

İL BELEDİYE WEB SİTELERİNİN İŞLEVSELLİĞİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

A RESEARCH ON THE FUNCTIONALITY OF MUNICIPALITY WEB SITES IN CITIES

Yrd.Doç.Dr.Mehmet AKTEL*

ÖZET

Bu çalışma, il düzeyinde belediye web sitelerinin işlevselliğini değerlendirmeyi amaçlamaktadır. Araştırmada, içerik analizi yöntemi kullanılmıştır. Çalışmada on beş ana ölçüt belirlenerek göstergeler oluşturulmuş ve belediye web sitelerinin bu göstergeleri karşılama düzeyi tespit edilmiştir. Elde edilen bulgular, belediye web sitelerinin işlevsellik açısından istenilen düzeyde olmadığını göstermektedir.

ABSTRACT

The goal of this research is to evaluate the functionality of municipality web sites in cities. Content analysis has been used as a method. It has been determined fifteen criteria and also created indicators in order to test whether municipality web sites match these indicators. Findings reveal that municipality web sites are not good in terms of functionality.

Kamu Yönetimi, belediye, belediye web siteleri, içerik analizi.
Public Administration, municipality, municipality web sites, content analysis.

1.GİRİŞ

Bilişim teknolojilerinde yaşanan gelişmeler, özel sektörü olduğu kadar kamu sektörünü de etkilemiş, hizmet anlayışı ve sunumu değişime uğramıştır. Ülke yönetimleri, kamu hizmetlerinin hem merkezi hem de yerel düzeyde hızlı, etkin, verimli ve kaliteli biçimde halka sunumunu sağlayacak şekilde bilişim teknolojilerinden yararlanma arayışı içine girmiştir. Bu arayış e-devlet çalışmalarında somutlaşmıştır. Ülkemizde ise 1990 sonrası e-devlet çalışmaları hızlanmış, e-devlet altyapısına ilişkin adımlar atılmıştır.

* Süleyman Demirel Üniversitesi İİBF Kamu Yönetimi Bölümü, maktel@iibf.sdu.edu.tr.

E-devlet çalışmaları yerel yönetimleri de etkilemiş, bu süreçte yerel yönetimlerin merkezi yönetimle olan ilişkilerinin ve yönetim süreçlerinin elektronik ortama aktarımı¹ önemli hale gelmiştir.

Ülkemizde yerel yönetimler alanındaki e-devlet uygulamaları büyük ölçüde belediyeler üzerinde yoğunlaşmıştır. Belediyeler iç yapılanmalarında otomasyon temelini oluşturmaya ve *kent bilgi sistemi* adı verilen ağlar kurmaya başlamışlardır.²

1989 yılında TODAİE Yerel Yönetimler Araştırma ve Eğitim Merkezi (YYAEM)³ kurulmuştur. Merkez, ulusal düzeyde, yerel yönetim birimleri ve bağlı kuruluşlarında çalışanlara yönelik eğitim ve yetiştirme programları düzenlemeyi; danışma hizmeti sağlamayı, yerel yönetimlerin geliştirilmesine yönelik araştırma ve etkinlikleri planlamayı ve yürütmeyi amaçlamıştır.⁴

Halkın, yerel yönetim birimlerinin ve uzmanların bilgiye erişim ve paylaşım gereksinimi, verilerin toplanıp sunulduğu bir platform arayışını beraberinde getirmiştir. Bunun sonucunda 1999 yılında Devlet Planlama Teşkilatı'nın desteği ve TODAİE –YYAEM işbirliği ile "YEREP Projesi (Yerel Yönetimler İçin Eğitim Malzemesi Geliştirme)" doğmuş ve yürütülmüştür. Projenin hedefleri arasında yerel yönetimlere yönelik bir web sitesi "www.yerelnet.org.tr" kurmakta yer almıştır. Yerel yönetimlere yönelik deneyimler, veriler ve yerel yönetim alanında çalışanların gereksinimi olan içerik, 2001 yılından bu tarafa YerelNET (Yerel Yönetimler Portalı) ile karşılanmaya çalışılmıştır. YerelNET bir bilgi kaynağı, deneyim paylaşım platformu, yerel yönetimlerin dünyaya açılan kapısı, vatandaşta dönük yüzü olarak düşünülmüştür.⁵

YerelNET'ten elde edilen deneyim ile İçişleri Bakanlığı ve TODAİE-YYAEM ortak işbirliğine gitmiş, merkezi-yerel yönetimler arasındaki bilgi ve veri paylaşımını sağlamak için 2001 yılında *Yerel Bilgi Tabanı Projesi (Yerelbilgi Projesi)* başlatılmıştır. Yerelbilgi Projesi, yerel yönetimlere ilişkin verilerin elektronik ortamda toplanarak derlenmesini ve bu verilerin analitik sorgulanmasını hedeflemiştir.⁶ Tüm bu gelişmeler e-

¹ Birgül A. GÜLER, "Yerel Yönetimler ve İnternet", www.inet.tr.org.tr/inetconf7 (27.11.2008); Yerel yönetimlerin önem kazanmasına ilişkin olarak bkz. Bilal ERYILMAZ, **Kamu Yönetimi**, Okutman Yayıncılık, İstanbul, 2007, s. 134-135; Mete YILDIZ, "Elektronik E-devlet Kuram ve Uygulamasına Genel Bir Bakış ve Değerlendirme", **Çağdaş Kamu Yönetimi-1**, Muhiittin Acar ve Hüseyin Özgür (Ed.), Nobel Yayın Dağıtım, İstanbul, 2003, s. 313.

² Birgül A.GÜLER, "Yerel Yönetimler ve İnternet"; YILDIZ, s. 313.

³ YYAEM DPT ile *Yerel Yönetimleri Güçlendirme (YERYÖN) Araştırma Projesi, Yerel Yönetimleri İçin Eğitim Malzemesi Geliştirme (YEREP-YerelNET) Araştırma Projesi*, İçişleri Bakanlığı ile *Yerel Yönetimler Bilgi Tabanı (YerelBilgi) Projesi* ve halen yürütülmekte olan Alman Teknik İşbirliği Kurumu (GTZ) ile de *Yerel Yönetim Hizmetlerine Nitelik Kazandırılması Yerel Hizmet Araştırma Projesi*'ni sürdürmektedir. <http://www.yerelnet.org.tr/yyaem/index.php>, (09.07.2009).

⁴ <http://www.yerelnet.org.tr/yyaem/index.php>, (09.07.2009).

⁵ <http://www.yerelnet.org.tr/yyaem/yerelnet.php>, (07.07.2009); Birgül A.GÜLER, "Yerel Yönetimler ve İnternet".

⁶ <http://www.yerelnet.org.tr/yyaem/yerelbilgi.php>, (11.07.2009).

devlet içinde *e-yerel yönetim* çalışmalarının temelini oluştururken aynı zamanda *e-belediye* çalışmalarına da öncülük etmiştir.

E-Belediye çalışmaları, kente ilişkin verilerin bilişim teknolojileri destekli çalışmalarla yönetilmesini, bu verilerden kent ve toplum yararına çeşitli bilgiler üretilmesini ve etkin bir biçimde vatandaşın hizmetine sunulmasını kapsamaktadır.⁷ E- belediye çalışmaları ile hizmet, yönetim anlayışı, yeni istihdam olanakları gibi birçok konuda belediyelere yol göstericilik işlevi yapmak; aynı zamanda belediye-yerel halk arasında iletişim ve bilgi alışverişi yolu ile kaliteli hizmet sunmak;⁸ daha büyük halk kitlesine ulaşmak; belediye hizmetlerinde hız ve kolaylık sağlamak⁹ amaçlanmıştır.

2. ARAŞTIRMANIN AMACI VE LİTERATÜR

Araştırma, ülkemizdeki il belediye web sitelerinin işlevselliğini değerlendirerek, belediyelerdeki e-devlet uygulamalarının geldiği düzeyi ortaya koymayı amaçlamıştır.

Günümüz bilişim teknolojilerindeki gelişmelerle birlikte, e-devlet üzerindeki teorik çalışmaların yanısıra, ampirik çalışmalar¹⁰ da giderek

⁷ H.Burçin HENDEN, “Katılımcı Yerel Yönetim Anlayışında E-Belediyeciliğin Yeri ve Önemi”, **Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi**, www.insanbilimleri.com, 2005 (10.07.2009); H.Burçin HENDEN ve Rıfık HENDEN, “Yerel Yönetimlerin Hizmet Sunumlarındaki Değişim ve e-Belediyecilik” **Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi**, Güz, C. 4, S. 14, 2005, s.52. www.e-sosder.com, (10.06.2009).

⁸ Uğur YILDIRIM ve Şerif ÖNER, “Bilgi Toplumu Sürecinde Yerel Yönetimlerde Eğitim-Bilişim Teknolojisinden Yararlanma: Türkiye’de E-Belediye Uygulamaları”, **The Turkish Online Journal of Educational Technology – TOJET**, January, Vol.3, Issue 1, 2004, <http://www.tojet.net/articles/318.htm>, (10.06.2009).

⁹ Gülsüm GÜRLER HAZMAN, “Afyonkarahisar Belediyesinde e- Belediye Uygulamaları ve Yerel Farkındalık”, **Afyon Kocatepe Üniversitesi, İ.İ.B.F. Dergisi**, C. 7, S. 2, 2005, s.66–67.

¹⁰ Sandford BORİNS, “On The Frontiers of Electronic Governance: A Report on the United States and Canada”, **International Review of Administrative Sciences**, Vol. 68, 2002, pp. 199–211; Darrell M. WEST, “Global E-Government, 2004”, <http://www.INSIDEPOLITICS.org/egovtdata.html>, 2004, (20.05.2009); Darrell M. WEST, “Urban E-Government, 2004”, <http://www.INSIDEPOLITICS.org/egovtdata.html>, 2004, (15.02.2009); Prodromos YANNAS and Georgios LAPPAS, “Evaluating Local E-Government: An Analysis of Greek Prefecture Websites”, <http://ieeexplore.ieee.org>, 2007, (10.01.2009); Christopher G. REDDICK, “A two-stage Model of e-government Growth: Theories and Empirical Evidence for U.S. Cities”, **Government Information Quarterly**, Vol. 21, 2004, pp. 51–64; Christopher G. REDDICK, “Citizen interaction with e-government: From the Streets to Servers?”, **Government Information Quarterly**, Vol. 22, 2005, pp. 38–57; Christopher G. REDDICK, “Information Resource Managers and E-government Effectiveness: A Survey of Texas State Agencies”, **Government Information Quarterly**, Vol. 23, 2006, pp. 249–266; Christopher G. REDDICK, “The Adoption of Centralized Customer Service Systems: A Survey of Local Governments”, **Government Information Quarterly**, Vol. 26, 2009, pp. 219–226; Dona EVANSA and David C. YEN, “E-government: An Analysis for Implementation: Framework for Understanding Cultural and Social Impact”, **Government Information Quarterly**, Vol. 22, 2005, pp. 354–373; Paul T. JAEGER and Kim M. THOMPSON, “Social Information Behavior and the Democratic Process: Information Poverty, Normative Behavior, and Electronic Government in the United States”, **Library & Information Science Research**, Vol. 26, 2004, pp. 94–107; Christopher G. REDDICK and Howard A. FRANK, “The perceived impacts of e-government on U.S.

yaygınlaşmıştır. Ampirik çalışmaların bir bölümü, e-devlet uygulamalarını web siteleri üzerinden içerik analizi, bir bölümü de anket yöntemiyle irdelemektedir. Ayrıca, her iki yöntemi uygulayan çalışmalara da rastlanmaktadır.

Ülkemizde ise e-devlet konusundaki teorik ve ampirik çalışmaların sayısında son dönemde önemli bir artış gözlemlenmekte, özellikle ampirik çalışmalar, daha çok belediyeler üzerinde yoğunlaşmaktadır.¹¹

3. ARAŞTIRMANIN KAPSAMI VE METODU

Araştırma, ülkemizdeki 81 İl'in¹² belediye web siteleri üzerinde yürütülmüştür. Web sitelerine ait veriler, Nisan 2009-Mayıs 2009 tarihleri arasında Ek 1'de sunulan ölçütler üzerinden elde edilmiştir. Ölçütler

cities: A survey of Florida and Texas City managers", **Government Information Quarterly**, Vol. 24, 2007, pp. 576-594; Dave GRİFFİN and HALPİN Eddie, "An Exploratory Evaluation of UK Local e-Government From an Accountability Perspective", **The Electronic Journal of e-Government**, Vol. 3, Issue 12005, pp. 13-28; Chang E. KOH, Victor R. PRYBUTOK and Zhang XIAONI, "Measuring e-government Readiness", **Information & Management**, Vol. 45, 2008, pp. 540-546.

- ¹¹ Türksel Kaya BENSGHİR, "Web'deki Belediyelerimiz: Ankara Büyükşehir Belediyesi", **Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi**, C. 9, S. 2, Nisan, 2000, s.76-90; Türksel Kaya BENSGHİR, "Web'deki Belediyelerimiz: İstanbul Büyükşehir Belediyesi", **Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi**, C. 9, S. 3, Temmuz, 2000, s.108-122; Türksel Kaya BENSGHİR, "Web'deki Belediyelerimiz: Bursa Büyükşehir Belediyesi", **Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi**, C. 9, S. 4, Ekim, 2000, s. 106-118; Türksel Kaya BENSGHİR, "Web'deki Belediyelerimiz: Antalya Büyükşehir Belediyesi", **Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi**, C. 10, S. 1, Ocak, 2001, s. 62-72; Türksel Kaya BENSGHİR, "Web'deki Belediyelerimiz: İzmir Büyükşehir Belediyesi", **Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi**, C. 10, S. 2, Nisan, 2001, s. 113-131; Türksel Kaya BENSGHİR, "Web'deki Belediyelerimiz: Kayseri Büyükşehir Belediyesi", **Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi**, C. 10, S. 3, Temmuz, 2001, s. 114-126; Türksel Kaya BENSGHİR, "Web'deki Belediyelerimiz: Konya Büyükşehir Belediyesi", **Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi**, C. 10, S. 4, Ekim, 2001, s. 80-95; Türksel Kaya BENSGHİR, "Web'deki Belediyelerimiz: Eskişehir Büyükşehir Belediyesi", **Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi**, C. 11, S. 1 Ekim, 2002, s. 107-124; Bekir PARLAK ve Mehmet Zahid SOBACI, "Türkiye'deki Büyükşehir Belediyelerinin Website Temelli Hizmetleri: Karşılaştırmalı Bir İşlevsellik Analizi", **Kamu Yönetiminde Yeni Vizyonlar**, Bekir PARLAK (Ed.), Turhan Kitabevi, Ankara, 2008, s. 229-257; Ali ŞAHİN, "Türkiye'de E-Belediye Uygulamaları ve Konya Örneği", **Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, S. 29, Temmuz-Aralık, 2007, s. 161-189; Murat ERDAL, "Elektronik Bilgi Çağında Kamu Yönetimi ve Bir Yerel Yönetim Uygulaması: İstanbul Büyük Şehir Belediyesi", **1. Bilgi ve Ekonomi Kongresi Bildiriler Kitabı**, Kocaeli Üniversitesi, 10-11 Mayıs, 2002, s.165-180; Murat KARADUMAN ve Sibel KARADUMAN, "Yerel Yönetimlerde E-Belediyecilik Uygulamaları: İzmir ve Antalya Büyükşehir Belediyesi Web Sitesi Analizi", **Yerel Yönetimler Kongresi Düünden Bugüne Yerel Yönetimlerde Yeniden Yapılanma Bildiriler Kitabı**, 3-4 Aralık, Biga, Çanakkale, 2004, s. 371-381; Muhammet KÖSECİK ve Naci KARKIN, "Belediye Yöneticilerinin ve Meclis Üyelerinin E-Devlete Bakışı Denizli Belediyesi Örneği", **Türk İdare Dergisi**, S. 443, Haziran, 2004, s. 119-139.
- ¹² Türkiye'deki 81 il belediye web sayfasından altısına ulaşamamıştır. Verilerin toplandığı tarihlerde *Bilis*, *Osmaniye* ve *Siirt* belediyelerinin web sayfaları yapım aşamasındadır; *Hakkari* ve *Muş* belediyelerinin kendi web sayfaları olmayıp www.yerelnet.org adlı siteye köprü verilmiştir; *Giresun* belediyesine ait herhangi bir bağlantıya ise ulaşamamıştır. Bu nedenle araştırma bulguları 75 İl'in belediye web sayfalarındaki verilerden elde edilmiştir.

geliştirilirken, West, Reddick, Yannas ve Lappas, Benschir, Moon¹³, Hammerman,¹⁴ Tunca ve Özaltın'ın¹⁵ çalışmalarından yararlanılmıştır.

On beş ana ölçüt ve bunlara bağlı alt ölçütler üzerinden yapılan içerik analizlerinin anlamlı bilgilere dönüştürülebilmesi için, her bir ana ölçüt açısından göstergeler oluşturulmuş ve bunlara *yeterlilik göstergesi* denilmiştir.

N Numaralı Ana Ölçüt İçin Yeterlilik Göstergesi= N Numaralı Ana Ölçütün Olumlu Alt Ölçütlerinin Toplamı / (N Numaralı Ana Ölçütün Alt Ölçütlerinin Sayısı x Toplam İl Sayısı)

Yeterlilik göstergesi, her bir ana ölçüt için, ülkemizdeki belediye web sitelerinin ilgili ana ölçütü ne oranda karşıladığını göstermektedir. Yeterlilik göstergelerini anlaşılabilir bir düzeyde yorumlayabilmek için, yüzdelik dilimler üzerinde dörtlü bir ölçek kullanılmıştır. Buna göre, her bir ana ölçüt düzeyinde, yeterlilik göstergesi oransal olarak 0-%24 aralığı "oldukça yetersiz", %25-%49 aralığı "yetersiz", %50-%74 aralığı "yeterli" ve %75-%100 aralığı ise "oldukça yeterli" şeklinde değerlendirilmiştir.

4. ARAŞTIRMA BULGULARININ ANALİZİ

Araştırma bulgularının analizi, *siteye google arama motoru üzerinden erişim; sitenin güncellenme sıklığı; sitenin çekiciliği; site kullanıcılarını yönlendirebilme; sitenin ilde yaşayanlara yönelik sunduğu hizmetler; şeffaflık; turistlere yönelik hizmetler ve ilin promosyonu; plan ve projeler; yönetici bilgileri; belediye-yerel girişimcilik-sivil toplum bağı; Pasif M2C; Pasif C2M; Gerçek Zamanlı M2C; Gerçek Zamanlı C2M ve belediye hizmetleri ölçütleri* üzerinden yapılmıştır.

4.1. Siteye Google Üzerinden Erişim

Yapılan çalışmada google arama motoruna, anahtar kavram olarak bilgi edinilmek istenen İl'lerin adı yazılarak, belediye web sitelerine açık ve kolay biçimde ulaşıp/ulaşılmadığı ve ortaya çıkan sonuçlar arasında her bir belediye web sitesinin kaçınıcı sırada yer aldığı araştırılmıştır.

Elde edilen sonuçlara göre, belediye web sitelerinin %93'üne açık ve kolay biçimde erişilebilirken, %7'sine açık ve kolay biçimde erişilemediği görülmüştür (%100 =81 il). Belediye web sitelerinin kaçınıcı sırada yer aldığı ile ilgili sorgulama sonucuna bakıldığında %12'sinin 1. sırada, %56'sının 2. sırada, %19'unun 3. sırada, kalan %13'ünün de 4 ve sonrası sıralar arasında

¹³ M. Jae MOON, "The Evolution of E-Government among Municipalities: Rhetoric or Reality?", **Public Administration Review**, July / August, Vol.62, No.4, 2002, pp. 424-433.

¹⁴ Carrie HAMMERMAN, "E-Government II Lesson Learned in Michigan: Best Practices for Local E-Government", **Bulletin of the American Society for Information Science and Technology**, February/March, Vol.31, Issue 3, 2005, pp. 17-19.

¹⁵ M. Zihni TUNCA ve Oğuzhan ÖZALTIN, "E-Business Practices of Top 500 Turkish Manufacturing Enterprises: An Analysis of the Web Quality", **Current Issues in E-Business Research**, T. Van der Wiele, J. Van Iwaarden, R. Williams ve B. Dale, (Ed.), eBRN, Amsterdam, 2005, pp. 101-108.

yer aldığı tespit edilmiştir. Bu sonuçlara göre, belediye web sitelerinin %68'lik bir oranla ilk iki sırada yer aldığı görülmektedir. Belediye siteleri sıklıkla ziyaret edilmektedir.

4. 2. Sitenin Güncellenme Sıklığı

Belediye web sitelerinin güncellenme sıklığının ölçülmesi amacıyla yapılan inceleme sonucuna göre, 75 İl'in %55'inin web sitesinin *günlük olarak güncellendiği*, %45'inin ise günlük olarak güncellenmediği tespit edilmiştir.

4. 3. Sitenin Çekiciliği

Web sitelerinin çekiciliği on üç alt ölçüte göre değerlendirilmiştir. Belediye web sitelerinin %4'ünde ana sayfaya girmeden önce *dinamik medya* görüntülenmekte, %96'sında ise görüntülenmemektedir; %51'inde *video dosyası* varken, %49'unda yoktur; %32'sinde *konuşma dosyası* varken, %68'inde yer almamaktadır; %9'unda *fon müziği* iştilirken, %91'inde iştilmemektedir; %79'unda *animasyonlu metin* yer alırken, %21'inde yer almamaktadır; %43'ünde *animasyonlu grafik* görülürken, %57'sinde görülmemektedir; %100'ü *fotoğraf* içermektedir; %64'ünde *küçük resimler (clipart)* yer alırken, %36'sında yer almamaktadır; %37'sinde *canlı kamera yayını* varken, %63'ünde bulunmamaktadır; %84'ü *pankart (banner)* içerirken, %16'sı içermemektedir; %97'sinde *rahatsız edici tanıtımlardan (Pop-Up)* kaçınılmış, %3'ünde ise kullanıcıyı rahatsız edici tanıtımlara yer verilmiştir; %35'inde *İl'in panoramik görüntüsüne* yer verilmiş, %65'inde yer verilmemiştir; %81'inde ana sayfada *en fazla üç renk kullanılmasına* dikkat edilmiş, %19'unda ise daha fazla renk kullanılmıştır.

Sitelerin çekiciliğine ilişkin bulgulara göre, Türkiye'de belediye web sitelerinin çekiciliği hakkında ortak bir politika olmadığı, bu nedenle site tasarımlarının İl'deki belediye yöneticilerinin tercihlerine göre şekillendirildiği söylenebilir.

$$\text{Web Sit. Çekicilik Göstergesi} = \frac{3+38+24+7+59+32+75+48+28+63+73+26+61}{13 \times 75} = \frac{537}{975} = 0,55$$

Belediye web siteleri %55'lik oranla çekicilik açısından *yeterli* düzeydedir.

4. 4. Site Kullanıcısını Yönlendirebilme (Navigation)

Web sitelerinin site kullanıcılarını yönlendirebilme işlevi beş alt ölçüte göre değerlendirilmiştir. Belediye sitelerinin %37'sinde *site haritası* varken, %62'sinde yoktur; %95'inde *ana siteye dönüş seçeneği* yer alırken; %5'inde yer almamakta ana siteye dönebilmek için internet tarayıcısı (web browser) kullanılmaktadır; %97'sinde site menüsündeki *alt içeriklerin (Hyperlink)* kullanımının işlevsel olduğu, %3'ünde işlevselliğini yitirdiği; %9'unda *ana sayfa tek sayfada görüntülenebiliyorken*, %91'inde ana sayfa birden çok sayfada görüntülenmektedir; %45'i *site içi arama* özelliğini içerirken, %55'inde site içinde arama yapılamamaktadır.

$$\text{Web Sit. Kullanıcıları Yönlendirebilme Göstergesi} = \frac{28+71+73+7+34}{5 \times 75} = \frac{213}{375} = 0,57$$

Belediye web sitelerinin yönlendirebilme (Navigation) göstergesi, %57'lik oranla *yeterli* düzeydedir.

4. 5. İl'de Yaşayanlara Yönelik Hizmetler

Belediye web sitelerinin İl'de yaşayanlara yönelik sunduğu hizmetler on altı alt ölçüte göre değerlendirilmiştir. Buna göre sitelerin, %60'ında *resmi formlara erişilebiliyorken*, %40'ında erişilememektedir; %3'ünde *iş ilanları* yer alırken, %97'sinde *iş ilanları* yer almamaktadır; %57'sinde *belediye ve belediye başkan yardımcılarının görev paylaşımı ve sorumluluk alanları* hakkında bilgiler verilmişken, %43'ünde verilmemiştir; %80'inde *belediye çalışanlarının iletişim bilgileri* yer alırken, %20'sinde yer almamaktadır; %89'unda *örgütsel yapı* açıkça belirtilirken, %11'inde belirtilmemiştir; %61'inde *İl'de yaşayanlara hizmet veren kamu kurumları hakkında bilgiler* verilmiş, %39'unda verilmemiştir; %57'sinde *nöbetçi eczaneler hakkında bilgi* verilmiş, %43'ünde verilmemiştir; %36'sında *resmi işlemler kılavuzu* sunulmuştur, %64'ünde sunulmamıştır; %17'sinde *randevu talep formu* varken, %83'ünde yoktur; %36'sında *görüş öneri formu* varken, %64'ünde yoktur; %73'ünde *protokol listesi ve iletişim bilgilerine* ulaşılabilirken, %27'sinde ulaşılammaktadır; %76'sında *İl'le ilgili istatistikî bilgiler* yer alırken, %24'ünde yer almamaktadır; %85'inde *hava tahmin bilgisi* sunulurken, %15'inde sunulmamıştır; %100'ünde *haberler, basın duyuruları* vardır; %97'sinde *haberler, basın duyuruları arşivi* varken, %3'ünde arşiv yoktur; %20'sinde *evrak takip sistemi* varken, %80'inde bulunmamaktadır.

İlde Yaşa. Yön. Hizm. Yeter. Gös.=

$$\frac{45+2+43+60+67+46+43+27+13+27+55+57+64+75+15+73}{16 \times 75} = \frac{712}{1200} = 0,59$$

Sitelerin İl'de yaşayanlara yönelik sunduğu hizmetlerin yeterlilik göstergesi %59'luk oranla *yeterli* düzeydedir.

4. 6. Şeffaflık

Ülkemizdeki Belediye web sitelerinin şeffaflık göstergesi üç alt ölçüte göre değerlendirilmiştir. Sitelerin, %64'ünde *belediye meclisi toplantısının kararlarına* ulaşılırken, %36'sında bu kararlara ulaşılammaktadır; %59'unda *kamu ihale ilanlarına* yer verilirken, %41'inde yer verilmemiştir; %83'ünde *encümen ve meclisle ilgili bilgiler* yer alırken, %17'sinde yer almamaktadır.

$$\text{Şeffaflık Göstergesi} = \frac{48+62+44}{3 \times 75} = \frac{154}{225} = 0,68$$

Buna göre, sitelerin şeffaflığı %68 oranı ile *yeterli* düzeydedir.

4. 7. Turistlere Yönelik Hizmetler ve İl'in Promosyonu

Türkiye'deki belediyelerin web sitelerinin turistlere yönelik sunduğu hizmetler ve İl'in promosyonu yirmi iki ölçüte göre değerlendirilmiştir. Sitelerin %79'unda *şehir ulaşım bilgilerine* yer verilmiş, %21'inde yer verilmemiştir; %55'inde *şehir ulaşım haritası* varken, %45'inde yoktur; %85'inde *gezilecek yerler hakkında bilgi* sunulurken, %15'inde sunulmamıştır; %36'sında *müzeler hakkında bilgi* varken, %64'ünde yoktur; %3'ünde *resmi dairelerin çalışma saatleri hakkında bilgi* verilmişken, %97'sinde bu tür bir bilgi verilmemiştir; %36'sı *İl'deki turizm türleri hakkında bilgi* içerirken, %64'ü içermemektedir; %17'sinde *İl'deki turistik yerlerin interaktif haritası* varken, %83'ünde yoktur; %9'unda *İl'deki korunan alanlar hakkında bilgi* bulunurken, %91'inde bulunmamaktadır; %39'unda *İl'deki konaklama olanakları hakkında bilgi* verilmişken, %61'inde verilmemiştir; %36'sında *restoran ve yemek hizmetleri hakkında bilgi* varken, %64'ünde bu tür bilgi yoktur; %32'sinde *eğlence hizmetleri hakkında bilgiye* ulaşılabilirken, %68'inde ulaşılammamaktadır; %65'inde *yerel etkinlikler hakkında bilgi* bulunurken, %35'inde bulunmamaktadır; %47'sinde *yerel ürünler hakkında bilgi* sunulurken, %53'ünde sunulmamıştır; %51'i *yerel ulaşım (köy garajı) hakkında bilgi* varken, %49'unda yoktur; %84'ünde *İl'in geçmişe yönelik fotoğrafları* varken, %16'sında yoktur; %76'sı *İl'in tarihi hakkında bilgi* sunarken, %24'ü ise sunmamıştır; %7'sinde *kent ormanları hakkında bilgi* bulunurken, %93'ünde bu konuda bilgi yoktur; %20'si *dil değiştirme seçeneğine* sahipken, %80'i sadece Türkçe hizmet sunmaktadır; %24'ü *gezilecek yerler hakkında multimedia* içerirken, %76'sı bu bilgileri içermemektedir; %3'ü *İl'deki müzeler hakkında multimedia hizmeti* sunarken, %97'si sunmamaktadır; %9'u *yerel etkinlikler hakkında multimedia* içerirken, %91'i içermemektedir; %4'ü *yerel ürünler hakkında multimedia desteği* sunarken, %96'sında sunulmamaktadır.

Tur.Yön. Hiz.ve İl.Pro.Yet.Gös.=

$$\frac{59+41+64+27+2+27+13+7+29+27+24+49+35+38+63+57+5+15+18+2+7+3}{2275} = \frac{630}{1650} = 0,38$$

Turistlere yönelik hizmetlerin ve İl'in promosyonunun yeterlilik göstergesine bakıldığında, web sitelerinin %38 oranıyla *yetersiz* olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

4. 8. Plan ve Projeler

Plan ve projeler dokuz alt ölçüte göre değerlendirilmiştir. Web sitelerinin %61'inde *faaliyet raporlarına* ulaşılabilirken, %39'unda ulaşılammamaktadır; %35'i *bütçe ve stratejik plan* içermekte, kalan %65'i içermemektedir; %89'unda *İl'de yürütülen planlar ve projeler hakkında bilgilere* ulaşılırken, %11'inde bu tür bilgilere ulaşılammamaktadır; %85'inde *tamamlanan plan ve projeler hakkında bilgi* sunulurken, %15'inde sunulmamıştır; %27'sinde *performans programına* erişilirken, %73'ünde

erişilememektedir; %24'ünde *imar planlarına* ulaşılabilirken, %76'sında ulaşılammaktadır; %35'inde *belediye mevzuatıyla ilgili bilgi* varken, %65'inde yoktur; %23'ünde *kentsel dönüşüm hakkında bilgi* sunulurken, %77'sinde sunulmamıştır; %65'inde *projelerin teknik ve finansal detayları hakkında bilgilere* yer verilirken, %35'inde yer verilmemiştir.

Plan ve Projeler Hakkında Bilgi Paylaşımı Yeterlilik Göstergesi =

$$\frac{46+26+67+64+20+18+26+17+49}{9 \times 75} = \frac{333}{675} = 0,49$$

Sitelerin yürütülen ve tamamlanan plan ve projeler hakkında vatandaşlara bilgi verme düzeyinin %49 oranı ile *yetersiz* olduğu tespit edilmiştir.

4.9. Yönetici Bilgileri

Yönetici bilgileri yedi alt ölçüte göre değerlendirilmiştir. Buna göre sitelerin %97'sinde *belediye başkanının özgeçmişi* bulunmakta, %3'ünde bulunmamaktadır; %97'sinde *belediye başkanının kişisel resmi* varken, %3'ünde yoktur; %69'unda *başkana doğrudan mesaj* varken, %31'inde yoktur; %99'unda *belediye başkanının yerel etkinliklerde fotoğrafı* varken, %1'inde yoktur; %64'ünde *eski belediye başkanları ve çalışma süreleri hakkında bilgi* sunulmuşken, %36'sında sunulmamıştır; %60'ında *belediye başkan yardımcılarının ilişkin bilgiler* bulunurken, %40'ında yoktur; %61'inde *muhtarlıklarla ilgili bilgi* varken, %39'unda yoktur.

$$\text{Yönetici Bilgileri Yeterlilik Göstergesi} = \frac{73+73+52+74+48+45+46}{7 \times 75} = \frac{411}{525} = 0,78$$

Web sitelerinde yönetici bilgileri hakkında %78 oranı ile *oldukça yeterli* düzeyde bilgi sunulduğu görülmektedir.

4.10. Belediye-Yerel Girişimcilik-Sivil Toplum Bağı

Yedi alt ölçüte göre yapılan değerlendirmede belediye web sitelerinin %51'inde *yerel organizasyonlara ve birliklerin web sitelerine köprüler* varken, %49'unda yoktur; %48'inde *yerel kültürel organizasyonların web sitelerine köprüler* varken; %52'sinde yoktur; %43'ünde *yerel spor organizasyonlarının ve kulüplerin web sitelerine köprüler* bulunurken, %57'sinde bulunmamaktadır; %41'inde *yerel işletme ve girişimlerin web sitelerine köprüler* verilmişken, %59'unda bu tür bağlantılara yer verilmemiştir; %39'unda *İl'deki valilik sayfasına bağlantı* varken, %61'inde yoktur; %17'sinde *belediye şirketlerine ilişkin bilgi* varken, %83'ünde yoktur; %41'inde *yerel medyanın web sitelerine köprüler* varken, %59'unda yoktur.

Belediye-Yerel Girişimcilik-Sivil Toplum Bağı Yeterlilik Göstergesi =

$$\frac{38+36+32+31+29+13+31}{7 \times 75} = \frac{210}{525} = 0,40$$

Belediye-yerel girişimcilik ve sivil toplum bağı hakkında web sitelerinde sunulan bilgilerin %40 oranıyla *yetersiz* olduğu tespit edilmiştir.

4. 11. Pasif M2C (Passive Municipality to Citizen)

Belediyeden vatandaşa eşanlı iletişimin olmadığı pasif M2C akış sistemi yedi alt ölçüte göre değerlendirilmiştir. Buna göre web sitelerinin %96'sında *belediye başkanlığı iletişim adresi* verilmişken, %4'ünde verilmemiştir; %97'sinde *belediyenin telefon bilgileri* bulunurken, %3'ünde bulunmamaktadır; %92'sinde *belediyenin fax numarası* yer alırken, %8'inde yer almamaktadır; %57'sinde *çağrı merkezi (alo belediye)* varken, %43'ünde yoktur; %87'sinde *e-posta adresi* belirtilmişken, %13'ünde belirtilmemiştir; %36'sında *iletişim formu* varken, %64'ünde yoktur; %8'inde *haber gruplarına üye kayıt seçeneği* bulunurken, %92'sinde bu seçenek bulunmamaktadır.

$$\text{Pasif M2C Yeterlilik Göstergesi} = \frac{72+73+69+43+65+27+6}{7 \times 75} = \frac{283}{525} = 0,54$$

Belediye web sitelerinden, vatandaşa doğru kurulan pasif ilişkinin %54 oranı ile *yeterli* düzeyde olduğu ortaya çıkmıştır.

4. 12. Pasif C2M (Passive Citizen to Municipality)

Vatandaştan belediyeye eşanlı iletişimin olmadığı pasif C2M akış sistemi altı alt ölçüte göre değerlendirildiğinde, sitelerin %15'inde *elektronik oylama* yapılabiliyorken, %85'inde yapılmamaktadır; %23'ünde *online anket uygulaması* varken, %77'sinde yoktur; %36'sında *dilek ve şikayet gönderebilme seçeneği* varken, %64'ünde böyle bir seçenek yoktur; %19'unda *ziyaretçi defteri* bulunurken, %81'inde bulunmamaktadır; sitelerin hiçbirinde *dosya gönderebilme seçeneği* yoktur; %11'inde site üzerinden *e-imza ile işlem* gerçekleştirilebilirken, %89'unda gerçekleştirilemediği tespit edilmiştir.

$$\text{Pasif C2M Yeterlilik Göstergesi} = \frac{11+17+27+14+0+8}{6 \times 75} = \frac{77}{450} = 0,17$$

Hesaplamalara göre, pasif C2M ilişkisinin %17 oranı ile *oldukça yetersiz* olduğu görülmektedir.

4. 13. Gerçek Zamanlı M2C (Real Time Municipality to Citizen)

Belediyeden vatandaşa eşanlı iletişimin olduğu gerçek zamanlı M2C akış sistemi beş alt ölçüte göre değerlendirilmiştir. Buna göre belediye sitelerinin hiçbirisi üzerinden *video konferans* gerçekleştirilememekte ve *online interaktif oyunlar* oynanamamaktadır. Sitelerin hiçbirinde *online buluşma-görüşme* gerçekleştirilememektedir; hiçbirinde *online tartışma, eleştirme* seçeneği bulunmamaktadır; %2'sinde *online radyo* dinlenebilirken, %98'inde dinlenememektedir.

$$\text{Gerçek Zamanlı M2C Yeterlilik Göstergesi} = \frac{0+0+0+0+2}{5 \times 75} = \frac{2}{375} = 0,005$$

Belediyeden vatandaşa doğru kurulan gerçek zamanlı ilişkinin 0,005 oranı ile *oldukça yetersiz* olduğu tespit edilmiştir.

4. 14. Gerçek Zamanlı C2M (Real Time Citizen to Municipality)

Vatandaştan belediyeye eşanlı iletişimin olduğu gerçek zamanlı C2M akış sistemi üç alt ölçüte göre değerlendirilmiştir. Belediye sitelerinin hiçbirinde *tartışma forumu, chat odaları, iki yönlü haberleşme grupları* bulunmamaktadır.

$$\text{Gerçek Zamanlı C2M Yeterlilik Göstergesi} = \frac{0+0+0}{3 \times 75} = \frac{0}{225} = 0$$

Vatandaştan belediye doğru kurulan gerçek zamanlı ilişkinin 0 oranı ile *oldukça yetersiz* olduğu görülmüştür.

4. 15. Belediye Hizmetleri

Web sayfaları üzerinden sunulan belediye hizmetlerinin oransal dağılımlarına bakıldığında: %82'sinde *itfaiye*; %71'inde *zabıta*; %77'sinde *su arıza*, %77'sinde *evlendirme*; %83'ünde *cenaze*; %17'sinde *meslek edindirme kursları*, %25'inde *online hal fiyatları*; %19'unda *belediye bursları*; %52'sinde *e-ödeme*, %36'sında *başvuru birimleri (beyaz, mavi masa gibi)*; %45'inde *ambülans*; %64'ünde *sağlık*; %25'inde *kadın*; %23'ünde *yaşlılar*; %28'inde *çocuklar*; %27'sinde *engelliler*; %23'ünde *hayvanlar*; %7'sinde *yerel gündem 21 uygulaması*; %11'inde *kardeş belediye*; %5'inde *otoparklar*, %4'ünde *afet yönetimi*; %15'inde *enerji verimliliğine ilişkin çalışmalar hakkında bilgiler* sunulmuştur.

$$\text{Web Üzerinden Belediye Hizmetleri Sunumunun Yet. Gös.} = \frac{54+53+58+58+62+13+19+54+39+27+34+48+19+17+21+20+17+5+8+4+3+11}{22 \times 75} = \frac{644}{1650} = 0,39$$

Web sayfaları üzerinden sunulan belediye hizmetleri %39 oranı ile *yetersizdir*.

5. SONUÇ

Çalışma, Türkiye'deki e-devlet uygulamalarından biri olan il belediye web sitelerinin işlevselliğini ortaya çıkarmaya yöneliktir. 75 İl belediye web sitesi, on beş ana ölçüte ve bunlara bağlı alt ölçütlere dayalı olarak incelenmiş ve yeterlilikleri tespit edilmiştir. Buna göre il belediye web sitelerinin;

— Güncellenme sıklığı; çekicilik; kullanıcıyı yönlendirebilme; İl'de yaşayanlara yönelik sunulan hizmetler; belediye web sitelerinden vatandaşa doğru kurulan pasif ilişki ve sitelerin şeffaflığı açısından *yeterli*,

— Google üzerinden erişim ve yönetici bilgileri ölçütleri açısından *oldukça yeterli*,

— Turistlere yönelik hizmetler ve İl'in promosyonu; plan ve projeler; belediye-yerel girişimcilik ve sivil toplum bağı ve belediye hizmetlerinin web sayfalarındaki dağılımı ölçütleri açısından *yetersiz*,

— Vatandaştan belediyeye eşanlı iletişimin olmadığı pasif ilişki; belediyeden vatandaşa doğru kurulan gerçek zamanlı ilişki ve vatandaştan belediye doğru kurulan gerçek zamanlı ilişki açısından ise *oldukça yetersiz* olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Elde edilen bulgular, il belediye web sitelerinin yetersiz ve oldukça yetersiz olduğu alanlarda geliştirilmesi gerekliliğini ortaya koymaktadır. Belirtilen alanlardaki gelişim ile e-devlet uygulamalarından belediyelerin ve vatandaşların üst düzeyde yararlanması mümkün olabilecektir.

KAYNAKÇA

1. BENSGHİR, Türksel Kaya, "Web'deki Belediyelerimiz: Ankara Büyükşehir Belediyesi", **Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi**, Cilt 9, Sayı 2, Nisan, 2000.
2. BENSGHİR, Türksel Kaya, "Web'deki Belediyelerimiz: Bursa Büyükşehir Belediyesi", **Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi**, Cilt 9, Sayı 4, Ekim, 2000.
3. BENSGHİR, Türksel Kaya, "Web'deki Belediyelerimiz: İstanbul Büyükşehir Belediyesi", **Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi**, Cilt 9, Sayı 3, Temmuz, 2000.
4. BENSGHİR, Türksel Kaya, "Web'deki Belediyelerimiz: Antalya Büyükşehir Belediyesi", **Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi**, Cilt 10, Sayı 1, Ocak, 2001.
5. BENSGHİR, Türksel Kaya, "Web'deki Belediyelerimiz: İzmir Büyükşehir Belediyesi", **Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi**, Cilt 10, Sayı 2, Nisan, 2001.
6. BENSGHİR, Türksel Kaya, "Web'deki Belediyelerimiz: Kayseri Büyükşehir Belediyesi", **Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi**, Cilt 10, Sayı 3, Temmuz, 2001.
7. BENSGHİR, Türksel Kaya, "Web'deki Belediyelerimiz: Konya Büyükşehir Belediyesi", **Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi**, Cilt 10, Sayı 4, Ekim, 2001.
8. BENSGHİR, Türksel Kaya, "Web'deki Belediyelerimiz: Eskişehir Büyükşehir Belediyesi", **Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi**, Cilt 11, Sayı 1, Ekim, 2002.
9. BORİNS, Sandford, "On The Frontiers of Electronic Governance: A Report on the United States and Canada", **International Review of Administrative Sciences**, Vol. 68, 2002.

10. ERDAL, Murat, “Elektronik Bilgi Çağında Kamu Yönetimi ve Bir Yerel Yönetim Uygulaması: İstanbul Büyük Şehir Belediyesi”, **1. Bilgi ve Ekonomi Kongresi Bildiriler Kitabı**, Kocaeli Üniversitesi, 10–11 Mayıs, 2002.
11. ERYILMAZ, Bilal, **Kamu Yönetimi**, Okutman Yayıncılık, İstanbul, 2007.
12. EVANSA, Dona and YEN, David C., “E-government: An Analysis for Implementation: Framework for Understanding Cultural and Social Impact”, **Government Information Quarterly**, Vol. 22, 2005.
13. GRIFFIN, Dave and HALPIN, Eddie, “An Exploratory Evaluation of UK Local e-Government From an Accountability Perspective”, **The Electronic Journal of e-Government**, Vol. 3, Issue 1, 2005.
14. GÜLER, Birgül A., “Yerel Yönetimler ve Internet”, www.inet.tr.org.tr/inetconf7/Sunum/yerelyonetim.doc, 2001, (27.11.2008).
15. GÜRLER Hazman, Gülsüm, “Afyonkarahisar Belediyesinde e- Belediye Uygulamaları Ve Yerel Farkındalık”, **Afyon Kocatepe Üniversitesi, İ.İ.B.F. Dergisi**, Cilt 7, Sayı 2, 2005.
16. HAMMERMAN, Carrie, “E-Government II Lesson Learned in Michigan: Best Practices for Local E-Government”, **Bulletin of the American Society for Information Science and Technology**, February/March, Vol.31, Issue 3, 2005.
17. HENDEN, H.Burçin, “Katılımcı Yerel Yönetim Anlayışında E-Belediyeciliğin Yeri ve Önemi”, **Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi**, www.insanbilimleri.com, 2005, (10.07.2009).
18. HENDEN, H.Burçin ve HENDEN, Rıfki, “Yerel Yönetimlerin Hizmet Sunumlarındaki Değişim ve e-Belediyecilik” **Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi**, Güz, Cilt 4 Sayı 14, www.e-sosder.com, 2005 (10.06.2009).
19. JAEGER, Paul T. and THOMPSON, Kim M., “Social Information Behavior and the Democratic Process: Information Poverty, Normative Behavior, and Electronic Government in the United States”, **Library & Information Science Research**, Vol. 26, 2004.
20. KARADUMAN, Murat ve KARADUMAN, Sibel, “Yerel Yönetimlerde E-Belediyecilik Uygulamaları: İzmir ve Antalya Büyükşehir Belediyesi Web Sitesi Analizi”, **Yerel Yönetimler Kongresi Düünden Bugüne Yerel Yönetimlerde Yeniden Yapılanma Bildiriler Kitabı**, 3–4 Aralık, Biga, Çanakkale, 2004.
21. KOH, Chang E.- Prybutok, Victor R.- Zhang, Xiaoni, “Measuring e-government Readiness”, **Information & Management**, Vol. 45, 2008.

22. KÖSECİK, Muhammet ve KARKIN, Naci, "Belediye Yöneticilerinin ve Meclis Üyelerinin E-Devlete Bakışı Denizli Belediyesi Örneği", **Türk İdare Dergisi**, Sayı 443, Haziran, 2004.
 23. MOON, M. Jae, "The Evolution of E-Government among Municipalities: Rhetoric or Reality?", **Public Administration Review**, July / August, Vol.62, No.4, 2002.
 24. PARLAK, Bekir ve SOBACI, Mehmet Zahid, "Türkiye'deki Büyükşehir Belediyelerinin Website Temelli Hizmetleri: Karşılaştırmalı Bir İşlevsellik Analizi", **Kamu Yönetiminde Yeni Vizyonlar**, PARLAK, Bekir (Ed.), Turhan Kitabevi, Ankara, 2008.
 25. REDDICK, Christopher G., "A two-stage Model of e-government Growth: Theories and Empirical Evidence for U.S. Cities", **Government Information Quarterly**, Vol. 21, 2004.
 26. REDDICK, Christopher G., "Citizen interaction with e-government: From the Streets to Servers?", **Government Information Quarterly**, Vol. 22, 2005.
 27. REDDICK, Christopher G., "Information Resource Managers and E-government Effectiveness: A Survey of Texas State Agencies", **Government Information Quarterly**, Vol. 23, 2006.
 28. REDDICK, Christopher G., "The Adoption of Centralized Customer Service Systems: A Survey of Local Governments", **Government Information Quarterly**, Vol. 26, 2009.
 29. REDDICK, Christopher G. and FRANK, Howard A., "The perceived impacts of e-government on U.S. cities: A survey of Florida and Texas City managers", **Government Information Quarterly**, Vol. 24, 2007.
 30. ŞAHİN, Ali, "Türkiye'de E-Belediye Uygulamaları ve Konya Örneği", **Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, Sayı 29, Temmuz-Aralık, 2007.
 31. TUNCA, M. Zihni ve ÖZALTIN, Oğuzhan, "E-Business Practices of Top 500 Turkish Manufacturing Enterprises: An Analysis of the Web Quality", **Current Issues in E-Business Research**, Van der Wiele, T., van Iwaarden, J., Williams, R. Ve Dale, B. (Ed.), eBRN, Amsterdam, 2005.
 32. WEST, Darrell M., "Urban E-Government, 2004", <http://www.INSidePolitics.org/egovtdata.html>, 2004, (15.02.2009).
 33. WEST, Darrell M., "Global E-Government, 2004", <http://www.INSidePolitics.org/egovtdata.html>, 2004, (20.05.2009).
 34. YANNAS, Prodromos and LAPPAS, Georgios, "Evaluating Local E-Government: An Analysis of Greek Prefecture Websites", <http://ieeexplore.ieee.org>, 2007, (10.01.2009).
 35. YILDIRIM, Uğur ve ÖNER, Şerif, "Bilgi Toplumu Sürecinde Yerel Yönetimlerde Eğitim-Bilişim Teknolojisinden Yararlanma: Türkiye'de E-Belediye Uygulamaları", **The Turkish Online Journal of Educational Technology – TOJET**, January, Vol.3, Issue 1, 2004, <http://www.tojet.net/articles/318.htm>, (10.06.2009).
 36. YILDIZ, Mete, "Elektronik E-devlet Kuram ve Uygulamasına Genel Bir Bakış ve Değerlendirme", **Çağdaş Kamu Yönetimi-1**, Acar, Muhittin ve Özgür, Hüseyin (Ed.), Nobel Yayın Dağıtım, İstanbul, 2003.
- İnternet Kaynakları**
37. <http://www.yerelnet.org.tr/yyaem/index.php>. (09.07.2009)
 38. <http://www.yerelnet.org.tr/yyaem/yerelbilgi.php>. (11.07.2009)
 39. <http://www.yerelnet.org.tr/yyaem/yerelnet.php>. (07.07.2009)

EK 1: Ölçütler

Ana Ölçütler	Alt Ölçütler	%	Frekans
1. Siteye Google Üzerinden Erişim	1.1. Google Arama Motoruna İl'in Adı Yazıldığında Açık ve Kolay Biçimde Bulunabiliyor mu?	93	81
	1.2. Google Arama Motoruna İl'in Adı Yazıldığında O İl'in Belediye Sitesi Kaçınıcı Sırada Çıkıyor?	%12 1. sıra %56 2. sıra %19 3. sıra %13 4. ve sonrası	
2. Sitenin Güncellenme Sıklığı	2.1. Günlük Güncelleme Yapılıyor mu?	55	41
3. Sitenin Çekiciliği	3.1. Ana Siteye Girmeden Önce Dinamik Medya Görüntüleniyor mu?	4	3
	3.2. Video Dosyası Var mı?	51	38
	3.3. Konuşma Dosyası Var mı?	32	24
	3.4. Fon Müziği Var mı?	9	7
	3.5. Animasyonlu Metin Var mı?	79	59
	3.6. Animasyonlu Grafik Var mı?	43	32
	3.7. Fotoğraf Var mı?	100	75
	3.8. Küçük Resimler (Clipart) Var mı?	64	48
	3.9. İl'de Canlı Yayın Kamera Görüntüleri Var mı?	37	28
	3.10. Pankart (Banner) Var mı?	84	63
	3.11. Rahatsız Edici (Pop-Up) Tanımlardan Kaçınılmış mı?	97	73
	3.12. İlin Panoramik Görüntüsü Var mı?	35	26
	3.13. En Fazla Üç Renk Kullanılmasına Dikkat Edilmiş mi?	81	61
4. Site Kullanıcısını Yönlendirebilme (Navigation)	4.1. Site Haritası Var mı?	37	28
	4.2. Ana Siteye Dönüş Seçeneği Var mı?	95	71
	4.3. Site Menüsünde Hyperlinklerin Kullanımı İşlevsel mi?	97	73
	4.4. Ana Sayfa, Tek Sayfada Görülebilir mi?	9	7
	4.5. Site İçi Arama Özelliği Var mı?	45	34
5. İl'de Yaşayanlara Yönelik Hizmetler	5.1. Resmi Formlara Erişilebiliyor mu?	60	45
	5.2. İş İlanları Var mı?	3	2
	5.3. Belediye Başkanı ve Yardımcılarının Görev Paylaşımı Yapılmış mı?	57	43
	5.4. Çalışanların İletişim Bilgileri Var mı?	80	60
	5.5. Örgütsel Yapı Açıkça Belirlenmiş mi?	89	67
	5.6. İl'de Yaşayanlara Hizmet Veren Kamu Kurumları Hakkında Bilgiler Verilmiş mi?	61	46
	5.7. Nöbetçi Eczaneler Hakkında Bilgi Verilmiş mi?	57	43
	5.8. Resmi İşlemler Kılavuzu Var mı?	36	27
	5.9. Randevu Talep Formu Var mı?	17	13
	5.10. Görüş Öneri Formu Var mı?	36	27
	5.11. Protokol Listesi Ve İletişim Bilgileri Var mı?	73	55
	5.12. İl'le İlgili İstatistikî Bilgiler Bulunuyor mu?	76	57

Ana Ölçütler	Alt Ölçütler	%	Frekans
	5.13. Hava Tahmin Bilgisi Var mı?	85	64
	5.14. Haberler, Basın Duyuruları Var mı?	100	75
	5.15. Evrak Takibi Var mı?	20	15
	5.16. Haberler, Basın Duyuruları Arşivi Bulunuyor mu?	97	73
6. Şeffaflık	6.1. Belediye Meclisi Toplantısının Kararlarına Ulaşılabilir mi?	64	48
	6.2. Encümen ve Meclisle İlgili Bilgiler Var mı?	83	62
	6.3. Kamu İhale İlanlarına Ulaşım Mümkün mü?	59	44
7. Turistlere Yönelik Hizmetler Ve İl'in Promosyonu	7.1. Şehre Ulaşım Bilgileri Var mı?	79	59
	7.2. Ulaşım Haritası Var mı?	55	41
	7.3. Gezilecek Yerler Hakkında Bilgi Var mı?	85	64
	7.4. Müzeler Hakkında Bilgi Var mı?	36	27
	7.5. Resmi Dairelerin Çalışma Saatleri Hakkında Bilgi Var mı?	3	2
	7.6. İl'deki Turizm Türleri Hakkında Bilgi Verilmiş mi?	36	27
	7.7. İl'deki Turistik Yerlerin İnteraktif Haritası Var mı?	17	13
	7.8. Korunan Alanlar Hakkında Bilgi Var mı?	9	7
	7.9. İl'deki Konaklama Olanakları Hakkında Bilgi Sunulmuş mu?	39	29
	7.10. İl'de Sunulan Restoran ve Yemek Hizmetleri Hakkında Bilgi Sunulmuş mu?	36	27
	7.11. İl'deki Eğlence(Entertainment) Hizmetleri Hakkında Bilgiye Ulaşılabilir mi?	32	24
	7.12. İl'deki Yerel Etkinlikler Hakkında Bilgi Sunulmuş mu?	65	49
	7.13. İl'deki Yerel Ürünler Hakkında Bilgi Sunulmuş mu?	47	39
	7.14. İl'deki Yerel Ulaşım (Köy Garajı) Hakkında Bilgi Sunulmuş mu?	51	38
	7.15. İl'in Geriye Dönük Fotoğrafları Var mı?	84	63
	7.16. İl'in Tarihi Hakkında Bilgi Sunulmuş mu?	76	57
	7.17. Kent Ormanları Hakkında Bilgi Var mı?	7	5
	7.18. Dil Değişirme Seçeneği Bulunuyor mu?	20	15
	7.19. Gezilecek Yerler Hakkında Multimedya Var mı?	24	18
	7.20. Müzeler Hakkında Multimedya Var mı?	3	2
	7.21. Yerel Etkinlikler Hakkında Multimedya Var mı?	9	7
	7.22. Yerel Ürünler Hakkında Multimedya Var mı?	4	3
8. Plan Ve Projeler	8.1. Belediyelerin Faaliyet Raporları Var mı?	61	46
	8.2. Bütçe Stratejik Plan Var mı?	35	26
	8.3. Yürütülen Planlar Ve Projeler Hakkında Bilgiler Ulaşılabilir mi?	89	67
	8.4. Tamamlanan Plan Ve Projeler Hakkında Bilgi Sunulmuş mu?	85	64
	8.5. Performans Programı Var mı?	27	20
	8.6. İmar Planları Var mı?	24	18
	8.7. Belediye Mevzuatıyla İlgili Bilgi Var Mı?	35	26

Ana Ölçütler	Alt Ölçütler	%	Frekans
	8.8. Kentsel Dönüşüm Projesi Var mı?	23	17
	8.9. Projelerin Teknik Ve Finansal Detayları Hakkında Bilgi Sunulmuş mu?	65	49
9. Yönetici Bilgileri	9.1. Belediye Başkanının Özgeçmişi Var mı?	97	73
	9.2. Belediye Başkanının Kişisel Resmi Var mı?	97	73
	9.3. Başkana Doğrudan Mesaj Var mı?	69	52
	9.4. Belediye Başkanının Yerel Etkinliklerde Fotoğrafi Var mı?	99	74
	9.5. Eski Belediye Başkanları Ve Çalışma Süreleri Hakkında Bilgi Sunulmuş mu?	64	48
	9.6. Başkan Yardımcılarına İlişkin Bilgiler Var mı?	60	45
	9.7. Muhtarlıklarla İlgili Bilgi Verilmiş mi?	61	46
10. Belediye - Yerel Girişimcilik-Sivil Toplum Bağı	10.1. Yerel Organizasyonlara ve Birliklerin Web Sitelerine Köprüler Var mı?	51	38
	10.2. Yerel Kültürel Organizasyonların Web Sitelerine Köprüler Var mı?	48	36
	10.3. Yerel Spor Organizasyonlarının ve Kulüplerin Web Sitelerine Köprüler Var mı?	43	32
	10.4. Yerel İşletme ve Girişimlerin Web Sitelerine Köprüler Var mı?	41	31
	10.5. İl'deki Belediye Sayfasına Bağlantı Var mı?	39	29
	10.6. Belediye Şirketlerine İlişkin Bilgi	17	13
	10.7. Yerel Medyanın Web Sitelerine Köprüler Var mı?	41	31
11. Pasif M2C	11.1. Sitede Belediyenin İletişim Adresi Var mı?	96	72
	11.2. Sitede Belediyenin Telefonları Yazılmış mı?	97	73
	11.3. Sitede Belediyenin Fax Numarası Yazılmış mı?	92	69
	11.4. Çağrı Merkezi (Alo Belediye) Var mı?	57	43
	11.5. Sitede İletişim İçin E-Posta Adresi Belirtilmiş mi?	87	65
	11.6. Sitede İletişim Formu Var mı?	36	27
	11.7. Sitede Haber Gruplarına Üye Kayıt Seçeneği Var mı?	8	6
12. Pasif C2M	12.1. Site Aracılığıyla Elektronik Oylama Yapılabiliyor mu?	15	11
	12.2. Site Aracılığıyla Online Anket Yapılabiliyor mu?	23	17
	12.3. Sitede Dilek Ve Şikâyet Gönderebilme Seçeneği Var mı?	36	27
	12.4. Sitede Ziyaretçi Defteri Var mı?	19	14
	12.5. Siteye Dosya Gönderebilmek Mümkün mü?	0	0
	12.6. Site Üstünden E-İmza İle İşlem Gerçekleştirebiliyor mu?	11	8
13. Gerçek Zamanlı M2C	13.1. Site Üstünden Video Konferans Gerçekleştirebiliyor mu?	0	0
	13.2. Online Buluşma-Görüşme Gerçekleştirebiliyor mu?	0	0
	13.3. Online Tartışma, Eleştirme Gerçekleştirebiliyor mu?	0	0
	13.4. Online Radyo Dinlenebiliyor mu?	2	1
	13.5. Online İnteraktif Oyunlar Oynanabiliyor	0	0

Ana Ölçütler	Alt Ölçütler	%	Frekans
	mu?		
14. Gerçek Zamanlı C2M	14.1. Tartışma Forumu Var mı?	0	0
	14.2. Chat Odaları Var mı?	0	0
	14.3. İki Yönlü Haberleşme Grupları Var mı?	0	0
15. Belediye Hizmetleri	15.1. İtfaiye	82	54
	15.2. Zabıta	71	53
	15.3. Su Arıza	77	58
	15.4. Evlendirme	77	58
	15.5. Cenaze İşlemleri	83	62
	15.6. Meslek Edindirme Kursları	17	13
	15.7. Online Hal Fiyatları	25	19
	15.8. Belediye Bursları	19	54
	15.9. E-ödeme	52	39
	15.10. Başvuru Birimleri	36	27
	15.11. Ambülans Hizmetleri	45	34
	15.12. Sağlık Hizmetleri	64	48
	15.13. Kadın	25	19
	15.14. Yaşlılar	23	17
	15.15. Çocuklar	28	21
	15.16. Engelliler	27	20
	15.17. Hayvanlar	23	17
	15.18. Yerel Gündem 21 Uygulaması	7	5
	15.19. Kardeş Belediyesi Var mı?	11	8
	15.20. Otoparklar	5	4
	15.21. Afet Yönetimi	4	3
	15.22. Enerji Verimliliğine İlişkin Çalışma Var mı?	15	11