



iiBFD

GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ
İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi

CİLT 6 • SAYI 1 • MAYIS 2024

GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ

İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi

Gaziantep University Journal of Economics and Administrative Sciences Faculty

Sahibi / Owner

Gaziantep Üniversitesi adına / On behalf of Gaziantep University
Prof. Dr. Yakup BULUT
Gaziantep Üniversitesi İİBF Dekanı / Dean, Gaziantep University EASF
yakupbulut@gantep.edu.tr

Editör Kurulu / Editorial Board

Baş Editör / Chief Editor

Dr. Öğr. Üyesi Muhammed Miraç ASLAN
Gaziantep Üniversitesi
miracaslan@gantep.edu.tr

Editör Yardımcıları / Co-Editors

Arş. Gör. Bengü KAYAPALI / Gaziantep Üniversitesi / bkayapali@gantep.edu.tr
Arş. Gör. Maide Betül AKSOY / Gaziantep Üniversitesi / betulaksoy@gantep.edu.tr

Yabancı Dil Editörü / Foreign Language Editor

Dr. Öğr. Üyesi Coşkun SOYSAL
Gaziantep Üniversitesi
csoysal@gantep.edu.tr

Alan Editörleri / Field Editors

Prof. Dr. Selim ERDOĞAN
Gaziantep Üniversitesi

Doç. Dr. Ahmet ARSLAN
Gaziantep Üniversitesi

Doç. Dr. Mehmet AYTEKİN
Gaziantep Üniversitesi

Dr. Öğr. Üyesi Şemsettin ÇİĞDEM
Gaziantep Üniversitesi

Prof. Dr. Harun ŞAHİN
Gaziantep Üniversitesi

Dr. Öğr. Üyesi Abdulkadir AKSOY
Gaziantep Üniversitesi

Doç. Dr. Mesut ŞÖHRET
Gaziantep Üniversitesi

Dr. Öğr. Üyesi Medet İÇDE
Gaziantep Üniversitesi

İletişim / Contact

iibfdergi@gantep.edu.tr
<https://dergipark.org.tr/gauniibf>

GAUNIIBFD aşağıdaki indeks-dizinler tarafından
taranmaktadır

GAUNIIFBD, covered and abstracted by following indexing
services

ASOS Index
CiteFactor
DRJI

Prof. Dr. Ahmet YATKIN, İnönü Üniversitesi

Prof. Dr. Ali Osman ÖZTÜRK, Hitit Üniversitesi

Prof. Dr. Arif ÖZAYDIN, Gaziantep Üniversitesi

Prof. Dr. Atilla DOĞAN, Karadeniz Teknik Üniversitesi

Prof. Dr. Elif ÇOLAKOĞLU, Jandarma ve Sahil Güvenlik Akademisi

Prof. Dr. Ensar NİŞANCI, Namık Kemal Üniversitesi

Prof. Dr. Ercan OKTAY, Necmettin Erbakan Üniversitesi

Prof. Dr. Ferhat PİRİNÇÇİ, Bursa Uludağ Üniversitesi

Prof. Dr. Hacer Tuba EROĞLU, Selçuk Üniversitesi

Prof. Dr. Hüseyin ALTAY, İnönü Üniversitesi

Prof. Dr. Ömer Faruk GENÇKAYA, Marmara Üniversitesi

Prof. Dr. Seyfettin ERDOĞAN, Medeniyet Üniversitesi

Prof. Dr. Yakup BULUT, Gaziantep Üniversitesi

Prof. Dr. Yücel AYRIÇAY, Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi

Yayın İlkeleri ve Yazar Bilgilendirme

Gaziantep Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi yayın politikasında akademik ilke ve etik değerlere bağlıdır. Etik ilke ve değerlere ilişkin ulusal ve uluslararası standartlara uygun olarak yayın hayatını sürdürmektedir. Bu kapsamda, COPE (Committee on Publication Ethics) tarafından belirlenen standartlar ve YÖK "Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Yönergesi"nde belirlenen esaslar dikkate alınmaktadır (<https://publicationethics.org/> & <https://www.yok.gov.tr/Sayfalar/Kurumsal/mevzuat/bilimsel-arastirma-ve-etik-yonetmeli.aspx>). Makale değerlendirme sürecinde kabul edilen araştırma ve yayın etiği standartlarına aykırılığı tespit edilen eserlerin yayın talebi reddedilir. Eserin yayınlanmasından sonra söz konusu aykırılığın tespit edilmesi halinde eser yayından kaldırılır. *Aşağıda belirtilen esaslar, COPE ve YÖK tarafından belirtilen standartlar esas alınarak hazırlanmıştır.

Yazarların Sorumluluğu

Eser Dergiye gönderilmeden önce, Derginin benimsediği etik standartlara, yayın ilkelerine ve yazım kurallarına uygun olup olmadığını kontrol ve teyit eder.

Eserin araştırma ve yayın ilkelerine uygun olarak hazırlanması yazar(lar)ın sorumluluğundadır. Yazar, eseri göndermekle 5846 sayılı Fikir ve Sanat Eserleri Kanuna, YÖK Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Yönergesine, COPE tarafından açıklanan araştırma ve yayın etiği standartlarına uygun olarak eserin hazırlanmış olduğunu taahhüt eder.

Hakemlerin Sorumluluğu

Hakem kendisine gönderilen eseri COPE tarafından açıklanan esasları dikkate alarak değerlendirmesini tamamlar ve kendisine tanına süre içinde editör kuruluna iletir.

Editör ve Editör Kurulunun Sorumluluğu

- Tarafsızlık: editör, eser sahibinin dininden, cinsiyetinden, uyruğundan ve siyasi görüşünden bağımsız olarak eserlerin değerlendirme sürecini yürütür.
- Gizlilik: Yayın sürecinde kör hakemlik esasının korunmasını sağlar. Ayrıca yazar ile hakem arasında çıkar çatışmasının oluşmasını engelleyecek tedbirleri alır.
- Adaletlilik: Hakem sürecinin etik standartlara uygunluğu açısından COPE rehberini dikkate alır.
- İşbirliği ve koordinasyon: Eserlerin değerlendirme sürecinin öngörülen sürede tamamlanması için gerekli işbirliği ve koordinasyon sağlar.
- Bilgi paylaşımı: Kurulda görevli diğer kişilerle derginin yayın süreci ve makale değerlendirme süreçleri hakkında bilgi paylaşımında COPE tarafından belirlenen esasları gözetir.
- Etik ihlalleri: Dergiye yayınlanması için gönderilen veya Derginin önceki sayılarında yayınlanmış bir esere ilişkin olarak,

Mükerrer yayın, dilimleme, intihal, uydurma veri, çıkar çatışması ve haksız yazarlık şüphesi oluştuğunda;

Yazarlık değişikliği talepleri hakkında COPE tarafından belirtilen standartlara riayet eder. Ayrıca COPE tarafından yayınlanan mükerrer yayın ve dilimleme açısından ve/veya haksız yazarlığa ilişkin hususlara dikkat eder.

Editorial Principles and Author Guidelines

Gaziantep University Journal of the Faculty of Economics and Administrative Sciences adheres to academic principles and ethical values in its publication policy. It continues its publication life in accordance with national and international standards regarding ethical principles and values. In this context, the standards set by COPE (Committee on Publication Ethics) and the principles set in the YÖK "Scientific Research and Publication Ethics Directive" are taken into account (<https://publicationethics.org/> & <https://www.yok.gov.tr/Pages/Corporate/legislation/scientific-research-and-ethical-management.aspx>). The publication request of the works that are found to be in violation of the research and publication ethics standards accepted in the article evaluation process is rejected. If the said contradiction is detected after the publication of the work, the work is removed from the publication.

*The following principles have been prepared on the basis of the standards specified by COPE and YÖK.

Authors Responsibility

Before the work is sent to the Journal, it checks and confirms whether it complies with the ethical standards, publication principles and spelling rules adopted by the Journal.

It is the responsibility of the author(s) to prepare the work in accordance with the research and publication principles. By submitting the work, the author undertakes that the work has been prepared in accordance with the Law on Intellectual and Artistic Works No. 5846, the YÖK Scientific Research and Publication Ethics Directive, and the research and publication ethics standards announced by COPE.

Responsibility of the Referees

The referee completes the evaluation of the work sent to him, taking into account the principles explained by COPE, and submits it to the editorial board within the time allotted to him.

Responsibility of the Editor and Editorial Board

- Impartiality: the editor conducts the evaluation process of the works regardless of the religion, gender, nationality and political view of the author.
- Confidentiality: It ensures that the principle of blind refereeing is protected during the publication process. In addition, it takes measures to prevent the occurrence of a conflict of interest between the author and the referee.
- Fairness: Considers the COPE guideline in terms of the compliance of the refereeing process with ethical standards.
- Cooperation and coordination: Necessary cooperation and coordination is provided to complete the evaluation process of the works within the stipulated time.
- Information sharing: It observes the principles set by COPE in sharing information about the publication process of the journal and article evaluation processes with other members of the Board.
- Ethical violations: Regarding a work sent to the Journal for publication or published in previous issues of the Journal,

When there is a suspicion of duplicate publication, slicing, plagiarism, fabricated data, conflict of interest and unfair authorship;

It complies with the standards set by COPE on requests for change of authorship. It also pays attention to issues related to duplication and slicing and/or unfair authorship published by COPE.

Bu Sayının Hakemleri / Academic Referees of This Issue

Doç.Dr. Demet DÖNMEZ

Doç.Dr. Muzaffer BİMAY

*Liste isme göre alfabetik sıralanmıştır.

İçindekiler / Contents

Cilt:6, Sayı:1, Mayıs 2024 / Volume:6, Issue:1, May 2024

Araştırma Makaleleri / Research Articles

E-BELEDİYECİLİK UYGULAMALARI KAPSAMINDA MARDİN VE ŞANLIURFA BÜYÜKŞEHİR
BELEDİYELERİNİN WEB SAYFALARINA YÖNELİK KARŞILAŞTIRMALI BİR ANALİZ

**A COMPARATIVE ANALYSIS OF THE WEBSITES OF MARDIN AND ŞANLIURFA METROPOLITAN MUNICIPALITIES
WITHIN THE SCOPE OF E-MUNICIPALITY APPLICATIONS**

Sayfalar / Pages : 1-13

İsmail MARDİNLİ & Abdullah ÇELİK

Araştırma Makalesi

E-BELEDİYECİLİK UYGULAMALARI KAPSAMINDA MARDİN VE ŞANLIURFA BÜYÜKŞEHİR BELEDİYELERİNİN WEB SAYFALARINA YÖNELİK KARŞILAŞTIRMALI BİR ANALİZ

İsmail MARDİNLİ¹

Doktora Öğrencisi, Harran Üniversitesi

ismailmardinli63@gmail.com

orcid: 0000-0002-5138-7474

Abdullah ÇELİK

Prof.Dr., Harran Üniversitesi

acelik@harran.edu.tr

ORCID: 0000-0002-9413-7918

Özet

Bilgi iletişim teknolojilerinde yaşanan gelişmeler ile birlikte yerel hizmet sunumunun dijital ortama taşındığı çağda, belediyelerin hizmet sunumunda verimlilik, etkinlik, şeffaflık, hesap verebilirlik ve kesintisiz hizmet sunumu gibi amaçlar için dijital araçlardan yararlanma isteği e-belediyecilik kavramını ortaya çıkarmıştır. Vatandaş odaklı hizmet ve katılımcı bir yönetim anlayışı için hayati öneme sahip e-belediyecilik uygulamaları Türkiye’de 2000’li yıllardan itibaren yaşanan dijital dönüşüm ile ortaya çıkmıştır. Başlangıçta merkezi projeler ile hizmetlerini dijital ortama taşıyan belediyeler zamanla kendi web sitelerini oluşturarak e-belediyecilik hizmetlerini kendi web sayfaları üzerinden yerel halkın erişimine sunmuştur. Bu çalışmada Mardin ve Şanlıurfa Büyükşehir Belediyelerinin dijital ortamda sundukları e-belediyecilik hizmet ve uygulamalarının karşılaştırmalı olarak analiz edilmesi amaçlanmıştır. Yorumsamacı içerik analizi yöntemi ile tasarlanan bu çalışmada, araştırmaya konu olan büyükşehir belediyelerinin web siteleri, “içerik”, “kullanılabilirlik”, “hizmet/servis”, “gizlilik/güvenlik”, “yurttaş ve sosyal etkileşim” ile operasyonel, formel, enformasyonel ve stratejik yeterlilik değişkenleri açısından analiz edilmiştir. Çalışma sonucunda her iki büyükşehir belediyesinin web sitelerinin söz konusu değişkenler açısından bazı temel eksikliklere sahip olduğu görülmüş ancak Mardin Büyükşehir Belediyesinin web sitesi üzerinden sunduğu e-belediyecilik hizmetlerinin Şanlıurfa Büyükşehir Belediyesine kıyasla söz konusu değişkenler açısından daha yetersiz yapıda olduğu anlaşılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Bilgi İletişim Teknolojileri, E-Belediye, Web Sitesi.

¹ Bu çalışma Prof. Dr. Abdullah ÇELİK danışmanlığında doktora öğrencisi İsmail MARDİNLİ tarafından Harran Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü’nde hazırlanan doktora tezinden yararlanılarak hazırlanmıştır.

A COMPARATIVE ANALYSIS OF THE WEBSITES OF MARDIN AND ŞANLIURFA METROPOLITAN MUNICIPALITIES WITHIN THE SCOPE OF E-MUNICIPALITY APPLICATIONS

İsmail MARDİNLİ

PhD Student, Harran University
ismailmardinli63@gmail.com
orcid: 0000-0002-5138-7474

Abdullah ÇELİK

Prof., Harran University
acelik@harran.edu.tr
ORCID: 0000-0002-9413-7918

Abstract

In the age when local service delivery has moved to the digital environment with the developments in information and communication technologies, the desire of municipalities to utilize digital tools for purposes such as efficiency, effectiveness, transparency, accountability, and uninterrupted service delivery in service delivery has led to the emergence of the concept of e-municipality. E-municipality applications, which are vital for citizen-oriented services and participatory governance, have emerged with the digital transformation in Turkey since the 2000s. Municipalities, which initially digitized their services through central projects, gradually created their own websites and made e-municipal services accessible to the local population through their own web pages. In this study, it is aimed to comparatively analyze the e-municipal services and practices of Mardin and Şanlıurfa Metropolitan Municipalities in the digital environment. In this study, which was designed with the interpretivist content analysis method, the websites of the metropolitan municipalities subject to the research were analyzed in terms of "content", "usability", "service/service", "privacy/security", "citizen and social interaction" and operational, formal, informational and strategic competence variables. As a result of the study, it was seen that the websites of both metropolitan municipalities have some basic deficiencies in terms of the variables in question, but it was understood that the e-municipal services provided by Mardin Metropolitan Municipality through its website are more inadequate in terms of the variables in question compared to Şanlıurfa Metropolitan Municipality.

Keywords: Information Communication Technologies, E-Municipality, Web Site.

Giriş

21. yüzyıl itibariyle Bilgi İletişim Teknolojilerinde (BİT) yaşanan gelişmeler birçok alanda olduğu gibi kamu ve özel sektörün işleyişinde de önemli dönüşümler yaşanmasına neden olmuştur. Gelişen teknolojiler ile birlikte yerel hizmetlerin sunumundaki geleneksel anlayış da terk edilmeye başlanmıştır. BİT'lerin yerel hizmetlerin sunumuna entegre edilmesi ile hizmetlerde şeffaflık, hesap verebilirlik, katılımcılık ve zaman ve mekandan bağımsız olma gibi özellikler ön plana çıkmıştır. Bu kapsamda BİT'lerin yönetim sürecinde kullanılmasını ifade eden dijitalleşme, e-belediyeçilik kavramının ortaya çıkmasına zemin hazırlamıştır (Tutar ve Parlak, 2023; Barns, vd., 2017: 22). E-belediyeçilik, yerel hizmetlerin elektronik ortama taşınmasıyla vatandaşların belediyeye gitmeden istediği hizmete erişebilmesine, bürokratik engellerin ortadan kalkmasına, hizmetlerin etkin ve verimli işlenmesine ve demokratik süreçlere katılımın artmasına olanak sağlamaktadır.

E-Belediyecilik uygulamaları yerel halka daha hızlı, şeffaf ve katılımcı bir hizmet sunma aracı olarak Türkiye'deki belediyelerde dijital dönüşüm ile birlikte kullanılmaya başlanmıştır. Diğer yandan yaşanan teknolojik gelişmeler ile birlikte yerel hizmetlere resmi web sitesi veya diğer e-belediyecilik uygulamaları üzerinden 7/24 kesintisiz ve hızlı bir şekilde erişebilme imkânına kavuşan vatandaşların, internet ve teknolojik cihazlara erişim ile işlem yapabilecek dijital becerilere sahip olmaları da e-belediyeciliğin etkinliği açısından büyük önem arz etmektedir.

Bu çalışmanın amacı, Mardin ve Şanlıurfa Büyükşehir Belediyelerinin resmi web siteleri üzerinden sundukları e-belediyecilik hizmetlerini karşılaştırmalı olarak analiz etmektir. Araştırma kapsamında çalışmaya konu olan büyükşehir belediyelerinin web siteleri "Newark E-Yönetişim Enstitüsü" tarafından yürütülen "Dünya Belediyelerinde Dijital Yönetişim" başlıklı araştırmanın ölçeği çerçevesinde ele alınmıştır. Bu kapsamda söz konusu büyükşehir belediyelerinin web siteleri "içerik", "kullanılabilirlik", "hizmet/servis", "gizlilik/güvenlik", "yurttaş ve sosyal etkileşim" özellikleri açısından analiz edilmiştir. Ayrıca web sitelerindeki hizmet sunumunun vatandaşların dijital beceri düzeylerine uygunluğu açısından analiz edilebilmesi amacıyla, operasyonel, formel, enformasyonel ve stratejik yeterlilik kategorileri de eklenerek web siteleri e-belediyecilik kapsamında analiz edilmiştir.

1.E-Belediyecilik Kavramı

Bilgi iletişim teknolojilerinde yaşanan gelişmeler ile birlikte internet, web sitesi, dijital uygulamalar ve sosyal medya araçları gibi birçok teknolojik araç tüm kamu kurum ve kuruluşları için büyük önem kazanmıştır. Bu gelişim sürecinden etkilenen kurumlardan biri de belediyeler olmuştur. Belediyeler dijital çağın getirmiş olduğu yeniliklere ve vatandaşların artan ve çeşitlilik gösteren taleplerine ayak uydurabilmek için BİT'lere yatırım yapmaya başlamışlardır. İşte e-belediyecilik kavramı da bu noktada ortaya çıkmıştır (Erdoğan, 2019: 555-556). E-belediyecilik, kente ile ilgili verilerin BİT destekli uygulamalar aracılığıyla yönetilmesini, bu verilerden kent ve yerel halkın yararına olacak çeşitli bilgiler üretilmesini ve bunların da etkin bir biçimde yerel halkın hizmetine sunulmasını ifade etmektedir (Henden ve Henden, 2005: 52). E-belediyecilik, belediyelerin görev ve hizmetlerini elektronik ortama taşıyarak vatandaşlara online şekilde hizmetine sunmasıdır (Alodalı, Tuncer, Usta ve Halis, 2012: 88).

E-belediyecilik uygulamaları kesintisiz olarak sunulan birçok hizmeti kapsamakta olup; ulaşım hizmetlerinden bilgilendirme hizmetine, online borç sorgulama ve ödeme işlemlerinden şikayet ve istek işlemlerine, işyeri ruhsat izni işlemlerinden mezarlık bilgi sistemi işlemine kadar birçok farklı alanda hizmet sunulmasına ve vatandaşların işlem yapabilmesine imkan tanımaktadır (Postacı ve Ayhan, 2013: 18). E-belediyecilik, e-yönetişim anlayışıyla birlikte ortaya çıkan bir uygulamadır. Bu bağlamda e-belediyecilik, belediye ve paydaşları arasındaki ilişkileri artırması, yerel halkın karar alma süreçlerine katılımını sağlaması, yönetim anlayışının daha şeffaf ve demokratik bir hale dönüşmesine katkı sunması ve dolayısıyla yönetim olgusunun gereklerini taşıması açısından büyük önem arz etmektedir (Sayımer, Dondurucu ve Küçükşaracı, 2019: 424). E-belediyeciliğin temelini BİT destekli uygulamalar aracılığıyla vatandaşlara daha hızlı, etkin, verimli ve katılımcı hizmet sunma amacı taşıyan elektronik hizmet anlayışı oluşturmaktadır (Mecek, 2017: 1817). Bu kapsamda belediyeler web siteleri aracılığıyla bilgi paylaşımı, yerel halk, işletmeler ve diğer paydaşlarla iletişime geçme, hizmetlerin online şekilde sunumu ve iş süreçlerinin e-yönetişim anlayışına uygun olacak şekilde gerçekleştirilmesi gibi faaliyetleri yerine getirmektedir (Waisanen, 2012: 6).

1.1.E-Belediyeciliğin Aşamaları

E-belediyeciliğin gelişim süreci genel olarak basit e-belediyecilik uygulamaları ile başlayıp gitkçe interaktif bir yapıya bürünen bir hal almaya başlamıştır. Bu kapsamda Türk Asya Stratejik Araştırmalar Merkezi (TASAM) tarafından yayınlanan rapora göre, e-belediyeciliğe geçiş 3 aşamada oluşmaktadır (TASAM, 2006: 12). İlk aşama olan "Tek Yönlü Bilgi Verme" aşamasında belediyeler web siteleri üzerinden yayınlamış oldukları raporlar, kararlar ve duyurular ile vatandaşları tek yönlü olarak bilgilendirmektedir. İkinci aşama olan "Karşılıklı İletişim" aşamasında belediyeler genel bilgilendirme yapmaktan ziyade vatandaşın istek ve ihtiyacına yönelik kişiselleştirilmiş bilgi paylaşımı yapmaktadır. Üçüncü aşama olan "Çevrimiçi İşlem" aşamasında ise vatandaşlar yerel hizmetlere ilişkin yapmak istedikleri işlemleri web sitesi üzerinden gerçekleştirebilmektedir. Vatandaşların çevrimiçi işlem yapabildiği bu aşama,

kişisel bilgilerin güvenliğini gerektirdiği için belediyeler açısından en zor aşama olarak kabul edilmektedir (Ulusoy ve Çobanoğulları, 2013: 273-274).

1.2. E-Belediyeciliğin Yararları

BİT destekli e-belediyecilik uygulamaları belediyeler ve bu uygulamaları kullanan vatandaşlar açısından önemli yararlar sağlamaktadır. Bunları şu şekilde belirtmek mümkündür (Alshehri ve Drew, 2011: 257-258; Şahin, 2014: 227):

- Hizmetlerin vatandaşların ihtiyaçlarına cevap verebilecek şekilde düzenlenmesi ve 7/24 kesintisiz hizmet sunulabilmesi.
- Bürokratik engelleri ortadan kaldırması.
- Hizmet üretimi ve sunumunda maliyetleri düşürmesi.
- Hizmet ve işlemleri denetleyebilme kolaylığı sağlaması ve böylelikle şeffaf ve hesap verebilir bir yönetim anlayışı sağlaması.
- Hizmetlerin elektronik ortama taşıyarak personelin iş yoğunluğunu azaltmak ve onların performansından daha verimli bir şekilde yararlanmak.
- Hem hizmet sunan hem de hizmetten faydalananlar açısından zaman tasarrufu sağlamak.
- Belediye ve vatandaşlar arasındaki ilişkiyi interaktif hale getirmek.
- Kent ile ilgili verilerin daha kolay toplanmasını sağlamak.
- Vatandaşların belediye faaliyetlerine ve demokratik süreçlere daha aktif bir şekilde katılımını sağlamak.
- Belediye web sitesi veya uygulamalar üzerinden yapılacak anketler ile vatandaşların istek, talep ve şikâyetlerini daha kolay ve hızlı öğrenebilmek.
- Merkezi yönetim ve belediye yönetimi arasında güçlü bir iletişim ağı oluşturarak bilgilerin karşılıklı olarak daha hızlı ve güvenilir şekilde paylaşımını sağlamak.

E-belediyeciliğin hem belediyeler hem de hizmetten faydalanan vatandaşlar açısından yukarıda belirtilen yararları sağlayabilmesi için öncelikle belediyeler tarafından gerekli stratejinin belirlenmesi ve ihtiyaç duyulan teknolojik altyapının oluşturulması gerekmektedir. Hem belediye çalışanları hem de vatandaşların e-belediyecilik uygulamaları kapsamında yeterli düzeyde dijital-okuryazarlık bilgisine sahip olması ve bu uygulamaları benimsemesi gerekmektedir. Ayrıca e-belediyecilik konusundaki yasal altyapının oluşturulması da büyük önem arz etmektedir.

1.3. E-Belediyeciliğin Araçları

Yerel hizmetlerin sunumunda BİT destekli e-belediyecilik uygulamalarını hayata geçirmek isteyen belediyelerin birtakım araçlara sahip olması gerekmektedir. Bu araçların başında *bilgi sistemleri* ve *belediye ağ sayfası (web)* gelmektedir.

Bilgi Sistemleri, belediyelerin yerel hizmetleri daha etkin ve verimli sunabilmesi, kent ile ilgili doğru kararlar alabilmesi ve başarılı bir yönetim anlayışı ortaya koyabilmesi için kent hakkında doğru ve güncel bilgilere sahip olması ve söz konusu bu bilgilere hızlı bir şekilde erişebilmesi büyük önem arz etmektedir. Bu noktada kent bilgi sistemleri e-belediyeciliğin daha etkin ve verimli şekilde uygulanmasını sağlayan bir karar destek sistemi olarak ortaya çıkmaktadır (Çoruh, 2009: 214). Kent bilgi sistemi, belediyeler açısından kuruluş maliyeti çok yüksek bir veri tabanı uygulaması olmakla birlikte zaman içerisinde kendi kaynağını üreten bir proje haline dönüşmektedir. Bu sistem, belediyeler açısından ulaşım, kentsel altyapı ve çevre gibi birçok yerel hizmetin denetlenebilirliğini kolaylaştırarak hem kaynak israfını önlemede hem de hizmetlerin verimliliğini artırmaktadır. Bu nedenle belediyelerin e-belediyecilik uygulamaları kapsamında kent ile ilgili tüm verileri bir arada toplayan ve bu sayede hizmet sunumunda önemli avantajlar sağlayan kent bilgi sistemlerini kurması büyük önem arz etmektedir (Bensghir ve Akay, 2006: 33).

Belediye Ağ Sayfası (Web), e-belediyecilik uygulamalarının hedeflenen başarıya ulaşabilmesi kullanımını basit olan ve birçok yerel hizmetin etkin bir şekilde sunulduğu güvenli bir web sayfasının varlığına bağlıdır. Nitekim e-belediyecilik, yerel hizmetlerin elektronik ortamda sunulması kadar, vatandaşların katılımına imkân tanıyan, ihtiyaç duyulan teknolojik altyapıya sahip ve personelin dijital okur-yazarlık seviyesinin yüksek olduğu bir sistemi hedeflemektedir. Bu hedefe ulaşabilmenin en önemli unsurlarından biri de belediyeler tarafından

E-Belediyeçilik Uygulamaları Kapsamında Mardin Ve Şanlıurfa Büyükşehir Belediyelerinin Web Sayfalarına Yönelik Karşılaştırmalı Bir Analiz
A Comparative Analysis Of The Websites Of Mardin And Şanlıurfa Metropolitan Municipalities Within The Scope Of E-Municipality Applications
oluşturulan ve vatandaşların bu sayede birçok yerel hizmete erişebilmesini sağlayan web sayfalarıdır. İhtiyaç duyulan teknolojik altyapıya sahip, etkin ve güvenli işleyen bir web sayfası belediye açısından önemli avantajlar sağlamaktadır. Bu avantajlar şu şekildedir (Bensghir, 2000: 82-83):

- Belediye imajını geliştirmesi.
- Vatandaşların talep ve ihtiyaçlarını toplamada ve analiz etmede avantaj sağlaması.
- Belediyelerin sosyal sorumluluğunu arttırması.
- Vatandaşların karar alım süreçlerine katılımını, belediye raporlarına ve kararlara erişimini kolaylaştırması.
- Vatandaşların belediye ile ilgili bilgilere erişebilmesini sağlaması.

2. Mardin ve Şanlıurfa Büyükşehir Belediyelerinin E-Belediyeçilik Uygulamalarına Yönelik Karşılaştırmalı Bir Analiz

Bu çalışmada, Mardin ve Şanlıurfa Büyükşehir Belediyelerinin resmi web siteleri karşılaştırmalı olarak incelenmiş ve çalışmaya konu olan belediyelerin web sayfaları üzerinden sunmuş oldukları e-belediyeçilik hizmetlerinin çeşitli değişkenler bağlamında analiz edilmesi amaçlanmıştır. Bu amaç doğrultusunda çalışmanın araştırma sorusu şu şekilde belirlenmiştir: Hem Mardin hem de Şanlıurfa Büyükşehir Belediyelerinin web siteleri üzerinden sunmuş oldukları e-belediyeçilik hizmetleri “içerik”, “kullanılabilirlik”, “servisler/hizmetler”, “gizlilik/güvenlik” ve “yurttaş ve sosyal etkileşim” değişkenleri açısından nasıl bir dağılım göstermektedir?

2.1. Araştırmanın Amacı ve Örnekleme

Bu çalışma, Mardin ve Şanlıurfa Büyükşehir Belediyeleri tarafından BİT destekli olarak sunulan yerel hizmetleri e-belediyeçilik bağlamında karşılaştırmalı olarak analiz etmeyi amaçlamaktadır. Çalışmada amaçlı örneklem yönteminden yararlanılmış ve 6360 sayılı Yasa ile büyükşehir statüsüne geçen Mardin ve Şanlıurfa Büyükşehir Belediyeleri örneklem olarak seçilmiştir. Bu iki büyükşehir belediyesinin örneklem olarak seçilmesinin temel nedeni, aynı bölgede ve aynı dönemde büyükşehir statüsüne geçen büyükşehir belediyeleri olarak BİT’lerde yaşanan gelişmeler ışığında web siteleri üzerinden sundukları e-belediyeçilik hizmetlerini ne ölçüde geliştirebildikleri ve bu hizmetlerin vatandaşlar açısından kullanılabilirliğini karşılaştırmalı olarak analiz etmektir.

2.2. Araştırmanın Yöntemi ve Ölçeği

Bu çalışma, Mardin ve Şanlıurfa Büyükşehir Belediyelerinin web sayfaları üzerinden sundukları hizmetleri “*yorumsamacı içerik analizi yöntemi*” ile analiz etmeyi amaçlamaktadır. Bu nedenle çalışmada içerik analizi türlerinden biri olan yorumsamacı içerik analizi yöntemi kullanılmıştır. Yorumsamacı içerik analizi nicel ve nitel yaklaşımları aynı çalışmada birleştiren bir içerik analizi türüdür. Bu analizin sayılarla ifade edilen kısmı araştırmanın nicel yanını, sayılara dayalı betimlemeler ve yorumlar ise araştırmanın nitel kısmını ifade etmektedir. Araştırmanın nicel kısmı belirli araştırma sorularına odaklanırken, nitel kısmı ise yeni anlayışlar geliştirmeye odaklanır (Lisanti, vd., 2017; Puralizadeh, vd., 2017). Çalışmada söz konusu büyükşehir belediyelerine ilişkin verileri toplamak amacıyla “Dünya Belediyelerinde Dijital Yönetişim” ölçeği ile Van Dijk ve Van Deursen tarafından geliştirilen “Dijital Beceri Sınıflandırması” ölçeğinden yararlanılmıştır (Van Dijk ve Van Deursen, 2014). Bu kapsamda çalışmaya konu olan büyükşehir belediyelerinin web siteleri “içerik”, “kullanılabilirlik”, “hizmet/servis”, “gizlilik/güvenlik”, “yurttaş ve sosyal etkileşim” özellikleri açısından analiz edilmiştir. Ayrıca web sitelerindeki hizmet sunumunun vatandaşların dijital beceri düzeylerine uygunluğu açısından analiz edilebilmesi amacıyla, operasyonel, formel, enformasyonel ve stratejik yeterlilik kategorileri de eklenmiştir. Araştırmanın kodlama birimleri ise “var, yeterli (+)”, “var, yetersiz (±)”, “yok (-)”, “belirsiz (?)” şeklinde oluşturularak analizler bu yönde gerçekleştirilmiş ve çeşitli önerilerde bulunulmuştur.

2.3. Araştırmanın Bulguları

Çalışmaya konu olan Mardin ve Şanlıurfa Büyükşehir Belediyelerinin web sitelerinin yorumsamacı içerik analizi kapsamında analiz edilebilmesi amacıyla yukarıda belirtilen kategoriler çerçevesinde tablolar oluşturulmuş ve gerekli analizler yapılarak araştırma bulguları ortaya konulmuştur.

Tablo 1 Mardin ve Şanlıurfa Büyükşehir Belediyelerinin Web Sitelerinin İçerik Özellikleri Analizi

Kategori	Mardin B.Ş.B.	Şanlıurfa B.Ş.B.
Belediye hakkında genel bilgiye yer verilmiştir.	+	+
Belediyenin misyonuna yer verilmiştir.	-	+
Belediyenin vizyonuna yer verilmiştir.	-	+
Belediyenin değerlerine yer verilmiştir.	-	+
Belediyenin tarihçesine yer verilmiştir	+	+
Belediyenin hedeflerine yer verilmiştir.	-	+
Belediyenin çalışma alanlarına yer verilmiştir.	+	+
Belediyenin teşkilat şemasına yer verilmiştir.	+	+
Belediyenin tüzüğüne yer verilmiştir.	+	+
Belediyenin bütçe ve mali raporlarına yer verilmiştir.	+	+
Belediye meclis, komisyonlar ve encümenle ilgili bilgilere yer verilmiştir.	+	+
Belediye meclis kararlarına yer verilmiştir.	+	+
Belediye meclisinin ihale vb. idari alanlarda görüşmeleri ve kararlarıyla ilgili canlı yayına yer verilmiştir.	-	-
Belediyenin stratejik raporlarına yer verilmiştir.	-	+
Belediyenin stratejik planlaması ile ilgili bilgiye yer verilmiştir.	-	+
Belediye başkanıyla ilgili bilgiye yer verilmiştir.	+	+
Belediye başkanının yaptığı açıklamalara yer verilmiştir.	+	+
Belediyenin kurumsal yayınlarına (dergi, broşür, makale, rapor) yer verilmiştir.	+	+
Web sayfasında fotoğraf, video, ses dosyası gibi multimedya içeriğine yer verilmiştir.	+	+
Belediyenin gerçekleştirdiği etkinliklere yer verilmiştir.	+	+
Belediyenin basın arşivine yer verilmiştir.	-	-
Belediyenin etkinlik takvimine yer verilmiştir.	-	+
Belediyenin etkinlik duyurularına yer verilmiştir	-	+
İl /ilçe ile ilgili tanıtıcı bilgiye yer verilmiştir	+	+
Belediyenin sosyal medya hesaplarına link verilmiştir.	+	+
Belediyenin güncel iletişim bilgilerine yer verilmiştir.	+	+
Belediyenin raporları, yayınları vb. ile ilgili indirilebilir dokümanlara yer verilmiştir.	+	+
Toplam 27 Değişken	17	25

Mardin ve Şanlıurfa Büyükşehir Belediyelerinin web siteleri, belediyeye ait belgeler, raporlar, yayınlar, meclis kararları, belediye ile ilgili genel bilgiler, vizyon, misyon gibi toplamda 27 değişkeni kapsayan içerik özellikleri açısından analiz edilmiştir. Tablo 1'e göre Şanlıurfa Büyükşehir Belediyesi 25 değişken ile içeriksel bilgi açısından 17 değişkene sahip Mardin Büyükşehir Belediyesine kıyasla web sitesinde daha çok içeriksel bilgi barındırmaktadır. Her iki

E-Belediyeçilik Uygulamaları Kapsamında Mardin Ve Şanlıurfa Büyükşehir Belediyelerinin Web Sayfalarına Yönelik Karşılaştırmalı Bir Analiz
A Comparative Analysis Of The Websites Of Mardin And Şanlıurfa Metropolitan Municipalities Within The Scope Of E-Municipality Applications
büyükşehir belediyesi de belediye meclisinin ihale vb. idari alanlarda görüşmeleri ve kararlarıyla ilgili canlı yayına yer vermemiştir. Bu durum belediye yönetiminde şeffaflık açısından her iki belediye için de olumsuz bir gösterge oluşturmaktadır. Ayrıca Mardin Büyükşehir Belediyelerinin web sitesinde stratejik planlama ve raporlara, etkinlik takvimine ve duyurulara yer vermediği de görülmektedir. Söz konusu analiz kapsamında Şanlıurfa Büyükşehir Belediyesi web sitesinin içeriksel özellikler açısından sahip olduğu 25 değişken ile vatandaşların erişimine uygun ve yeterli düzeyde bilgi içerdiği söylenebilir.

Tablo 2 Mardin ve Şanlıurfa Büyükşehir Belediyelerinin Web Sitelerinin Kullanılabilirlik Özellikleri Analizi

Kategori	Mardin B.Ş.B.	Şanlıurfa B.Ş.B.
Belediyenin kurumsal renklerine yer verilmiştir	+	+
Zemin rengi sade ve anlaşılır yapıdadır.	+	+
Türkçe karakter kullanımına uygundur.	+	+
Kullanılan yazı fontu ve büyüklüğü okunmaya elverişlidir.	+	+
Sayfa uzunluğu optimal ölçüdedir.	+	+
Sayfa kenar boşlukları optimal ölçüdedir.	+	+
Siteye erişim kolaylığı vardır.	+	+
Web sayfasının linki ve belediyenin ismi bağlantılıdır.	+	+
Web sayfası kısa zamanda/hızlı yüklenmektedir.	+	+
Web sayfasında site haritası bulunmaktadır.	-	-
Web sayfasının içerisinde arama motoru vardır.	+	-
Web sayfasının içerisinde bulunan bağlantı linklerine hızlı bir biçimde erişilmektedir.	+	+
Üç tık kuralı ile istenen bilgiye ulaşılmaktadır.	+	+
Web sayfasında kayma, karakterlerin, görsel öğelerin karmaşıklığı gibi bir sorun yoktur.	+	+
Sayfa çıktı alınmasına uygun bir yapıdadır.	+	+
Web sayfasında dil seçim olanağı vardır.	-	-
Web sayfası mobil cihazlardan yüklenmeye uygundur.	+	+
Web sayfasında çevrimiçi formlar bulunmaktadır.	-	+
Web sayfasında bulunan çevrimiçi formlar kolayca doldurulabilir bir yapıdadır.	-	+
Web sayfasında yer alan bilgiler düzenli güncellenmektedir.	+	+
Web sayfasında navigasyon hizmeti bulunmaktadır.	-	-
Web sayfası engelli girişine uyumludur.	-	-
Toplam 22 Değişken	16	17

Mardin ve Şanlıurfa Büyükşehir Belediyelerinin web siteleri, sayfa uzunluğu, kurumsal renkler, web sayfasına erişim hızı, arama motoru gibi web sayfasının kullanımını kolaylaştıran toplam 22 kullanılabilirlik değişkeni üzerinden analiz edilmiştir. Tablo 2'ye göre Mardin Büyükşehir Belediyesi 16 Şanlıurfa Büyükşehir Belediyesi ise 17 değişkene sahiptir. Her iki büyükşehir belediyelerinin web sitesinde site haritası, dil seçme imkânı, navigasyon hizmeti ve engelli girişine uyumluluk bulunmamaktadır. Ayrıca Şanlıurfa Büyükşehir Belediyelerinin web sitesinde arama motoru bulunmadığı Mardin Büyükşehir Belediyelerinin web sitesinde ise

çevrimiçi formlar bulunmadığı görülmektedir. Söz konusu analiz kapsamında her iki büyükşehir belediyesinin web sitelerinin kullanılabilirlik açısından sahip olduğu temel eksiklik, dil seçme ve engelli girişine uyumlu olmamasıdır. Bu durum dezavantajlı durumda olan bireylerin belediye web sayfası üzerinden sunulan hizmetlere erişimini engellemektedir. Bu da her iki büyükşehir belediyesinin web sayfalarının dezavantajlı bireylerin kullanılabilirliği açısından önemli bir eksikliğe sahip olduğunu göstermektedir.

Tablo 3 Mardin ve Şanlıurfa Büyükşehir Belediyelerinin Web Sitelerinin Servis/Hizmet Özellikleri Analizi

Kategori	Mardin B.Ş.B.	Şanlıurfa B.Ş.B.
Web sayfasında bilgi edinme başvuru sayfası bulunmaktadır.	-	+
Web sayfasında borç sorgulama hizmeti bulunmaktadır.	+	+
Web sayfasında herhangi bir hizmet alanı ile ilgili izin başvurusu yapılmaktadır.	-	+
Web sayfasında çevrimiçi işlem takip sistemi bulunmaktadır.	-	+
Web sayfasında herhangi bir konuda doldurulabilecek çevrimiçi şikâyet formu yer almaktadır.	-	+
Web sayfasında herhangi bir konuda doldurulabilecek çevrimiçi dilek, istek ve talep formu yer almaktadır.	-	+
Web sayfasında cezalar ve vergiler ile ilgili çevrimiçi ödeme yapılmasını sağlayan bir sistem bulunmaktadır.	+	+
Web sayfasında ulaşım hizmetlerine yönelik e-belediyecilik hizmetleri bulunmaktadır.	-	+
Web sayfasında kültür ve sanat hizmetlerine yönelik e-belediyecilik hizmetleri bulunmaktadır.	+	+
Web sayfasında meslek ve beceri kazandırmaya yönelik e-belediyecilik hizmetleri bulunmaktadır.	-	+
Web sayfasında su ve kanalizasyon hizmetlerine yönelik e-belediyecilik hizmetleri bulunmaktadır.	-	+
Web sayfasında sosyal hizmetler ve yardım hizmetlerine yönelik e-belediyecilik hizmetleri bulunmaktadır.	-	+
Web sayfasında çevre hizmetlerine yönelik e-belediyecilik hizmetleri bulunmaktadır.	+	+
Web sayfasında sağlık ve temizlik hizmetlerine yönelik e-belediyecilik hizmetleri bulunmaktadır.	+	+
Web sayfasında arama ve kurtarma hizmetlerine yönelik e-belediyecilik hizmetleri bulunmaktadır.	-	-
Web sayfasında turizm ve tanıtım hizmetlerine yönelik e-belediyecilik hizmetleri bulunmaktadır.	+	+
Web sayfasında konut edinme, imar ve istimlak hizmetlerine yönelik e-belediyecilik hizmetleri bulunmaktadır.	+	+
Web sayfasında coğrafi ve kent bilgi sistemleri hizmetlerine yönelik e-belediyecilik hizmetleri bulunmaktadır.	+	+
Web sayfasında defin ve mezarlıklar hizmetlerine yönelik e-belediyecilik hizmetleri bulunmaktadır.	+	+
Web sayfasında itfaiye hizmetlerine yönelik e-belediyecilik hizmetleri bulunmaktadır.	-	+

E-Belediyeçilik Uygulamaları Kapsamında Mardin Ve Şanlıurfa Büyükşehir Belediyelerinin Web Sayfalarına Yönelik Karşılaştırmalı Bir Analiz
A Comparative Analysis Of The Websites Of Mardin And Şanlıurfa Metropolitan Municipalities Within The Scope Of E-Municipality Applications

Web sayfasında istihdam ve gelir hizmetlerine yönelik e-belediyeçilik hizmetleri bulunmaktadır.	-	+
Web sayfasında nikâh hizmetlerine yönelik e-belediyeçilik hizmetleri bulunmaktadır.	-	-
Web sayfasında gerçek ve tüzel kişiler için izin ve ruhsatlarla ilgili e-belediyeçilik hizmetleri bulunmaktadır.	+	+
Web sayfasında spor hizmetlerine yönelik e-belediyeçilik hizmetleri bulunmaktadır.	-	+
Web sayfasında vatandaşa yönelik diğer hizmet alanlarına yönelik e-belediyeçilik hizmetleri bulunmaktadır.	+	+
Toplam 25 Değişken	11	23

Mardin ve Şanlıurfa Büyükşehir Belediyelerinin web siteleri, bilgi edinme, borç sorgulama, çevrimiçi işlem, ulaşım, kültür-sanat, imar, defin, itfaiye, nikâh vb. çeşitli alanlara yönelik uygulamaların varlığı gibi toplam 25 hizmet/servis değişkeni açısından analiz edilmiştir. Tablo 3'e göre Şanlıurfa Büyükşehir Belediyesi toplam 23 değişken ile 11 değişkene sahip Mardin Büyükşehir Belediyesine kıyasla daha fazla hizmet/servis imkânı sağlamaktadır. Şanlıurfa Büyükşehir Belediyesi sadece arama ve kurtarma ile nikâh hizmetlerine yönelik servis/hizmet imkânı sunmamaktadır. Dolayısıyla Şanlıurfa Büyükşehir Belediyesinin servis/hizmet özellikleri açısından web sitesi/e-belediyeçilik hizmetlerinin yeterli düzeyde olduğu söylenilebilir. Mardin Büyükşehir Belediyesi ise bilgi edinme başvurusu, çevrimiçi işlem takibi, herhangi bir hizmet alanı için izin başvurusu, su ve kanalizasyon hizmetlerine yönelik e-belediyeçilik hizmetleri, nikâh hizmetleri gibi toplam 14 hizmet/servis değişkeni alanında hizmet sunmadığı görülmektedir. Dolayısıyla Mardin Büyükşehir Belediyesinin e-belediyeçilik anlamında büyük öneme sahip birçok hizmet/servis alanında dijital hizmet sunumunun yetersiz olduğu söylenilebilir.

9

Tablo 4 Mardin ve Şanlıurfa Büyükşehir Belediyelerinin Web Sayfalarının Gizlilik/Güvenlik Özellikleri Analizi

Kategori	Mardin B.Ş.B.	Şanlıurfa B.Ş.B.
Web sayfasında gizlilik/güvenlik politikasıyla ilgili bilgiler bulunmaktadır.	+	+
Web sayfasında gizlilik/güvenlik politikasını onaylama butonu bulunmaktadır.	+	-
Web sayfasında kişisel verilerin üçüncü şahıslarla paylaşımına izin verildiği ile ilgili bilgiler bulunmaktadır.	+	+
Web sayfasında kişisel verilerin üçüncü şahıslarla paylaşımına izin verilmediği ile ilgili bilgiler bulunmaktadır.	+	+
Web sayfasında kullanıcı adı ve şifre ile profil oluşturulup işlem yapılabilirliktedir.	-	+
Web sayfasında dijital imza sistemi ile profil oluşturup işlem yapılabilirliktedir.	-	-
Web sayfasında güvenlik doğrulama sistemi ile hesap kurtarma ve profil kontrol işlemi yapılabilirliktedir.	-	-
Web sayfasında 3D secure (3D güvenlik) hizmeti bulunmaktadır.	+	+
Toplam 8 değişken	5	5

Mardin ve Şanlıurfa Büyükşehir Belediyelerinin web siteleri, gizlilik/güvenlik politikası, kişisel verilerin üçüncü şahıslarla paylaşımı, dijital imza, 3D güvenlik gibi toplam 8 güvenlik/gizlilik değişkeni üzerinden analiz edilmiştir. Tablo 4'e göre Mardin ve Şanlıurfa Büyükşehir Belediyelerinin web siteleri 5'er gizlilik/güvenlik değişkenine sahiptir. Her iki büyükşehir

belediyesinin web sitesinde dijital imza ile profil oluşturma ve güvenlik doğrulama ile hesap kurtarma işlemleri yapılamamaktadır. Ancak her iki büyükşehir belediyesi web sitesinde gizlilik/güvenlik politikaları ile ilgili bilgilerin bulunması, kişisel verilerin üçüncü şahıslarla paylaşımı ile ilgili izin bilgilerin yer alması e-belediyecilik anlamında önemli gizlilik/güvenlik özellikleri olarak değerlendirilebilir.

Tablo 5 Mardin ve Şanlıurfa Büyükşehir Belediyelerinin Web Sayfalarının Yurttaş ve Sosyal Etkileşim Özellikleri

Kategori	Mardin B.Ş.B.	Şanlıurfa B.Ş.B.
Web sayfası tüm seçilen belediye temsilcilerine e-posta ile erişime uygun bir yapıdadır.	-	-
Web sayfası çevrimiçi danışmaya uygun bir yapıdadır.	-	-
Web sayfası kent gündemi ile ilgili herhangi bir konuda çevrimiçi oylamaya izin veren bir yapıdadır.	-	-
Web sayfası üzerinde belediyelerin sunduğu hizmetlerle ilgili değerlendirme yapılmasına imkân sağlayan çevrimiçi anketler yer almaktadır.	-	-
Toplam 4 değişken	0	0

Mardin ve Şanlıurfa Büyükşehir Belediyelerinin web siteleri, tüm belediye temsilcilerine e-posta gönderme, çevrimiçi danışma, kent gündemi ile ilgili çevrimiçi oylama ve hizmet değerlendirme amacıyla yapılan çevrimiçi anketler olmak üzere yurttaş ve sosyal etkileşim değişkeni üzerinden analiz edilmiştir. Tablo 5' e göre, hem Mardin Büyükşehir Belediyesinin hem de Şanlıurfa Büyükşehir Belediyesinin web sitesi yurttaş ve sosyal etkileşim anlamında hiçbir değişkene sahip değildir. Bu da her iki büyükşehir belediyesi web sitesinin katılımcı demokrasi anlayışı çerçevesinde yurttaş ve sosyal etkileşim anlamında yetersiz düzeyde olduğunu ortaya koymaktadır.

Tablo 6 Mardin ve Şanlıurfa Büyükşehir Belediyelerinin E-Belediyecilik Hizmetlerinin Yurttaşların Dijital Beceri Düzeylerine Uygunluğunun Analizi

Dijital Beceri Kategorileri	Kategori	Mardin B.Ş.B.	Şanlıurfa B.Ş.B.
Operasyonel Beceri	E-belediyecilik hizmetleri sunulan web sayfasından dosya indirilip; sayfaya dosya yüklenebilmektedir.	+	+
	E-belediyecilik hizmetleri sunulan web sayfasında multimedya içeriği (resim, fotoğraf, video) indirilip; sayfaya yüklenebilmektedir.	+	+
Toplam		2	2
Formel Beceri	E-belediyecilik hizmetleri sunulan web sayfasında ilgili konu ile alakalı ek sekme açılabilir.	+	+
	E-belediyecilik hizmetleri sunulan web sayfasının işlem yapmaya olanak tanıyan basit ve anlaşılır bir yapısı bulunmaktadır.	+	+
Toplam		2	2
Enformasyonel	E-belediyecilik hizmetleri sunulan web sayfasında istenilen bilgi site içi aramadan bulunabilmektedir.	-	-

	E-belediyecilik hizmetleri sunulan web sayfasında konu başlıkları rahatlıkla bulunabilmekte ve istenen bilgiye ulaşmayı kolaylaştıracak anahtar kelimeleri içermektedir.	-	-
Toplam		0	0
Stratejik Beceri	E-belediyecilik hizmetleri sunulan web sayfası düzenli olarak güncellenmekte olup; bilgi akışını takip etmeye uygun bir yapıdadır.	+	+
	E-belediyecilik hizmetleri sunulan web sayfası “sıkça sorulan sorular” gibi bir bölüme sahip olup; yurttaşın yaşadığı sorunlara yönelik çözüm önerileri içeren bir yapıdadır.	-	-
Toplam		1	1
Genel Toplam		5	5

Mardin ve Şanlıurfa Büyükşehir Belediyelerinin e-belediyecilik hizmetlerini sundukları web siteleri, yurttaşların dijital beceri düzeylerine uygunluğunu ortaya koymak amacıyla operasyonel, formel, enformasyonel ve stratejik beceriler olmak üzere toplam dört kategori üzerinden analiz edilmiştir. Web sayfasında dosya indirip dosya yükleyebilme özelliğini ifade eden operasyonel beceri anlamında her iki büyükşehir belediyesi de iki değişkeni sağlamaktadır. Web sayfasında hizmet ile ilgili ek sekme açabilme ve web sayfasının basit ve anlaşılır yapıda olmasını ifade eden formel beceri kategorisinde her iki büyükşehir belediyesi de istenilen iki değişkeni sağlamaktadır. Web sayfasında site içi arama ile istenilen bilgiye erişme, konu başlıkları ve istenilen bilgiye erişimi kolaylaştıracak anahtar kelimelerin varlığını ifade eden enformasyonel beceri kategorisinde her iki büyükşehir belediyesi de öngörülen iki değişkeni sağlamamaktadır. Web sayfasının düzenli olarak güncellenmesi ve web sayfasında sıkça sorulan sorular alanının bulunmasını ifade eden stratejik beceri kategorisinde her iki büyükşehir belediyesi de birer değişkeni sağlamaktadır. Söz konusu analiz sonucunda hem Mardin hem de Şanlıurfa Büyükşehir Belediyelerinin web sayfaları yurttaşların operasyonel ve formel dijital beceri ile kullanımına uygun yapıda olduğu görülmektedir. Ancak her iki büyükşehir belediyesi web sitesinin yurttaşların enformasyonel dijital beceri kullanımına uygun yapıda olmadığı görülmektedir. Yurttaşların stratejik dijital becerileri ile kullanımına uygunluğu açısından tek değişken sağlandığı için her iki büyükşehir belediyesi web sayfasının stratejik beceri uygunluğu yeterli yapıda olmadığı denilebilir.

Sonuç

E-belediyecilik uygulamaları belediyelerin hizmet sunumunda, kent yönetiminde ve yerel halka olan ilişkilerinde önemli avantajlar sağlamaktadır. Aynı coğrafi bölgede bulunan ve aynı dönemde büyükşehir statüsüne geçen Mardin ve Şanlıurfa Büyükşehir Belediyeleri, artan nüfusları, kentsel sorunları ve iş yükleri nedeniyle yerel hizmetlerin üretiminde ve sunumunda BİT destekli e-belediyecilik uygulamalarından azami ölçüde yararlanması beklenen belediyelerdir. Dijital çağın bir gerekliliği olarak karşımıza çıkan ve genel olarak belediye web sayfası üzerinden yerel halkın hizmetine sunulan e-belediyecilik uygulamaları Mardin ve Şanlıurfa Büyükşehir Belediyeleri tarafından da hayata geçirilmiştir. Her iki büyükşehir belediyesi de yerel hizmetlerin bir kısmını e-belediyecilik uygulamaları aracılığıyla yerel halkın hizmetine sunmuşlardır.

Mardin ve Şanlıurfa Büyükşehir Belediyelerinin e-belediyecilik hizmetlerini sundukları web sayfalarının çeşitli değişkenler açısından analiz edildiği bu çalışmada genel olarak her iki büyükşehir belediyesinin web sayfalarının birtakım eksikliklere sahip olduğu görülmekle birlikte Şanlıurfa Büyükşehir Belediyesinin Mardin Büyükşehir Belediyesine kıyasla daha iyi bir yapıda olduğu belirlenmiştir.

Dijital çağın bir ürünü olan e-belediyecilik hizmet ve uygulamaları sürekli olarak geliştirilmesi ve güncellenmesi gereken hizmet ve uygulamalardır. Bu kapsamda her iki büyükşehir belediyesinin de vatandaş katılımı, şeffaflık gibi konuları içerisinde barındıran yurttaş ve sosyal

etkileşim kategorisi başta olmak üzere web sayfalarındaki diğer eksiklikleri de giderecek etkin ve verimli bir e-belediyeçilik hizmeti için gerekli teknolojik yatırımları yapması büyük önem arz etmektedir. Bu da yenilikçi yönetim vizyonuna, bütçeye ve nitelikli insan kaynağına sahip olmayı gerektirmektedir. Bu nedenle her iki büyükşehir belediyesinin de yenilikçi yönetim vizyonu ile ihtiyaç duyulan bütçe ve nitelikli insan kaynağına gerekli yatırımları yapması gerekmektedir.

Kaynakça

- Alodalı, B., Tuncer, A., Usta, S., Halis, M. (2012), "Yerel Yönetimlerde E-Belediyeçilik Uygulamaları: Akdeniz Bölgesi Örneği", *Manas Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 1(1), s. 83-95.
- Alshehri, M. & Drew, S. (2011), "Implementation of E-Government: Advantages And Challenges", *International Journal of Electronic Business*, 9(3), p. 255-270.
- Barns, S., Cosgrave, E., Acuto, M., & Mcneill, D. (2017), "Digital Infrastructures and Urban Governance", *Urban Policy and Research*, 35(1), s. 20-31.
- Bensghir T. K. ve Akay, A. (2006), "Bir Kamu Politika Aracı Olarak Coğrafi Bilgi Sistemleri (CBS): Türkiye'de Belediyelerin CBS Uygulamalarının Değerlendirilmesi", *Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi*, 15(6),
- Bensghir, T. K. (2000), "Web'deki Belediyelerimiz: Ankara Büyükşehir Belediyesi", *Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi*, 9(2), s. 76-90.
- Çoruh, M. (2009), *Kent Bilişim Sistemi ve E-belediye*. (ss. 213-219), XI. Akademik Bilişim Konferansı Bildirileri Şanlıurfa.
- Erdoğan, O. (2019), "Yerel Yönetimlerde E-Belediye Uygulamaları: İçişleri Bakanlığı E-Belediye Bilgi Sistemi", *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 24(3), s. 551-566.
- Henden, H. B. ve Henden, R. (2005), "Yerel Yönetimlerin Hizmet Sunumlarındaki Değişim ve E-Belediyeçilik", *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 4(14), s. 48-66.
- Lisanti, A. J., Golfenshtein, N., & Medoff-Cooper, B. (2017), "The Pediatric Cardiac Intensive Care Unit Parental Stress Model: Refinement Using Directed Content Analysis", *ANS. Advances in Nursing Science*, 40(4), p. 319-336.
- Mecek, M. (2017), "E-Devlet ve E-Belediye: Kavramsal Çerçeve ve Türkiye'de Belediye Web Sitelerine Yönelik Yapılan Çalışmaların İncelenmesi", *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 22, (Kayfor 15 Özel Sayısı), s. 1815-1851.
- Postacı, T. ve Ayhan, A. (2013), "E-Dönüşümün Kent Yaşamına Etkileri (E-Belediye) ve Yeni Beklentiler", *Anahtar Dergisi*, (29), s. 17-19.
- Pouralizadeh, M., Khankeh, H., Ebadi, A., & Dalvandi, A. (2017), "Factors Influencing Nursing Students' Clinical Judgement: A Qualitative Directed Content Analysis In An Iranian Context", *Journal of Clinical And Diagnostic Research*, 11(5), JC01-JC04.
- Sayımer, İ., Dondurucu, Z. B. ve Küçüksaraç, B. (2019), "Dijitalleşen Kentlerde Yönetişim: Marmara Bölgesi Büyükşehir Belediyelerinin Karşılaştırmalı E-Belediyeçilik Uygulamaları", *IBAD Sosyal Bilimler Dergisi*, (5), s. 420-443.
- Şahin, A. (2014), *Türk Kamu Yönetiminde Yapısal Dönüşüm ve E-Devlet*. Konya: Atlas Akademi.
- TASAM (2006), *E-Belediyeçilik Kılavuzu Yerel Yönetim Vatandaş Etkileşimi*, TASAM Yayınları, İstanbul.
- Tutar, H. ve Parlak, İ. H. (2023), "Sosyal Medyanın Halkla İlişkiler Aracı Olarak Kullanımına İlişkin Bazı Tespitler: TR 42 Bölgesi Belediyeleri Örneği", *Abant Sosyal Bilimler Dergisi*, 23(1), s. 646-660.
- Ulusoy, A. ve Çobanoğulları, G. (2013), "Trabzon Belediyesi Örneğinde E-belediyeçilik Uygulamaları," *Türk İdare Dergisi*, (477), s. 269-284.

E-Belediyecilik Uygulamaları Kapsamında Mardin Ve Şanlıurfa Büyükşehir Belediyelerinin Web Sayfalarına Yönelik Karşılaştırmalı Bir Analiz
A Comparative Analysis Of The Websites Of Mardin And Şanlıurfa Metropolitan Municipalities Within The Scope Of E-Municipality Applications
Van Dijk, J.A.G.M. & Van Deursen, A.J.A.M. (2014), "Digital Skills, Unlocking The Information Society", New York: Palgrave Macmillan. <https://doi.org/10.1057/9781137437037>
Waisanen, B. (2002), "The Future Of E-Government: Technologi-Fueled", Public Management, 84(5), p. 6-9.