

Araştırma

ANKARA'DAKİ BELEDİYELERİN ÇOCUKLARA YÖNELİK HİZMETLERİ VE ELEKTRONİK ORTAMA TAŞINABİLİRLİĞİ¹

Feasibility of Municipal Web-Based Services for Children in Ankara

Doç. Dr. M. Kemal ÖKTEM*
Doç. Dr. Mete YILDIZ*
Arş. Gör. Erdem ERKUL*

*Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler
Fakültesi Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi
Bölümü

1 Bu çalışmanın ilk çerçevesi, aynı başlıkla 2005 yılında Ankara'da Keçiören Belediyesi tarafından düzenlenen II. Ulusal Belediyecilik Kongresi'ne sunulan poster bildiride yer almıştır. Bkz.: Yıldız, Mete ve Öktem, M. K. (2005) "Ankara Büyükşehir İlçe Belediyelerinin Çocuklara Yönelik Hizmetlerinin Elektronik Ortama Taşınabilirliği", II. Türk Belediyecilik Sempozyumu: Çocuklar İçin Güvenli Kent (Uluslararası Katılımlı) 9-10 Mart 2005, Hacettepe Üniversitesi ve Keçiören Belediyesi. Çalışmanın gelişiminde, derginin "isimsiz" hakemlerinin katkılarından da yararlanılmıştır, teşekkür ederiz.

ÖZET

Bu çalışmada, Ankara Büyükşehir Belediyesi'ne bağlı Altındağ, Çankaya, Etimesgut, Gölbaşı, Keçiören, Mamak ve Sincan İlçe Belediyelerinin çocuklara yönelik hangi hizmetleri sunduğu ve bu hizmetleri elektronik ortama ne ölçüde taşıyabildiği sınırlı bir araştırmada incelenmektedir. Bu tespitleri yaparken gözlem, görüşme, telefonla mülakat ve web sayfası içerik taraması yöntemlerinden yararlanılmıştır. Belediye hizmetleri genelde web sayfaları ya da e-posta iletişimi gibi yollar yerine yerel basın (gazete, radyo, TV), sokaklara asılan afişler ve vatandaşların hizmetlerden birbirlerini haberdar etmesi yollarıyla duyurulmaktadır. Makale, belediyelerin çocuklara yönelik hizmetleri elektronik ortama nasıl daha etkili bir biçimde taşıyabileceği konusundaki önerilerle son bulmaktadır.

Anahtar Sözcükler: e-belediye, web-tabanlı belediye çocuk hizmetleri

ABSTRACT

This study uses the methods of web search, telephone and face to face interviews in order to determine the list of services especially tailored to children and their means (media) of presentation within the municipalities of Altındağ, Çankaya, Etimesgut, Gölbaşı, Keçiören, Mamak and Sincan, which are smaller municipalities linked to the Greater Metropolitan Municipality of Ankara. It is found that these small municipalities prefer to use local media (local newspapers and television stations) and written pamphlets and banners to the use of web technology while disseminating their services to children. The

article concludes with various suggestions for municipalities to better use technology in their efforts to provide municipal services to children and other citizens.

Key Words: *e-municipality, web-based municipal services for children*

GİRİŞ

Belediyelerin yasayla belirlenmiş görevlerinin yanı sıra, hizmet anlayışı ve kapsamını etkileyen “yönetim anlayışı”, “yurttaşların beklentileri”, “toplumsal ve ekonomik gerçekler”, “çevre sağlığı duyarlılığının gelişmesi”, “çocuk haklarına önem verilmesi” gibi etmenler, yerel hizmet ve görev niteliğini ve niceliğini etkileyebilir. Ülkemizde belediyelerin gelişimi, 1930’lu (1580 sayılı yasa) yıllardan bu güne gelen sistemin yanı sıra; hızlı kentleşme sonucu, belediye sınırları dışındaki düzensizliğe ve plansızlığa çözüm olabilecek bir model arayışıyla 1984’de 3030 sayılı yasayla, anakent yönetimi için “Büyükşehir Belediyeleri”nin kurulması çizgisini izlemiştir (Ulusoy ve Akdemir, 2001: 178-180). Yakın geçmişte de köyler hariç tüm yerel yönetimlerin yasaları değiştirilmiştir. Eski Belediye Kanunu 03.07.2005 tarihinde kabul edilen 5393 sayılı Belediye Kanunu ile eski Büyükşehir Belediye Kanunu, 10.07.2004 tarihinde kabul edilen 5126 sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanunu ile, eski İl Özel İdaresi Kanunu ise 22.02.2005 tarihinde kabul edilen 5302 sayılı İl Özel İdaresi Kanunu ile değiştirilmiştir. Bu yeni kanunlarla yeni sorumluluklar da ortaya çıkmıştır. Örneğin 5393 sayılı kanununun 14. maddesine göre büyük-şehir belediyeleri ile nüfusu 50.000’i geçen beledi-

yeler, kadınlar ve çocuklar için koruma evleri açacaklardır. Aynı kanununun 77. maddesi, arasında çocuklara yönelik hizmetler de bulunan bir dizi belediye hizmetinin verilmesinde, kurallarının İçişleri Bakanlığı tarafından düzenlenecek bir genelge ile gönüllü kişilerin katılımını da belirtmektedir.

Çocuk Kavramı

Konumuz açısından, “daha erken yaşta ergin olsa bile, on sekiz yaşını doldurmamış kişiye” çocuk denir; “bedensel, zihinsel, ahlaki, toplumsal ve duygusal gelişimi ile kişisel güvenliği” açısından korunma gereksinimi vardır: “Koruyucu ve destekleyici önlemler çocuk için iyiliktir” (Topaloğlu, 2007: 73, 81). *Çocuklara sunulan hizmet*; çocuk tanımında yaş grubu ayrımını içermek durumunda olabilir, örneğin “0 - 6 yaş” grubunda ailelere yönelen hizmet; “11 - 18” yaş arasını ergen olarak ya da başka bir grubu genç olarak tanımlamayı gerektirebilir. “Çocuklara yönelik” hizmet kavramı başlı başına ve ayrıca her düzenlemede doğrudan ifade edilmese de, örneğin “ilköğretim hizmeti alanların” çocuklar olacağı açıktır. Kimi zaman, “sosyal hizmetler” başlığı altında olduğu gibi doğrudan “çocuklara yönelik sosyal ve kültürel hizmetleri yürütmek, geliştirmek ve bu amaçla sosyal tesisler kurmak” biçiminde sıralanmaktadır. Çocuklara sunulan hizmetler kanunen verilen görevlerdir, dolayısıyla sunulup sunulmalarının bir dökümünün çıkartılması da gerekli olabilir.

Çocuklara Yönelik Hizmetler

Türkiye’de merkezi yönetim yapısı içinde ilgili bakanlıklar (Milli Eğitim, Sağlık gibi) ve kamu kurum ve kuruluşları

(Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme gibi) ile yerel yönetimler (il özel idareleri, belediyeler gibi) birimler görev, yetki ve sorumluluk konularında kentsel alanlarda “çocuklara yönelik hizmetler” sunmaktadır. Kentsel alan söz konusu olduğunda, belediyeler öncelikle incelenmelidir (Ömürgönülşen, 2007: 117-121). Artan çocuk nüfusa yönelik eğitim, sağlık, sosyal hizmet ve psikolojik destek, doğru alışkanlıklar kazandırılması gibi alanlarda artan ve çeşitlenen hizmetleri; kentsel alanda temel sorumlu kuruluş olan belediyelerin karşılayabilmesi olası mıdır? Gelecekteki hizmetlerinin (1930 tarihli 1580 sayılı Belediye Kanunu ile 1984 tarihli 3030 sayılı Büyükşehir Belediyelerinin Yönetimi hakkında yasa) yanı sıra, artan taleplere (2005 tarihli 5393 sayılı Belediye Kanunu ile 2004 tarihli 5216 sayılı Büyükşehir Belediye Kanunu) yetişebilmesi beklenmektedir. Belde halkının “yerel ve ortak” gereksinimlerini karşılamak görevleri, “yeşil alan, eğitim, sağlık, sosyal hizmet, kültür, sanat, spor gibi alanları içerebilmektedir.

Büyükşehir Belediyeleri, üst ölçekli plan, imar, yol-terminal, çevre sağlığı, ruhsat, yeşil alan, su, kanal, doğal gaz, toplu taşıma, besin denetimi, mezarlık, atık yönetimi, itfaiye, finansman, zabıta, eşgüdüm, özörlülere hizmet vb. alanlarda yasayla görevlendirilmiştir. 5126 sayılı yeni Büyükşehir Belediyesi Kanunu'nun 14. Maddesi'nin V fıkrasında:

“Sağlık merkezleri, hastaneler, gezici sağlık üniteleri ile yetişkinler, yaşlılar, engelliler, kadınlar, gençler ve çocuklara yönelik her türlü sosyal ve kültürel hizmetleri yürütmek, geliştirmek ve bu amaçla sosyal tesisler kurmak, meslek

ve beceri kazandırma kursları açmak, işletmek veya işlettirmek, bu hizmetleri yürütürken üniversiteler, yüksek okullar, meslek liseleri, kamu kuruluşları ve sivil toplum örgütleri ile işbirliği yapmak” görevleri büyükşehir belediyelerine verilmiştir.

Aynı kanun maddesinde ilçe veya ilk kademe belediyelerinin bu hizmetlerden:

“otopark, spor, dinlenme ve eğlence yerleri ile parkları yapmak; yaşlılar, özörlüler, kadınlar, gençler ve çocuklara yönelik sosyal ve kültürel hizmetler sunmak; mesleki eğitim ve beceri kursları açmak; sağlık, eğitim, kültür tesis ve binalarının yapım, bakım ve onarımı ile kültür ve tabiat varlıkları ve tarihî dokuyu korumak; kent tarihi bakımından önem taşıyan mekânların ve işlevlerinin geliştirilmesine ilişkin hizmetler yapmak...” üzere görevlendirildiği görülmektedir. Yasaya göre büyükşehir belediyeleri görevlerinden uygun gördüklerini belediye meclisi kararı ile ilçe ve ilk kademe belediyelerine devredebilir; bu görevleri birlikte yapabilirler (5390/7).

Eski belediye yasasında (3030/6/B), ilçe belediyelerinin sayılan görevlerden yeşil alan, park, bahçe, sosyal ve kültürel hizmetler, spor, dinlenme, eğlence tesisleri gibi konularda isterlerse hizmet yapabileceği belirtilirken, yeni yasada (5390/7/D) bu görevlerin yapılması isteğe tabi değildir. Bu tanımlara göre çocuklara sunulan veya sunulması planlanan hizmetler daha çok ilçe belediyelerinin yapacakları hizmetler grubunda sıralanmaktadır. İyi niyetli ve özgün çabalar olmasına karşın; mevcut hizmetlerde sıkıntılar görülebildiği gibi, e-hizmete dönüşüm birçok araştırmaya

konu edilebilecek boyutlardadır. Bu çalışmada, Ankara Büyükşehir Belediyesi ve bağlı Altındağ, Çankaya, Etimesgut, Gölbaşı, Keçiören, Mamak ve Sincan İlçe Belediyelerinin çocuklara yönelik hangi hizmetleri sunduğu ve bu hizmetleri elektronik ortama ne ölçüde taşıyabildiği incelenmekte, sınırlı bir “veri seti” sunulmaya çalışılmaktadır. Ancak, Mamak ve Çankaya gibi sosyo-ekonomik yönlerden farklı ilçeler arasında “ihtiyaç, beklenti, kaynak, kullanıcı durumu vb” açılardan bir fark beklenebilir. “Kamu bütçesinin kısıtları”, özellikle bu noktada, daha az kaynak ile daha çok hizmet üretebilme modeli arayışında, e-hizmet modeli ile *desteklenebilirliğe* dikkat çekebilmenin önemini vurgulayabilir. “Çocuk kavramına” ve belediyelerin çocuklara yönelik hizmetlerine değindikten sonra; belediyelerde “hizmetin dışsallığı” sorunsalının irdelenmesi yararlı olabilir.

Belediyelerde “Hizmetin Dışsallığı” Sorunları

“Hizmetin yararının yayıldığı alan” yerel nitelikli ise, yerel yönetimlerce sunulur. Ancak, hem ulusal hem de yerel arasında yer alan ve her iki yönetimin sorumluluğu altında olan karma nitelikli hizmetlerde sorun görülebilir: Eğitim, sağlık, sosyal yardım, çevre gibi. Bu sorunların aşılmasında, valinin eşgüdüm yetkisi vardır (Güner, 2007: 61). Hizmet bölüşümünün bir diğer sorunsalı, “hizmetlerin önceliği” konusudur. Belediye ve İl Özel İdaresi kanunları, önceliğin, yönetimlerin mali durumu ve hizmetin ivediliğine göre belirleneceğini öngörmektedir. Örneğin, mali yapısı ve gelirleri sınırlı olan belediyelerin, bazı hizmetleri yerine getiremeyeceği

durumlarda, boşlukların nasıl çözümlenebileceği sorusu akla gelmelidir. “Hizmette uygun ölçek” de özellikle küçük belediyeler için bir sorun olabilir. Yerel hizmet sunumunda, uygun hizmet alanı sağlanması, dışsallıkların giderilmesi, mali ve teknik güçlüklerin aşılması, maliyet ve etkinlik yararı kazanımı, “belediyeler arası işbirliği ve birlikler kurma” yöntemlerini gerektirebilmektedir. Hizmet çakışmalarının giderilmesi, işlevsel ve etkin hizmet sunumu gereği kadar; bu hizmetlerin sunumunda gelir kaynağı gereksinimi de görülmektedir (Güner, 2007: 64-65).

Dolayısıyla, “il” düzeyinde, yerine göreysel birkaç ili kapsayan yöreler düzleminde, kimi zaman “belediye birlikleri”, kimi zaman “il özel idaresi birlikleri” gibi kurumsal yapılarla, her durumda ilgili kamu kurumlarının, valinin ya da valilerin eşgüdümü içerisinde bir model geliştirilebilir. Hizmet talebi, coğrafi koşullar, maliyetler, ilgililerin erişimi, hizmetin önceliği, ivediliği, teknik altyapı, uzmanlık, hizmetin sunum koşullarının yeterliliği, etki analizi bakımından değerlendirilmelidir. “Daha iyi yönetsel düzenlemeler” için bilimsel çözümler arayışı sürdürülmelidir. “Çocuklara yönelik hizmetler” gibi duyarlı, “geleceğe, insan kaynaklarına, eğitime” yatırımı kapsayan hizmetlerin, “bilgi toplumuna” hazırlıklı olmayı gözeten boyutlarıyla dikkate alınabilmesi özel bir çaba gerektirecektir. *Sanayileşme, kapitalistleşme, ekonomik gelişim sorunsalı ve kriz, tüketim toplumunun olumsuzluklarının giderilmesi, verimli üretim sorunları, istihdam düzeyi, çağdaşlaşma çabaları, hızlı kentleşmenin olumsuz etkileri ve bilgi toplumuna geçiş ikilemi* gibi sarsıntılı günleri karşılayabilecek

donanımlı insan gücü önem kazanmaktadır. Türkiye’de e-kamu hizmetleri ve e-devlet kapısını açabilecek insan kaynağının, çocukluk çağlarında velileriyle birlikte hazırlanabilmesinde, “belediye web-sayfası çocuk hizmetleri” bir rol üstlenebilir. Ayrıca, belediye yönetsel kapasitesinin bu yönde oluşturulması ve geliştirilmesi de bu tür “e-emekleme” süreci yaşanarak, gelecek kuşakların hazırlık süreci olgunluk kazanabilir. Kamu kurumlarının böylesi hizmetlerden başlayıp “birlikte çalışabilirliğin” e-altyapısını planlamaları da sağlanabilir. Teknoloji üretimi ve kullanımında enerji tasarrufu gözetilse de, “sera etkisi yapan gazları” artırıcı etki söz konusudur; bir rapora göre, gelişen ülkelerde bilgi ve iletişim teknolojilerine hızlı talep artışı “karbon izi” bırakmaktadır (McKinsey Report, 2008). Neyse ki, bilgi ve iletişim teknolojilerinin, neden olduğu sera etkisinden daha çok; *azaltıcı* etkide bulunduğu bildirilmektedir.

Ankara Büyükşehir örneğinde, ASKİ dışında tüm hizmet birimlerinin tek çatı altında yeni binada toplanması münasebetiyle, belediye başkanının basına verdiği demeçte, yeni binanın teknolojik donanımlarla “akıllı” özellikler içerdiği vurgulanmaktadır. “Temiz ve alternatif enerjilerin” kamusal önderlikle sunulduğu yönünde bir işaret gözlemlenmemekteyse de; “bu binanın tek mekanda işlem yapılmasını sağlayacağı” bildirilmektedir. Kentte çeşitli semtlere dağılmış bulunan binalar vatandaşın işlem trafiğini karmaşıktırılmıyordu. Bunun yerine tek bina, ileri adım olsa da, büyüyen kentte bu binaya fiziki erişim maliyeti de ortaya çıkabilir. Belki bu soruna da, “I. Digital Etkileşim Komite Toplantısı”nda değinen başkanın,

“e-belediyeciliğe verilen önemle, yeni bina halka kolaylıklar sağlayacak, halk belediye kapısına değil; belediye hizmetleri halkın kapısına gitmektedir. Vatandaş pek çok hizmeti bilgisayarının başında alabilmektedir. E-yönetimde zaman tasarrufu ve yolsuzlukta azalma görülmektedir. Vatandaş ve memuru bir araya getirmemekte, şeffaf yönetim sağlamaktadır. İnsan unsurunun olduğu yerde, adam kayırma ve yetkinin kötüye kullanımı olabilmektedir” şeklindeki açıklamasında yanıt bulunabilir (Hürriyet 2008a). Ancak, böylesi e-yönetim girişimlerini destekleyecek personelin, Milli Eğitim Bakanlığı okullarında “bilişim sınıflarında” yetişmesi planlanırken, bilişim teknolojileri alanında uzman öğreticilerin yeteri sayıda kadroya alınamadıkları da, en azından öğretmen adaylarınca saptanmaktadır (Hürriyet 2008b).

Belediye açısından, vatandaşın e-hizmetlere erişim önceliği anlaşılabilir bir konudur. Yeterli uzman kadronun zaman içerisinde sağlanabileceği de varsayılabilir. Ancak, siyasal kaygılar, “belediye yardım modeli”, kimi yazarlarca “yardım almaya alıştıran kitlelere” yol açtığı için eleştirilen yardım dağıtım biçimlerine farklı bir seçenek getirilebilecek midir? Bir yanda “gelir dağılımı sorunu”, “yoksulluk”, “yardıma muhtaç nüfus”; diğer yanda, “tüketim toplumunun aşırıya varan harcamaları”, “iyi niyetli ve varlıklı kesimin yardım etme niyet ve duygusunu harekete geçiren işlevsel ve güvenilir dağıtım modelleri gereksinimi” karşı karşıya gelmektedir. Örneğin, “Asfaltınız hayırlı olsun! İmza Belediye Başkanı” benzeri içerikli tabelaları kimi zaman trafik görüş güvenliğini tehlikeye sokacak kadar yollara koyma

eğilimi ve “siyasal kimliği ve çalışmaları topluma mümkün olduğunca yoğun trafikte gösterme ihtiyacı”, web sayfasında e-duyurularla giderilebilecek midir? Ya da yol yapım çalışması ve trafiğe kapatılan yol gerçekten yoğun saatlerde yol kapamayı gerektiriyorsa bir hafta önceden web’de duyurulabilir mi? Veya belediye yol yapım ve asfalt çalışmaları, “kalite, maliyet, dayanıklılık vb.” etkenler ne derece dikkate alınarak yapılmaktadır? Veya “Belediyeniz 100 km Kaldırım Çalışmasını Tamamlamıştır” duyurusu fiziki levhalarla cadde ve sokaklara yansırken ve “hizmet yapılıyor” vurgusu ima edilirken; örneğin, daha önceden planlama aşamasında, web sayfasında vatandaşa kaldırım ihtiyacı ve yöresel uygun maliyetli seçenekler arasından tercihlerini soran e-anketler yapılabilir mi?

Konumuz açısından, *çocuklara hediye dağıtan belediye başkanı* imgesiyle basında karşılaşılabılır; buna alternatif olarak, belediye web sayfası, vatandaşın ihtiyaç fazlası oyuncak veya çocuk araç-gereçlerini ilgililere, gerektiğinde “isimsiz” yardımlarla iletilmesine ortam sağlayabilir mi? Mahallede, kentte, tüm yurttta bu ve benzeri konularda bütünleşik hizmet ağı geliştirilebilir mi?

Ailelerinin toplumsal ve ekonomik özgeçmişinin, çocukların eğitim başarısını ve bilgi teknolojisi kullanımını etkilediğini gösteren çalışmalar bulunmaktadır (North, Snyder ve Bulfin, 2008). Teknoloji donanımlarının okullarda yaygınlaşmasının tek çözüm olamayacağı vurgulanmaktadır. Kültürel merkezler, yerleşim yerleri ve kültürel biçimlerle sürdürülen bağların, “ekonomik sayısal bölünme” yerine “toplumsal sayısal eşitsizliği üretebildiği de ifade edilmektedir.

Öte yandan, örneğin, yaşlı vatandaşlar için açılan bilgisayar eğitim merkezlerinde, internet yoluyla daha etkin katılım sergilendiği saptanmaktadır (Xie, 2008). Bu tür bilgisayar kulüplerinde, internetin bağlı olmadığı durumlarda da kentsel katılım ortamı oluşabilmektedir. Gençler ve çocukların kentsel planlamaya katılımları ise, hem demokratik becerilerin gelişimini sağlayabilir; hem de bilgi, enerji ve algılarını bu yönde yoğunlaştırmalarına ortam hazırlayabilir (Chawla, 2002; Bartlett, 2002). Okul ve topluma programlarının değerlendirilmesi, planlanması ve ilgililenmesine olanak sağlandığında, gençlerin “etkin ve sorumlu vatandaş” olma bilincinin, bu yenilikçi siyasa ve uygulamayla gelişeceği de savunulmaktadır. Kentlerin “çocuk-dostu” anlayışla; çocukların kullanacağı düşünülerek tasarlanması olası mıdır? Bu konuda uluslar arası ortamda belediyelerin dilerlerse işbirliği yapabilecekleri düzlemler bulunmaktadır (Riggio ve Kilbane, 2000). Çocukların ve gençlerin “akademik gelişimini teşvik”, “yaratıcı görüşlerinin alınması”, “yerinde uygulama/inceleme/rol oynama gibi geliştirici etkinliklere katılımı” ve “haklarının olduğunun vurgulanması” bakımından, kentsel çalışmalara katkıları önemli görülmektedir (Knowles-Yanes, 2005). Örneğin, kentsel planlamada: müteahhitler, vatandaşlar, bürokratlar ve siyasetçiler gibi karmaşık ilgi ve kararları içeren süreçlere çocukların katılımının kolay almayacağı da bilinmektedir, ancak, “*vatandaşlık, sorumluluk ve katılımın*” öğrenilmesi oldukça yararlı bulunmaktadır.

Etkileşimli web sayfası sunan belediyelerde, e-posta duyuruları ile düzenlenen, örneğin “sigarayı bırakma” prog-

ramlarına yanıt verme oranının arttığını bulgulayan araştırmalar bulunmaktadır. Katılımcılar, gelecekteki benzer etkinliklere de katılmayı isteyebilmektedir (Grierson, Dijk, Dozois ve Mascher, 2006). Dolayısıyla, daha iyi kamu politikalarının geliştirilmesinin mümkün olabileceği ileri sürülmektedir. Yine de, teknoloji etkisine dair soru işaretleri bulunabilir. Bu tarz iletişimde, vatandaş-bilgi/iletişim teknolojileri etkileşiminin, siyasal bir iletişim sürecini de başlattığını düşünen yazarlar, bilgi toplumuna ilişkin yersiz bir kötümserlik ya da iyimserliktense; kuramsal önermeleri gözden geçirecek, gerçekçi değerlendirmeler sağlayacak görgül alan araştırmaları yapılmasını önermektedir (Loader, 2007). Belki vatandaşlar hiç etkilenmemekte veya "kitle iletişim araçlarının olumsuz" etkisini yaşamaktadır. Diğer yandan, gençlerin geleneksel siyaset anlayışını, değerleri ve beklentilerini dışlayan, yanlış bir yere varan etkilenmeler söz konusu olabilir. Gençlerin seçimlere katılım oranlarında artışa rastlanılan ülkelere rastlansa da; bunu internet üzerinden kamu kurumlarına erişim olanağı ile yorumlamak pek olası görülmemeyebilir. İnternet tabanlı bireysel katılımın siyasal kültürü nasıl etkileyeceği de araştırma konusudur. Ayrıca, kurumsal web sayfalarının içeriği, tasarımı ve etkileşime açıklığı ile çocuk ve gençlerin ilgisini çekebilme etkisine değinen araştırmalar vardır (Gerodimos, 2008: 967): "*Benim sorunum değil, benim sorumluluğum değil, çaresizim*" gibi algılar yaşayabilen gençliğe nasıl hitap edilebilir? Bu tür web sayfalarında, günlük siyasete ve vatandaş-tüketici modele doğru bir yöneliş saptayan araştırmalar; web sitelerini ziyaret eden "gençlere", "hediyeler, katılım araçları, uygulamada ipuçları ve yararlı bağlan-

tı sayfaları sunmanın, kendi açılardan "verimlilik" getirebileceğini kabul etmektedir. Ancak, geleneksel siyaset değerleri açısından, "*gerçek veya ideolojik ya da duygusal*" sorular ortaya çıkabileceği anımsatılmaktadır. "Aşırı yöneticilik tutumundan-aşırı katılımcı tutuma" giden çizgide denge arayışını tartışmak da gerekebilir. Çevre koruma gibi günlük hayata dair konularda, "vatandaşlık" ile "tüketicilik" arası belirsiz sınırlarda e-katılımın, *güç siyasal konuları tartışmak yerine*; kamuoyunun ilgisini uzaklaştırıcı bir etkisi söz konusu mudur? Yine de, "hayat tarzı öyküsü" sunan, "cazip", "uygun" ve "etik" kurumsal web sayfalarının, ister kamu ister sivil topluma ait olsun, başarılı örnekler sergileyebildiği ve yavaş da olsa işlerlik kazanmaya başladığına işaret edilmektedir (Gerodimos, 2008: 983-984).

Türkiye nüfusunun %45'i yirmi yaş grubunun altındaki çocuk ve gençlerden oluşmaktadır. Sayısının yüksekliği, pazarlamacıların hedef kitlesi olmakta, "erken yaşta belli bir ürüne tutsak edilen tüketicilerin", yaşamlarında o ürüne bağımlılık geliştireceği bilinmekte, kişilikleri henüz gelişmemiş grupların beyinlerini "işgal" eden pazarlama teknikleri; çocukların inanç, istek ve davranışlarına yönelik unsurlara yoğunlaşıp ilgisini çekmeye çalışmaktadır (Şener ve Babaoğlu, 2007: 128-129): Çocukların, ailenin tüketim kararlarını etkileme gücü de kullanılmak istenmektedir. Çocukluğun ilk yıllarında oluşan kişilik, tutum, davranış ve görüşlerin gelişimine etki eden başlıca unsurlar; "1. Aile, 2. Arkadaş, 3. Okul ve 4. Web/interneti de içeren medya" ise; "doğru" yönde bir toplumsallaşma ve etkin vatandaşlık gelişiminde etkileşim önem kazanmaktadır. Çocuklar ve gençlerin ilgi ve öv-

güsünü “kamu yararı ve genel çıkarlar” açısından kazanabilecek belediye web sayfalarının, temel bir hizmet sunacağı kabul edilebilir. Tartışmalı yönleri geliştirilebilir. En azından, piyasada, örneğin Ankara’da, bazen “ruhsatsız ve denetimsiz” çok sayıda “internet-cafe” hali hazırda çocukları belki olumsuz da etkileyebilecek içeriklerle, belki de okullara yasanın öngördüğünden daha yakında faaliyettedir (Hürriyet 2008c). Dolayısıyla, belediyelerin web hizmeti, bir ölçüde örnek olarak, piyasayı bir anlamda düzenleyici rol üstlenebilir. Toplumsal gelişime ve internet teknolojisine “açık” olan velilerin “yüreğine biraz su serpen”, yararlı uygulama örnekleriyle, dengeli toplumsallaşma işlevi görebilir.

Böylesi çalışmalar, “toplumsal duyarlılık, bilinç ve hoşgörüyü” geliştirebilir. “Toplumsal bütüncüllüğe” varmada, “etkin vatandaşlık”, siyasal ve toplumsal kurumların bir araya gelmesi, “ortak bir toplumsal ahlak, düzen, denetim, dayanışma, güven, aidiyet” gibi alanlarda gelişim sağlayabilir (Atauz, Topçuoğlu ve Akbaş, 2007). Etkin vatandaş katılımı, organize etkinlikler ve toplumsal bağların karşılıklı güçlendirilmesi de bu bütünlüğü destekleyebilir.

Vatandaş Odaklı Hizmet Geliştirilmesi

Böyle bir çalışma, “hizmet geliştirilmesi gereksinimi” açısından “vatandaş odaklı” bir yönetim anlayışının, teknoloji ile desteklenmesine dikkat çekmeyi amaçladığı gibi; artan nüfus ve gelişen kuşaklarla ailelerinin gereksinimlerine daha duyarlı bir model oluşturmada gereklidir. E-kamu hizmetlerinin gelişiminde, coğrafi bilgi sistemlerinin uyumunun artırılmasında yönetsel ve

teknik konulara uyarlanmada daha iyi olan kuruluşlar (Gant ve Ijans, 2004: 249) ile belediyelerin hizmet modelini geliştirmesi de söz konusu olabilir. Örneğin; veri tabanı oluşturulduğunda, yönetim karar destek sistemi geliştirilebileceği gibi vatandaşa yönelik olarak “bilgisayarlı harita” sisteminin mobil telefonlara iletilmesi sağlanabildiğinde, kişilerin sokaktaki yerinin saptanması, acil çağrı ya da olağan hizmet sunumunun eşgüdümü, yöresel yönetsel bilginin (örneğin, mahallenin toplumsal konumu, belediye hizmetlerinin saatleri) iletilmesi de yapılabilir. İletişim altyapısı, erişim sağlayıcı teknik araç-gereç, iletişim güvenliği, web tabanlı hizmet sağlamanın kısa dönemde yüksek maliyetinin karşılanması, veri standartlarının oluşturulması (Gant ve Ijans, 2004: 260), e-hizmete dönüşümü güçleştirebilir ya da doğal olarak, belirli bir yatırım hazırlığı gerektirebilir. İlgili hizmetlerin elektronik ortama taşınmaları ve ne ölçüde taşınabildikleri; “koşullar, ihtiyaçlar, kullanıcılar ve onların beceri ve beklentileri, kaynaklar vb.” konuların tartışılması, hangi belediyelerin hangi hizmetleri öncelikle elektronik ortama aktarmaları gerektiği türünden tamamlayıcı araştırmaların yapılması da gerekecektir. “Büyük kentlerde artan nüfus, çocuklar ve ailelerinin “özgün” gereksinimleri, kentleşmeyle gelen “toplumsal destek sisteminin” azalması ya da boryut değiştirmesi, kamu kurumları ya da onların denetimindeki toplumsal kuruluşların “hizmetlerine olan gereksinim”, ülkenin gelişimi, geçiş sürecinin koşullarının ve hizmete erişimin iyileştirilmesi gibi unsurlar böylesi “maliyet etkin” model arayışlarının önemini göstermektedir. Çocuklar için beslenme, sağlık gibi temel gereksinimlerin yanı sıra, e-

hizmet sunumu, sayısal (digital) eğitim anlamında dolaylı, biçimsel veya olmayan ve fakat hazırlayıcı bir eğitime de yol açabilecektir. Çocuklar, gençler ve ailelerinin “bilgi ve iletişim teknolojileri ile interneti” olumlu kullanabilme deneyimi, “bilgi çağına geçiş” ön eğitimini de sağlayabileceğinden çeşitli araştırma projelerine de konu olmaktadır (Digital Youth Research 2008).

Belediye Web Sayfasında Çocuklara Yönelik Hizmetler Üzerine Sınırlı Bir Çalışma: Araştırma Yöntemi

Bu çalışmada, Ankara Büyükşehir Belediyesi ve bağlı ilçe belediyelerinin çocuklara yönelik sundukları hizmetler tespit edilmeye çalışılmış, bunları hangi yöntemlerle gerçekleştirdikleri, bir öncü araştırmayla saptanmaya çalışılmıştır. Söz konusu hizmetleri elektronik ortama nasıl yansıtılabildikleri incelenmiştir. Bu tespitleri yaparken, Kasım 2004-Kasım 2008 tarihlerinde gözlem, görüşme, telefonla ve e-posta ile mülakat ve web sayfası içerik taraması yöntemlerinden yararlanılmıştır. Çalışma bir alan araştırmasını içerecek biçimde tasarlanmıştır. Bir ön çalışma niteliği ile sınırlı tutulmuştur: “Bütçe”, “teknolojiye erişim”, “uzman personel bulabilme potansiyeli”, ilgili merkezi yönetim birimlerine erişim olanağı”, e-hizmete dönüşüm gibi güç bir alanda, (İstanbul dışında) diğer yöre belediyelerine göre daha iyi olanaklar edinebilecekleri varsayılarak; araştırmacıların erişiminin de daha etkin olacağı düşünüülerek, Ankara’daki ilçeler seçilmiştir. İlk aşamada (bir konferansa sunum yapılacağı tarihte) 2004’te ve sonra yine e-kamu hizmetlerine geçişin aşamalarının zaman alabileceği dikkate alınarak ve gelişmeler oldu ise saptayabilmek

açısından, ikinci kez, 2006’da toplanan ve 2008’de güncellenen veriler incelenmiştir. İlgili kurumlardaki “bilgi sistemi yöneticileri” ve birim yöneticilerine” e-posta ve telefon yöntemiyle ilgili sorular iletilmiştir:

1. “Belediyenizde çocuklara yönelik ne tür hizmetler veriyorsunuz?”
2. Bu hizmetleri hangi yollar ile veriyorsunuz ve duyuruyorsunuz? Bu yollar arasında internet ve web sayfası nasıl bir yer tutuyor?”
3. Çocuklara yönelik şu an vermediğiniz ne gibi hizmetler vermeyi planlıyorsunuz?”
4. Bu hizmetlerin verilmesinde veya duyurulmasında interneti ne şekilde kullanıyor ya da kullanmayı düşünüyorsunuz? Bu hizmetlerin maliyetleri azaltacağını düşünüyor musunuz?” gibi sorular yöneltmiştir.

Kimi zaman telefon ile de ilgili yönetici ya da belirlediği bir uzmanla görüşülmüştür. Ayrıca, “web içerik taraması” yapıp özellikle “çocuklara yönelik” alanlarda yer verilen “ilan/duyuru/hizmet/tamamlanan çalışmalar/belediye başkanının mesajı/ilgili birimlere aktarımlar/eklenen fotoğraflar/listeler/web sayfaları/web sitesi haritaları gibi çeşitli veriler değerlendirilmiştir. Verilerin, çoğunlukla “web sayfası” ortamında edinilmesi, zaman içerisinde yeniden erişilebilirliği, erişim, güncelleme sıklığı, tüm hizmetleri yansıtabilirliği vb. sorular, güvenilirliği de etkileyebilir. Bununla birlikte, eğer bir hizmet yerine getirilmekte ise, belediyelerin bunu duyurmakta oldukça “istekli” davranacakları” varsayılabilir. Çalışma sonucunda aşağıdaki bulgulara ulaşılmıştır:

BULGULAR

Belediye hizmetleri genelde web sayfaları ya da e-posta iletişimi gibi yollar yerine yerel basın (gazete, radyo, TV), sokaklara asılan afişler ve vatandaşın (kentdaş/hemşehri) hizmetlerden birbirlerini haberdar etmesi yollarıyla duyurulmaktadır. Bu duruma teknik hizmetleri yapacak personelin (örneğin belediyenin web sayfasını oluşturan ve güncelleyen teknik çalışanlar) sınırlı oluşu kadar vatandaşın web'e çok ilgi göstermeyişi de neden olmaktadır. Web sayfalarında verildiği belirtilen hizmetler nispeten sınırlı olup, bu çalışmada yapıldığı gibi belediyedeki ilgili çalışanla yapılacak bir telefon görüşmesi veya hizmetin verildiği birime yapılan bir ziyaret, web sayfalarına yansımayan hizmetlerin de çocuklara sağlandığını göstermektedir.

Söz konusu belediyeler tarafından çocuklara yönelik olarak sunulan hizmetler,

- (1) sportif,
- (2) kültürel,
- (3) bilgi ve yetenek kazandırmaya yönelik,
- (4) önleyici ve
- (5) yardım amaçlı hizmetler olmak üzere beş grupta toplanabilir.

Sportif hizmetler ağırlıklı olarak yaz aylarında verilen spor (futbol, basketbol, yüzme vb.) kurslarıdır. *Kültürel hizmetler*, kütüphane ziyaretleri, yine özellikle hafta sonları ve yaz aylarında veya Ramazan ayında sunulan çocuk tiyatrosu, diksiyon kursları, korolar, halk oyunları, resim/elîşi sergileri, şiir ve öykü yarış-

maları, başarılı öğrencilerin yaz kampı gezisi gibi faaliyetlerdir. Bilgi ve yetenek kazandırmaya yönelik hizmetlere bilgisayar kursları örnek gösterilebilir.

Önleyici hizmetler, kendi içinde ikiye ayrılmaktadır:

1. Sağlık-odaklı önleyici hizmetler, göz ve diş taramaları gibi hastalıkları erken tespit edip gerekli tedavileri yapmak amacı taşımaktadır.
2. Toplumsal-odaklı önleyici hizmetlere ise eğitimsiz ve/veya etraftan ve aileden ilgi görmeyen, suç ve madde bağımlılığı riski bulunan çocukların henüz bağımlı olmadan veya suç işlemeyen tekrar topluma kazandırılması projeleri örnek gösterilebilir.

Son olarak, *yardım hizmetleri* de kendi içinde ikiye ayrılmaktadır:

1. *Grup-odaklı yardım hizmetleri* özür-lü çocuklar veya yetiştirme yurdunda kalan çocuklar gibi özel ihtiyaçları olan gruplara yönelik hizmetlerdir. Örneğin, incelenen belediyeler arasında özür-lü evleri açan veya açmayı veya sokak çocuklarını yerel düzeyde korumayı planlayanları vardır.
2. *Genel yardım hizmetleri* ise daha çok yoksul çocuklara yönelik olan toplu sünnet törenleri, burslar, eğitim-öğretim yılları başında kitap, kırtasiye ve giyim gibi ihtiyaçların teminini ve daha genel hizmetler olan kreş hizmetini kapsamaktadır.

Araştırmada incelenen belediyelerde yukarıda tanımları verilen hangi hizmetlerin sunulduğu aşağıdaki Çizelge 1'de gösterilmiştir.

Çizelge 1: Belediye Web Sayfalarında Çocuklara Yönelik Hizmetler

BELEDİYELER	ÇOCUKLARA YÖNELİK VERİLEN HİZMET ÇEŞİTLERİ						
	Sportif Hizmetler	Kültürel Hizmetler	Bilgi ve Yetenek Kazandırmaya Yönelik Hizmetler	Önleyici Hizmetler		Yardım Amaçlı Hizmetler	
				Sağlık- Odaklı Önleyici Hizmetler	Toplumsal- Odaklı Önleyici Hizmetler	Grup-Odaklı Yardım Hizmetleri	Genel Yardım Hizmetleri
Altındağ Belediyesi		*		*	*	*	*
Çankaya Belediyesi	*	*		*	*	*	*
Etimesgut Belediyesi	*	*		*	*		*
Gölbaşı Belediyesi		*				*	*
Keçiören Belediyesi	*	*		*	*	*	*
Mamak Belediyesi	*	*		*	*	*	*
Sincan Belediyesi	*	*		*	*		*
Ankara B. Belediyesi	*	*		*	*	*	*

Kaynak: Makalenin yazarları tarafından Temmuz 2006-Kasım 2008 döneminde belediye web sayfalarında yapılan tarama.

* İşareti söz konusu hizmetin belediye web sayfasında bulunduğunu göstermektedir.

DEĞERLENDİRME

Belediyeler, ne tür hizmetleri kendi görevleri addetmektedir? Bir belediyenin kendi görev sahasını yorumlamasında "idealler" veya "uygulamadaki gerçekler" söz konusu karara etki etmekte midir? Bu sorular ayrı araştırmalara konu olabilecek denli yoğun incelemeleri gerektirebilir. Ekonomik mantık, ister istemez, maliyet-yarar analizi ve kaynakların sınırlı olması durumunda önceliklerin belirlenmesine gerekçe oluşturabilir. Ölçek ekonomisi sorunu, bazı hizmetlerin daha küçük ölçekte sunulmasını güçleştirebilir. Ölçeği büyütüp ölçek ekonomisinden yararlanma arzusu, bazı hizmetlerin büyük-şehir belediyelerine veya belediye birliklerine havale edilmesi sonucunu doğurabilir. Nitekim, büyükşehir hizmet alanı ve de hizmetleri genişleme eğilimindedir ve hemen her hizmet ve ihtiyaç konusunda, Büyükşehir belediyelerinden beklentiler de artabilir. Bir diğer ihtimal de (Ömürgönülşen vd., 2005: 270), özellikle aynı siyasi partiye mensup belediyeye çalışanlarının çevrelerinde faaliyet gösteren diğer belediyelerin sunduğu hizmetler hakkında bilgi sahibi oldukça hizmetleri çeşitlendirme ve sunma açılarından birörnekleştirmeleridir.

Belediyelerin görev sahasını belirlemelerindeki bir diğer önemli konu olarak yerleşme olgusu ve talebi hangi düzeydedir? Yurttaşlar hangi hizmetleri talep etmektedir? Böylesi sorular da hizmet sağlanması kararlarını etkileyebilir. Örneğin, daha önce hiçbir yurttaş/veli bir ilçe belediyesine "çocuklara yönelik şu veya bu hizmeti sunması ve bunu yaparken bilgisayar, İnternet, web sayfası, elektronik ortam araç ve gereçlerinden azami yararlanması konusunda görüş dile getirmiş midir? Ya da bir belediye

görevlisinin belirttiği gibi: "Web sitesine vatandaşlarca ilgi gösterilmiyor" ve/veya "teknik kadro yetersizliği" sorunu olabilir. Avrupa Birliği üyelik veya uyum tartışmaları ve diğer uluslararası bağlamlar günlük uygulama ve örneklere ne derece eşlik edebilmektedir? Bu ve benzeri sorular da, ayrıca diğer araştırmalara konu edilebilir. Yine de günümüzde var olan bilgisayar ve İnternet yatırımlarından yararlanılarak, ilgili belediyelerinin yapabileceği bir dizi çalışma ve hizmet olduğu önerilebilir.

Bu genel değerlendirmeden sonra bu çalışmada incelenen büyükşehir ve yedi ilçe belediyesinin çocuklara yönelik hizmetleri elektronik ortama ne ölçüde taşıyabildiği konusundaki daha özel değerlendirmelere geçilebilir. Geleneksel görevlerin tümüyle web ortamına aktarılamadığı görülebilmektedir. Kaldı ki, gelişen talep ve kamu düzenlemeleri üzerine, daha önceki "dışsallıklar" başlığı altında da değinilmişti. Aşağıda sunulan değerlendirmeler, web sayfalarının yapısal değil işlevsel (hizmete göre) olarak düzenlenmesi, web sayfalarındaki yazı/fotoğraf oranının analizi, web sayfasından hizmet sunumunda "koruyucu sağlık" önlemlerinin gözetilmesi ve İnternet sayfaları ve e-posta gibi yeni teknolojilerin belediyelerce çok da *etkili kullanılmadığı* gözleminden oluşmaktadır.

Belediyelerde çocuklara yönelik hizmetler sadece Aile ve Çocuk Hizmetleri veya Eğitim, Kültür ve Sosyal İşler Müdürlükleri gibi birimlerce verilmektedir. Eğitimden, sağlıktan ve kolluk hizmetlerinden sorumlu diğer birçok birim de bu hizmetlerin sunulmasında rol almaktadırlar. Bu durum, belediyelerin web sayfalarını çocuklara verilen hizmetler için ziyaret eden kullanıcıla-

ra, ihtiyaç duydukları bilgi ve hizmetlere ulaşmada zorluk yaşatabilir. Söz konusu bilgi ve hizmetlerin bir arada kolayca bulunabilecek bir başlık altında İnternet ortamında sunulması yukarıda özetlenen soruna bir çözüm olabilir. Burada istenen, web sayfalarının belediye örgütlenmesini yansıtan bir şekilde değil, sunulan hizmetlere göre (örneğin “çocuklara sunulan hizmetler” başlığı altında) tasarlanmasıdır. Gerçi bu sorun sadece çocuklara yönelik hizmetlere özgü değildir. Özel sektör temsilcileri, belediye çalışanları, belediyeden hizmet alan vatandaşlar da belediyenin yönetim birimlerinin değil, verilen hizmetlerin odak alındığı bir web tasarım anlayışından yararlanabilirler. Somut bir örnek verecek olursak, belediye web sitesinin açılış sayfasında sağ veya sol köşede, belediye birimlerinin sıralanması yerine, verilen hizmetlerin veya hizmet alıcısı grupların isimlerinin sıralanması ve buralara erişildiğinde (tıklandığında) o grupları ilgilendiren hizmetlerin ekranda belirmesi kolaylıkla sağlanabilir.

Belediye web sayfalarında yazı/fotoğraf oranının fotoğraf lehine yüksek olduğu gözlenmektedir. Örneğin belediyenin bir sünnet etkinliği iki paragraf ve iki fotoğrafla anlatılabilecekken, bu etkinliğin web sayfasında 15-20 fotoğrafla anlatılması tercih edilebilmektedir. Aşırı fotoğraf kullanımı, görselliği baskın hale getirmesi, sayfanın yükleme zamanını uzatması ve içeriğe çok da bir katkıda bulunmaması itibarıyla bir web tasarımı eksikliği olarak yorumlanabilir.² Aynı durum, görsel kültürün baskın

olduğu ve insanların okumaya alışkın olmadığı bir toplumda (ve ortamda -İnternet-) belediyelerin yaptıklarını halka az yazıyla iletmesinin bir aracı olarak da değerlendirilebilir. Bir diğer yorum ise, fotoğraflarda belediye yetkililerinin hizmeti alanlarla beraber veya kendi başlarına sıkça görüntülenmesi yoluyla kişilerin ve belediyenin bir çeşit “propagandasının” yapıldığı izlenimi olabilir.

Çocuklara web sayfasından hizmet sunumunda “koruyucu sağlık” önlemlerinin gözetilmesi de gerekmektedir: Uzmanlara göre, “elektronik iletişim ağına adım atmak için ideal yaş 11’dir” (Bebeğim ve Biz, 2004: 86-87). Toplam bilgisayar izleme süresi sınırı okul öncesi çağındaki (0-6 yaş) çocuklarda 1 saat, ilköğretim dönemindeki çocuklarda en fazla 2 saat olarak belirtilmektedir. Yine de araştırmalara gereksinim vardır ve anne-babalar ile uzmanların incelemesi, gözetim ve denetimi sürmelidir. Belediyelerin çocuklara yönelik web sayfası ve İnternet üzerinden hizmetlerinin de uzmanlarca hazırlanması gerektiği açıktır. Ayrıca, İnternet iyi kullanıldığında ‘güçlü bir eğitim aracı’ olabilir ve ‘20 dakika içinde yeterli bilgi alması yönünde çocuk yönlendirilmelidir’. Belirli ilgi alanlarına göre (spor alanları, kent haritaları vb.) site ve destek hizmetleri bilgileriyle donatılmış sistemlerin kullanıma açılması, uygun olan verilerin yüklenmesi önem kazanmaktadır. Çocukların ‘içe dönüklük’ ya da diğer sorunları varsa, toplumsallaşma ortamı ve danışmanlık hizmetleri verilebilmesi onları hayata bağlayabilir, ancak bu tür hizmetler bir tür ‘İnternet bağımlılığı’ da oluşturmamalıdır. Bilgisayar kullanımının getirebileceği sağlık sorunlarına karşı mesafe konmalı; süre/ konu/ eri-

2 Web tasarımında grafik kullanımının temel kuralları ve abartılı kullanım örnekleri için bakınız, [http://usability.gov/guidelines/graphics.html#one].

şim/ kişisel bilgi güvenliği gibi alanlarda denetim sistemiyle sınırlar getirilerek önlem alınmalıdır. Ancak bundan sonradır ki, çocuklara yönelik web sayfası tasarımının *alt başlıklarına* geçilebilir.

Belediyelerin çocuklara verdiği hizmetlerin duyurulmasında, bu yazının konusu olan İnternet sayfaları ve e-posta gibi yeni teknolojilerin belediyelerce çok da etkili kullanılmadığı gözlenmektedir. Bu durumda İnternet kullanımının, özellikle orta-alt gelir gruplarında, pek yaygın olmaması ve dolayısıyla teknoloji kullanımının ilgi görmemesinde, belediyelerin teknik altyapı ve eleman eksiklikleri gibi etmenlerin rolü olabilir. Çalışmamızda incelediğimiz belediyelerin hemen hepsi yerel basın (radyo ve TV), afiş ve kişiler arası iletişim yöntemleriyle duyurunun İnternet sayfaları ve e-postaya göre daha pratik ve ekonomik olduğunu belirtmişlerdir. Bu bağlamda belediyelerin ve belediyeden hizmet alan kişi ve grupların teknik ve personel altyapısında gelişmelere paralel olarak İnternet sayfaları ve e-posta kullanımının artacağı ve içerik olarak da çeşitleneceği öngörülebilir. Bunun yanında ülkemizde her 100 hane halkından 73'ünde bulunan cep telefonları yoluyla, içinde çocuklara yönelik hizmetlerin de bulunduğu kamusal bilgi ve hizmetlerin artan oranda sunulacağı da öngörülebilir (Yıldız, 2006).

Sonuç ve Öneriler

Sonuç olarak, belediyelerin İnternet sayfaları ve e-posta yoluyla çocuklara sunduğu hizmetler konusunda geliştirilmesinde yarar görülebilecek alanlar bulunmaktadır. Bu eksikliklerin giderilmeye çalışılmasına yönelik araştırmalar, planlamalar, uygulamalara önem verilmeli-

dir. Geleceğe yönelik olarak aşağıdaki konularda öneriler sıralanmıştır:

1. İlk olarak, belediyeler, "çocuklara ve ailelerine özel hizmet" sunma gereksinimi ve sorunsalını tanımlayabilmelidir. Bu bağlamda aileler ve çocukları kapsayan araştırmalar yapılmalıdır.
2. İkinci olarak, belediyelerin İnternet sayfaları ve e-posta yoluyla e-danışmanlık/ web-yayıncılığı (web-casting), ailelerin ve çocukların "yerel web sayfası bağları" ya da "seyir defteri"/günce (blogging) oluşturabilmesi gibi yeni hizmetleri sunma olanağı yaratması gerekmektedir.
3. Üçüncü olarak, bir grup ailenin kendi aralarında sözleşip çocukları ile çocuklara yönelik bir eğitim ve benzeri bir toplantı programı yapmalarının koordine edilebilir. Yanlarına belediyeden de bir sosyal hizmet uzmanı olarak Web yardımıyla eşgüdüm kurması türü faaliyet örnekleri çoğaltılabilir; mahalle musiki cemiyeti çocuk korosunun bir ilkokul bahçesinde ya da varsa muhtarlık toplantı salonunda bir araya gelmesinin organize edilmesi, uygun yaşlıların voleybol takımı kurmaları ve ailelerini de maçları izlemeye davet edebilmelerini duyurabilmeleri gibi. Burada amaç, çocukların ailelerinin belediyeden görece daha bağımsız bir biçimde veya az ölçüde bir yardım olarak kendi faaliyetlerini belediye kanalı ile belediyenin tesis ve olanaklarının desteğini alarak yapabilmeleridir. Böylelikle hizmeti alanların (çocuklar ve velilerin) faaliyet alanı, hizmeti verenin (bu durumda belediyenin) sunduğu hizmet çeşit-

leri ile sınırlı kalmamakta; vatandaşlar planlayabildikleri hizmetleri de, hizmetin sunumuna katılarak söz konusu hizmet yelpazesine katılmaktadırlar. Bu durum, 5393 sayılı Belediye Kanunu'nun 77. maddesinde belirtilen, belediye hizmetlerinin sunulmasında gönüllü kişilerden de yararlanılması düşüncesi çerçevesinde değerlendirilebilir. Kamu yönetimi sistemine başarılı bir tanıtım sistemiyle giriş, yerel düzeyde katılım, yerel yönetim sistemlerine (gönüllü ailelerin de katkısıyla) destek sağlanması böylelikle olası olabilir.

4. Dördüncü olarak, yukarıda da açıklandığı gibi, belediyenin kendi yönetim yapısını değil hizmet alanlarını yansıtan bir web sayfası tasarımı yaptırması önerilebilir. Bu tür bir web sayfası yapısı çok daha kullanıcı dostu (user-friendly), yani kullanımı kolay olacaktır.
5. Son olarak, bu çalışma her ne kadar belediyelerle ilgili olsa da, diğer bir yerel yönetim birimi olan il özel idarelerine de 5302 sayılı İl Özel İdaresi Kanunu ile çocuklara yönelik hizmet sorumluklarının verildiğini ve böylece il özel idarelerinin de bu konuda önemli bir *idari birim* olduğunu belirtmek gerekmektedir. Söz konusu yasa, il özel idaresinin çocuklarla ilgili görev ve sorumluluklarını; mahallî müşterek nitelikte olmak şartıyla, 6/a fıkrasında, "çocuk yuvaları ve yetiştirme yurtları açmak", 65. maddesinde, "yaşlılara, kadın ve çocuklara, özrüklülere, yoksul ve düşkünlere yönelik hizmetlerin yapılmasında ilde dayanışma ve katılımı sağlamak" olarak saymıştır. Bu hizmetlerin sunumunda kullanılmak

üzere gönüllü kişilerin çalıştırılması 5393 sayılı Belediye Kanunu'nun 77. maddesinde olduğu gibi 5302 sayılı İl Özel İdaresi Kanunu'nun 65. maddesinde de tekrarlanmaktadır. Dolayısıyla, "ailelere ve çocuklara" yönelik "web tabanlı" e-hizmet ürününün il özel idaresi birimlerince de dikkate alınması düşünülebilir.

KAYNAKÇA

- "Altındağ İlçe Belediyesi Web Sayfası", <http://www.altindag-bld.gov.tr> (05-12.11.2004, Mayıs 2006).
- Atauz, S., Topçuoğlu R. A., Akbaş E. (2007) "A Brief Introduction to the Discussions on Social Cohesion and Their Relevance for Social Work", *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 18, Nisan: 7-14.
- Bartlett, S. (2002) "Building Better Cities with Children and Youth", *Environment and Urbanization*, 14: 3-10.
- Bebeğim ve Biz*, Kasım 2004.
- Chawla, L. (2002) "Insight, Creativity and Thoughts on the Environment: Integration Children and Youth into Human Settlement Development", *Environment and Urbanization*, 14: 11-22.
- "Çankaya İlçe Belediyesi Web Sayfası", <http://www.cankaya-bld.gov.tr> (05-12.11.2004, Mayıs 2006).
- İlçe Belediyelerinin Eğitim ve Kültür Dairelerinden Yetkililerle Yapılan Telefon Görüşmeleri, 5-12 Kasım 2004; E-posta Görüşmeleri, Ocak-Temmuz 2006.
- Digital Youth Research: Kids' Informal Learning with Digital Media; (<http://digitalyouth.sims.berkeley.edu>) (erişim 24.3.2008).
- "Etimesgut İlçe Belediyesi Web Sayfası" <http://www.etimesgut-bld.gov.tr/> (05-12.11.2004; 13.06.2005, Mayıs 2006).
- Gant, J., Ijams, D. S. (2004) "Digital Government & Geographic Information Sys-

- tems”, Pavlichev, A. ve Garson, G. D. (ed.), *Digital Government: Principles and Best Practices*, Hershey, PA: Idea Group Publishing, 248- 262.
- Gerodimos, R. (2008) “Mobilising Young Citizens in the UK: A Content Analysis of Youth and Issue Websites”, *Information, Communication & Society*, 11 (7) October: 964-988.
- “Gölbasi İlçe Belediyesi Web Sayfası” <http://www.golbasi-bld.gov.tr> (13.06.2005, Mayıs 2006).
- Grierson, T., Dijk, M. W. V., Dozois, E., Mascher, J. (2006) “Using the Internet to Build Community Capacity for Healthy Public Policy”, *Health Promotion Practice*, 7: 13-22.
- Güner, A. (2007) “Nasıl Bir Hizmet Bölüşümü? Temel İlkeler ve Türkiye Uygulaması”, (Ed. Ayşegül Mengi), *Ruşen Keleş'e Armağan, Yerellik ve Politika: Küreselleşme Sürecinde Yerel Demokrasi*, Ankara, İmge Kitabevi Yayınları: 47-66.
- Hürriyet (2008a), “Büyükşehir'in Tüm Birimleri Tek Çatı Altında Toplanıyor”, 25.10.2008.
- Hürriyet (2008b), “Bilişim Çağında Bilişimciye Kadro Yok”, 25.10.2008.
- Hürriyet (2008c), “Çocuklarımız Zehirleyen İnternet-Cafeler”, 29.10.2008.
- “Keçiören İlçe Belediyesi Web Sayfası” <http://www.kecioren.bel.tr/> (05-12.11.2004, Mayıs 2006).
- Knowles-Yanes, K. L. (2005) “Children’s Participation in Planning Processes”, *Journal of Planning Literature*, 20: 3-13.
- Loader, B. (2007) *Young Citizens in the Digital Age: Political Engagement, Young People and New Media*, Abington: Routledge.
- “Mamak İlçe Belediyesi Web Sayfası” <http://www.mamak.bel.tr/> (05-12.11.2004, Mayıs 2006).
- McKinsey Report (2008) “How IT can Cut Carbon Emissions” (http://www.mckinseyquarterly.com/Information_Technology/Management/How_IT_can_cut_carbon_emissions_2221_abstract) (Erişim 15.10.2008).
- North, S., Snyder, I., Bulfin, S. (2008) “Digital Tastes: Social Class and Young Peoples’ Technology Use”, *Information, Communication & Society*, 11 (7) 895-911.
- Ömürgönülşen, U., Aksoy, S., Celep, H., Çakmak, M., Kaya, U. L., Kızılöz, G. (2005) “Ankara Büyükşehir Belediyesi ve Metropol İlçe Belediyelerinin Ankara Kentindeki Hizmetleri Örneğinde Belediyelerin Çocuklara Yönelik Hizmetleri”, *II. Türk Belediyecilik Sempozyumu*, Keçiören Belediyesi, Ankara.
- Ömürgönülşen, U. (2007) “Türkiye’de Belediyelerin Çocuklara Yönelik Hizmetleri”, (Ed. Ayşegül Mengi), *Ruşen Keleş'e Armağan, Yerellik ve Politika: Küreselleşme Sürecinde Yerel Demokrasi*, Ankara, İmge Kitabevi Yayınları: 117-121.
- Riggio, E., Kilbane, T. (2000) “The International Secretariat for Child-Friendly Cities: A Global Network for Urban Children”, *Environment and Urbanization*, 12: 201-205.
- “Sincan İlçe Belediyesi Web Sayfası” <http://www.sincan-bld.gov.tr> (05-12.11.2004, Mayıs 2006).
- Şener, A., Babaoğlu, M. (2007) “Çocuk ve Genç Tüketiciler”, *Tüketici Yazıları (I)*, Editörler: A. Şener ve M. Babaoğlu, Hacettepe Üniversitesi TÜPADEM, Ankara: 127-152.
- Topaloğlu, M. (2007) “Çocuk Koruma Kanunundaki Tedbirler Sorunu”, *Terazi Hukuk Dergisi*, 12, Ağustos 2007, Ankara: 71-81.
- Ulusoy, A., Akdemir, T. (2001) *Mahalli İdareler: Teori, Uygulama, Maliye*, Seçkin Yayınları, Ankara.
- Xie, B. (2008) “Civic Engagement Among Older Chinese Internet Users”, *Journal of Applied Gerontology*, 27 (4) August: 424-445.

Yıldız, M., Öktem, M. K. (2005) "Ankara Büyükşehir İlçe Belediyelerinin Çocuklara Yönelik Hizmetlerinin Elektronik Ortama Taşınabilirliği", *II. Türk Belediyecilik Sempozyumu: Çocuklar İçin Güvenli Kent (Uluslararası Katılımlı) 9-10 Mart 2005*, Hacettepe Üniversitesi ve Keçiören Belediyesi.

Yıldız, M. (2006) "Kamu Siyasaları Açısından Cep Telefonu Teknolojisi ve Mobil Devletin Değerlendirilmesi", *Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 24, (1) 241-263.