesine yansıtılmalıdır (Eraslan Yayınoğlu, Sayımer, Arda, 2007, s.155). Bu yansımayı görebilmek üzere, bu çalışma Türkiye’de Büyükşehir Belediyelerinin (BŞB) halka görünen yüzleri, Genel Ağ (Web) sitelerinin e-belediyeçilikte hangi aşamada olduğunu değerlendirmektedir.

Bu çalışmadaki amaç, başka çalışmaları teşvik edecek, yönetici ve yurttaşlara kaynaklık edecek olan Genel Ağ (Web) sitesi değerlendirilmelerinin “birden fazla ölçüt ile yapılması”na güncel ve kapsamlı bir örnek daha oluşturmaktır. Sınırlı sayıda olsa da Türkiye’deki bazı belediyelerin Genel Ağ (Web) siteleri hakkında farklı çalışmaların yapıldığı bilinmektedir. Şüphesiz ki akademik ilgiyi e-belediye konusunda çekmek, uygulayıcılara ayna tutmak gibi nedenlerle her bir çalışma değerlidir ve bilimsel yazınımızı zenginleştirmiştir. Ancak, yapılan çalışmaların, bazen çok sınırlı kapsamlarla bazen yazarın öne çıkarmak istediği tek bir ölçütü bazen kurumsal örgütlenmenin bir aynası olarak yapılmış bir değerlendirmeyle ve bazen de belediye yetkileriyle yapılan bir anket ile düzenlendiği gözlemlenmiştir. Elde edilmiş verilerin değeri inkâr edilemezdir ve bu çalışma için de bir birikim oluşturmuştur.

Çalışmanın önemi ve özgünlüğü, Türkiye’deki 30 BŞB’sinin Genel Ağ (Web) sitelerinin² tamamı ayrı ayrı incelenirken kullanıcı hakları, kullanılabilirlik,

² Büyükşehir Belediyelerinin Web Site Adresleri (Erişim tarihleri: Mayıs-Temmuz 2014 ve Ocak-Şubat 2016):

Adana: <http://www.adana.bel.tr/>; Ankara: www.ankara.bel.tr; Antalya: <http://www.antalya.bel.tr/>; Aydın: <http://www.aydin.bel.tr/>; Balıkesir: <http://www.balikesir.bel.tr/>; Bursa: <http://www.bursa.bel.tr/>; Denizli: <http://www.denizli.bel.tr/>; Diyarbakır: <http://www.diyarbakir.bel.tr/>; Erzurum: <http://www.erkurum.bel.tr/>; Eskişehir: <http://www.eskisehir.bel.tr/ebb.php>; Gaziantep: <https://gantep.bel.tr/index.php>; Hatay: <http://www.hatay.bel.tr/>; İstanbul: <http://www.ibb.istanbul/tr-TR/Pages/AnaSayfa.aspx>; İzmir: <http://www.izmir.bel.tr/>; Kahramanmaraş: <http://kahramanmaras.bel.tr/>; Kayseri: <http://www.kayseri.bel.tr/web2/index.php>; Kocaeli: <http://www.kocaeli.bel.tr/>; Konya: <http://www.konya.bel.tr/>; Malatya: <http://www.malatya.bel.tr/>; Manisa: <http://www.manisa.bel.tr/>; Mardin: <http://www.mardin.bel.tr/>

içerik yönetimi, katılım gibi birden çok boyutuyla aynı anda incelenmesindedir.

Bu çalışma, Genel Ağ (Web) sitelerini değerlendirmek için yıllardır denenerek geliştirilmiş bir değerlendirme ölçüt zincirini esas almaktadır. Amerika Birleşik Devletleri (ABD)'de bulunan Rutgers Üniversitesi E-Yönetişim Enstitüsü'nün tasarladığı, uyguladığı ve yayımladığı model Türkiye'ye uyarlanmıştır. Bu çalışmanın, bu ölçütler üzerinden yapılan gözlemler üzerinden büyükşehir belediyelerinin Genel Ağ (Web) sitelerini kullanım amaçları, bu sayfaların güçlü ve zayıf yönleri ve yurttaşın hayatına katkı yapıp yapmadığı hakkında bir fikre sahip olmak mümkün olabilecektir.

Değerlendirmelerin ilk turu Mayıs-Temmuz 2014 tarihleri arasında, ikinci turu Ocak-Şubat 2016 tarihleri arasında yapılmıştır. Bu tarihler itibarıyla var olan 30 BŞB'sinin tamamı, birden çok boyutuyla aynı anda değerlendirilmiştir.

Genel Ağ (Web) sitelerinin tutarlı bir değerlendirmesini bu çalışmada yapmak üzere seçilmiş model, ABD'de bulunan Rutgers Üniversitesi E-Yönetişim Enstitüsü'nün yaptığı "Dünya Belediyelerinde Dijital Yönetişim (2003-2013)" adlı çalışmadaki modeldir. Bu model, Enstitü tarafından düzenli aralıklarla ve tüm dünya çapındaki büyükşehirler için yapılan değerlendirmelerle uygulanmıştır.³

Enstitünün yaptığı model, kapsamlı ve detaylı değerlendirme imkânı vermesi nedeniyle seçilmiştir. Bu modelin sağladığı sonuçlarından Türkçe yazında da faydalanmak üzere Türkiye'deki geçerlilikleri (idari yapılardaki farklılıklardan kaynaklanan sorunlar vb.) göz önüne alınarak elenen 106 soru bu çalışmanın yazarı tarafından Türkçeye çevrilmiştir.

Bu modelin sonuç elde etme ve sıralama sistemi, beş ana ölçütü sorgulamak için sorulan toplam 106 sorunun yanıt puanlarını ağırlıklı olarak değerlendirmektir. Bu çalışmada ise beş temel ölçütten birini sağlayan soruya olumlu olumsuz bir yanıt aranmaktadır. Yanıt, olumsuz ise "hayır/yok" anlamındaki 0 puanı, olumlu ise 1 ve devamında derecelendirmeler yapılabilmesi

www.mardin.bel.tr/; Mersin: <http://www2.mersin.bel.tr/>; Muğla <http://www.mugla.bel.tr/>; Ordu <http://www.ordu.bel.tr/>; Sakarya: <http://www.sakarya.bel.tr/>; Samsun: <http://www.samsun.bel.tr/#>; Şanlıurfa: <http://www.sanlıurfa.bel.tr/tr/Default.aspx>; Tekirdağ: <http://www.tekirdag.bel.tr/index.php>; Trabzon: <http://www.trabzon.bel.tr/>; Van: <http://www.van.bel.tr/>

³ 2009, 2011, 2013 çalışmalarına katkı vermiş olan yazar, metodun kısmi olarak bu çalışmada uygulanması için gerekli izni, şahsi e-posta adresine 02.06.2014 tarihinde ulaşan beyan şeklinde almıştır.

için gerekli olan 2 ve 3 puanları esas alınmaktadır. 30 farklı örneğin öne çıkan veya geride kalan özelliklerini görebilmek için bu net puanlar esas alınarak ölçütlerin gerçekleşip gerçekleşmediği; gerçekleşmişse hangi derecede olduğu hakkında çıkarımlar yapılmıştır. Rutgers modeli, 30 örnek bir sıralamaya tabi tutulmadan sadece soruların yanıtlarından yapılan çıkarımlarla kısmi şekilde kullanılmıştır.

1. TÜRKİYE’DE BÜYÜKŞEHİR BELEDİYELERİ

1982 Anayasası’nın 127. maddesinin 2. ve 3. fıkrasındaki “mahalli idarelerin kuruluş, görevleri ve yetkileri, yerinden yönetim ilkesine uygun olarak kanunla düzenlenir. Kanun, büyük yerleşim merkezleri için özel yönetim biçimleri getirebilir.” hükmüne dayanmaktadır. 10.07.2004 tarihli ve 5216 sayılı “Büyükşehir Belediyesi Kanunu” büyükşehirlerin yönetimini düzenlenmektedir. Bu kanunla, son nüfus sayımına göre toplam nüfusu 750.000’den fazla olan il belediyelerinin, fizikî yerleşim durumları ve ekonomik gelişmişlik düzeyleri de dikkate alınarak büyükşehir belediyesine dönüştürülebileceği belirtilmiştir. 12.11.2012 tarihli ve 6360 sayılı kanundaki değişikliklerle bu konudaki güncel hal ortaya çıkmıştır.⁴ Mevzuat, bu yeni düzenlemeyle büyükşehir yönetimini il sınırlarına eşitlenmiş metropoliten bir alan olarak öngörmektedir. Büyükşehir belediyesi, Kanunda “Sınırları il mülki sınırı olan ve sınırları içerisindeki ilçe belediyeleri arasında koordinasyonu sağlayan; idarî ve malî özerkliğe sahip olarak kanunlarla verilen görev ve sorumlulukları yerine getiren, yetkileri kullanan; karar organı seçmenler tarafından seçilerek oluşturulan kamu tüzel kişisi” olarak tanımlanmaktadır.

Ocak 2016 itibarıyla Türkiye’de Büyükşehir Belediye sayısı 30, il belediye sayısı 51, Büyükşehir İlçe Belediyesi sayısı 519, İlçe Belediyesi 400, Belde Belediyesi 397 (toplam belediye sayısı 1.397) ve köy sayısı 18.331’dir (İçişleri Bakanlığı, 2014, s.1).

⁴ 18.01.1984 tarihli 2972 sayılı kanun ve 08.03.1984 tarihli 195 sayılı KHK ile İstanbul, Ankara, İzmir; 05.06.1986 tarihli 3306 sayılı Kanunla Adana; 18.06.1987 tarihli 3391 sayılı Kanunla Bursa; 20.06.1987 tarihli 3398 sayılı Kanunla Gaziantep; 20.06.1987 tarihli 3399 sayılı Kanunla Konya; 07.12.1988 tarihli 3508 sayılı Kanunla Kayseri; 02.09.1993 tarihli 505 sayılı KHK ile Diyarbakır, Eskişehir, Erzurum, Mersin, İzmit, Antalya, Samsun; 14.01.2000 tarih ve 593 sayılı KHK ile Sakarya; 12.11.2012 tarihli 6360 sayılı Kanunla Şanlıurfa, Hatay, Manisa, Balıkesir, Kahramanmaraş, Van, Aydın, Denizli, Tekirdağ, Muğla, Mardin, Malatya, Trabzon; 14.03.2013 tarihli 6447 sayılı Kanunla Ordu Büyükşehir belediyeleri kuruldu.

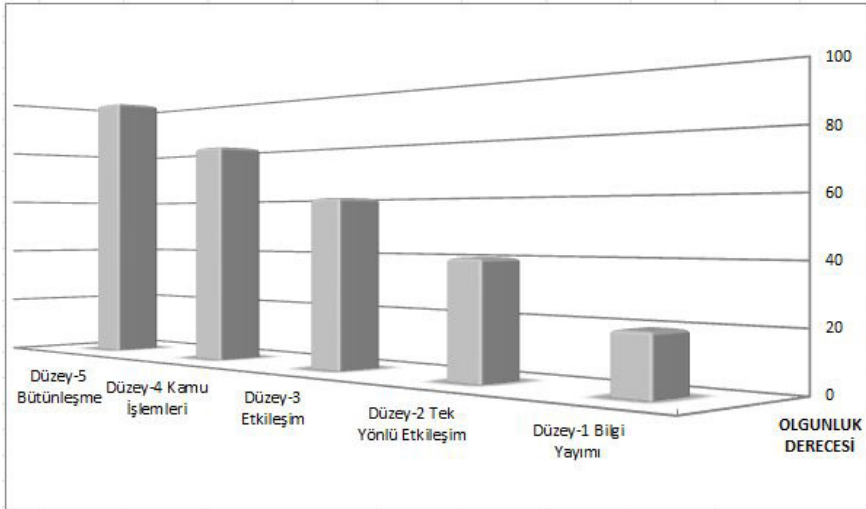
2. ELEKTRONİK BELEDİYE

2.1. E-Belediyecilikte Genel Ağ (Web) Sitelerinin Olgunluğu

Ciddi rakamlar karşısındaki büyükşehir belediyeleri, hizmet alıcılarla iletişimi sağlamak; bilgi sunmak; hizmetlerini duyurmak ve tanıtmak; bazı hizmetlerini çevrimiçi olarak yürütmek; geri dönüşüm almak; hesap verilebilirliği ve nihai olarak yerel siyasal iradenin tecellisi için çevrimiçi işlem platformlarının tümünü bağlı kıldıkları bir Genel Ağ (Web) sitesi ile sunmaktadırlar.

Genel Ağ (Web) sitesi statik değil, dinamik yapıdadır. Dinamiğin artması olgunluk olarak tabir edilir ve e-Devlet geliştikçe olgunluk aşamalarında ilerlendiği belirtilir. Olgunluk kurumsal genel Ağ (Web) sitesi karşılaştırmasında bir ölçüt olagelmıştır.

Genel Ağ (Web) sitelerinin olgunluk aşamalarının ne olacağı konularında dünya literatüründe farklı modeller yer alır. Bu farklı modellerin ortak vurgusu ise (Genel Ağ (Web) siteleriyle) “daha çok hizmetin, bilginin daha kapsamlı ve kolay erişilebilir hale getirildiğidir.” (Şahin vd., 2013, s.70).



Grafik 1 : e-Devlet Olgunluk Aşamaları

Genel bir değerlendirmeyle olgunluk aşamaları, **Bilgi Yayımı**, **Tek Yönlü Etkileşim** (Örnek: İndirilebilir Formlar), **Etkileşim** (Örnek: Elektronik Formlar), **Kamu İşlemleri** ve Bütünleşme olarak adlandırılabilir. Olgunluk arttıkça çevrimiçi kullanılabilirlik artmaktadır. Aynı derecelendirme mantığı e-belediyecilik için de geçerlidir. Sırayla bu aşamalar açıklanırsa:

Düzyey-1 Bilgi Yayımı: Yalnızca bilgilendirme amacıyla enformasyon yayınladığı resmi sitelerdir. Örneğin iletişim adresi, telefon numarası, çalışma gün ve saatleri... Bazen “sık sorulan sorular” gibi yardımcı modüller de bulunabilmektedir.

Düzyey-2 Tek Yönlü Etkileşim: Dinamik, özellikli bilgileri içeren sitelerdir. Site içerisinde *arama modülleri*, *e-posta seçenekleri* gibi özellikler yer almaktadır. Düzenli bir şekilde güncellenirler. Kullanıcılar gerektiğinde diğer ilgili sitelere bağlantılarla yönlendirilebilmektedirler.

Düzyey-3 Etkileşim: Doğrudan enformasyona erişim sağlayan, ilgili kurumlarla etkileşimlerde bulunabilen sitelerdir. Kullanıcılar, veri tabanlarını araştırabilmekte, resmi formları edinebilmekte, kayıt olabilmekte, randevu alabilmekte, başvuru yapmakta, iş süreçlerini başlatabilmektedirler.

Düzyey-4 Kamu İşlemleri: Vergi ödeme, vize alma, pasaport işlemleri, doğum ve ölüm kayıtları vb. özel, güvenlik ve gizlilik gerektiren kamu hizmetlerinin sunulmasıdır. Sitelerin kapsamı genişlemiştir. Kamuyla olan etkileşimlerde elektronik imza uygulanmaktadır.

Düzyey-5 Bütünleşme: Kamu idari birimleri arasındaki enformasyon alışverişi ve işlemleri, ortak bir yapıdan erişilebilir durumdadır. Kullanıcılar tarafından farkedilmeyen “arka ofis”te, hizmet ve uygulamalar bütünleştirilmekte; iş süreçleri yeniden yapılandırılmakta ve tek bir kamu hizmet portalı üzerinden hizmet sunulmaktadır.

2.2. E-Belediyenin Kentsel Yönetim İçindeki Önemi

Belediye, yerel ortak ihtiyaçlar çerçevesinde geniş bir yelpazede hizmet verir. E-belediyenin hizmet yelpazesi ise bu çerçevenin de dışına taşarak bilgi teknolojilerinin getirdiği yenilikleri talep eden özel ve tüzel kişilere hizmet eder. Değişimin doğal sonucu olarak toplumun gündelik yaşamla ilişki halindeki yerel

yönetimlerin yerel hizmet anlayışını yenilemesi gerekmiştir. Yeni yerel hizmet gereklerini artık e-belediye karşılamaktadır. E-belediye tüm paydaşlar açısından katılımcı, uzlaşmacı, iş ortaklığına dayalı, eşitlikçi öğelerle yönetimi karakterize etmektedir.

E-belediye, alandan gelen verilerle başlayan çeşitli karar mekanizmalarından geçip e-belediye portalından kullanıcılara yansıyan, buradan da tekrar yeni verileri toplayan döngüsel bir süreç olarak algılanabilir.

E- belediyeyi uygulamakla yurttaşın ihtiyaç ve önerilerine daha hızlı ulaşılması; hizmet alanı hakkında doğrulanmış veri tabanlarına sahip olunması; aynı zamanda kişisel ve kamusal bilgilerin korunmasıyla o yöre için küresel yatırımların cazip kılınması amaçlanır.

Günümüzde gelişmiş ülkelerdeki kentlerde kurulan e-portal vasıtasıyla kentlilere, belediye hizmetleri hakkında bilgi sunulmakta; işlemler için gerekli formlara erişmeleri ve çevrimiçi olarak işlem gerçekleştirebilmeleri sağlanmakta; mobil uygulamaları ve etkileşimli kent haritalarının kullanıcıya has kılınması teşvik edilmekte; çevrimiçi şikâyet, istek ve önerileri iletilme olanakları sunulmaktadır (Balaban vd., 2006, s.115). E-belediyecilik verimliliği, etkinliği, hizmet kalitesini, saydamlığı arttırılabilmektedir. Belediye faaliyetlerinin, bilgi teknolojilerinin kullanımıyla hizmet kalitesinin artması, karar alma süreçlerini de etkinleştirmektedir. E-ortam forumlardaki paylaşım imkânlarıyla fikir beyan etmek veya eleştiri yapmak yöre halkının bilgi toplumunun paydaşı olabilmesi anlamına gelmektedir.

E-belediye, belediyenin, hizmetlerini “belirsiz zamanlarda kurumun keyfiyetine bağlı olarak yürütülen veya yürütme biçimi belli olmayan gösteri niteliğindeki bir hizmet(ler) olarak değil; zorunlu, belirli aralıklarla yerine getirilen, konusu, kapsamı ve sınırları düzenleyici işlemlerle önceden belirlenen bir hizmet(ler)” (Saran, 1996, s.24) tanımına uygun olarak ifa edilebilmesini sağlar.

Geleneksel olan hizmetlerle kıyaslandığında e-belediyenin sunduğu yeni imkânlar şöyle sıralanabilir:

- Etkili ve güncellenen harita, imar uygulaması ve kadastro işlemleriyle kentleşmenin sağlıklı takibini yapma;

- Teknik altyapı hizmetleri ve koordinasyonun sahada ve merkezden bakışimli takibi imkânı bulma;
- Kriz yönetiminde, önceden uyarı sistemleri ve kriz anında eş zamanlı sevkle etkililik sağlama;
- Kentsel idarenin hesap verebilirliği ve belediye meclis kararlarının takibiyle siyasal iradenin yansımada artma;
- Sosyal haritalamaya imkân tanıyan veri tabanlarıyla sosyal altyapı yönetim ve denetimi; suç oranlarında ve şehir Vandalizm’inde potansiyel azalma;
- Ulaşım, trafik, adres numaralandırma bilgi sistemleri kurma, geliştirme;
- Kendini kullanıcı girişiyle güncelleyen abone sistemiyle hizmet alıcılarının güncel profilini elde edebilme;
- Yapı ruhsatı/yapı kullanma izin belgesi vb. rutinlerin iş yoğunluğunun azaltılması;
- Vergi ve harç toplamada etkinlik, daha çok fon sağlama getirisi;
- Toplu taşımacılık sistemlerinde trafik sorunlarının belirgin şekilde azaltılması;
- Toplum sağlığı, eğitim, güvenlik, ticaret ve sanayi, turizm konularında hizmet rehberleriyle memnuniyet arttırma, vs.

2.3. E-Belediyecilik Hakkındaki Ön Kabuller ve Aşamaları

E-belediye, belediyenin bir genel ağ (web) sayfası açması ya da mobil uygulama sağlaması gibi göstergelerden ibaret değildir. E-belediye, hizmeti tasarlama ve sunmadaki olgunlaşmanın bir sonucudur. Bu nedenle, bu sonuca varabilmek için önceden pek çok şart sağlanmalıdır. Bir başka deyişle, belediyenin, yönetimi, elektronik ortama aktarabilmesi; hizmet alanını çevrim içi olarak yönetebilme olgunluğuna ulaşması için hazırlayıcı bir takım unsurların varlığı şarttır. “Hazır bulunma” olarak da tarif edilebilecek, sağlanması gereken bu unsurlar “e-belediyeciliğin ön kabulleri” olarak adlandırılmaktadır. Bu konuda çalışan uzmanların mutabakatını yansıtan Türkiye Bilişim İkinci Şûrası E-Belediye Raporu’nda e-belediyecilik olgusunun hayata geçirilmesi için gerekli olan ön

kabuller şöyle belirtilmiştir (TBD, 2004, s.8):

“İdari olarak, gerekli mali kaynağın sağlanması, belediye yönetiminin hizmet sunulmasında eşitliğe özen göstermesi, büyükşehirlere bağlı ilçe ve belde belediyelerinin aralarındaki iletişimi etkinleştirmek için koordineli bir yapı oluşturulması, kentleşmenin takibi ve kontrolü, kent sakinlerinin ihtiyaçlarının tespiti, planlaması ve karşılanabilmesi için Kent Bilgi Sistemlerinin kurulması, oluşturulan her türlü politikaların uygulanabilir olması;

Hukuki yönden ise e-imza konusunun tüm unsurlarıyla beraber uygulamaya alınması, kurumlar arası bilgi paylaşımının etkinleştirilmesi, kişisel bilgilerin gizliliğinin sağlanması, iş ve işlemlerde T.C. kimlik numarası kullanılmasıyla hızlı kimlik tespiti ve yurttaşa daha hızlı hizmet verilmesinin sağlanması gerekir.

Elbette, istenilen faydaların yakalanması için teknolojideki güncel gelişmelerin yakından izlenmesi de bunlara eklenmelidir.

E-hizmet sunumuna geçmek isteyen belediyelerde, belli alt yapı aşamalarının tamamlanmasının ardından e-yönetimin “bilgeliğinin artması” olarak tabir edilen bir dizi çalışmada da bulunulması gerekmektedir. Burada bilgelikten kastedileni ikiye ayırabiliriz:

Bilişim sisteminin bilgeliği şunları ifade eder:

Sistemde çevrimiçi işlem sayısının artması,

İşlemlerin, talep halinde, katmanlı olarak en ince detaylara doğru ilerletilebilmesi,

Aynı anda yüksek karmaşıklıkta birden çok işlemi yapması,

İşlem öğelerinin, talep halinde, modüler şekilde eksiltip azaltılarak kullanıcı ihtiyaçlarına hatta tercihlerine has kılınması,

Kullanılabilirlik konusunda ileri standartlara sahip olunması (Bilgi teknolojilerinde ileri düzeyde bilgi ve beceriye sahip olmasa da kullanıcının sistemi yürütme konusunda başarılı olması...),

Erişilebilirlik konusunda ileri standartlara sahip olunması (Yaşlılık, engellilik veya çocuk kullanıcı için de rahat kullanım alternatiflerinin önceden düşünülmesi...)

Son kullanıcının bilgeliği ise şunları ifade eder:

İnsanın sistemi etkin kullanmasıyla birlikte siyasal iradesini ortaya koymasını teşvik eden katılımcılık unsurlarının yerine gelmesi,

İnsanın, sistemin doğal (organik) zekâ parçası olarak vazgeçilmez olduğunun kabulüne dair işaretlerin varlığının artması...

3. ARAŞTIRMA

3.1. Çalışmada Kullanılan Ölçütlerle Örnek ve Derecelendirmelerin Açıklanması

“Kullanıcı Mahremiyeti ve Güvenlik”, “Kullanılabilirlik ve Erişilebilirlik”, “İçerik”, “Hizmet Sunumu” ile “Katılım” bu modelin beş temel ölçütüdür. Bu ölçütleri şu anahtar kelimelerle tanıtabiliriz:

1. Güvenlik ve Kullanıcı Mahremiyeti: Gizlilik politikaları, kimlik doğrulama, şifreleme, veri yönetimi, Çerezler ve Genel Ağ (Web) İşaretleri⁵ kullanımı vb.

2. Kullanılabilirlik ve Erişilebilirlik: Kullanıcı dostu tasarım, markalaşma, ana sayfa uzunluğu, hedef kitleye özel sekmeler oluşturulması ve sitede arama yetenekleri vb.

3. İçerik: Geçerlilik, doğru bilgi, kamusal belgelerine erişim, raporlar, yayınlar ve malzemeler multimedya erişim vb.

4. Hizmet Sunumu: Satın alım yapabilme, hizmete kayıt olma, ruhsat alma, ihale gibi işletmeler ve kamu kuruluşu arasında etkileşim içeren hizmetler vb.

5. Katılım: Çevrimiçi olarak kuruluşun yurttaşla ve iş dünyası ile sosyal bağ kurabilme yeteneği; çevrimiçi politika üretme amaçlı tartışma yapma imkânı ve yurttaş merkezli performans ölçümleri vb.

Çalışmanın şekil şartlarına göre özel bir düzenlemeyle verilen beş ölçüt

⁵ Çerezler (Cookies) ve Web İşaretleri (Web Beacons): Çerezler, Web sitesinin bireyin bilgisayarında kayıt tutması amacıyla aktardığı bilgi parçacıklarıdır. Çerez, sitede kullanıcının çok ilgisi çeken bölümleri belirlemek ve aynı kullanıcı girişleri ve tercihlerini toplamak için kullanılır. Web Beacons (web işaretleri) ise bir sayfanın ziyaret edilip edilmediğini anlaşılmasına yardımcı olan İnternet aracıdır. Örneğin kurumun gönderdiği e-postanın kaçının açıldığını görmek için kullanabilirler.

altındaki modelin 100 civarındaki örnek soruları ve yanıtları ile bunlara ait puanlar çalışma sonunda bulunan “EK” bölümünde bulunabilir.⁶

3.2. Genel Ağ (Web) sitesi Çalışmalarının Ortaya Konulması ve Karşılaştırılması

30 büyükşehir belediyesi için tek tek 100 civarında sorunun yanıtlanmasıyla yapılan çalışma sonucunda şu hususlar tespit edilmiştir⁷:

3.2.1. Gizlilik ve Mahremiyet Politikası

Bensghir Kaya'nın da (1999, s.122) belirttiği gibi web politikaları, kurumun bu site ile ulaşmak istedikleri hedeflerin bir beyanatıdır. Bu amaçlardan biri de kişisel bilgilerinin güvenliğini amaçlamak olacağından gizlilik ve mahremiyet politikasının açıklanması bu konudaki güvenilir, kullanıcı dostu tutumun habercisidir.

Güvenlik ve kişi mahremiyeti ölçeğinin olarak sitede yayımlanması gereken gizlilik politikasını⁸, 30 BŞB'sinin sadece 4 BŞB'si sunmaktadır. Bunlardan birisi özgün bir beyanat yayınlasa da diğer ikisinin gizlilik politikası metinlerini kelimesi kelimesine birbirlerinden aynen kullandığı; bir dördüncüsünün ise çok detaylı olmayan birkaç hususu belirten genel bir anlatıma başvurduğu görülmektedir. Bu beyanlarda da genellikle BŞB'lerinin kendi haklarını koruyan bir anlayışta olduğu, kullanıcıların bilgi güvenliğinin ikinci planda tutulduğuna dair bir izlenim edinilmiştir. Çünkü ifadeler, kurumun olası zararlarla karşılaşmamak için kullanıcıyı uyarma yönündedir. Kullanıcının da haklarının korunacağı, hangi yollarla korunacağı hususları tatmin edici düzeyde sunulmamaktadır. Ölçütün pek çok esası bu nedenlerle karşılanamamaktadır.

1. 4 BŞB'sinde bu beyanat, ana sayfalarının en alt kısımda yer almaktadır.
2. Bunların 4'ünde de diğer sayfalardan da beyanata doğrudan erişim vardır.
3. Ayrıca 4 BŞB'si de beyanatta kullanıcının verdiği bilgilerin toplanacağını

⁶ Bu sorular ve ilgili puanlar kullanılarak okuyucu kendi seçtiği bir belediye Web sitesi için de bu değerlendirmeyi yapabilir.

⁷ Bazı sorular aynı hususu sorduklarından yanıtları birleştirilmiş, birleştirilen sorular da notlarda gösterilmiştir.

⁸ Bazı BŞB'lerinde “Site Kullanım Şartları” denmiştir.

duyurmuşlar, tam olarak hangi verilerinin (örneğin kişisel bilgilerin) sitede toplanacağını da sıralamışlar, örneklendirmişlerdir.

4. Bu 4 BŞB’sinin 3’ü, bu bilgilerin kullanım amacını ve verilerin hangi bağlamda toplandığını (örneğin kayıt formu, çerezler vb. için) belirtmektedirler.

5. Beyanatın kişisel bilgileri, istenmeyen e-postaları (SPAM’ları) göndermek (örneğin e-posta listeleri veya müşteriye dönme hedefli başka pazarlamalar vb.) için kullanılacağını da açıkça belirten 3 BŞB’si vardır.

6. 3 BŞB’si güvenlik veya mahremiyet politikasında, kişisel bilgilerin üçüncü taraflara açıklanıp açıklanmadığını ve üçüncü taraflara açıklamalarını azaltmak konusunda yönergeleri olup olmadığını belirtmektedir.

7. Yalnızca 1 BŞB’si güvenlik veya mahremiyet politikası beyanatında, veri erişimini kısıtlamak ve yetkisiz amaçlarla kullanımı önlemek için idari önlemlerden bahseder.

8. BŞB’lerinden hiçbiri, beyanatlarında kişisel bilgi güvenliği için veri aktarımının şifrelenmesini ön gördüğüne dair bir açıklama yapmamıştır.

9. Kişisel bilgilerin güvenli bir sunucuda veya İnternette erişilemez bir sunucuda depolanıp depolanmadığını belirten sadece 1 BŞB’si vardır.

10. İlgili açıklamada kullanıcı takibinde “Genel Ağ (Web)’in Yol Göstericileri” veya “Çerez” kullanımından bahsedip bilgilendirme yapan sadece 3 BŞB’si vardır.

11. İlgili politikanın değişiklik, güncellenme tebligatlarından bahseden herhangi bir BŞB’si yoktur. Beyanat içinde bu konu hakkındaki sorular için belirli bir e-posta adresi veren bir BŞB’si de yoktur.

12. Siteye, kayıt olunması veya bir şifre kullanılması şartıyla ulaşılabilecek kısıtlanmış kamusal bilgilere bir erişim yolu (ödeme olsa da olmasa da) öneren hiçbir BŞB’si bulunmamaktadır.

13. Herhangi bir BŞB’si sitede, kişilerin özel bilgilerine ulaşacak çalışanların erişimi için bir şifre gerektiğini (böylece hangi zaman ve hangi amaçla özel bilgilere erişildiğinin tespit edileceğini) belirtmemektedir.

14. Sitede bilgi gönderme için sosyal medya politikasından bahseden veya bu tür sitelerin politika beyanatlarına açılan bağlantı ile yönlendirme yapan sadece 1 BŞB'si vardır.

15. E-imza kullanmaya yetkili kullanıcı kimlik doğrulamasından bahseden herhangi bir BŞB'si yoktur.

Yine de bir beyanatın ortada olması ise başlı başına önem arz etmektedir. 30 BŞB'sinden 26'sının bu konuda çalışma yapmamış olması belediyelerimizin en çok bu ölçütte güçsüz olmalarına neden olmuştur.

3.2.2. Kullanılabilirlik

1. (Google Chrome tarayıcısında 15,6" (39,6 cm) monitörde kaç tam ekran olduğu ölçümlenmesiyle...) Ana sayfa uzunluğuna bakıldığında 30 BŞB'sinde ana sayfanın

- 11'i beş ekran veya daha fazla uzunlukta;
- 16'sının üç veya dört ekran uzunluğunda;
- 3'ünün de iki veya daha az uzunlukta olduğu görülmüştür.

Ana sayfa uzunlukları, genellikle 3 veya 4 ekrandır. Ekran sayısının çokluğu kullanıcı dostu olmak açısından olumsuzdur. Belediyelerimiz, ana ekranı uzun tutmayı tercih etmektedirler. Belediyelerimizin sayfalarında geniş ölçekli simge, logo, resim ve fotoğrafların yanı sıra aynı işlevi gören, aynı konuda olan ancak tekrarlayan menülerin de gereksiz uzunluklara yol açtığı gözlemlenmektedir. Kullanılabilirlik açısından ana sayfanın kısa, deyim yerindeyse "İsviçre çakısı" gibi az yer kaplayan ancak 2. adımdaki zengin içeriğe çekecek yönlendirmelere sahip olması tavsiye edilmektedir.

2. Site içinde uzun açıklamaların yer alması gerek detayların yer aldığı sayfalar için (örneğin 3-4 ekrandan fazla uzun belgeler için) alternatif (.doc/pdf) sürümlerine yer veren 8 BŞB'si vardır.

3. Hiçbir BŞB'si ana sayfasında hedef kitlesi belirlenmiş sekmelere (yurttaşlar, gençler, yaşlılar, kadınlar, aileler, sosyal yardıma muhtaç yurttaşlar, iş, endüstri, küçük işletmeler, kamu çalışanları, vb.) yer vermemektedir. Özellikle,

dünyada çok önemsenen kullanıcı kitlelerine göre sınıflandırılmış alt sekmelerin Türkiye’de hiç benimsenmediği anlaşılmaktadır. Bu, sunulan hizmetlerin sınıflandırılması ve ziyaret amaçlarının ölçülmesi için hazırlık gerektiren bir ölçüttür. Etkin bir kullanıcı deneyimi için BŞB’leri, site ziyaretlerinin çeşitli kesimlerin değişik amaçlarına dönük olduğunu fark etmeli ve hedef kitlesi belirlenmiş sekmelerle uzun ana sayfaları işlevsel olarak bölebilmelidir.

4. Tüm BŞB’lerinde gezinti çubuğu site genelinde tutarlı biçimlendirilmiş; sitede (sol veya üstünde yatay veya dikey olarak) tutarlı yerleştirilmiş; gezinti çubuğunun “tıklanabilir” olduğunun açık göstergeleri (gölge veya renk değişikliği ile aşağı açılan liste vb.) de gözlemlenmiştir.

5. Tüm BŞB’lerinde her sayfada ana sayfa bağlantısı verilmektedir.

6. 30 BŞB’sinin 21’inde site haritası bulunmamaktadır. Oysa bu öge, ziyaretçilerin bakarak bulamadıkları, nerede olduğuna dair tahmin yürütemedikleri sayfaları bulabilmelerini kolaylaştırmakta önem arz etmektedir. Bu nedenle de site tasarımında ilk bakılan ölçütlerden biridir.

7. Tüm BŞB’lerinin sitelerinde yazı tipi rengi ve biçimlendirmesi ile başlık ve detaylı içerik arasındaki yazı tipi rengi, boyutu ve biçimlendirme açısından olması gerektiği gibi farklılaşmalar vardır. Bu konuda sitelerin içinde tutarlılıklar gözlemlenmiştir.

8. Tekrar tekrar aynı bağlantılara geri dönmeyi önlemek için “ziyaret edilmiş linklerde” ikinci dönüşte gözlenmesi gereken renk değişiklikleri hiçbir BŞB’si sitesinde uygulanmamaktadır.

9. 27 BŞB’sinde doldurulacak formlarda gerekli alanlar açıkça belirtilmiştir.

10. Form, eğer hatalı gönderilirse hataların nasıl düzeltileceği hakkında ek bilgi sağlayan sadece 5 BŞB vardır.

11. 22 BŞB’sinde eğer form, hatalı kabul edilirse ziyaretçiler, yeniden tüm bilgileri girmek zorunda bırakılmamaktadır.

12. Formda hatalı kabul edilen giriş halinde ise değiştirilmesi gereken alanları açıkça işaretleyen BŞB’si sayısı da 23’tür.

13. Arama seçeneği olan 19 BŞB'si vardır (%63,3). Yanı sıra sitede gelişmiş aramanın nasıl olacağına ilişkin yardım desteği sağlayan; site arama yardımı mevcut olan; aramayı, sitenin belirli alanlarıyla sınırlayabilen; tekrar bakabilmek için arama sonuçlarına geri dönmeyi sağlayan; aramayı, ilgiye, tarihe veya diğer ölçütlere göre arama sonuçları sıralayabilen site sayısı, 19 BŞB'si içinde 2 ilâ 4 arasındadır. Anlaşılmaktadır ki arama seçeneği varlığı yeterli gelmekte, kullanıcıya daha detaylı arama yapma imkânı pek sunulmamaktadır. Kullanıcı, daha çok bir sonuç yığına karşı karşıya bırakılmıştır.⁹

14. Sitesinde son güncelleme tarihini veren ise sadece 2 BŞB'sidir. Bu nedenle ziyaretçi, sitedeki bilgilerin ne zamana ait olduğuna dair bir fikir edinmemektedir. Güncelleme işinin de düzenli olarak değil, birimlerin değişiklik talepleriyle yapılmakta olduğu, Site yöneticisine (Webmaster) test için gönderilen güncelleme hakkındaki soruya verilen yanıtlardan anlaşılmıştır. (Bakınız **3.3.4. Hizmet Sunumu** 13. değerlendirme)

3.2.3. İçerik

1. Tüm BŞB'lerinde ofislerin yeri (yön, adres) hakkında bilgi sağlanmaktadır. Ancak her ofisin bilgisini ayrı ayrı belirten BŞB'si sayısı %1 oranındadır.

2. Sitelerinde, dış bağlantıların (özel sektör, devlet bilgi veya hizmetlerin) bir listesini sağlayan BŞB'si sayısı çoğunluktadır. İlgili hizmetler açısından koordineli olunan kuruluş sayfalarına bağlantı verilmesi olumlu bir tutumdur.

3. Site, daire başkanlıklarının, onların alt birimlerinin veya çalışanlarının iletişim bilgileri verme oranı ise 30'da 16'dır. 14 BŞB'si bu konuda ana hizmet binasının adresi ve ana santral dışında hiç bilgiye yer vermemektedir. Oysa bu bilgilerin detaylıca verilmesi hatta bu rehber içinde arama imkânı tanınmalıdır. Bunu yapan sadece 2 BŞB vardır. Bu sitelerde kamu görevlilerinin cep telefonu numaralarına kadar bilgiler verilmekte ve rehber için özel bir aratma eklentisi bulunmaktadır.

4. Site, kuruma ilişkin son güncellemeleri sunan bir bülten öneren BŞB'si sayısı 22'dir. Bültenlerin genellikle (22'de 15) HTML formatıyla (sadece Genel Ağ (Web) sitesi üzerinden okunabilen, e-postayla gönderilmeyen veya indirilecek bir

⁹ 36. ve 40. sorularının cevaplarının birleştirilmesiyle...

formatta olmayan anlamında...) sunulduğu görülmüştür.¹⁰

5. 28 BŞB’sinin site kullanıcılarına RSS, Facebook, Twitter ve diğer sosyal medya bildirimleri sunmak için resmi hesaplar açtığı görülmüştür. Böylece sosyal medya hesapları yoluyla yurttaşlara, bu mecralardan (mesaj, tweet gönderme, yorum bırakma vb. yollarla) talepte bulunma imkânı sunulmaktadır. Sadece 2 BŞB’si bu uygulamalarda hesap açmamıştır.

6. Sitesinde, meclis karar tutanaklarını sağlayan 27 BŞB’si vardır. Bunlardan 11’i kararları, HTML formatında; 13’ü indirilebilir formatta (doc/pdf); 3’ü de çevrimiçi arama yapılabilir ve arşivlenebilir bir veri tabanında sunar. Meclis kararlarının tamamı veya özetlerinin varlığı ise çok olumludur. Elbette, çevrimiçi arama yapılabilen ve arşivlenebilen bir veri tabanındaki sunum en istenenidir.

7. 7 BŞB’si kendisiyle ilgili veya üst derecedeki mevzuata yer vermezken 23 BŞB’si bu belgelere yer vermektedir. Bunlardan 14’ü belgeleri indirilebilir formatta (doc/pdf) sunarak genel eğilimi göstermektedir.

8. Sitelerinde, daire başkanlıklarının, onların alt birimlerinin görevlerini açıklayan ifadelere hiç yer vermeyen 12 BŞB’si (%40) vardır. 8 BŞB’si sadece iki veya üç birimi için bilgilendirme yapmıştır. (Bunların da daire başkanlarının isteği ile yapıldığı varsayılabilir.) Olumlu olarak kurumsal bir bakışı da ortaya koyar şekilde tüm daire başkanlıklarının, onların alt birimlerinin görevlerini açıklayan BŞB sayısı ise 10’dur (%33,3). Bilgi aktarmayı tercih etmemiş, bunu gereklilik olarak görmemiş belediye sayısındaki oran önemlidir. Hangi birimin belediyenin hangi görevlerini yaptığını bu tür konularda uzman olmayan yurttaşların bilgisine sunmak e-belediyeciliğin 1. aşaması olan “bilgilendirme”deki eksikliğin bir göstergedir.

9. Sitelerinde, bütçe hakkında (burada ölçüt, çalışmanın yapıldığı 2014-2015 yılı bütçesinin dokümanı olup olmadığıdır.) bilgilendirme yapmayan 17 BŞB’si vardır (%56,6). Bütçeyi HTML veya indirilebilir formatta veren toplamda 13 BŞB’si bütçe ile ilgili bir doküman sunabilmektedir. Belirtilmelidir ki geriye dönük bütçelerin gerçekleşme oranı hakkında da halka açık veya üyelik girişi gerektirecek bir yolla bilgi sunan sadece 1 BŞB’si vardır. Dokümanlarda bütçenin anlaşılabilmesi halk özeti gibi ek çalışmalar yapılmamış veya çapraz kontrolün

¹⁰ 45, 85, 91. soruların cevaplarının birleştirilmesiyle...

yapılabilmesi için ham verilerin sunulmamış olduğu gözlemlenmiştir. Bütçenin hiç sunulmaması ve geçmiş yılların bütçelerinin gerçekleşme oranının yokluğu, yönetişimin hesap verilebilirlik esası adına bir eksiktir.

10. Sitelerinde, belediyenin yaptığı yayınları (raporlar veya kitaplar) HTML veya indirilebilir formatta sağlayan toplamda 21 BŞB'si varken 9 BŞB'si belediyenin yaptığı yayınlara hiç yer vermemektedir. (Burada, "BŞB'sinin hiç yayını yoktur" çıkarımı yapılmamış; Genel Ağ (Web) sitesinde bu yayınların e-kopyalarının olup olmadığına bakılmıştır.)

11. Sitede yayınlanan performans standartları veya ölçütlerinin¹¹ yayınlanmasına bakıldığında 19 BŞB'sinin performans raporu yayınladıkları görülmüştür. Kalan 11 BŞB'si ise bu konuda bir yayına yer vermemişlerdir. Performans ölçümün nasıl yapıldığına dair bilgi veren 7 BŞB'si varken 23 BŞB'si bu konuda bir bilgi vermemektedir. Performans ölçüm sonuçları yayımlayan sadece 1 BŞB'si vardır.

12. Sitede CBS uygulaması bulunmayan 11 BŞB'si vardır. Bir başka 11 BŞB'si "Kent Rehberi" şeklinde yeryüzü ve imar planı katmanı ile sınırlı bir hizmet sunmaktadır. 3 BŞB'si CBS verisini indirilebilir olarak sunar. 5 BŞB'sinde ise başarılı sayılacak şekilde CBS dinamik tercihlere imkân tanır (kişiye has harita kurgulanabilmesi imkânı).

13. Sitede kriz yönetimine ayrılmış bir bölümün veya en azından kötü hava, sel vs. hakkında uyarı mekanizmasının varlığına bakıldığında 1 BŞB'sinde inceleme yapılan günlerdeki yoğun kar yağışına özel bir numara verildiğinin gözlemlenmesinin haricinde hiçbir BŞB'sinin sitesinde daimi bir bölümün veya uyarı mekanizmasının olmadığı görülmektedir.

14. Sitelerin engelliler için kullanımında HTML kodlarında çok sayıda hata yapıldığı, uluslararası standartları test eden iki ayrı Genel Ağ (Web) sitesi (W3C, 2016 ve Web AIM, 2016) üzerinden değerlendirilerek anlaşılmıştır. Yine engelli kullanıcılar için alternatif klavye yolları ve işitme engelliler için TDD telefon hizmetlerinin de vermediği anlaşılmıştır. Sitede, görme engelliler için birkaç iletişim bilgisine "sade metin" sayfasını açarak yer veren sadece 1 BŞB'si vardır.

¹¹ İdari hedeflere ulaşmak için belediye tarafından belirlenen "performans ölçütleri", "standartlar", "ölçütler" gibi verimlilik, etkililik ve sonuç göstergeleri vb.

15. Tüm BŞB'lerinin mobil telefonla mesaj göndermek, uygulamaları, etkinlikleri güncellemek gibi kablosuz teknoloji kullanımına uygun bir Genel Ağ (Web) sitesi olduğu gözlemlenmiştir.

16. Sitenin, mobil cihazlar için de uygun bir sürüme sahip olup olmadığına bakıldığında 16 BŞB'sinin mobil uygulaması yokken 14 BŞB'sinin var olduğu gözlemlenmiştir.

17. Sitesinde, Türkçe dışında birden fazla dilde erişim sunan 15 BŞB'si vardır. Var olan sitelerde de yabancı dil sayfalarında tamamın çevrilmemesi, yapay çeviri kullanımından doğan ciddi çeviri hataları, içeriğin yarısının hala Türkçe olması gibi örnekler görülmüştür. Büyükşehir olmanın yüksek olasılıkla getireceği bir sonucu da kentte yurttaş olmayanların da yaşamasıdır. Bu kişiler ve turistler için de en azından onları ilgilendiren hizmetlere yönelik bir seçenek sunulması belediyeçiliğimize artı değer katacaktır.

18. Hiçbir BŞB'sinin sitesinde kent yönetiminin açık olan kamu görevi veya pozisyonu için iş listelerini sunulmamaktadır. İşe alım süreçleri, işlemleri hakkında da bir bilgi yer almamaktadır. Sadece 1 BŞB'si başvurmak isteyenler için çevrimiçi bir form sunmaktadır.

19. Tüm BŞB'lerinin mevcut çalışanlar için insan kaynakları bilgileri (personel politikaları veya personel formları gibi) kayıtlı posta ile girişe olanak verecek şekilde çevrimiçidir.

20. Etkinlik takvimi, belediyenin halka açık idari işleri (meclis toplantısı vb.) veya sosyal-kültürel faaliyetlerini halka duyurmanın, davet etmenin etkin bir yoldur. Aynı zamanda geçmiş ve geleceğe dair planlamaların yapıldığına dair en görsel delildir. Genel Ağ (Web) sitesinde bir etkinlikler takvimi olan BŞB'si sayısı 19'dur. Bunların 2'sinde takvim içinde arama yapma olanağı sunulması olumludur. Kalan 11 BŞB'si ise bir etkinlikler takvimine yer vermemektedir.

3.2.4. Hizmet Sunumu

1. Büyükşehir belediyelerinin en yoğunlaştıkları uygulamalarının vergi veya borç ödeme hakkında olduğu barizdir. 27 BŞB'si site kullanıcılarına yerel hizmet bedellerini (örneğin su hizmet bedeli) ödemek için imkân vermektedir. 3 BŞB'si bu bedelleri ödeme yolunu Su ve Kanalizasyon İdaresi Gene Müdürlükleri

sayfası üzerinden imkân sağlamaktadır. Anlaşılmaktadır ki 3 BŞB'si kullanıcıları, BŞB'sinin ana sayfası üzerinden tek adımda değil ayrı bir sayfaya giderek 2-3 adımda işlem yapmaya ulaşmaktadır.

2. 27 BŞB'si site kullanıcılarına vergi ve para cezalarının ödenmesi imkânı veriyor. Geri kalan 3 BŞB'sinin vergi ve para cezalarının ödenmesi konusunda ise bilgi verilmemektedir.¹²

3. Genel Ağ (Web) sitesi kullanıcılarının ruhsat için çevrimiçi başvuruda bulunmasına imkân veren hiçbir BŞB'si yoktur. 3 BŞB'si bu konu hakkında hiçbir açıklamaya yer vermezken 27 BŞB'si başvuruların belediyeye gelerek yapılması hakkında bilgi vermektedir. Bunlardan da sadece 2 BŞB'sinin gerekli formların siteden indirilmesini sağlayarak bu konuda bir adım daha ileride bir çaba gösterdiği görülmüştür.

4. Ruhsatların durumunu çevrimiçi takip etme imkânını başvuru numarası vererek sunan 8 BŞB'si vardır. 22 BŞB'si bu konu hakkında bir imkân sunmamaktadır. Oysa bu konuda üst seviyenin, başvuruyla beraber işlemin hem şimdiki durumunu hem gelecekteki aşamaları göstermek, ruhsatın son durumunu gerçek zamanlı gelişmelerle vermektir.

5. Sitelerinde, e-tedarike (belediyenin mal ve hizmet satın alma sürecinin e-ortamda yapılmasına) izin veren hiçbir BŞB'si yoktur. Bunun sebebi mevzuattaki kısıtlardır. 26 BŞB'si işlemin belediyeye gelerek yapılması hakkında bilgi vermektedir ve gerekli formlardan bahsetmektedir. Bu konudan hiç bahsetmeyen BŞB'si sayısı ise 4'tür.

6. 20 BŞB'sinde (%66,6) site kullanıcılarına ilçe belediyelerinin elindeki verileri birleştirerek emlak rayiç değerlerini araştırmak için bilgi sunulmadığı veya araştırma yapabilmek için bir veri tabanı olmadığı gözlemlenmiştir.

7. Sitesinde (Coğrafi Bilgi Sistemi kapsamına giren konular hariç) farkı konulardaki veri tabanları veya veri tabanlara erişim sunan hiçbir BŞB'si yoktur.

8. 30 BŞB'si içinde 28 BŞB'sinin de e-belediye sistemi vardır. Bu sistem de üyelik esasına dayandığından kullanıcıların şikâyet kayıtlarını da tutmalarının aynı oranda mümkün olduğu sonucu çıkmaktadır.

¹² 69. ve 70. soruların cevaplarının birleştirilmesiyle...

9. Sitesi, yerel hizmetle ilgili soruların ve kamu görevlilerinden gelen yanıtların anında mesajlaşma ile görülebileceği bir forum sağlayan herhangi bir BŞB’si bulunmaktadır.¹³

10. 21 BŞB’si sitesi, yurttaşlar için rehberlik eden bir SSS (Sıkça Sorulan Sorular) köşesi sağlamamaktadır. 9 BŞB’si ise bu sorulara yer vermektedir. Bir kademe ileri bir yaklaşım sergileyen 1 BŞB’si de bu soruları konu başlıklarına göre düzenlemiştir.

11. Tüm BŞB’leri site kullanıcılarının bilgi istemesine form hazırlama yoluyla Bilgi Edinme Yasası gereğince imkân tanımaktadır. Bu da oldukça olumludur.

12. Hiçbir BŞB’si site kullanıcılarının ihtiyaçlarına bağlı olarak ana sayfayı özelleştirmeye (portali kişiye has hale getirmeye, kullanıcı için önemli konuları daha kolay görmeye ilişkin ayarlar yapabilmek gibi kişisel tercihler yapabilmeye) olanak sağlamadığı görülmektedir. Oysa bu ölçüt konusunda yapılacak çalışmalar, yurttaş-kamu kurumu yakınlaşmasını sağlamada, sayfanın daha sık başvuru alan bir kaynak olmasında, belediyenin halkla ilişkiler ve iletişim politikalarının yerine ulaşmasında çok ciddi bir adım olacaktır.

13. “Site yöneticisi (Web master) şehrin Genel Ağ (Web) sitesi hakkındaki bir soruya ne kadar sürede yanıt veriyor?” sorusunun yanıtlanması için

“Sayın İlgili, Genel Ağ (Web) sitenizin güncellenme sıklığı nedir? Bu konuda bilgi alabilir miyim? Vakit ayırdığınız için teşekkür ederim. Saygılarımla”

şeklinde yöneltilen soru, 30 BŞB’sinin; e-posta adresleri olanlara¹⁴ mesajla olmayanlara da varsa Genel Ağ (Web) sitelerindeki bilgi edinme formu doldurularak ulaşılmıştır.

¹³ 80 ve 89. sorularının cevaplarının birleştirilmesiyle...

¹⁴ alo153@bursa.bel.tr; editor@antalya.bel.tr; bilgi@aydin.bel.tr; belediye@balikesir.bel.tr; denizli@denizli.bel.tr; halklailiskiler@diyarbakir.bel.tr; ebb@erzurum.bel.tr; info@eskisehir-bld.gov.tr; iletisim@gantep.bel.tr; iletisim@hatay.bel.tr; webmaster@ibb.gov.tr; him@izmir.bel.tr; webmaster@kahrmanmaras.bel.tr; beyazmasa@kayseri.bel.tr; bim@konya.bel.tr; info@malatya.bel.tr; bilgi@manisa.bel.tr; info@mardin.bel.tr; webmaster@mersin.bel.tr; info@mugla.bel.tr; ordu@ordu.bel.tr; info@samsun.bel.tr; fatih.senay@sanliurfa.bel.tr; melaklezo@tekirdag.bel.tr; belediye@trabzon.bel.tr; info@van.bel.tr; adana@adana.bel.tr

18 BŞB'sinin¹⁵ e-posta adreslerine mesaj ile 3 BŞB'sine¹⁶ de bilgi edinme formu ile bu soru gönderilerek başvurular yapılmış ancak (teknik sebeplerle de ileti geri dönmediği ve 15 günü geçtiği halde) toplam 21 BŞB'sine yapılan başvurular yanıtız kalmıştır.

Bunlara karşın, 5 BŞB'sine¹⁷ e-posta adresi kullanılarak; 4 BŞB'sine¹⁸ de bilgi edinme formu kullanılarak gönderilen soru için toplam 9 BŞB'sinden yanıt alınmıştır. Toplamda 30 BŞB'sinin 9'undan (%30) yanıt alınabilmiştir. Bu oran, iletişimin önem arz ettiği yerel yönetim kurumu için düşüktür.

14. Hiçbir BŞB'si site kullanıcılarına, rüşvet veya yolsuzluk ihlalleri hakkında (varsa) denetim komisyonu raporlarına yer vermemekte; bu konuya ait raporların bulunacağı daimi bir alan bulunmamaktadır.

3.2.5. Katılım

1. Tüm BŞB'lerinde Genel Ağ (Web) sitesi kullanıcıların seçilmiş yetkililere yorum veya görüş bildirmek için başkana mesaj seçeneğini sunmaktadır.

2. Sitenin ortak konularda yurttaş görüşlerini toplamak için çevrimiçi pano veya sohbet forumu imkânı herhangi bir BŞB'sinde yoktur.

3. Hiçbir BŞB'si Genel Ağ (Web) sitesi yerel siyaset konularında çevrimiçi bir tartışma forumu veya "E-toplantı" (tartışma için eş zamanlı fikirlerin aynı anda değiş tokuş edilebileceği bir sanal ortam imkânı) sunmamaktadır. Bu ölçüt ile yerel siyaset konularında yurttaşların tartışıp kamusal vicdanı oluşturmak için katılımlarını sağlayan sanal bir ortam ile yerel demokrasiye belediyenin destek olup olmadığı öğrenilmek istenmiştir.

4. Hiçbir BŞB'si Genel Ağ (Web) sitesi, e-dilekçe, elektronik yurttaş jürisi, e-referandımlara uygun çevrimiçi bir mekanizma sunmamaktadır.

5. Sitesinde, hiçbir konuda anket sunmayan 19 BŞB'si vardır. Farklı konularda çevrimiçi anketler sunan sadece 11 BŞB'si vardır. Bunlardan 2'si anket sonuçlarını da yayınlanarak bütünsel bir tutum sergilemiştir. Ancak bu 11 BŞB'si,

¹⁵ Aydın, Balıkesir, Diyarbakır, Gaziantep, Hatay, İstanbul, Kahramanmaraş, Malatya, Manisa, Mardin, Mersin, Muğla, Ordu, Samsun, Şanlıurfa, Tekirdağ, Trabzon, Van

¹⁶ Ankara, Bursa ve Sakarya

¹⁷ Antalya (aynı gün), Denizli (aynı gün), Eskişehir(aynı gün), Kayseri (aynı gün), İzmir (2. İş günü)

¹⁸ Kocaeli (3. İş günü), Adana (4. İşgünü), Erzurum (4. Gün), Konya (6. İşgünü)

geçmiş anketleri ve onların sonuçlarını yayınlamamaktadır. Halkın görüşünün alınması ve eğilim ölçülmesi için önemli bir aracın yaygın olarak kullanılmadığı anlaşılmaktadır.

6. Tüm BŞB’lerinde Genel Ağ (Web) sitesi faaliyetlerin videoları sunulmaktadır.

7. 26 BŞB’si Genel Ağ (Web) sitesi çevrimiçi şekilde daimi bir yurttaş memnuniyeti anketi yayınlamamaktadır. 4 BŞB’si daimi bir yurttaş memnuniyeti anketi yayınlamamaktadır. Ancak anket sonuçlarının Genel Ağ (Web) sitesinde yayımlandığı görülmemektedir.

8. Dünyada örnekleri olmasının aksine hiçbir BŞB’sinin Genel Ağ (Web) sitesinde, yerel hizmetle ilgili memnuniyet veya şikâyet amaçlı fotoğraflarını ve videolarını yayınlamayı teşvik eden kampanyalara sitede yer vermemektedir.

9. Hiçbir BŞB’si Genel Ağ (Web) sitesi kullanıcıların kurumun bilişim uzmanlarıyla gerçek zamanlı sohbet veya anlık mesajlaşma yapmalarına izin vermemekle birlikte bazı BŞB’lerinde ağ yöneticisinin (Web master) e-posta adresi verilmektedir.

SONUÇ

Bu değerlendirmelerle Türkiye’de e-belediye’nin hayata geçirilmesi için büyükşehir belediyelerinin hazır olma düzeyi hakkında bir sonuca varılabilir.

Öncelikle belirtilmelidir ki Türkiye’de benzer çalışmalara da kaynak olan ve merkezi kamu kurumlarının Genel Ağ (Web) sitelerini değerlendiren Sayıştay’ın 2006 yılındaki raporunda (Sayıştay, 2006, s. 106-107) ve Eroğlu’nun 2008’de aynı tür kurumlar yaptığı çalışmada (2008, s. 143) Türkiye’de e-hizmetler konusunda en zayıf yönün “etkileşimli hizmetler” olduğunun altı çizilmektedir.

Bu çalışma da e-belediyecilik için de aynı sorunun geçerli olduğu göstermektedir.

Değerlendirme sonucunda şu bulgulara ulaşılmıştır:

Karaarslan’ın (2014, s. 8-26), ilgili mevzuatı tarayarak kamu idarelerinin İnternet sayfasında bulundurulması zorunlu hususları; Stratejik Plan, Performans

Programı, Faaliyet Raporu, Mali Durum ve Beklentiler Raporu, Kamu Hizmetleri Envanteri, Denetim Sonuçları, Yapılan Yardımlar, Bilgi Edinme Hakkı olarak tespit etmesine dayanarak bu çalışmanın yapılması sırasında, bu sayılan belge türlerinin neredeyse yarısının BŞB'lerinin sitelerinde bulunmadığı görülmüştür.

BŞB'lerinin ortak olarak en çok puan (100 üzerinden 90 ilâ 81 puan arasında) alabildikleri ilk 5 e-hizmet şöyle sıralanmıştır:

- Sitenin, mobil telefonla mesaj göndermek, uygulamaları, etkinlikleri güncellemek gibi kablosuz teknoloji kullanımına uygun olması;
- Site kullanıcılarının bilgi istemesine izin vermesi;
- Sitenin kullanıcılara seçilmiş yetkililere yorum veya görüş bildirmek için izin vermesi;
- Site, kullanıcılarının şikâyetlerini dosyalamasına izin vermesidir.
- Site kullanıcılarına kamu hizmetleri bedellerini (örneğin su, kanalizasyon) ve vergilerini ödeme imkânı vermesi;

Tüm BŞB'lerinin hiç puan alamadığı hususlar, beş ölçütün içinde yanıtız kalan hususlardır ki onlar şunlardır:

1. Güvenlik veya Mahremiyet	Kuruluşun bu politikası, veri aktarımının şifrelenmesi için idari önlemlerden bahsediyor mu?
	Kuruluş, bu politikadaki değişikliklerden veya güncellenmelerden bahsediyor mu?
	Bu politikayla ilgili soruları olanlar için belirli bir görevlinin iletişim bilgileri veya e-posta adresi var mı?
	Bu politika, e-imza kullanmaya yetkili kullanıcının yetkili olduğuna dair kimlik doğrulaması yapması gerekeceğinden bahsediyor mu?
2. Kullanılabilirlik	Ana sayfasında hedef kitlesi belirlenmiş linkler mevcut mu? (yurttaşlar, gençler, yaşlılar, kadınlar, aileler, sosyal yardıma muhtaçlar, iş, endüstri, küçük işletmeler, kamu çalışanları, vb.)
	Ziyaret edilmiş linklerin renkleri değişiyor mu?
	Sitede, gelişmiş aramanın nasıl olacağına ilişkin yardım var mı?

3. İçerik	Engelliler için erişimi sağlıyor mu?
	Kent yönetiminde açık olan kamu görevi veya pozisyonu için iş listelerini sunuyor mu?
	Site mevcut çalışanlar için insan kaynakları bilgileri çevrimiçi midir? (personel politikaları veya personel formları gibi)
4. Hizmet Sunumu	Site, arama yapılabilir veri tabanları sağlıyor mu?
	Site, kullanıcılarının ihtiyaçlarına bağlı olarak ana sayfayı özelleştirmenize olanak sağlıyor mu? (örneğin portali kişiye has hale getirme)
	Site yöneticisi (Web master) şehrin Genel Ağ (Web) sitesi hakkındaki bir soruya ne kadar sürede yanıt veriyor? (Örnek Soru: Şehrin Genel Ağ (Web) sitesi ne sıklıkla güncellenmektedir?)
	Site, kullanıcılarının, rüşvet veya yolsuzluk ihlalleri raporlarına erişmesine izin veriyor mu?
	Site, politik konularda (Siyasa üretmek için yurttaşların tartışma yapıp kamusal vicdanı oluşturmaları için katılım kanalı açan bir yer olarak) çevrimiçi bir tartışma forumu sunar mı?
5. Katılım	Site, tartışma için fikirlerin aynı anda değiş tokuş edilebilmesi için bir “E-toplantı “ imkânı sağlar mı?
	Varsa geçtiğimiz sene içinde ne kadar sayıda çevrimiçi tartışma forumları veya e-toplantı düzenlenmiştir? (programlarını belirterek...)
	Geçtiğimiz yılki çevrimiçi anket sayısı nedir?
	Site, e-dilekçe, elektronik yurttaş jürisi veya e-referandumlar için bir mekanizma sunar mı?
	Site, , yerel hizmetle ilgili memnuniyet veya şikâyet amaçlı fotoğraflarını ve videolarını yayınlamayı teşvik ediyor mu?
	Site, kullanıcıların kuruluşun bilişim uzmanlarıyla gerçek-zamanlı bir sohbet veya anlık mesajlaşmalarına izin veriyor mu?

Büyükşehir belediyelerimizin Genel Ağ (Web) sitelerini öncelikle bir tahsilat aracı olarak gördükleri; daha sonra da yurttaşın değil, yönetimin belirlediği gündemlerin tanıtımını yapmak adına kullandıkları anlaşılmaktadır. E-belediyeciliğin sadece bir tahsilat sistemi olarak anlaşıldığı gözlemlenmektedir. (Sitedeki tahsilat sistemine ait modüllerin “e-belediye” olarak isimlendirmesi bunun iyi bir göstergesidir.) Anlaşıyor ki e-belediye tek boyutlu olduğu algısıyla potansiyelinin altında kullanılmaktadır. Ancak e-belediye tek başına Genel Ağ (Web) sitesi ve mobil uygulamalar değildir. Bu, arka ofisin kurulması, Genel Ağ (Web) sitesinin kullanılabilirliği, sahadaki mobil cihazların sisteme katkısı gibi farklı bileşenlerin ürünüdür.

Yine 2008’de 16 BŞB Genel Ağ (Web) sitesi için yapılan bir başka çalışmada (Parlak ve Sobacı, 2011, s. 248) da buradaki gibi “Hizmet Sunumu” başlığında sorgulanan **ruhsat verme, ihale, kamusal yoklama, bilet satın alma** hizmetlerinin yine “en az işlevsel bulunan Genel Ağ (Web) sitesi hizmetleri” olarak tespit edilmesi e-belediyecilikteki eksiklerin nerede kronikleştiği hakkında fikir vermelidir.

Bu çalışmada da belediyelerimizin çevrimiçi katılımı sağlamakta zorlandıkları görülmüştür. Belediye Genel Ağ (Web) web sitelerine katılım imkânlarının, elektronik işlem ve etkileşimin elverişliliği gibi çevrimiçi hizmetlere indirildiği değerlendirilmesine bu nedenle katılmamak olanaksızdır (İçişleri Bakanlığı, 2011, s. 47).

Güven tesisine hizmet edecek güvenlik ve mahremiyet konusuna eğilmek; kullanıcı gruplarına göre ana sayfanın alt kategorilere ayırmak; bilgi edinme imkânlarını ve site içi araştırma yapmayı desteklemek, çevrimiçi hizmet sayısını ve kalitesini arttırmak, eve mahkûm yaşayan engelliler için siteyi standartlara göre düzenlemek şüphesiz çok değişik faydalar barındırmaktadır. Genel Ağ (Web) sitesi ve mobil uygulama, sadece bir halkla ilişkiler aracı değildir. Bu hizmet sunma kanalıdır; yüz yüze ve evraka dayalı hizmet kanalı ne ise bu da bir o kadar ağırlık taşımaktadır.

E-belediyenin bütün potansiyeline ulaşmakta önemli unsurlardan birisi olan Genel Ağ (Web) sitesinin önemsenmesidir. Görülecektir ki bu önemseme, kuruluş içindeki “birlikte çalışılabilirliğin” ifadesi olan arka ofisin sağlanmasını

ve hizmetin daha sağlıklı işlemesi doğuracaktır.

Kullanıcı, bu sitede gerçekten dişe dokunur ve hayatını kolaylaştırır hizmetler alacağını, yöresinden haberdar olacağını bilirse sitede (veya mobil uygulamada) daha çok vakit geçirecek ve daha iyi hizmet alabilecektir. Belediyesine daha çok geri bildirimde bulunarak belediyenin gözü kulağı olacaktır. Yerel siyasetin güçlenmesi ancak o zaman e-belediye getirisi olarak doğacaktır. Belediye ise zaman ve mekândan tasarruf edecek, iş akış sürecinin kalitesini arttıracak, yeni değerler üretmeye fırsat yakalayacaktır.

Son çözümlenmede, saha hizmetini yönlendirme yönüyle sahada hizmet yapmak kadar önemli olan sanal ortamdaki bu imkânların getirilerinin, büyükşehir belediyeleri tarafından fark edilmediği veya azımsandığı kanaati ağır basmaktadır. Oysa kuruluşun ve kullanıcının dostu düzenlemelerle e-belediyeciliğin kullanımındaki artış, büyükşehir belediyesine hızlı ve kaliteli hizmet, etkili iletişim, beraber yönetme ve demokratikleşme hakkında önemli avantajlar getirecektir. Yine bu nedenlerle Türkçe yazında bu konuda daha çok çalışma ihtiyacı da barizdir.

KAYNAKÇA

Balaban M. E., Coşkun E., Arıcıgil Çilan Ç. (2006), E-Belediye Uygulamalarında Genel Ağ (Web) Sayfası Ziyaret İstatistiklerinin Yönetmelik Amaçlarla Kullanımı Üzerine Bir Çalışma, Bilişimle E-Kentleşme Yapı ve Kentte Bilişim IV. Kongresi, Ankara: Türkiye Bilişim Derneği (TBD), 107-115.

Eraslan Yayınoğlu, P., Sayımer, İ., Arda, Z. (2007), Belediyelerin Kurumsal Web Sitesi Kullanımı Üzerine Bir İnceleme: Londra Büyükşehir Yönetimi ve İstanbul Büyükşehir Belediyesi Web Sitesi Ana Sayfalarının Karşılaştırılması, Galatasaray Üniversitesi İletişim Dergisi, 7(7): 127-157.

Eroğlu, T. (2008), E-Devlet Anlayışının Somut Görüntüsü Kamu Kurumlarının Genel Ağ (Web) sitelerinin içerikleri ve Sağladıkları Hizmetler Açısından Bir Analiz, E-Devlet: Gerçek veya Hayal, (Ed.) Kurt Marquardt ve Orhan Gökçe, Konya: Çizgi Kitabevi, 111-145.

İçişleri Bakanlığı Mahalli İdareler Genel Müdürlüğü (2014), E-Devlet (Yerel) Uygulamaları Anketi Raporlaması, [http://www.migm.gov.tr/kurumlar/migm.gov.tr/YAYINLAR/ANKET/e-Devlet\(Yerel\)UygulamalarıAnketi.pdf](http://www.migm.gov.tr/kurumlar/migm.gov.tr/YAYINLAR/ANKET/e-Devlet(Yerel)UygulamalarıAnketi.pdf), (erişim tarihi: 29.01.2016)

İçişleri Bakanlığı Mahalli İdareler Genel Müdürlüğü (2014), Mülki İdare Bölümleri, <https://www.e-icisleri.gov.tr/Anasayfa/MulkildariBolumleri.aspx>, (erişim tarihi: 04.06.2014).

Karaarslan E. (2014), Kamuoyu Denetimi ve Kamu İdarelerinin İnternet Sayfası, Antalya: BEKAD Yayınları

Kaya Bensghir, T. (1999), Web Sitesi Tasarımında ve Yönetimde Etkililik, Amme İdaresi Dergisi, 32(4), s.117-132.

Parlak, B. ve Sobacı M. Z., (2011), Türkiye'deki Büyükşehir Belediyelerinin Genel Ağ (Web)site Temelli Hizmetleri: Karşılaştırmalı Bir İşlevsellik Analizi, Kamu Yönetiminde Yeni Vizyonlar, (Ed.)Bekir Parlak, İstanbul: Alfa Aktüel, 227-257.

Saran, M. U. (1996), Belediye Hizmetlerinde Halkı Bilgilendirme ve Halk Denetiminin Sağlanması, Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi, 5(4): 17-28.

Sayıştay Başkanlığı (2006), Performans Denetimi Raporu: E-Devlete Geçişte Kamu Kurumları İnternet Siteleri, Ankara, <http://www.sayıstay.gov.tr/rapor/perdenrap/2006/2006-2Web/2006-Web.pdf> (erişim tarihi: 12 Mayıs 2014).

Şahin, A.; Bayrakçı, E., Taşpınar, Y. ve Söylemez, A. (2013), Yerel Yönetimlerin E-Hizmet Sunum Platformu, Belediye Web Sitelerinin Web Olgunluğu Açısından Değerlendirilmesi, Kuramdan Uygulamaya Yerel Yönetimler ve Kentsel Politikalar, Y.Bulut, V.Eren, S.Karakaya ve A.Aydın (Ed.). Ankara: Pegem Akademi Yayınları, 59-74.

The Rutgers E-Governance Institute at the School of Public Affairs and Administration (2003-2013), Digital Governance in Municipalities Worldwide, <https://spaa.newark.rutgers.edu/egov-publications> (erişim tarihi: 15 Mayıs 2009).

Türkiye Bilişim Derneği (TBD), (2004), E-Belediye Raporu, Türkiye Bilişim İkinci Şûrası, Ankara, <http://www.bilisimsurasi.org.tr/e-turkiye/docs/e-belediye14042004.doc> (erişim tarihi: 14 Aralık 2004).

Türkiye İstatistik Kurumu, (2014), 15974 Sayılı 29.01.2014 Tarihli Haber Bülteni, <http://www.tuik.gov.tr/PreHaberBultenleri.do?id=15974> (erişim tarihi: 07 Nisan 2014).

Web AIM, Web Accessibility Evaluation Tool, <http://wave.webaim.org/>, (erişim tarihi: 26 Şubat 2016).

World Wide Web Consortium (W3C), Markup Validation Service, <http://validator.w3.org/>, (erişim tarihi: 26 Şubat 2016).

EK: ÖRNEK SORULARI VE YANITLARI İLE BUNLARA AİT PUANLAR

1. Güvenlik ve Kullanıcı Mahremiyeti			
1.	1.	Sitenin bir "Gizlilik politikası" beyanâtı var mı? Kullanıcılar tarafından sürekli görülebilecek bir alanda mı? Değilse nerededir?	0=Hayır/Yok 1=Evet
1.	2.	Sitenin bu politikasına her sayfadan doğrudan erişim var mı?	0=Hayır/Yok 1=Evet.
1.	3.	Kuruluşun bu politikası, veri veya bilgiyi bu site sunucusunda (server) ¹⁹ topladığını belirtmekte midir?	0=Hayır/Yok 1=Evet.
1.	4.	Kuruluşun bu politikası, tam olarak hangi verilerinin (örneğin kişisel bilgilerin) site sunucusunda tutulup tutulmayacağını belirtiyor mu?	0=Hayır/Yok 1=Evet.
1.	5.	Kuruluşun bu politikası, verilerin hangi bağlamda (örneğin kayıt formu, çerezler, vb.) toplandığını belirtiyor mu?	0=Hayır/Yok 1=Evet.
1.	6.	Kuruluşun bu politikası, toplanmış verinin kullanım amacını belirtiyor mu?	0=Hayır/Yok 1=Evet.
1.	7.	Kuruluşun bu politikası, kişisel bilgilerinizi istenmeyen e-postaları (SPAM) göndermek için kullanıp kullanmayacağını belirtiyor mu? (örneğin e-posta listeleri oluşturmak veya başka tür pazarlama amaçları için)	0=Hayır/Yok 1=Evet.

¹⁹ Bir ağda diğer kullanıcılar tarafından erişilen kaynakları barındıran bilgisayarı ifade eder.

1.	8.	Bu politika, kişisel bilgilerin üçüncü taraflara açıklanıp açıklanmayacağını ve açıklanacaksa üçüncü tarafların bu konuda kamuoyuna açıklama yapmasını önlemek konusunda kamu idaresinin bir yönergesi olup olmadığını belirtmiş mi?	0=Hayır/Yok 1=Evet. 2=Bu önlemler konusunda yönergeleri olduğunu belirtmiştir.
1.	9.	Kuruluşun bu politikası, site kullanıcıları için kişisel kayıt ve bilgilerini kontrol edebilme ve varsa yanlışlık, eksiklerini kontrol etme imkânı veriyor mu?	0=Hayır/Yok 1=Evet
1.	10.	Kuruluşun bu politikası, verilere yetkisiz kişilerin erişmemesi ve kullanmaması için alınmış idari önlemlerden bahsediyor mu?	0=Hayır/Yok 1=Evet
1.	11.	Kuruluşun bu politikası, veri aktarımının şifrenmesi için idari önlemlerden bahsediyor mu?	0=Hayır/Yok 1=Evet
1.	12.	Kuruluşun bu politikası, kişisel bilgilerin güvenli bir sunucuda veya İnternette erişilemez bir sunucuda depolanıp depolanmadığını belirtiyor mu?	0=Hayır/Yok 1=Evet
1.	13.	Kuruluşun bu politikası, kullanıcı takibinde kullanılan “Genel Ağ (Web)’ın yol göstericileri” veya “çerez” kullanımını açıkça belirtiyor mu?	0=Hayır/Yok 1=Evet

1.	14.	Kuruluş, bu politikadaki değişikliklerden veya güncellenmelerden bahsediyor mu?	0=Hayır/Yok 1=Evet
1.	15.	Bu politikayla ilgili soruları olanlar için belirli bir görevlinin iletişim bilgileri veya e-posta adresi var mı?	0=Hayır/Yok 1=Evet
1.	16.	Site, kamusal olmayan bilgilerin (ücretli veya ücretsiz kayıt veya şifre gerektiren bir giriş ile korunduğu bir alana giriş imkânı veriyor mu? (Meclis kararlarına erişim, arşivler ve meclis kütüphanesi vb.)	0=Hayır/Yok 3=Evet
1.	17.	Site, kamusal olmayan bilgiye ulaşacak görevliler için şifre gerektiren erişimden bahsediyor mu?	0=Hayır/Yok 3=Evet.
1.	18.	Sitenin, bilgi paylaşımı için belirlediği bir sosyal medya politikası açıklanmış mı?	0=Hayır/Yok 1=Evet 2=Site, bu hallerde, üçüncü bir tarafın (danışmanlık şirketi vb.) ağ (web) penceresini kendiliğinden açar.
1.	19.	Bu politika, e-imza kullanmaya yetkili kullanıcının yetkili olduğuna dair kimlik doğrulaması yapması gerekeceğinden bahsediyor mu?	0=Hayır/Yok 3=Evet

2. Kullanılabilirlik ve Erişilebilirlik			
2.	1.	Ana sayfa uzunluğu: Kaç ekranla ana sayfa görüntülenmektedir? ²⁰	0=Hayır/Yok 1=5 ekran veya daha fazla... 2=3 veya 4 ekrandan fazla... 3=2 veya az
2.	2.	Uzun sayfalarda (örneğin 3-4 ekrandan fazla uzun belgeler için) alternatif sürümlerle (doc/pdf) bu sayfaları indirebilme imkânı var mı?	0=Hayır/Yok 1=Alternatif sürümler var.
2.	3.	Ana sayfasında hedef kitlesi belirlenmiş linkler mevcut mu? (yurttaşlar, gençler, yaşlılar, kadınlar, aileler, sosyal yardıma muhtaçlar, iş, endüstri, küçük işletmeler, kamu çalışanları, vb.)	0=Hayır/Yok 1=Hedef kitle bağlantısı 2 kategoriye ayrılmış; 2=Hedef kitle bağlantısı 3 kategoriye ayrılmış; 3=Hedef kitle bağlantısı 3’ten fazla kategoriye ayrılmış.

²⁰ Ana Sayfa uzunluğu: Orta metin boyutunda Google Chrome tarayıcısında 15,6 inç monitörde ölçümlenmiştir.

2.	4.	Gezinti çubuğu hakkında gözlemler (her faktör için 1 puan olmak üzere, en çok 3 puan verilebilir):	+1 Puan: Gezinti çubuğu site genelinde tutarlı biçimlendirilmiştir. +1 Puan: Gezinti çubuğu, sitede (sol veya üstünde yatay dikey) tutarlı yerleştirilmiştir. +1 Puan: Gezinti çubuğunun “tıklanabilir” olduğunu açık bir göstergesi vardır.(örneğin gölge veya renk değişikliğiyle aşağı açılan liste)
2.	5.	Gezinti çubuğu hakkında gözlemler (her faktör için 1 puan olmak üzere, en çok 2 puan verilebilir):	+1 Puan: Her sayfada ana sayfa bağlantısı varsa... +1 Puan: Gezinti listesi (iletişim bilgileri, arama, personel dizini vb.) veya gezinti çubuğu bağlantısı her sayfanın en alt en üst veya solda varsa...
2.	6.	Site haritası var mı? ²¹	0=Hayır/Yok 1=Site haritası var ama aktif bağlantılar yok ve 1,5 ekran uzunluğundadır. 2=Site haritası var ama ya aktif bağlantılar yok veya 2 ekran uzunluğundan fazla... 3=Site haritası var ve aktif bağlantılar var veya 2 ekrandan az uzunlukta...

²¹ Orta metin boyutunda Google Chrome tarayıcısında 15,6 inç monitörde ölçümlenmiştir.

2.	7.	Yazı tipi rengi ve biçimlendirme site genelinde tutarlı mı?	0=Hayır/Yok +1 Puan=Yazı renk ve biçimlendirme site boyunca tutarlı. -1 Puan (toplamda 0). Animasyon varsa, yanıp sönmeye, aniden yakınlaştırma, HEPŞİ BÜYÜK harf kullanılmışsa...
2.	8.	Başlık ve detaylı içerik arasında yazı tipi rengi, boyutu ve biçimlendirme açısından farklılaşma var mıdır?	0=Hayır/Yok 1=Evet.
2.	9.	Ziyaret edilmiş linklerin renkleri değişiyor mu?	0=Hayır/Yok 1=Evet.
2.	10.	Formlarda doldurulması zorunlu alanlar açıkça belirtilmiş mi?	0=Hayır/Yok 1=Evet.
2.	11.	Eğer formlar hatalı doldurulup gönderilirse hataların nasıl düzeltileceği hakkında ek bilgi var mı?	0=Hayır/Yok 1=Hatalı doldurulursa sistem, hatanın nasıl giderileceği hakkında bilgi vermektedir.
2.	12.	Eğer formlar hatalı kabul edilirse ziyaretçiler, yeniden tüm bilgileri girmek zorunda mı?	0=Evet baştan girmeli 1=Hatalı doldurulursa sadece gerekli yerler doldurulmalıdır.
2.	13.	Hata halinde form, değiştirilmesi gereken alanları açıkça işaretliyor mu?	0=Hayır/Yok 1=Evet.

2.	14.	Arama seçeneği var mı?	0=Hayır/Yok 1=Bazı bölümlerde arama aracı var; 2=Ana sayfada var.
2.	15.	Sitede, gelişmiş aramanın nasıl olacağına ilişkin yardım var mı?	0=Hayır/Yok 1=Evet, yardım var.
2.	16.	Sitede, arama yardımı (arama ipuçları) mevcut mu?	0=Hayır/Yok 1=Evet.
2.	17.	Site araması, aramanın kapsamını sınırlamaya imkân veriyor mu? (örneğin, tüm hepsi/herhangi bir kelime, tırnak ile VE / VEYA/YOK işlemlerini kullanabilir misiniz?)	0=Hayır/Yok 1=Evet.
2.	18.	Site aramasını daraltabilmek için arama sonuçlarına geri dönmeyi sağlıyor mu? (örneğin bir kez arama yapıldıktan sonra ona bağlı alt aramalar yapılabilir mi?)	0=Hayır/Yok 1=Evet.
2.	19.	Site, arama, ilgi, tarih veya diğer ölçütlere göre arama sonuçları sıralayabilmeyi sağlıyor mu?	0=Hayır/Yok 1=Evet.
2.	20.	Site, Genel Ağ (Web) sitesinin son güncelleme tarihini (ay ve yıl olarak) veriyor mu?	0=Hayır/Yok 1=Evet, 3 aydan eski... 2=Evet, 1 ay ilâ 3 ay arasında... 3=Evet, daha 1 ay olmamış.

3. İçerik			
3.	1.	Site, kuruluşun ofislerinin adreslerini veriyor mu?	0=Hayır/Yok: Genel ve tek bir adres içinde belirli bir yeri tarif ediyor. 1=Evet.
3.	2.	Site, ilgili olabilecek dış bağlantıların (kamu kurumları, özel sektör, STK'lar) bir listesini sağlıyor mu?	0=Hayır/Yok 1=Evet
3.	3.	Site, daire başkanlıkları, müdürlükler ve onların alt bölümlerinin veya çalışanlarının iletişim bilgilerini veriyor mu?	0 =Hayır/Yok 1=Evet, telefon rehberi veya e-posta adres listesi sağlıyor. 2=Site, indirilebilir telefon rehberi veya e-posta adres listesi sağlıyor. 3=Site ayrıca arama yapılabilecek bir veri tabanı ile sunuyor.
3.	4.	Site, ana kuruluşa bağlı son güncellemeleri ayrıca verir mi veya bir bülten önerir mi?	0=Hayır/Yok 1=Site, HTML formatında bir haber akışı bültenine sahiptir. 2=Site, indirilebilir bir haber akışı bültenine sahiptir (doc/pdf uzantılı) 3=Site, e-postayla ulaştırılan bir haber akışı bültenine sahiptir.

3.	5.	Site, kullanıcılarının, RSS, Facebook, Twitter ve diğer sosyal medya bildirimleri yoluyla bildirim alabilmek için kaydolmalarına izin veriyor mu?	0=Hayır/Yok 1=Evet 2=Site kullanıcıların bildirim alma aboneliğinden ayrılmaya da izin verir.
3.	6.	Site, meclis karar tutanaklarını sağlıyor mu?	0=Hayır/Yok 1=Çevrimiçi HTML formatında 2=Çevrimiçi indirilebilir formatta (doc/pdf) 3=Site, çevrimiçi arama yapılabilir ve arşivlenebilir bir veri tabanında sunar.
3.	7.	Site, mevzuatı veriyor mu?	0=Hayır/Yok 1=Site HTML formatında mevzuatı verir. 2=Site, indirilebilir mevzuat dosyalarına sahiptir (doc/pdf uzantılı). 3=Site, mevzuat arama motoruna sahiptir.

3.	8.	Site, kurumların görevlerini açıklayan ifadeler içeriyor mu?	<p>0=Hayır/Yok</p> <p>1=Site 2 müdürlük, daire başkanlığı için verir.</p> <p>2=Site 3-4 müdürlük, daire başkanlığı için verir.</p> <p>3=Site tüm müdürlük/daire başkanlıkları için verir.</p>
3.	9.	Site, bütçe bilgisini çevrimiçi sunmakta mı?	<p>0=Hayır/Yok;</p> <p>1=HTML formatında verir.</p> <p>2=Site, indirilebilir bütçe dosyalarına sahiptir (doc/pdf uzantılı).</p> <p>3=Site, bütçe hakkında bir arama yapılabilir bir veri tabanına sahiptir.</p>
3.	10.	Site, kuruluşun yayınlarını (raporlar veya kitaplarını) çevrimiçi olarak sağlıyor mu?	<p>0=Hayır/Yok</p> <p>1=Site HTML formatında verir.</p> <p>2=Site, indirilebilir bütçe dosyalarına sahiptir (doc/pdf uzantılı);</p> <p>3=Site, bunun hakkında arama yapılabilir bir veri tabanına sahiptir.</p>

3.	11.	Sitede yayınlanmış performans ölçüleri, standartları veya ölçütler var mıdır? (İdari hedeflere ulaşmak için devlet tarafından belirlenen “performans ölçütleri”, “standartlar”, veya “ölçüt” gibi çıktı, verimlilik, etkililik ve sonuç göstergeleri)	0=Hayır/Yok 1=HTML formatında verir. 2=Site, indirilebilir bütçe dosyalarına sahiptir (doc/pdf uzantılı). 3=Site, bunun hakkında arama yapılabilir bir veri tabanına sahiptir.
3.	12.	Sitede, performans ölçüm sistemi çevrimiçi yayımlanmış mı?	0=Hayır/Yok 3=Site tüm kamu kurumlarını bağlayan performans ölçüm sistemine bağlıdır. Bunları da belgelerle belirtir.
3.	13.	Site, performans ölçüm sonuçları yayımlanıyor mu?	0=Hayır/Yok 1=Site performans ölçüm sonuçları elde etmek için iletişim bilgileri sunar; 2=Site, indirilebilir dosyalara sahiptir (doc/pdf uzantılı). 3=Site, bunun hakkında arama yapılabilir bir veri tabanına sahiptir.
3.	14.	Site, kullanıcılara yayınları (rapor veya kitapları) sipariş vermek veya satın almak için izin veriyor mu?	0=Hayır/Yok 3=Site çevrimiçi siparişe imkân tanır veya site kullanıcılara belgeler, rapor veya kitapları satın almak için izin veriyor.

3.	15.	Sitede CBS ²² uygulamaları var mı?	0=Hayır/Yok 1=Site statik CBS haritalarına sahiptir. 2=Site CBS verisini indirilebilir olarak sunar; 3=Site dinamik CBS tercihlerine imkân tanır (kişiye has harita kurgulanabilmesi...).
3.	16.	Sitede kriz yönetimi veya uyarı mekanizması (kötü hava uyarısı, vs.) var mı?	0=Hayır/Yok 1=Evet 2=Site kullanıcılara bu uyarıya Facebook, Twitter veya diğer sosyal medya kanallarıyla ulaşmayı sağlar.
3.	17.	Site, görme engelliler için erişimi (çevrimiçi) sağlıyor mu?	0=Hayır/Yok; 1=Evet
3.	18.	Site, işitme engelliler için (TDD) telefon hizmeti erişimi sağlıyor mu?	0=Hayır/Yok 1=Evet
3.	19.	Site, mobil telefonla mesaj göndermek, uygulamaları, etkinlikleri güncellemek için kablosuz teknoloji kullanımına uygun mu?	0=Hayır/Yok 3=Site, kablosuz ağ teknoloji ile mobil telefonlar, avuç içi bilgisayar vb. cihazlarda uygulamaları ve etkinlikleri güncellemektedir.
3.	20.	Site, mobil cihazlar için bir sürüme sahip mi?	0=Hayır/Yok 1=Mobil cihazlar için bir sürüme sahiptir.

²² CBS (İngilizce'de GIS) coğrafya referanslı (veriyi konuma göre tanımlanan) bilgileri, toplama, depolama, işleme ve görüntüleme yeteneğine sahip bir bilgisayar sistemidir. Bu veriler, haritalar, 3 boyutlu sanal modeller, tablolar ve /veya listeler olarak mevcut olabilir.

3.	21.	Site, birden fazla dilde erişim sunuluyor mu?	0=Hayır/Yok 1=Birden fazla dille erişim imkânı var.
3.	22.	Kent yönetiminde açık olan kamu görevi veya pozisyonu için iş listelerini sunuyor mu?	0=Hayır/Yok 1=Site de iş veya pozisyon listesi HTML formatında 2=Site de iş veya pozisyon listesi indirilebilir formatta (doc/pdf)... 3=Site de iş veya pozisyon listesi çevrimiçi arama veri tabanında sunulur veya site iş başvurularını sunmaya çevrimiçi olarak izin verir.
3.	23.	Site mevcut çalışanlar için insan kaynakları bilgileri çevrimiçi midir? (personel politikaları veya personel formları gibi)	0=Hayır/Yok 1=Site de iş veya pozisyon listesi HTML formatında... 2=Site de iş veya pozisyon listesi indirilebilir formatta (doc/pdf)... 3=Site de iş veya pozisyon listesi çevrimiçi arama veri tabanında sunulur veya çevrimiçi form göndermeye uygundur.

3.	24.	Sitede bir etkinlik takvimi var mı?	<p>0=Hayır / Yok</p> <p>1 =Site haberlerin veya olayların bir takvimini HTML formatında (örneğin bir Genel Ağ (Web) sitesi) çevrimiçi olarak sağlar.</p> <p>2=Site bir takvim olayların bir indirilebilir formatta (doc/pdf) çevrimiçi olarak sunar.</p> <p>3=Site, çevrimiçi arama yapılması için bir takvim sunar.</p>
3.	25.	İdarede 3 daire başkanlığı veya müdürlük bölüm için indirilebilir belge sayısı nedir? (En çok 3 bölüm için örneğin Mali İşler, Sosyal İşler, Ulaştırma konularındaki; bunlardan biri işlevsizse indirilebilir dökümleri olan birini seçin.)	<p>0=Hayır/Yok</p> <p>1=1 ilâ 3 arası indirilebilir belge</p> <p>2=4 ilâ 6 arası indirilebilir belge</p> <p>3=6’dan fazla indirilebilir belge</p>
4. Hizmet Sunumu			
4.	1.	Site, kullanıcılarına kamu hizmetleri faturası ödemeye izin veriyor mu? (örneğin su, kanalizasyon)	<p>0=Hayır/Yok</p> <p>1=Ödemenin nasıl yapılacağına dair bilgi verir.</p> <p>3=Evet.</p>

4.	2.	Site, kullanıcılarına vergi ödemesi imkânı veriyor mu?	0=Hayır/Yok 1=Site, vergi ödemesinin nasıl yapılacağına dair bilgi verir. 2=Site, (e-posta veya belgegeçerle) geri yollanacak vergi formlarını sunar. 3=Çevrimiçi ödeme imkânı sunar.
4.	3.	Site, kullanıcılarının para cezası ödemesine veya bilet satın almasına izin veriyor mu?	0=Hayır/Yok 1=Site, bu konu bilgi verir. 2=Site, (e-posta veya belgegeçer ile geri yollanacak) formlarını sunar. 3=Çevrimiçi ödeme imkânı sunar.
4.	4.	Site, kullanıcılarının ruhsat (veya kayıt) için başvuruda bulunmasına izin veriyor mu?	0=Hayır/Yok 1=Site, bu konuda bilgi verir. 2=Site, (e-posta veya belgegeçer ile geri yollanacak) formlarını sunar. 3=Çevrimiçi ödeme imkânı sunar.

4.	5.	Kullanıcılar, diğer sosyal medya siteleri aracılığı ile talepte bulunabilirler mi?	<p>0=Hayır/Yok</p> <p>1=Kullanıcılar, sosyal medya siteleri aracılığı ile talepte bulunabilirler.</p> <p>2=Sosyal medya siteleri aracılığı ile taleplerini takip edebilirler.</p>
4.	6.	Ruhsatların durumunu izleme için çevrimiçi olanak var mı?	<p>0=Hayır/Yok</p> <p>1=Bilgi verir, onay sonrasında sınırlı bilgiyi paylaşır (başvuru numarası ve/veya başvuru tarihi gibi).</p> <p>2=Ruhsatın son durumunu gerçek zamanlı gelişmeler şeklinde verir.</p> <p>3=Hem şimdiki durum hem gelecekteki aşamaları gösterir.</p>
4.	7.	Site, kullanıcılara lisans almak için başvurma imkânı sağlıyor mu?	<p>0=Hayır/Yok</p> <p>1=Site, vergi ödemesinin nasıl yapılacağına dair bilgi verir.</p> <p>2=Site, (e-posta veya belgegeçerle geri yollanacak) vergi formlarını sunar.</p> <p>3=Çevrimiçi ödeme imkânı sunar.</p>

4.	8.	Kaç sayıda ruhsat veya lisans için siteden çevrimiçi başvuru yapılabilir?	0=Hayır/Yok 1=1-2 ruhsata (lisansa) 2=3-4 ruhsata (lisansa) 3=4'den fazla ruhsata (lisansa)
4.	9.	Site, e-tedarike izin veriyor mu?	0=Hayır/Yok 1=Site, HTML formatında çevrimiçi teklif isteklerine ve tedarik durumu hakkında bilgi verir. 2=Site, potansiyel teklifler için (doc/pdf formatında) form indirmeyi sağlar. 3=Site, çevrimiçi olarak teklif vermeyi sağlar.
4.	10.	Site, kullanıcılarına vergi oranlarını belirlemede kullanılan emlak rayiç değerlerini araştırmak için izin veriyor mu?	0=Hayır/Yok 1=Çevrimiçi HTML formatında 2=Çevrimiçi indirilebilir formatta (doc/pdf) 3=Site, çevrimiçi arama yapılabilir ve arşivlenebilir bir veri tabanı sunar.
4.	11.	Site, arama yapılabilir veri tabanları sağlıyor mu?	0=Hayır/Yok 3=Evet, sunar.

4.	12.	Site, kullanıcılarının şikâyet dosyalamasına izin veriyor mu?	<p>0=Hayır/Yok</p> <p>1=Bir iletişim bilgisi sunar.</p> <p>2=Site, e-posta bağlantısı verir veya çevrimiçi bir form sunar.</p> <p>3=Site, şikâyetin takibinin yapılmasını sağlar.</p>
4.	13.	Site hizmetle ilgili soruları ve kamu görevlilerinden gelen yanıtları görmek için bir forum imkânı sağlıyor mu?	<p>0=Hayır/Yok</p> <p>1=Bir bülten-pano sağlar (alt kategorileri olmadan)</p> <p>2=Bülten panoları iki veya üç konuya ayrılır.</p> <p>3=Bülten panoları üçten fazla konuya ayrılır.</p>
4.	14.	Varsa bu forumda, site, soruların yanıtlanmasını ne kadar sürede sağlıyor?	<p>0=Hayır/Yok</p> <p>1=2 aydan fazla sürede yanıtlanır.</p> <p>2=Ortama 1 ay kadar sürede yanıtlanır.</p> <p>3=Ortama 2 hafta içinde yanıtlanır.</p>

4.	15.	Site, yurttaşlar için rehberlik eden bir Sıkça Sorulan Sorular (SSS) köşesi sağlıyor mu?	0=Hayır/Yok 1=Evet, sağlıyor ancak konulara göre ayrılmamış şekilde veriyor. 2=Site, Sıkça Sorulan Sorular listesini konulara göre ayrılmış şekilde sağlıyor.
4.	16.	Site, kullanıcılarının bilgi istemesine izin veriyor mu?	0=Hayır/Yok 1=Site telefon rehberi sunar. 2=Site e-posta listesi sunar. 3=Site çevrimiçi bir form sunar.
4.	17.	Site, kullanıcılarının ihtiyaçlarına bağlı olarak ana sayfayı özelleştirmenize olanak sağlıyor mu? (örneğin portali kişiye has hale getirme)	0=Hayır/Yok 3=Site kullanıcılarının ihtiyaçlarına bağlı olarak ana sayfayı özelleştirmenize olanak sağlıyor.
4.	18.	Site, kullanıcılarının kendi özel bilgilerine çevrimiçi erişim için izin veriyor mu? (Örneğin eğitim kayıtları, tıbbi kayıtlar, toplam sürüş puanı ihlali, evcil hayvanların kaybolması)	0=Hayır/Yok 3=Evet

4.	19.	Site, kullanıcılara kamuya ait binalarda veya tesislerde, etkinlikler için bilet almayı veya onlara kayıt olmayı sağlıyor mu?	<p>0=Hayır/Yok</p> <p>1=Site, bu konuda bilgi verir.</p> <p>2=Site, (e-posta veya belgegeçerle) geri yollanacak formlar sunar.</p> <p>3=Site, Çevrimiçi kayıt ve ödeme imkânı sunar.</p>
4.	20.	<p>Site yöneticisi (Web master) şehrin Genel Ağ (Web) sitesi hakkındaki bir soruya ne kadar sürede yanıt veriyor?</p> <p>(Örnek Soru: Şehrin Genel Ağ (Web) sitesi ne sıklıkla güncellenmektedir?)</p>	<p>0=Yanıtız Kaldı/E-posta adresi kullanılmıyor;</p> <p>1=Bir haftadan çok sürdü.</p> <p>2=3 ilâ 7 gün arasında yanıtlandı.</p> <p>3=(resmi tatiller hariç) 3 günden az sürdü.</p>
4.	21.	Site, kullanıcılarının, rüşvet veya yolsuzluk ihlalleri raporlarına erişmesine izin veriyor mu?	<p>0=Hayır/Yok;</p> <p>1=Site, Bu konudaki raporlarına erişim için iletişim bilgileri (posta adresi, telefon numarası veya e-posta adresi vb.) verir.</p> <p>2=Site, rüşvet veya yolsuzluk ihlalleri raporlarına erişim için indirilebilir bir form sağlar (doc/pdf).</p> <p>3=Site, kullanıcılarına rüşvet veya yolsuzluk ihlalleri raporlarına erişim için çevrimiçi bir form sağlar.</p>

5. Katılım			
5.	1.	Genel Ağ (Web) sitesi kullanıcılarının kuruluşun birimlerine çevrimiçi formlarla bireysel geribildirim veya yorum yapmaya olanak sağlıyor mu?	0=Hayır/Yok 1=Site, bu konuda sadece bilgi verir. 2=Site, (e-posta veya belgegeçerle) geri yollanacak formlar sunar. 3=Çevrimiçi formlar sunar.
5.	2.	Genel Ağ (Web) sitesi kullanıcıların, seçilmiş yetkililere (örneğin Belediye Başkanı veya belediye meclisi üyelerine) yorum veya görüş bildirmesi için izin veriyor mu?	0=Hayır/Yok 1=Başkan veya meclis üyelerine e-posta gönderilebiliyor. 2=Başkan ve meclis üyelerine e-posta gönderilebiliyor. 3=Site, kullanıcılara yorum veya geri bildirim imkânını da çevrimiçi bir formla sağlamaktadır.
5.	3.	Bülten veya e-posta listesi için abone olmak veya ayrılmak için seçenekler var mı?	0=Hayır/Yok 1=Abonelik mümkün... 2=Abonelikten çıkmak da mümkün...

5.	4.	Sitenin ortak konularda yurttaş görüşlerini almak için çevrimiçi bir sohbet forumu imkânı var mı?	<p>0=Hayır/Yok</p> <p>1=Site, sohbet forumu imkânı sağlar.</p> <p>2=Site, çevrimiçi sohbet forumu imkânı içinde kullanıcı adı veya anahtar kelime arama yapma imkânı sağlar.</p>
5.	5.	Site, politik konularda (Siyasa üretmek için yurttaşların tartışma yapıp kamusal vicdanı oluşturmaları için katılım kanalı açan bir yer olarak) çevrimiçi bir tartışma forumu sunar mı?	<p>0=Hayır/Yok</p> <p>1=Site, çevrimiçi tartışma forumu değil ama e-posta, belgegeçer veya telefon yoluyla politikaları hakkındaki yurttaş görüşlerini toplar.</p> <p>2=Site çevrimiçi tartışma forumu vardır.</p> <p>3=Site çevrimiçi tartışma forumu yayınlanmıştır ve geçmiş tartışma konularıyla sonuçlarına ulaşmak mümkündür.</p>
5.	6.	Çevrimiçi forumlara katılımcılar hakkında gözlemler: (her faktör 1 puan olmak üzere en çok 3 puan).	<p>+1 puan: kurum çalışanları da forumda tartışmacıysa</p> <p>+1 puan: konunun bir uzmanı katılımcı veya bilgilendirici olarak varsa...</p> <p>+1 puan: bir moderatör varsa...</p>

5.	7.	Çevrimiçi forum şekilleri (her faktör 1 puan olmak üzere en çok =3 puan).	+1 puan: yeni mesajlar için e-posta uyarısı varsa... +1 puan: düzenli aralıklarla tartışma özetleri konulmaktaysa (aylık, haftalık vb.)... +1puan: Yurttaşlar konu önerebiliyorsa...
5.	8.	Site, tartışma için fikirlerin aynı anda değiş tokuş edilebilmesi için bir "E-toplantı" imkânı sağlar mı?	0=Hayır/Yok 1=Evet 2=Kurum çalışanları ve yurttaş arasında ise... 3=Ek olarak, gündem ve sonuçlar veriliyorsa...
5.	9.	Varsa geçtiğimiz sene içinde ne kadar sayıda çevrimiçi tartışma forumları veya e-toplantı düzenlenmiştir? (programlarını belirterek...)	0=Hayır/Yok 1=Yılda bir 2=Geçen yılda 2 kez 3=Geçen yılda 3'ten fazla
5.	10.	Site, belirli konularda çevrimiçi anketler sunar mı?	0=Hayır/Yok 1=Evet 2=Ek olarak sonuçlar varsa... 3=Sonuçlar çevrimiçi yayınlanıyorsa...

5.	11.	Geçtiğimiz yılki çevrimiçi anket sayısı nedir?	0=Hayır/Yok 1=Yılda 1 kez 2=Yılda 2 kez 3=Yılda 3’ten fazla ise
5.	12.	Genel Ağ (Web) sitesi kamusal olayların videolarını sunmakta mıdır?	0=Hayır/Yok 1=Site kamusal olayların canlı olmayan (asenكرون) veya arşivlenmiş videolarını sunar. 2=Site kamusal olayların canlı (senkronize) videolarını sunar. 3=Site kamusal olayların canlı videolarını sunar ve çevrimiçi olarak yorum yapmak veya soru sormak için kullanıcılara imkân tanır.
5.	13.	Sitede, çevrimiçi ve daimi bir yurttaş memnuniyeti anketi var mı?	0=Hayır/Yok 1=Ankete katılım için sadece bilgi veriyorsa... 2=Tam bir form doldurabiliyorsa...

5.	14.	Anket sonuçları Genel Ağ (Web) sitesinde yayınlanıyor mu?	0=Hayır/Yok 1=Sonuçları istemek için bir iletişim adresi varsa; 2=Sonuçlar indirilebiliyorsa... ; 3=Sonuçlarda arama yapılabilecek bir veri tabanı varsa...
5.	15.	Site, e-dilekçe, elektronik yurttaş jürisi veya e-referandumlar ²³ için bir mekanizma sunar mı?	0=Hayır/Yok 1=Bunlardan biri 2=Bunlardan ikisi 3=Bunlardan üçü
5.	16.	Site, yurttaşları, kent veya beledi hizmetlerle ilgili fotoğraflarını ve videolarını yayınlamayı teşvik ediyor mu?	0=Hayır/Yok 1=Evet
5.	17.	Site, kullanıcıların kuruluşun bilişim uzmanlarıyla gerçek-zamanlı bir sohbet veya anlık mesajlaşmalarına izin veriyor mu?	0=Hayır/Yok 1=Evet 2=Bilgi edinme amaçlı, gerçek zamanlı sohbet veya anlık mesajlaşmalarına izin veriyor; 3=Kullanıcıların kurumun siyasetçileriyle gerçek zamanlı sohbet veya anlık mesajlaşma yapmalarına izin veriyor.

²³ Elektronik vatandaş jürileri, amacı belli ve bir süre boyunca ilgili konuları araştıran ve yönetime çözüm öneren çevrimiçi temsili bir grup vatandaşı ifade eder. E-referandumlar (veya çevrimiçi referandumlar) ise yönetimin politikalarını tanıtmak veya değiştirmesi için kamuoyu yoklamalarını çevrimiçi yapmasıdır.

