

## E-DEVLET VE E-BELEDİYE: KAVRAMSAL ÇERÇEVE VE TÜRKİYE'DE BELEDİYE WEB SİTELERİNE YÖNELİK YAPILAN ÇALIŞMALARIN İNCELENMESİ<sup>1</sup>

### LITERATURE SCREEN OF CONCEPTUAL ANALYSIS OF E-GOVERNMENT AND E-MUNICIPALITY TERMS AND MUNICIPALITY WEB SITES IN TURKEY

**Mehmet MECEK\***

\* Öğretim Görevlisi, Afyon Kocatepe Üniversitesi, Afyon MYO, meceklife@gmail.com

#### ÖZ

*Bu çalışmada "e-Devlet ve e-Belediye uygulamalarının temel içeriği, kapsamı ve sınırları ne olmalıdır?" sorusuna bir cevap aramaktadır. Bu bağlamda tarihsel süreçte yapılmış olan tanımlar bir araya getirilerek, tüm disiplinleri belirli ölçüde kapsayıcı ve ihtiyaca cevap verici bir kapsam (tanım) oluşturulmuştur. Böylelikle dijital (elektronik) kamu yönetimi politikalarının ve bu politikalar kapsamında gerçekleştirilecek uygulamaların daha iyi oluşturulması, uygulanması, anlaşılması ve aktarılmasına katkı sağlanması amaçlanmaktadır. Ayrıca yerel düzeyde dijital kamu hizmetlerinin sunulmasına aracılık eden belediye web sayfalarının ve e-belediye uygulamalarının tanıma ve tanıma faaliyetlerine uygun, daha katılımcı, hukuki, şeffaf, denetlenebilir, hesap sorulabilir ve etkin bir hale getirilmesine; bu konuda belirli bir standart oluşturulmasına katkı sağlayacağı öngörülmektedir. Özellikle bu konuda yapılan çalışmaların bir araya getirilerek bu konuda daha optimal kriterlerin geliştirilmesine etki edeceği düşünülmektedir. Bu çalışma ile e-belediye modülleri ve belediye web sayfaları ara yüzlerinin birbirinden çok farklı olduğu, bu durumun da belediyeyle ilişkili paydaşların kullanım alışkanlıklarının yerleşmesine olumsuz bir etki oluşturduğu tespit edilmiştir.*

**Anahtar Kelimeler:** e-Devlet, e-Belediye, e-Hizmet, Belediye Web Sayfası, Literatür Taraması

**Jel Kodları:** H70, H73, R28, Z18.

#### ABSTRACT

*Our research is looking for an answer to the question of what the basic content, scope and boundaries of e-Government and e-Municipality applications should be. In this regard, as already mentioned, by combining the definitions that have been made in the historical process within this context, a scope (definition) covering all the disciplines has been created to provide a certain coverage and response. In this way, it is aimed to contribute to the better formation, implementation, understanding and transfer of digital (electronic) public administration policies and practices to be carried out within these policies. It is also predicted that this research will contribute to making the municipality web-sites and e-municipality applications -which mediates the presentation of the digital public services at the local level- more suitable for recognition and promotion activities, more participatory, legal, transparent, controllable, accountable, and effective. Additionally, it is anticipated that our research will contribute to the establishment of a specific standard in this respect and the fact that the researches done in this particular context will be brought together will affect the development of more optimal criteria in this respect. This study found that the interfaces between the e-municipality modules and the municipal web pages are very different from each other, which has a negative effect on the settlement of the usage habits of the municipality-related stakeholders.*

**Keywords:** e- Government, e-Municipality, e-Service, Municipality Web-Site, Literature Search

**Jel Codes:** H70, H73, R28, Z18.

<sup>1</sup> Bu çalışma 1-4 Kasım 2017 tarihleri arasında Süleyman Demirel Üniversitesi ev sahipliğinde gerçekleştirilen KAYFOR'15 (Uluslararası Kamu Yönetimi Forumu)'nda sözlü bildiri olarak sunulmuştur.

## 1. GİRİŞ

Devletin varlık sebeplerinin başında güvenliği, adaleti, toplumsal barışı ve güveni tesis etmek ile eğitim, sağlık, ulaşım, alt ve üst yapı hizmetlerinin yerine getirilmesi gibi klasik kamu hizmetleri yer almaktadır. Ancak başta küreselleşme ve bilgi - iletişim teknolojilerindeki (BİT) gelişmeler nedeniyle vatandaşların başta devlet olmak üzere kamu kurum ve idarelerinden beklentileri çok yönlü olarak sayı ve tür olarak artmış, çok daha nitelikli hale gelmiştir. Örneğin devletin piyasa içerisinde bizzat girişimci olup olmaması ya da piyasaya ne kadar müdahalede bulunması gerektiği tartışmaları yerine girişimcilik ruhunun nasıl ortaya çıkartılabileceği, bu kapsamda fiziki, teknik, psikolojik, ekonomik ve sosyo-kültürel ortamın ne şekilde tesis edilmesi gerektiği gibi yeni tartışma konuları ortaya çıkmıştır. Bu bağlamda kamu hizmetlerinin sunumunda artık klasik bir hizmet sunumu anlayışı yerine "yeni kamu yönetimi işletmeciliği" ve "yönetişim" gibi anlayışlar (modeller, uygulamalar, vs.) hayata geçirilmiştir. Kamu hizmetinin sunumunda en önemli aktör hizmeti sunan kurum ya da idare iken, artık hizmet alanlar (özel/tüzel kişiler), hizmet sunumunda görevli olanlar (kamu personeli), hizmet sunumuna doğrudan ya da dolaylı olarak katkı sunan sivil toplum kuruluşları veya gönüllüler ile hizmet sunumundan etkilenen diğer kamu kurum ve idareleri de "paydaş" olarak eşdeğer bir aktör olmuşlardır.

Genelde devlet ve özelde de tüm kamu kurum ya da idarelerinin varlık sebebi olan kamu hizmeti/hizmetleri; "yasa koyucu ve/veya yasa koyucunun ihdas ettiği yetkiye dayanarak siyasi organlar tarafından tatmininde kamu yararı veya çıkarının olduğu kabul edilen asli ve vazgeçilmez nitelikteki genel ve ortak bir gereksinimin (ihtiyacın) devlet, mahalli idareler ya da diğer kamu tüzel kişilerin ve/veya bir kamu tüzel kişisinin denetim ve gözetimi altında özel hukuk tüzel kişilerin ihtiyacı duyulduğu alanlarda düzenli, sürekli ve istikrarlı bir şekilde topluma sunulmasına yönelik faaliyetler" (Mecek vd., 2015:486),

olarak tanımlanmaktadır. Kamu idare ve kurumlarınca bilgi - iletişim teknolojilerinde yaşanan gelişmelere bağlı olarak kaynak tasarrufu sağlamak, tahsilatı arttırmak, çok daha etkin, verimli, şeffaf, hukuka uygun, kesintisiz, demokratik ve katılımlı bir kamu hizmeti sunumu gerçekleştirebilmek için elektronik hizmet (e-hizmet) uygulamaları hayata geçirilmektedir.

Elektronik hizmet (e-hizmet); kamu kurumlarının sahip olduğu bilgi, belge ve programlar ile sundukları hizmetlere elektronik ortamda ulaşabilmeyi ifade etmektedir (Parlak ve Sobacı, 2012:247). E-Hizmet uygulamaları ulusal düzeyde "e-Devlet", yerel düzeyde de "e-Belediye" olarak ortaya çıkmaktadır. Yapılan literatür çalışmalarında E-Devlet ile ilgili temel sayılabilecek bazı çalışmalar başta ABD ve İngiltere gibi ülkelerde 1950'li yıllardan sonra başlamış olsa da modern anlamda birbirine entegre modüllerin ve eş zamanlı (online) interaktif uygulamaların bir bütün olarak 2000'li yıllarda yaygınlaştığı tespit edilmiştir. Literatürde e-Devlet kavramının kullanılması da 1990'lı yıllarda başlanmış olmakla birlikte, kavramın olgunlaşması ve yaygınlaşması yine 2000'li yılların başında gerçekleşmiştir. E-Devlet ile ilgili sunulan hizmetlerin türü, çeşitliliği, etkinliği ve yaygınlığı açısından birçok farklılıklar/eksiklikler bulunsa da Türkiye'deki e-Devlet uygulamalarının da yakın zamanlı gelişme gösterdiği görülmektedir (Mecek, 2017).

E-devlet ve e-belediyecilik gibi interaktif uygulamalar sadece prestij sağlayan ve maliyet azaltan bir kamu hizmetleri sunum şekli olmayıp; profesyonel, akılcı, şeffaf, denetlenebilir, katılımcı ve etkin bir kamu yönetimi anlayışının da temel gereklerindedir. Bu nedenle de kamu hizmetinin paydaşı olan vatandaşlar başta olmak üzere tüm kamu ve özel hukuk kişiler hatta kamu hizmetini bizzat sunan birimler için zaman, enerji ve insan kaynakları gibi alanlarda tasarruf sağlayarak, maliyetlerin azalmasına, hizmet

sunumunun hızlanmasına, hizmete erişimin daha kaliteli ve etkin olmasına katkı sağlamaktadır (Mecek, 2017).

## 2. E-DEVLET VE E-BELEDİYE HİZMETLERİNİN KAVRAMSAL ÇERÇEVESİ

Teknolojinin özellikle internet kullanımının yaygınlaşması, artan vatandaş talepleri, kurumsal imajın ve hizmet kalitesinin yükseltme düşüncesi, kurumsal tanınırlığın artırılması, halkla ilişkilerin daha etkin hale getirilmesi, önemli bilgilerin daha geniş kitlelerle paylaşılabilmesi, kamuoyu araştırmalarının daha az maliyetle ve etkin bir şekilde yapılabilmesi, toplam maliyetlerin azaltılması, tahsilat oranının yükseltilmesi, bürokrasi ve kırtasiyeciliğin azaltılması, yasal yükümlülüklerin yerine getirilmesi, katılım ve şeffaflık arzusunun artması ile kamu hizmetlerinin sunumundaki etkinliğin artırılması gibi unsurlar belediyeleri, dijital (elektronik) dünyaya adım atmaya itmiştir.

Türkiye'de en küçük belde belediyelerinden milyon nüfuslu büyükşehir belediyelerine kadar hemen hemen tüm belediyeler kendisine ait bir resmi web sitesine sahiptir. Ancak "e-belediye" kavramının, sadece web sitesini kurmak olmadığı açıktır (Henden ve Henden, 2005:61). Web sitesi üzerine ara yüzü ya da linki yerleştirilen birçok interaktif uygulama ve bağlantı e-belediye'nin tamamlayıcı unsurlarıdır. Kaldı ki bugün birçok belediyeye ait web sayfasının da işlevselliğini yitirdiği, içerisinde herhangi bir interaktif uygulamayı barındırmadığı, bazı günler bir kişinin dahi ziyaret etmediği, güncellemelerin yapılmadığı, hatta erişiminin sağlanamadığına bile şahit olunmaktadır. Dolayısıyla güvenli, güncel, interaktif ve kolay kullanıma sahip olma özelliklerinden yoksun bir web sitesinin varlığı e-belediye'nin varlığına işaret etmez.

Türkiye'deki e-belediye uygulamaları arasında çok büyük uçurumlar olduğu gözlemlenmektedir. Özellikle büyük ölçekli

belediyeler çeşitli bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanarak hem kendi yönetsel etkinliklerini artırma hem de vatandaşlara daha kaliteli hizmet sunma yolunda önemli adımlar atmışken, başta küçük ölçekli belediyeler olmak üzere birçok belediyede bu konunun stratejik önemi henüz kavranmamış ve gerekli adımlar atılmamıştır (Karakaya Polat, 2006:9). Bu farklılıkların yaşanmasındaki en temel nedenler; e-belediye'cilik hizmetlerinin faydaları ve güvenilirliği konusunda yeterli bilincin oluşmaması, hizmete olan talebin yetersizliği (kamuoyunun eksikliği), belediye başkanlıklarının e-belediye'cilik konusundaki isteksizlikleri, mali kaynak yetersizliği, insan kaynakları yetersizliği, mevzuat eksikliği, alt yapı yetersizliği ve donanım eksikliği olarak ifade edebiliriz.

Türkiye'de belediyelerin bilgi ve iletişim teknolojilerinden faydalanması ve bu konuda uygulamalar yapması konusunda yol gösterici nitelikte herhangi bir yasal düzenleme ya da ulusal bir form (şablon - çerçeve) bulunmamaktadır (Karakaya Polat, 2006:9). Bu nedenle de yapılan uygulamalar birbirinden çok farklıdır<sup>2</sup>. Uygulamada bazı ortak formların oluşturulması, e-belediye'cilikle ilgili kalite standartlarının oluşturulması, interaktif uygulamalarının güvenlik ve e-devlet uyumunun sağlanması son derece önemlidir.

İngiltere, dağınık ve eşit olmayan uygulamaları önlemek için "Yerel Demokrasi için Ulusal Proje"yi (National Project on Local e-Democracy) hayata geçirmiştir. Proje kapsamında e-belediye

<sup>2</sup> İçişleri Bakanlığı tarafından gerçekleştirilen "yerelnet" uygulaması ilgili yerel yönetimlerin yönetici bilgilerini, yerel idarenin merkeze olan uzaklığını, meclis üyesi sayısını, sahip olduğu yolların ne kadarının asfalt ve ne kadarının stabilize olduğu, çöp toplama şekli, atık dönüşümünün olup olmaması, içme suyu bilgileri, mevcut borç durumu gibi bazı yüzeysel bilgileri kapsamaktadır ve içerisinde e-belediye'cilige ışık tutacak, ortak nitelikli herhangi bir interaktif uygulamayı barındırmamaktadır. Bu nedenle ortak bir standart, form, düzenleme, vs. olarak kabul edilemez.

konusunda kılavuz olabilecek bazı uygulama ve standartları belirlemek için yerel yönetimlerle birlikte ortak çalışmalara başlanılmıştır. Hükümet standartları belirleyen ve yerel yönetimlere empoze eden bir yaklaşım yerine, yerel yönetimlerle işbirliği içinde e-belediye uygulamalarının neler olabileceğini araştırma yoluna gitme yolunu tercih etmiştir (Karakaya Polat, 2006:9). Merkezi idarenin ve yerel idarelerin tam katılımlı ve eşgüdümlü çalışmaları e-belediye alanına ortak standart ve formların en ideal şekilde hayata geçmesinde önemli etken olmuştur.

Türkiye'de belediyelerin bilgi ve iletişim teknolojileri kullanmalarındaki yetersizlik ve farklılıkların bir diğer nedeni de kaynak problemdir. Öncelikle bu sistemlerin oluşturulması ya da satın alınması belirli bir maliyeti gerektirmektedir. Ancak özellikle kasaba belediyelerinin önemli bir kısmı bu maliyeti karşılayacak bütçeden yoksundur. Daha realist bir ifadeyle, daha öncelikli harcamaları bulunduğu için bu konuda bütçeden harcama kalemi oluşturamamaktadırlar. İçişleri Bakanlığı tarafından kaynak sorunu yaşayan belediyelere alt yapı, donanım, domain, hosting, hazır modüller, tasarım, personel eğitimi, vd. konularda destek sağlanması mevcut sorunun çözümüne katkı sağlayacaktır. Bu durumda e-belediye hizmetlerini takip edecek personelin yani insan kaynaklarının da eğitimi gerçekleştirilebilmiş olacaktır. E-belediyeleşimin daha iyi anlaşılabilmesi açısından, bu hizmetin temelini oluşturan ve ulusal düzeyde hizmet sunan e-devlet uygulamaları hakkında bilgi verilmesi isabetli olacaktır.

## 2.1. E-Devlet Kavramı ve Tarihsel Gelişimi

Literatürde "*dijital devlet*", "*internetleştirilmiş devlet*", "*online devlet*", "*çevrimiçi devlet*", "*kablolu devlet*", "*akıllı devlet*", "*sanal devlet*", "*her yerde aynı anda olabilen devlet*", "*bağlı devlet*" ve "*mobil devlet*" gibi kavramlarla da ifade edilen "*elektronik devlet (e-devlet)*" kavramı, terimsel olarak ilk kez 1993

yılında "ulusal performans araştırması" kapsamında ABD'de kullanılmış (Misra, 2007:23'dan akt.: Maraş, 2011:122) ve sonrasında "Access America" adlı bir e-devlet programı/portali oluşturma çalışmaları başlatılmıştır. Program kapsamında "firstgov" adlı internet portalı tasarlanarak 2001 yılında hizmete sunulmuştur (Uçkan, 2003:75). Ancak ABD'de kamu hizmetlerine tek bir ekrandan, tek duraklı erişim uygulaması 2000 yılı Eylül ayı itibarıyla uygulanmaya başlatılmıştır (İnce, 2001:44). E-devletin kamu örgütlerinin hizmete dönüş yapılması üzerindeki potansiyel rolünün farkına varılmasının en erken örnekleri, elektronik devleti daha iyi ve daha az maliyetli hizmet üreten bir kamu yönetimi yöntemi olarak tanımlayan 1993 Gore Raporu ve İngiltere'de 1996 yılında yayınlanan "Kamu Hizmetlerinin Elektronik Sunumu İçin Yeşil Kitap" adlı çalışmalardır (Güngör, 2007:129).

E-devlet ile ilgili gelişmeler dikkate alındığında, kavramın kullanılması her ne kadar 1990'lı yıllarda olsa da, fiilen hayata geçirilmesi ve mevcut uygulamaların test edilerek sonuçlarının değerlendirilmesi 2000'li yıllarda belirgin hale geldiği gözlemlenmektedir.

E-devletin, yeni kamu yönetimi anlayışı çerçevesinde gerçekleştirdiği ilk uygulamalar Almanya'da Duisburg'da, Hollanda'da Tilburg'da, Danimarka'da Farum'da, İngiltere'de Braintree'de ve ABD'de Phoenix'te olduğu gibi daha çok yerel yönetimler düzeyinde denenmişlerdir (Şat, 2008:212).

E-devlet kavramına bazı yazarlar tarafından çok geniş bir perspektiften ele alınarak adeta "*tüm sorunları çözen bir sihirli değnek*" (Al ve Alodalı, 2008:1206) ya da "*bir kurtarıcı*" (İnce, 2001:21) olarak görülürken; kimi yazarlarca da çok dar bir kapsamın içine hapsedilmiştir. Ndou (2004:3)'ya göre "e-devlet" kavramı farklı kişiler için farklı anlamları ifade etmektedir. Kimi araştırmacılar e-devleti basit dijital devlet bilgileri veya vatandaşlarla dijital işlemler yapmanın bir yolu olarak

tanımlanmaktadır, kimileri için ise e-devlet sadece siyaset ve devlet konuları hakkında bilgiler sunulmuş bir web sitesinin oluşturulmasından ibarettir. E-devlet uygulamalarının içeriksel olarak bu dar kalıplarda ifade edilmesi yani kavram, süreç ve işlevlerinin olması gerekenden çok daha az anlaşılması ve bu tarz dar tanımlarla çerçevesinin çizilmesi, e-devletten sağlanabilecek kazanımları sınırlamakta olup, pek çok e-devlet uygulaması girişiminin başarısızlıkla sonuçlanmasına neden olmaktadır (Ndou, 2004:3'dan akt.: Acılar, 2012:128). Bu sebeple öncelikle e-devlet kavramının tanımlanarak, içeriksel ve fonksiyonel olarak genel sınırının çizilmesi yararlı olacaktır.

E-devlet kavramının başta kamu yönetimi, idare hukuku, halkla ilişkiler, enformatik ve mühendislik bilimleri olmak üzere tüm bilim dallarını kapsayıcı ve herkes tarafından kabul gören, açık, anlaşılır, net ve genel bir tanımı bulunmamaktadır. Ülkeden ülkeye, disipline ve içinde bulunulan zamana ve şartlara göre birbirinden farklı tanımlara rastlanılabilmektedir. E-devlet kavramının ortaya çıkması, terimsel olarak ifade edilmesi, çeşitli disiplin ve uygulamaların etkisiyle geçirdiği tarihsel sürecin daha iyi anlaşılabilmesi açısından akademik yazında yer alan bazı e-devlet tanımlarını kronolojik olarak bir tabloda birleştirecek olursak;

Tablo 1: E-devlet Kavramının Tarihsel Gelişimi

ZAMAN	YAZAR / ARAŞTIRMACI	E-DEVLET YAKLAŞIMI VE KAVRAMIN KULLANIMI
1998	George LAWSON	Daha fazla çıktının daha az girdiyle tek durakta sağlandığı ve gücün halka transfer edildiği bir çalışma şeklidir.
2000	M. H. SPRECHER	Devletin vatandaşlar, işletmeler ve diğer devletler ile arasında olan işlemleri basitleştirmeye ve otomatikleştirmeye yardımcı olan bir teknolojidir.
2000	Subhash BHATNAGAR	Devletin günlük idari işlerinin kolaylaştırılmasında iletişim ve enformasyon teknolojilerinin kullanılmasıdır.
2000	Grady MEANS ve David SCHNEIDER	Devlet kurumları ile bu kurumların bilgi ve bilgi hizmetlerinin üreticileri ve tüketicileri arasında bilgi ve iletişim teknolojileri (BİT) aracılığıyla kurulan ve sürdürülen ilişkilerdir.
2001	Birleşmiş Milletler (UN) ve Amerikan Kamu Yönetimi Topluluğu (ASPA)	Vatandaşın devletin sunduğu hizmetlere ve devletin sahip olduğu bilgilere ulaşmasını kolaylaştıran, vatandaşın devletin faaliyetlerine katılmasını ve bu faaliyetlerden memnuniyetini sağlayan yoğun biçimde internet odaklı faaliyetler bütünüdür. Devletin, vatandaşla kamu sektörü arasındaki ilişkiyi, iyileştirilmiş, verimli, mali açıdan etkin hizmet ve bilgi aracılığıyla iyileştirmeye yönelik kesintisiz bir taahhüdüdür.
2001	Karen LAYNE ve Jungwoo LEE	Kamu idarelerinin kamu bilgisine kolayca erişebilmesi ve vatandaşa, özel hukuk kişilerine, diğer kamu birimlerine, vs. hizmet verebilmesini sağlamak için özellikle web tabanlı internet olmak üzere teknolojik uygulamalar yapmasıdır.
2001	Frank ROBBEN	Yönetim fonksiyonunun ve hizmet sunumunun enformasyon teknolojileri, internet ve iletişim ortamı üzerinden iç ve dış ilişkilerin dönüşümüyle sürekli olarak iyileştirilmesidir.
2001	Mark HOWARD	Kamu yönetiminde gerçekleştirilen her türlü faaliyetin vatandaşlar, işletmeler, kamu çalışanları ve devletin diğer işlevleriyle ilgili etkileşimlerin elektronik ortam üzerine taşınması, birebir ve aracılar olmadan kullanılabilir hale gelmesidir.
2001	Clay G. WESCOTT	bilgi ve iletişim teknolojisinin yönetimde etkinliği ve verimliliği artırmak, hizmetleri daha elverişli bir şekilde kolaylaştırmak, halkın bilgiye daha mükemmel bir şekilde ulaşmasını sağlamak ve yönetimi vatandaşlara karşı daha hesap verebilir kılmak için kullanılmasıdır.
2001	Paul WALLER, Peter LIVESEY ve Karin EDIN	İnternet, iletişim ve diğer enformasyon teknolojilerinin kullanılmasıyla, vatandaşların demokratik süreçlere katılımını sağlayacak ve katılım düzeyini arttıracak imkanlar sunan ve hükümetin/parlamentoların temsil ettiği halkın görüş, bilgi ve

ZAMAN	YAZAR / ARAŞTIRMACI	E-DEVLET YAKLAŞIMI VE KAVRAMIN KULLANIMI
		deneyimlerine ulaşması sonucu ile demokrasiyi güçlendiren bir yönetim metodudur.
2001	Arthur ANDERSEN	Kamu kurum ve kuruluşları, vatandaşlar ve ticari kurumlar arasındaki bilgi, hizmet ve mal alışverişlerinde teknolojinin kullanılmasıyla ortaya çıkan hız, performans ve verimlilik artışının yanı sıra maliyetlerin azalmasının en üst düzeyde sağlanmasının amaçlandığı bir devlet modelidir.
2001	N. Murat İNCE	Temel olarak kamunun hizmet verdiği alanlarda bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanılması yoluyla daha şeffaf, vatandaşa daha yakın, daha ucuz ve daha iyi çalışan bir idari yapı olarak tanımlanabilir.
2001	Yılmaz KARAKOYUNLU	birey ve kurumların açık ağ ortamında veya sınırlı sayıda kullanıcı tarafından ulaşılabilen kapalı ağ ortamlarında yazı, ses ve görüntü gibi sayısal bilgilerin işlenmesi, iletilmesi, saklanması temeline dayanan ve bir değer yaratmayı amaçlayan kamu hizmetlerinin tümüdür
2002	Dünya Bankası (World Bank)	Kamu idarelerinin enformasyon teknolojilerini kullanarak vatandaşlar, işletmeler ve diğer devlet birimleri arasındaki ilişkilerini dönüştürmesidir.
2002	Pasifik Uluslararası Politika Konseyi (Pacific Council on International Policy)	daha verimli ve etkili devlet oluşturmak, daha erişilebilir devlet hizmetlerine olanak sağlamak, bilgiye daha fazla kamu erişimi sağlamak ve vatandaşlar için devleti daha fazla hesap verebilir kılmak için bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanmaktır.
2002	M. Jae MOON	Devlet (kamu) hizmetlerinin üretim ve sunumunun bilgi teknolojileri kullanılarak gerçekleştirilmesidir
2002	Zhiyuan FANG	Kamu idarelerince web tabanlı internet uygulamaları başta olmak üzere en yeni iletişim ve bilgi teknolojilerinin kullanılması; vatandaş ve iş dünyasının kamu bilgi ve hizmetlerine daha kolay erişiminin sağlanması; hizmet kalitesinin geliştirilmesi; demokrasinin geliştirilebilmesi için daha büyük fırsatlar sağlanması gibi amaçlarla kullandıkları bir yöntemdir.
2002	Mark LA VIGNE	İdari bilgi ve kamusal hizmetlere internet ya da diğer dijital araçlarla ulaşabilmektir.
2002	Noureddine BOUDRIGA ve Salah BENABDALLAH	devletin sunduğu hizmetlerin vatandaşların herhangi bir zamanda diledikleri yerden ulaşabilecekleri ve devlet içi örgütlerin güvenli olarak bilgi paylaşacakları şekilde çevrimiçi hale getirilmesidir
2002	Peter HERNON, Harold C. RELYEA, Joan F. CHEVERIE ve Robert E. DUGAN	Devletin bilgi ve hizmetlerine erişimi ile bu bilgi ve hizmetleri vatandaşlara, iş dünyasına, kamu personeline ve diğer birimlere sunmak için devletin teknolojiyi, özellikle de interneti kullanmasıdır.
2002	Türkiye Bilim Şurası	kamu kurum/kuruluşları, vatandaşlar ve ticari kurumlar arasındaki bilgi, hizmet ve mal alışverişlerinde bilgi teknolojilerinin kullanılarak performans ve verimlilik artışını hedefleyen devlet modelidir
2002	Mete YILDIZ	temel olarak kamu bilgi ve hizmetlerine erişimin ve bu bilgi ve hizmetin iletilerinin dağıtımının bilgi ve iletişim teknolojileri ve internet yoluyla yapılmasıdır
2002	Murat ERDAL	Birey ve kurumların açık ağ ortamında veya sınırlı sayıda kullanıcı tarafından ulaşılabilen kapalı ağ ortamlarında yazı, ses ve görüntü gibi sayısal bilgilerin işlenmesi, iletilmesi, saklanması temeline dayanan ve bir değer yaratmayı amaçlayan kamu hizmetlerinin tümüdür.
2002	Cevdet Alptekin KAYALI ve Ayşe Necef YERELİ	Kullanıcıların internet aracılığıyla kamu ile ilgili aradıkları her bilgiyi bulmaları, gerçek zamanlı olarak doldurdukları formlar ile bürokratik işlemlerini yapmaları ve memurların tüm işlemlerini eş zamanlı bilgisayar ağları üzerinden gerçekleştirerek kağıtsız ofisler oluşturmanın bütününe verilen addır.
2002	Mahmut BİLEN ve Cahit ŞANVER	temel olarak kamunun hizmet verdiği alanlarda bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanılması yoluyla daha şeffaf, vatandaşa daha yakın ve daha iyi çalışan bir idari yapıdır

ZAMAN	YAZAR / ARAŞTIRMACI	E-DEVLET YAKLAŞIMI VE KAVRAMIN KULLANIMI
2003	OECD	Kamu yönetimlerinin tüm işlevlerine uygulamak üzere yeni bilgi ve iletişim teknolojilerini, özellikle de interneti kullanmalarıdır.
2003	Richard HEEKS	Kamu hizmetlerinde daha fazla etkinlik ve verimliliğin sağlanması ve kamu idarelerinin/kurumlarının faaliyetlerinin geliştirilmesi amacıyla bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanılmasıdır.
2003	Janet CALDOW	vatandaş - devlet ilişkilerinin karşılıklı olarak ağ ortamında gerçekleştiği, devlet hizmetlerinin ağ ortamında zaman ve mekan ayrımı gözetilmeksizin sunulduğu, buna karşın vatandaşların da vatandaşlık görev ve yükümlülüklerini ağ üzerinden yerine getirdikleri bir sistemdir.
2003	Kemal ÇELİK	Kamu kuruluşları, vatandaşlar ve ticari kurumlar arasındaki bilgi, hizmet ve mal alışverişinde teknolojinin kullanımı ve bu sayede performans ve verimlilik artışının sağlanmasıdır.
2003	Coşkun Can AKTAN	Vatandaşların ve aynı zamanda özel kuruluşların kamu kurumlarıyla olan mal, hizmet ve bilgi alış verişindeki ilişki ve işlemlerin bilgi ve iletişim teknolojilerinin (BİT) yardımıyla elektronik ortamda gerçekleştirilmesidir.
2003	Hakan YILDIRIM, Volkan KAPLAN, Tuncay ÇAKMAK, Cem Cihangir ÜSTÜN	devletin vermesi gereken kamu hizmetlerini hızlı ve verimli bir şekilde sunması ve vatandaşın devlete karşı olan yükümlülüklerini hızlı ve kolay şekilde yerine getirme projesidir.
2004	Valentina Dardha NDOU	Kamu kurumlarının vatandaş ve iş dünyasıyla olan karşılıklı ilişkilerini içsel ve dışsal yollarla yeniden şekillendirilmesi için bilgi ve iletişim teknolojilerinin bütün araçlarının kullanılmasıdır.
2004	Turgay ERGUN	bilgiyi işleyebilen, üretebilen, depolayan, paylaşan ve paylaşım kültürünün yayılmasını destekleyen, sunduğu hizmetlerde etkinliği ve verimliliği esas alan, kurumsal yapılanmasını ve iş süreçlerini bilişim teknolojilerini kullanarak dönüştürmüş, vatandaş odaklı ve katılımcı bir devlet yapısına vatandaşıyla birlikte bütünsel dönüşümünü ifade etmektedir.
2004	Ali ARIFOĞLU	Bilgi ve iletişim teknolojilerini etkin olarak kullanarak, mevcut kültürün, iş modellerinin, iş süreçlerinin, ürün ve hizmetlerin; çalışan, vatandaş, iş ortakları ve diğer tüm sosyal paydaşlarının yararına, bir bütünlük içerisinde değiştirilmesidir.
2004	Muhammet KÖSECİK ve Naci KARKIN	vatandaşın devletin sunduğu hizmetlere ve devletin sahip olduğu bilgilere ulaşmasını kolaylaştıran, vatandaşın devletin faaliyetlerine katılmasını ve bu faaliyetlerden memnuniyetini sağlayan yoğun biçimde internet odaklı faaliyetler bütünüdür.
2004	Serhat BAŞTAN ve Ramazan GÖKBUNAR	Devlet ile yerel yönetimler, vatandaşlar ve işletmeler arasında gerçekleştirilen bilgi alışverişinde ve yapılan işlemlerde hizmetlerin belirli bir kalite düzeyinde, herkese eşit ve hızlı dağıtımını esas alan, verimlilik, etkinlik, saydamlık, hesap verebilirlik gibi ilkelere dayalı olarak, 7 gün 24 saat kesintisiz bilgiye erişim ve kamu hizmetlerinden yararlanma imkanının tanıdığı hizmet sunumu anlayışı üzerine tesis edilmiş yönetim sistemidir.
2005	Maeve PARIS	Devletin hemşerilere ve diğer kesimlere verdiği hizmetler ile kendi içerisindeki iletişimin BİT (bilgi ve iletişim teknolojileri) aracılığıyla gerçekleştirilmesidir.
2005	Ulrica LOFSTEDT	devlet organizasyonlarında mevcut olan yapıları ve süreçleri değiştirmek için kamu yönetiminde bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanılmasıdır.
2005	Lai Lai TUNG ve Olaf RIECK	devlet hizmetlerinin daha iyi sunumuna, iş dünyası ve sanayi arasındaki ilişkilerin gelişmesine, bilgiye ulaşım sayesinde yurttaşın güçlenmesine yol açan, kamu hizmet süreçlerinin yönetilmesinde bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanılmasını hedefleyen bilgi sistemi ya da daha etkili devlet yönetimidir.
2005	Ramon Jesus GIL-GARCIA ve Theresa Albany PARDO	Kamu hizmetlerinin sunumunda, yönetsel etkinliğin geliştirilmesinde ve demokratik değer ve mekanizmaların teşvik edilmesinde bilgi iletişim teknolojilerinin (BİT) kullanılmasıdır.

ZAMAN	YAZAR / ARAŞTIRMACI	E-DEVLET YAKLAŞIMI VE KAVRAMIN KULLANIMI
2005	N Hüseyin KURAN	Yönetimde bilişim teknolojilerinin stratejik kullanımı sayesinde, bilgi toplumunun ihtiyaçlarına cevap verebilecek, vatandaş ve kurumları ile elektronik ortamda iletişimde bulunarak verimliliği, şeffaflığı ve kalkınmayı sağlayacak bir yapılanma modelidir.
2007	Mete YILDIZ	kamu kuruluşları, vatandaşlar ve ticari kurumlar arasındaki bilgi, hizmet ve mal alışverişinde teknolojinin kullanılması ve bu sayede performans ve verimlilik artışının sağlanmasıdır.
2008	S. YOUNG-JİN ve K. SEANG-TAE	bilgi ve iletişim teknolojilerinin özellikle de web tabanlı uygulamaların; idari işlevlerini kolaylaştırmak, vatandaşların bilgi ve hizmetlere erişimi için uygun ortamı sağlamak, paydaşlara dönük etkileşim ve işlemleri kolaylaştırmak, demokratik kuruluş ve süreçlere katılım için daha iyi olanaklar sunmak suretiyle sorumlu ve etkin devleti desteklemek üzere devlet tarafından desteklenmesidir
2008	Ali ŞAHİN	Kamu hizmetlerinin bilgi - iletişim teknolojileri temelinde yeniden biçimlendirilmesi ve kamu yönetiminin yeniden yapılandırılmasıyla vatandaşlar, özel sektör kuruluşları ve diğer kamu kurumları arasında iletişim becerilerinin artırılması yoluyla bürokratik süreçlerin otomasyona geçişini ele alan bir modeldir.
2008	Nur ŞAT	temel olarak kamu bilgi ve hizmetlerine erişimin ve bunların gerek vatandaşlara gerekse işletmelere dağıtımının yapılması ve sunulması sırasında, bilgi ve iletişim alanındaki teknolojik olanakların kullanılması, bu yolla vatandaşlar, işletmeler ve diğer devlet birimleri arasındaki ilişkilerle yönetim fonksiyonu ve hizmet sunumunun sürekli olarak dönüştürülmesi temeline dayanan ve bir değer oluşturmayı amaçlayan kamu hizmetlerinin tümüdür
2009	Uğur BÜYÜKBALKAN	sistem entegrasyonu ve ölçeklenebilirliğin olanakları ve sınırlarını teknolojik, kurumsal ve politik olarak araştırarak, birbirine uyumlu çalışabilen güvenli sistemler geliştiren, internet teknolojileri, devlet bilgisine ulaşım, elektronik oy verme ve elektronik vergilendirme sistemini mümkün kılan, vatandaşların demokratik süreçlere katılımı için yöntem ve ölçümler geliştiren ve kendini sürekli yenileyen, internet kullanımının kamu sektöründe ve halk arasında daha yaygın hale gelmesiyle yeni ve bütünlüştürmüş (entegre) hizmetler veren, devlet tarafından verilen hizmetlerin özel girişim ve STK ortaklıkları ile başka kuruluşlar tarafından verildiği, Bilginin araştırılması, seçilmesi, analizi ve paylaşımı için geliştirilecek teknolojilerin kamu görevlilerinin karar verme süreçlerini derinden etkilediği, bu teknolojilerin kullanımıyla birlikte, halk katılımı ve açık devlet kavramlarının mümkün kılındığı, kamu sektöründe, elektronik arşivleme ve kayıt yönetiminin gündelik hayatın bir parçası haline geldiği, daha gelişmiş ve sürekli gelişmeleri takip eden bilgi teknolojileri yönetiminin var olduğu, araştırma kaynaklarının kullanılabilir bilgi sağladığı ve uygulanabilir yöntemler geliştirebildiği, devlette gerçekleştirilecek ileri düzeydeki tüm BT (Bilişim Teknolojileri) uygulamalarının, politikalar, süreçler, bilgi ve teknoloji ile bütünleştirildiği, devlettir
2010	E-Devlet Kapısı	Devlet hizmetlerinin en kolay ve en etkin yoldan; kaliteli, hızlı, kesintisiz ve güvenli bir şekilde, elektronik ortamda vatandaşlara ulaştırılmasıdır.
2010	Türksel KAYA BENGŞİR	politika geliştirme sürecini güçlendirmek, kamu hizmetlerinde etkinlik sağlamak ve demokratik süreçleri iyileştirmek için kamu idaresinde bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanılmasıdır.
2010	Nedime ÖZKARA	demokratik sosyal devletin gereği olan şeffaf yönetim ilkesinin etkin olarak kullanıldığı, devletin çeşitli kurumlarının bulunduğu hizmetler ve planlamalarını elektronik ortamda bütün vatandaşlarının bilgilerine sunduğu ve bunun için çoğunlukla



ZAMAN	YAZAR / ARAŞTIRMACI	E-DEVLET YAKLAŞIMI VE KAVRAMIN KULLANIMI
		internet kanalını kullandığı bir hizmet türüdür
2010	Yasemin SARAÇBAŞI	Bilgi ve iletişim teknolojileri kullanılarak daha şeffaf, hesap verilebilir, daha ucuz, vatandaşa daha yakın, istedikleri an belli bilgilere ulaşma imkânı tanıyan, mesai saati anlayışını gelenekselleşmişten çıkaran ve bürokrasiyi azaltarak daha iyi çalışması hedeflenen bir devlet biçimidir.
2011	İsmail MERSİNKAYA	halkın ve birçok kuruluşun da yönetime tam anlamıyla katılımlarının sağlanarak, yönetim kavramının özelliklerini de içeren etkili, verimli, katılımcı, hesap verebilir, hukuka bağlı, yerinden, ölçülü, adil, tutarlı, saydam ve etkin bir yönetimi ifade etmektedir
2012	Mehmet Zahid SOBACI	kamu hizmetlerinin etkin, verimli, erişilebilir ve yaygın bir şekilde sunulması; kamu kurumları arasındaki işbirliği ve bilgi bütünlüğünün sağlanması suretiyle yönetsel süreçlerin geliştirilmesi; vatandaşlar, özel sektör ve diğer paydaşlarla iletişimin kolaylaştırılması ve demokratik değer ve uygulamaların teşvik edilmesi için BIT'lerin ve özellikle internetin kamu kurumları tarafından kullanılmasıdır.
2012	Nilay YAVUZ	kamu hizmetlerinin ve bilgisayarın devlet tarafından internet veya diğer elektronik teknikler kullanılarak sunulmasına, devletin vatandaşlar, işletmeler ve kamu kurumlarıyla olan her türlü etkileşiminin elektronik ortamda gerçekleşmesidir
2013	Şahika EROĞLU	Devlet ile vatandaş ve devlet ile çalışanlar arasındaki iş ve bilgi akışının teknolojik altyapı ve platformlar kullanılarak daha hızlı, kesintisiz ve güvenilir bir şekilde yürütülmesi için oluşturulan modeldir.
2014	İsmail Safa AYDIN	bilgi çağının getirdiği yeniliklerin devlet tarafından kullanılarak, devlet ve vatandaş arasındaki ilişki yollarını değiştiren sistemdir.
2016	Enes BALCI	dönemin politik, ekonomik, sosyal ve idari gerekliliklerine uygun şekilde, devletin idari işlevini yerine getirirken bilgi ve iletişim teknolojilerini özellikle de interneti, web tabanlı uygulamaları bilgi ve hizmet sunumunda haftanın 7 günü 24 saat kullanması ve bu yolla bilgi ve hizmet sunmasıdır
2017	Mehmet MECEK	Kamu hizmetlerinin daha az bürokrasi ve kaynak kullanımı ile çok daha hızlı, kolay, ulaşılabilir, bütünsel, etkin, verimli, modern, eşit, şeffaf, denetlenebilir, hesap sorulabilir, doğrudan, güvenli, kaliteli ve kesintisiz bir şekilde yerine getirilebilmesi amacıyla, devletin birey ve kurumlarla açık ağ ortamında ya da sınırlı sayıda kullanıcı tarafından erişim sağlanan kapalı ağ ortamlarında yazı, ses ve görüntü gibi sayısal verilerin işlenmesi, iletilmesi, saklanması, sorgulanması, değerlendirilmesi, denetlenmesi ve yönetilmesi temeline dayanan; bu kapsamda bilgi - iletişim teknolojilerinin kullanımıyla kullanıcılarına dijital ortamda bilgi, hizmet ve mal alışverişinde bulunma; tanıtım, kamuoyu oluşturma, çift yönlü iletişim kurma, denetim, tercih, tasdik, tahsilat, başvuru, belgelendirme, vd. online (gerçek zamanlı) işlem yapma imkanları sunan; bireysel katılımı ve demokrasi kültürünü artırıcı etkiye sahip, insan odaklı hizmet sunumu anlayışıyla oluşturulmuş politika, model, süreç, sistem ve uygulamalar bütünüdür.

**Kaynak:** Yazar tarafından muhtelif kaynakların taranması sonucunda oluşturulmuştur.

Elbette ki e-devlet ile ilgili yapılan tanımlar yukarıda verilenlerle sınırlı değildir. Kamu hizmetleri bugün tüm alanlara, dolayısıyla da bu alanlarda bulunan tüm disiplinlere temas ettiği için her bilim dalının ve bu bilim dalında çalışanların e-devlete olan bakışı farklı boyutlarda olacaktır.

Dolayısıyla e-devlet'i kendi disiplininin amaç ve ilkelerine göre tanımlayacaktır. Bu açıdan verilen bilgiler ışığında tüm disiplinler açısından ortak sayılabilecek yeni bir tanım yapmak literatüre katkı sağlayacaktır. Yapısı, paydaşları (ilişkileri), sunum şekli, amaçları, araçları, ilkeleri ve

uygulamaları açısından tarafımızca (Mecek, 2017) e-Devlet;

*"Kamu hizmetlerinin daha az bürokrasi ve kaynak kullanımı ile çok daha hızlı, kolay, ulaşılabilir, bütünsel, etkin, verimli, modern, eşit, şeffaf, denetlenebilir, hesap sorulabilir, doğrudan, güvenli, kaliteli ve kesintisiz bir şekilde yerine getirilebilmesi amacıyla, devletin birey ve kurumlarla açık ağ ortamında ya da sınırlı sayıda kullanıcı tarafından erişim sağlanan kapalı ağ ortamlarında yazı, ses ve görüntü gibi sayısal verilerin işlenmesi, iletilmesi, saklanması, sorgulanması, değerlendirilmesi, denetlenmesi ve yönetilmesi temeline dayanan; bu kapsamda bilgi - iletişim teknolojilerinin kullanımıyla kullanıcılarına dijital ortamda bilgi, hizmet ve mal alışverişinde bulunma; tanıtım, kamuoyu oluşturma, çift yönlü iletişim kurma, denetim, tercih, tasdik, tahsilat, başvuru, belgelendirme, vd. online (gerçek zamanlı) işlem yapma imkanları sunan; bireysel katılımı ve demokrasi kültürünü artırıcı etkiye sahip, insan odaklı hizmet sunumu anlayışıyla oluşturulmuş politika, model, süreç, sistem ve uygulamalar bütünüdür".*

E-devlet uygulamaları ile devlet, bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanarak vatandaşlarına daha etkin ve verimli hizmet verebilmekte, çalışanların işlerini hızlandırmakta ve kolaylaştırmakta, maliyetleri düşürebilmekte ve yöneticilere daha etkin ve hızlı karar verme olanakları sunmaktadır. Gelişen bilgi ve iletişim teknolojileri ile sağlanan kontrolü artırılmış, daha şeffaf ve daha ucuz sistemler, üstün ve daha etkin kaliteli karar verme sürecini sunmakta ve daha fonksiyonel kamu bürokratik sisteminin tasarım ve üretimine yardımcı olmaktadır (Cordella, 2007: 271'dan akt.: Acılar, 2012:125-126).

Geleneksel devlet (klasik hizmet sunumu) uygulamalarında vatandaş (talepçi) ile

vatandaşın talep ettiği bilginin sağlandığı bilgi sisteminin arasında ilgili kamu idaresi/kurumu bulunmaktadır. E-devlet (interaktif hizmet sunumu) uygulamalarında ise, vatandaş ile talep ettiği bilgi (hizmet) arasında ilgili idare ya da kurum bulunmamaktadır. Bilgi sistemi ön plana çıkartılarak kamu kurumu ile vatandaş arasında yerleştirilmiştir (Marquardt ve Gökçe, 2008:10; Tapscott,1998:155; İnce, 2001:24). Yani vatandaş kurumsal bir aracı ile muhatap olmadan doğrudan bilgiye erişme imkanına kavuşmaktadır. Geleneksel devletten Elektronik devlete (e-devlet) geçilmesiyle birlikte bilgi talep eden vatandaşın kamu kurumuna bizzat başvurması zorunluluğunu ortadan kaldırmakta, bürokratik işlemler ortadan kalkmakta ya da en aza indirgenmekte, vatandaş ve devlet açısından zaman ve muhtelif maliyetlerden tasarruf sağlanmaktadır (Marquardt ve Gökçe, 2008:10).

Kamu hizmetlerinin gerçekleştirilmesinde internet (web) teknolojilerinin kullanımı içsel ve dışsal olmak üzere ikiye ayrılır. İçsel Ağ kullanımı; kurumların kendi birimleri içerisinde kurduğu bir ağ ile dışa kapalı olarak büyük miktarlarda veri ve bilginin toplanması, saklanması, sorgulanması, değerlendirilmesi, denetlenmesi ve yönetimi için etkin ve verimli yönetim araçları sunmaktadır; dışsal ağ kullanımı ise; devletin ve diğer kamu idarelerinin vatandaşlar, özel hukuk tüzel kişileri ve diğer devlet kurumlarıyla olan ilişkilerini kolaylaştırmak, onlara bilgi akışı sağlamak ve veri elde etmek amacıyla yönetim araçları kullanmasıdır (Moon, 2002:425).

E-devlet uygulamaları kapsam ve içeriksel olarak ülkeden ülkeye belirli farklılıklar gösterebilmektedir. E-Devlet için ayrılan mali kaynak, tesis edilen alt yapı, sahip olunan donanım ve insan kaynakları ile düşünülen hizmetlerin kapsamı ve entegrasyonu da bu farklılıkları dolayısıyla da e-devletin gelişim ve başarısını etkilemektedir. Elbette ki sunulan hizmetlerin tanıtımı, kullanım imkanlarının artırılması ve e-devlet kullanım kültürünün

yaygınlaştırılması da e-devlet uygulamasının başarısına ve yaygınlaştırılmasına çok önemli etkiler oluşturacaktır.

Birleşmiş Milletler (2010:114) "E-Devlet Araştırması ve E-Devlet Gelişim Endeksi" verilerine göre Türkiye 69. sırada yer almıştır. BM tarafından 2014'te yapılan bir diğer çalışmada ise 193 ülke arasında gelişmişlik endeksinde 71. sıraya gerilemiştir. Ancak çevrimiçi hizmet endeksinde 53. sırada ve e-Katılım endeksinde 65. sırada yer almıştır (BM, 2014; Ulaştırma Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı, 2016:6). BM tarafından son yayınlanan 2016 raporunda Türkiye 193 ülke arasında en iyi e-devlet performansı yani e-Devlet gelişim endeksi (EGDI) bakımından 68. sırada yer aldı. Daha önceki raporda EGDI derecesi "orta düzey"de iken, 2016 raporunda "yüksek düzey" grubunda yer almıştır. Dolayısıyla en iyi ikinci gruba (düzeye) yükselmiştir. Buradan anlaşılıyor ki e-devlet hizmetleri konusunda çok hızlı gelişmeler kaydedilmekte, ancak dünya ölçeğindeki gelişmeler de yakın düzeyde artmaktadır. O nedenle ülke sıralamalarındaki derece sayısı hemen hemen aynı iken, e-devlet uygulamaları konusundaki gelişmeler açısından önemli

gelişmeler sağlanmıştır. Son BM (2016:10) raporunda e-devlet uygulamaları ile Türkiye'de zaman ve kaynaklarda büyük tasarruf sağlandığı, ülkedeki şeffaflık ve hesap verebilirliğin arttığı, devlet kurumları arasında veri kullanımı için kurumsal düzenlemelerin etkin olduğu, 16 kamu kurumunun web hizmeti vasıtasıyla bütünleşmekte ve bilgi toplamakta olduğu ifade edilmiştir. Ayrıca sözü geçen raporda Türkiye'nin e-Katılım endeksine göre 60. sıraya yükseldiği görülmektedir.

## 2.2. E-Belediye Kavramı ve Tarihsel Gelişimi

E-belediyecilik, belediyelerin e-devlet bütünü içinde kurumlar arası iletişim zincirinin sağlıklı parçası olabilmesini hedefleyen ve belediyelerin ülke kalkınmasındaki rollerini artıracak kapsamlı bir uygulama olarak değer görmektedir (Şat, 2008:208). Bu bakımdan e-devlet için geçerli olan tüm tanımlamalar, ilkeler ve beklentiler genelde e-belediye için de geçerlidir (Şahin, 2007: 166). Ancak bu genel durumun yanı sıra e-belediye ile ilgili olarak literatürde yapılmış bazı spesifik tanımlar da bulunmaktadır. Akademik yazında karşılaşılan bazı e-belediye tanımlarını tablo olarak ortaya koyacak olursak;

Tablo 2: E-Belediye Kavramının Tarihsel Gelişimi

ZAMAN	YAZAR / ARAŞTIRMACI	E-BELEDİYE YAKLAŞIMI VE KAVRAMIN KULLANIMI
2002	Murat ERDAL	belediye yönetimi ile yerel yönetim hizmet ve faaliyetlerinde bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımı, vatandaş ve işletmelere internet üzerinden etkin bir biçimde hizmet sunumu, kurum içi birimlerin bilgisayar ağları ile entegrasyonu ve ilgili dış birimlerle ağ üzerinden iletişimin sağlanmasıdır.
2002	Erol KÖKTÜRK	belediyenin faaliyetlerinin enformasyon teknolojilerinin kullanımı ile elektronik ortamda vatandaşların özel sektörün kurum içi ve diğer kamu kurum ve kuruluşları ile zamandan ve mekândan bağılı olmadan olarak hizmet alabilmelerini, karar alma süreçlerine yine elektronik ortamdan katılabilmelerini ya da işlem yapabilmelerini, bu yollarla da belediyelerin bilgi toplumunun paydaşı olabilmesidir
2004	Birgül Ayman GÜLER	Çağın gerektirdiği teknolojik altyapı kullanılarak, klasik belediyecilik anlayışının dışına çıkılıp belediyelerin kentliye daha kaliteli, hızlı ve sürekli hizmet sunması, bilgilendirmesi ve kentlinin belediyelerdeki karar süreçlerine katılımını sağlayan internet ortamındaki çağdaş uygulamaların bütünüdür.
2004	H Burçin HENDEN	kente ilişkin verilerin güncel teknolojiye dayalı bilgi ve iletişim teknolojileri ile yönetilerek, bu verilerden kent ve toplum yararına çeşitli bilgiler üretilmesi ve etkin bir biçimde vatandaşın hizmetine sunulmasıdır

ZAMAN	YAZAR / ARAŞTIRMACI	E-BELEDİYE YAKLAŞIMI VE KAVRAMIN KULLANIMI
2004	Türkiye Bilişim Derneği	belediyelerin, kente ilişkin verilerin güncel teknolojiye dayalı bilişim teknolojileri destekli çalışmalarla yönetilerek bu verilerden kent ve toplum yararına çeşitli bilgiler üretilmesi ve etkin bir biçimde vatandaşın hizmetine sunulmasıdır.
2005	Osamu SUDOH	kente ilişkin verilerin güncel teknolojiye dayalı bilişim teknolojileri destekli çalışmalarla yönetilerek bu verilerden kent ve toplum yararına çeşitli bilgiler üretilmesi ve bürokrasinin azaltılarak etkin hizmetine sunulmasını sağlamaktır
2006	Türksel KAYA BENSGHİR ve Aslı AKAY	kente ilişkin tüm verilerin bilgi ve iletişim teknolojileri ile destekli çalışmalarla yönetilerek kent ve toplum yararına yönelik olarak bilgilerin üretilmesi ve halkın hizmetine sunulmasıdır
2006	Rabia KARAKAYA POLAT	E-Devletin önemli bir parçası olarak, temel bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanılması yoluyla şeffaf, etkin, verimli, vatandaşa yakın ve onun katılımına açık bir yapılanmadır.
2007	Reşit FİSTİKÇIOĞLU	zaman ve mekan sınırı olmadan belediyenin internet üzerinden sunduğu hizmetlere erişimdir.
2008	Nur ŞAT	hizmet alanı ile ilgili verilerin enformasyon teknolojileri imkânları ile toplayıp işleyerek belediye muhataplarına ve kentin yararına bilgilere ve buradan da bilgiye ve hizmete dönüştürülmesidir
2009	Mustafa ÇORUH	klasik yönetim biçiminin mekâna hapsedilmiş hizmet tarzının, mekân dışına çıkarak 7 gün 24 saat istenilen bilgiye en kısa ve de hızlı bir şekilde ulaşmayı sağlayan bir araç olup belediyenin aldığı tüm kararlarda, planlamalarda, kontrollerde, bu faaliyetlerin halkla paylaşılmasında ve kamu kuruluşları tarafından denetlenmesinde internet teknolojilerinin kullanılmasıdır.
2011	Kahraman ÇATI ve Mustafa İŞKİN	belediye yönetimi ile yerel yönetim hizmet ve faaliyetlerinde enformasyon teknolojilerinin kullanımı, ilgili vatandaş ve işletmelere internet üzerinde etkin bir biçimde hizmet ve bilgi sunumu, kurum içi birimlerin bilgisayar ağları ile entegrasyonu ve ilgili dış birimlerle ağ üzerinden iletişimin sağlanmasıdır.
2013 (b)	Gökhan ÇOBANOĞULLARI	belediyelerin etkin, hızlı ve verimli hizmet sunmak ve idari işlemleri kolaylaştırmanın yanında hesap verebilir ve şeffaf belediyecilik anlayışını sergilemek için vatandaşlar ve şirketler arasında 7 gün 24 saat online iletişimin kurulmasıdır.
2013	Kemal KÜÇÜKERGÜLER	Belediye hizmetlerinin 7 gün 24 saat kesintisiz olarak internet (web) üzerinden sunulmasıdır.
2014	İsmail Safa AYDIN	bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanarak vatandaşa daha kaliteli, hızlı, verimli ve sonuç olarak daha memnun edici hizmet üretilmesi ve sunulmasıdır.
2015	Canan ÇAKIR	belediyelerin kentliye daha kaliteli, hızlı ve sürekli hizmet sunması, bilgilendirmesi ve kentlinin belediyelerdeki karar sürecine katılmasını sağlaması yönüyle; sadece birkaç tuştan ibaret mekanik bir sistem olmayıp, aynı zamanda şeffaf ve denetleyici olan bir yapıdır

**Kaynak:** Yazar tarafından muhtelif kaynakların taranması sonucunda oluşturulmuştur.

Elbette ki e-belediye ile ilgili yapılan tanımlar da tabloda belirtilenlerle sınırlı değildir. Kentsel kamu hizmetleri bugün tüm alanlara, dolayısıyla da bu alanlarda bulunan tüm disiplinlere temas ettiği için her bilim dalının ve bu bilim dalında çalışanların e-belediyeye olan bakışı farklı boyutlarda olacaktır. Dolayısıyla e-belediyeyi kendi disiplininin amaç ve ilkelerine göre tanımlayacaktır. Bu açıdan verilen bilgiler ışığında tüm disiplinler açısından ortak sayılabilecek yeni bir tanım

yapmak literatüre katkı sağlayacaktır. Bu bağlamda Meccek (2017) tarafından yapılan e-devlet tanımını kentsel hizmetler ile belediyeler ve paydaşları açısından değerlendirerek; yapısı, sunum şekli, amaçları, araçları, ilkeleri ve uygulamaları açısından e-belediye olarak dönüştürerek tanımlayacak olursak;

*Kentsel kamu hizmetlerinin daha az bürokrasi ve kaynak kullanımı ile çok daha hızlı, kolay, ulaşılabilir,*

*bütünsel, etkin, verimli, modern, eşit, şeffaf, denetlenebilir, hesap sorulabilir, doğrudan, güvenli, kaliteli ve kesintisiz bir şekilde yerine getirilebilmesi amacıyla, belediyelerin birey ve kurumlarla açık ağ ortamında ya da sınırlı sayıda kullanıcı tarafından erişim sağlanan kapalı ağ ortamlarında yazı, ses ve görüntü gibi sayısal verilerin işlenmesi, iletilmesi, saklanması, sorgulanması, değerlendirilmesi, denetlenmesi ve yönetilmesi temeline dayanan; bu kapsamda bilgi - iletişim teknolojilerinin kullanımıyla kullanıcılarına dijital ortamda bilgi, hizmet ve mal alışverişinde bulunma; tanıtım, kamuoyu oluşturma, çift yönlü iletişim kurma, denetim, tercih, tasdik, tahsilat, başvuru, rezervasyon, belgelendirme, vd. online (gerçek zamanlı) işlem yapma imkanları sunan; bireysel katılımı ve demokrasi kültürünü artırıcı etkiye sahip, insan odaklı hizmet sunumu anlayışıyla oluşturulmuş politika, model, süreç, sistem ve uygulamalar bütünüdür.*

E-belediye çalışmaları ile hizmet, yönetim anlayışı, yeni istihdam olanakları gibi birçok konuda belediyelere yol gösterici işlevi yapmak; aynı zamanda belediye-yerel halk arasında iletişim ve bilgi alışverişi yolu ile kaliteli hizmet sunmak (Yıldırım ve Öner, 2004:318); daha büyük halk kitlesine ulaşmak; belediye hizmetlerinde hız ve kolaylık sağlamak (Gürler Hazman, 2005:66-67) amaçlanmıştır.

Türkiye internet ile 1993 yılında tanışmış olmakla birlikte, 2000 yılına gelindiğinde %18 oranında genel internet kullanıcısının olduğu tespit edilmiştir (Yıldız, 2003:310). Dolayısıyla e-Devlet uygulamalarının tanıtımı ve kullanımı açısından yaygın, güvenli ve etkin bir internet kullanımının olması gerekmektedir. Bu nedenle e-Devlet uygulamaları aynı zamanda güvenli ve yaygın bir internet kullanım ağının geliştirilmesiyle de doğrudan ilişkilidir.

2000 yılı Mart ayında, Lizbon kentinde, Avrupa Birliği (AB) ülkelerinin bilgi çağına uyum sağlamalarını amaçlayan "e-Europe" (e-Avrupa) projesi kabul edilmiştir. Proje ile ilgili olarak yapılan çalışmalar kapsamında 11-12 Mayıs 2000 tarihinde, Varşova'da "Bilgi Toplumu Avrupa Bakanlar Konferansı" düzenlenmiştir. Konferansta "AB Orta ve Doğu Avrupa Ülkeleri Bilgi Toplumu Üst Düzey Karma Komitesi"ne mevcut olan e-Avrupa benzeri bir eylem planı oluşturma görevi verilmiştir. 24 Ekim 2000 tarihinde "5. Üst Düzey Karma Komitesi Toplantısı" esnasında AB'ye adaylık süreci devam eden Türkiye ve Malta ülkeleri ile Güney Kıbrıs Rum Yönetiminin de e-Avrupa çalışmalarına davet edilmesine karar verildi. İlgili ülkeler; "bilgi toplumunun temellerinin oluşturulmasının hızlandırılması", "daha ucuz, daha hızlı, daha güvenli internet", "insan kaynağına yatırım" ve "internet kullanımının özendirilmesi" başlıklı 4 ana grupta yer alan 12 farklı hedefe ulaşmak için siyasi kararlılık göstermeyi kabul etmiştir (Çayhan, 2003:80).

Türkiye'de e-Devlet ile ilgili ilk uygulama 1970'li yılların başında MERNİS (Merkezi Nüfus İdaresi Sistemi) projesi ile gündeme gelmiştir. 1976 yılında yapılan proje ihalesini ODTÜ almıştır. Ancak projenin hayata geçirilmesi çok uzun yıllar almıştır. 1996 yılında 600 ilçenin verilerin bilgisayar ortamına aktarımı sağlanabilmiştir. Sonrasında bu veri girişlerinin kapsamı genişletilmiştir. 2001 yılı sonunda tüm vatandaşlara kimlik numarası verilmesi ve bu numaraların internet üzerinden sorgulanabilmesi sağlanmıştır (Yüçetürk, 2002:151). Ayrıca 1999 yılında KAMUNET (Ulusal Kamu Bilgisayar Ağı Projesi) ile kamu kurumlarının aynı bilgisayar ağı içerisinde birleştirilmesi gündeme getirilmiştir. 2000 yılında da UYAP (Ulusal Yargı Ağı Projesi) ile Türkiye'deki yargı ile ilgili birimlerin her türlü yargısal ve idari faaliyetlerinin elektronik sistemde gerçekleştirilmesi amaçlanmıştır. Proje kapsamında 2001 yılında UYAP 1 ve 2005 yılında UYAP 2

tamamlanmıştır. Günümüzde bu amaç tamamen gerçekleştirilmiştir (Kayalı ve Yereli, 2002:126-127).

Türkiye'de e-Avrupa Eylem Planı öncesinde de e-Devlet uygulamalarına geçiş süreci başlamıştı. Özellikler Maliye Bakanlığı bünyesinde bu konuda önemli adımlar atılmıştır. 1985 tarihinde projelendirilen SAYOTO, 1992 yılında çalışmaları başlatılan MOTOP (Nakil Vasıtaları Vergi Daireleri Otomasyon Projesi), 1998 yılında başlanan VEDOP 1 (Vergi Daireleri Otomasyon Projesi) ve 1999 yılında web tabanlı saymanlık otomasyon projesi olan SAY2000 projeleri 2000-2001 yıllarında hayata geçirilmiştir. Maliye Bakanlığı tarafından daha sonraki yıllarda MEOP (Milli Emlak Otomasyon Projesi) gibi diğer bazı benzer projeler de gerçekleştirilmiştir.

E-Avrupa Eylem Planı çalışmaları kapsamında ise Türkiye'de 2001 yılında "*e-Türkiye Girişimi*" başlatılarak bir taslak eylem planı hazırlanmıştır. Ancak ekonomik ve siyasi sebeplerle eylem planı hayata geçirilememiştir. Bu nedenle 2003 yılında "*e-Dönüşüm Projesi*" ikame olarak hayata geçirilmiştir. Ayrıca dokuz ve onuncu kalkınma planları ile 2006 bilgi toplumu stratejisinde de e-devletin önemine vurgu yapılarak muhtelif hedefler öngörülmüştür (Kayalı ve Yereli, 2002:126-127).

Türkiye'de e-Devlet uygulamaları kapsamında Başbakanlık Yönetim Bilgi Sistemi (BYBS), Emekli Sandığı Sağlık Projesi, POLNET, MEB-NET, MEBBİS, TARIM-Net Projesi, TAKBİS (Tapu Kadastro Bilgi Sistemi), GİMOP (Gümrük İdarelerinin Modernizasyonu Projesi) vd. birçok uygulama hayata geçirilmiştir. Klasik devlet anlayışının elektronik ortama dönüştürülmesinde öncelikle kamu teşkilatlarının bütününe içine alan bir işlemler ağı yerine, bakanlıklar hatta çoğu kez genel müdürlükler/müştaşlıklar düzeyinde intranet ağları kurularak her kurum birbirinden bağımsız olarak kendi sistemlerini oluşturmuşlardır. Bu ağlar ilgili kamu teşkilatlarının merkez ve taşra

birimlerinin veri girişi yapması, verilerin işlenmesi, sorgulanması, saklanması, analiz edilmesi, çıktı alınması gibi temel işlemlerde kullanılmıştır. Ancak vatandaşların ve diğer tüzel kişiliklerin ilgili sistemlere dışarıdan erişim sağlanması genel olarak mümkün olmamıştır. Gerek gelişen kamu hizmetlerine tam olarak cevap verebilme ve gerekse de tek bir e-Devlet ara yüzü içerisinde entegre olabilmek açısından bu sistemler zamanla güncellenmişler hatta birçoğu tamamen yeniden yapılmışlardır. 2017 yılı itibarıyla e-Devlet üzerinden kamusal bilgilerin tamamına yakınının sorgulanması ve işlemlerin büyük bir kısmının gerçekleştirilebilme mümkün hale gelmiştir.

Türkiye'de e-Devlet ile ilgili yapılan çalışmaların yanı sıra doğrudan e-Belediyecilik ile ilgili gerçekleştirilen çalışmalar da bulunmaktadır. Örneğin 1989 yılında TODAİE (Türkiye Ortadoğu Amme İdaresi Enstitüsü) kurumsal yapısı içerisinde YYAEM (Yerel Yönetimler Araştırma ve Eğitim Merkezi) kurulmuştur. Bu kurumun temel görevi yerel yönetimler için eğitim ve çalışma programları düzenleyerek, gelişmelerine katkı sağlamaktır. Yerel yönetimlere yönelik eğitim çalışmaları kapsamında yine 1999-2001 yılları arasında YEREP (Yerel Yönetimler İçin Eğitim Malzemesi Geliştirme Projesi) hayata geçirilmiştir. Ayrıca 1998-2001 yılları arasında YERYÖN (Yerel Yönetimlerin Güçlendirilmesi Araştırması Projesi) ile de sistemin yapısal özellikleri ve sorunlarını ortaya koymak amacıyla çalışmalar sürdürülmüştür. Merkezi idare (devlet) ve yerel yönetimler (il özel idaresi, belediye, köy) arasındaki elektronik ortamdaki veri alış verişini sağlamaya yönelik olarak bir veri tabanı oluşturulmak istenmiştir. İçişleri Bakanlığı Mahalli İdareler Genel Müdürlüğü tarafından bu konuda 2001 yılında projelendirilen ve 2003 yılında hayata geçirilen YERELBİLGİ (Yerel Yönetimler Bilgi Tabanı) ile 2001 yılında uygulamaya geçen ve içerisinde mevzuat, hizmet kılavuzları, ihale ilanları gibi güncel veriler barındıran YERELNET (Yerel

Yönetimler Portalı) projeleri hayata geçirilmiştir (Nohutçu ve Demirel, 2005:46-47).

Toplum içerisinde internet kullanımı ve internet üzerinden verilen hizmetlerin sayısı ve çeşidi her geçen gün artarken, vatandaşların kamu bilgi ve hizmetlerinin internet üzerinden verilmesi yönündeki beklentileri de gittikçe yükselmektedir (Durna ve Özel, 2008:6).

Yerel yönetimlerin sahip oldukları kaynaklar da e-belediye uygulamalarının benimsenmesini ve başarısını etkilemektedir. E-belediye uygulamaları ile ilgili olarak yapılan çalışmalar, yurtdışında veya Türkiye'de belli bir örgütsel büyüklüğe sahip, yeterli mali kaynağı, uzman personeli olan ve yeterli teknik alt yapıya sahip belediyelerin e-devlet uygulamalarında belli bir mesafe kat ettiklerini ortaya koymaktadır (Şahin, 2007:184).

### **3. TÜRKİYE'DE BELEDİYE WEB SAYFALARI İLE İLGİLİ OLARAK YAPILAN İÇERİK ANALİZİ ÇALIŞMALARININ LİTERATÜR TARAMASI**

Bilgi iletişim teknolojilerinde (BİT) yaşanan gelişmelere koşut olarak e-Belediyeciliğin artan önemi bu konuda birçok teorik ve ampirik çalışmanın yapılmasına neden olmuştur. Akademik yazında gittikçe yaygınlaşan e-devlet/e-belediye uygulamaları konusundaki ampirik çalışmaların bir kısmı web siteleri üzerinden içerik analizi, diğer bir kısmı da anket yöntemiyle gerçekleştirilmektedir. Bununla birlikte her iki yöntemi uygulayan çalışmalar da bulunmaktadır (Aktel, 2009:225-226).

E-Belediyecilik ve belediye web sayfaları ile ilgili çalışmalar genellikle üç ana grupta toplanmaktadır. Bunlardan ilki; belediye web sayfalarının etkinlik, verimlilik, kullanım kolaylığı, erişebilirlik, görünüm, şeffaflık, demokrasi, katılım, vb. unsurlar açısından içerik analizleri şeklindedir. İkinci grup çalışmalar ise, belediye web

sayfaları ve e-belediyecilik uygulamalarının paydaşları olan yöneticiler, personel, vatandaşlar, sivil toplum kuruluşları, kamu/özel sektör organizasyonu ve toplumsal gruplar üzerindeki algılarını, bilgi ve memnuniyet düzeylerini, hizmet alma oranlarını, düşüncelerini vd. özlü yaklaşımlarını ele almaktadır. Üçüncü grup çalışmalar da; belediye web sayfalarının alt yapı, donanım, erişim hızı, yazılım, tasarım ve güvenliği gibi teknik yönünü incelemektedir (Mecek, 2017). Çalışmamızın kapsamı birinci grup ile sınırlıdır.

Belediye web sayfalarının içerik analiziyle ilgili gerek Türkiye'de ve gerekse de yabancı kaynaklarda birçok çalışma gerçekleştirilmiştir. Özellikle ABD ve Avrupa ölçeğinde birçok çalışma yapılmıştır. Örneğin Yannas ve Lappas (2007) tarafından Yunanistan eyalet web sitelerinin yerel e-devlet (e-belediyecilik) açısından karşılaştırmalı analizi yapılmıştır. Ancak Türkiye dışındaki örneklem ve uygulama alanları ile ilgili yapılan çalışmalar literatür taramamızın kapsamı dışındadır.

Belediye web sayfalarının içerik analizleri ile ilgili Türkiye'de yapılan ampirik çalışmalar da kendi içerisinde üç ana grupta değerlendirilebilir. Bunlardan ilki, bireysel web sitesi analizleridir. Yani araştırmacılar tarafından herhangi bir belediye web sayfasının ve e-Belediye uygulamalarının tek başına belirli kıstaslara göre incelenmesini kapsamaktadır. İkinci grup çalışmalar da yerel düzeyde birden fazla belediyenin web sitesinin aynı anda karşılaştırmalı olarak analiz edilmesi üzerinedir. Üçüncü grup ampirik çalışmalar ise ikinci grubun daha geniş ölçekli versiyonunu yani Türkiye geneli ya da bölgesel veya birkaç İl'i kapsamına alan daha kapsamlı çalışmalardan oluşmaktadır (Mecek, 2017). Söz konusu gruptandırmaya örnek oluşturabilecek bazı çalışmalara, kapsamlarına ve elde edilen sonuçlarına değinilecek olursa;

### 3.1. Bireysel Web Sitesi Analizleri Alanında Yapılan Çalışmaların Literatür İncelemesi

KAYA BENSGHİR (2000a) tarafından yapılan çalışmada Ankara Büyükşehir Belediyesine ait web sitesinin içeriği ve hizmet türleri hakkında bilgi verilerek; web politikası, web hizmetleri, web sitesinin örgüt şemasına göre düzenlenmesi, web bakımı için bütçe ayırma, url adresleri, biyografi, arşiv, server'a erişim, güncellik ve içeriği yansıtmayan başlıklar kıstasları açısından belediye web sitesinin değerlendirilmesi yapılmıştır.

KAYA BENSGHİR (2000b) tarafından yapılan çalışmada İstanbul Büyükşehir Belediyesine ait web sitesinin içeriği ve hizmet türleri hakkında bilgi verilerek; web politikası, web hizmetleri, web sitesinin örgüt şemasına göre düzenlenmesi, url adresleri, biyografi, arşiv, server'a erişim, güncellik, içeriği yansıtmayan başlıklar, güvenlik ve kişisel bilgilerin gizliliği, yabancı dil seçeneği, engelliler için erişim kolaylığı, site haritası, iyelik ve yasal haklar kıstasları açısından belediye web sitesinin değerlendirilmesi yapılmıştır. Belediyenin kurumsal imajını arttırma, kamuoyu politikalarını halka yansıtma, halkın görüşlerini toplama ve analiz etme gibi halkla ilişkiler faaliyetleri açısından etkin bir şekilde kullandığı tespit edilmiştir. Ancak belediyenin halkla ilişkiler faaliyetlerinin yanı sıra, web sitesinde halkın yönetimin karar alma sürecine katılımını kolaylaştıracak uygulamalar yapması gerektiği ve belediye hizmetlerinin elektronik ortamda gerçekleştirilebilmesi için çalışmalara daha çok ağırlık vermesi gerektiği belirtilmiştir.

KAYA BENSGHİR (2000c) tarafından yapılan çalışmada Bursa Büyükşehir Belediyesine ait web sitesinin içeriği ve hizmet türleri hakkında bilgi verilerek; web politikası, web hizmetleri, web sitesinin örgüt şemasına göre düzenlenmesi, url adresleri, biyografi, arşiv, server'a erişim, güncellik, içeriği yansıtmayan başlıklar, güvenlik ve kişisel bilgilerin gizliliği, yabancı dil seçeneği, engelliler için erişim

kolaylığı, site haritası, iyelik ve yasal haklar kıstasları açısından belediye web sitesinin değerlendirilmesi yapılmıştır. İlgili web sitesinin, belediye hizmetlerinin halka statik bir broşür mantığıyla aktarıldığı ifade edilmiştir. Bu bağlamda web sitesinin çalışanlar ve yöneticiler tarafından birlikte ve aktif bir katılımıla yeniden tasarlanarak, içeriğinin zenginleştirilmesi ve güncelliğini koruyacak çalışmalar yapılması gerektiği tavsiye edilmiştir.

KAYA BENSGHİR (2001a) tarafından yapılan çalışmada Antalya Büyükşehir Belediyesine ait web sitesinin içeriği ve hizmet türleri hakkında bilgi verilerek; web politikası, web hizmetleri, web sitesinin örgüt şemasına göre düzenlenmesi, url adresleri, referans/biyografi, arşiv, server'a erişim, güncellik, içeriği yansıtmayan başlıklar, güvenlik ve kişisel bilgilerin gizliliği, yabancı dil seçeneği, engelliler için erişim kolaylığı, site haritası, iyelik ve yasal haklar kıstasları açısından belediye web sitesinin değerlendirilmesi yapılmıştır. İlgili belediyenin bu yeni iletişim ve yönetim aracını (web sayfasını) belediye hizmetlerinin halka basit bir broşür mantığıyla tanıttığını ve belediyeden halka tek yönlü bir bilgi iletme aracı olarak kullanıldığını belirtilmiştir.

KAYA BENSGHİR (2001b) tarafından yapılan çalışmada İzmir Büyükşehir Belediyesine ait web sitesinin içeriği ve hizmet türleri hakkında bilgi verilerek; web politikası, web hizmetleri, web sitesinin örgüt şemasına göre düzenlenmesi, url adresleri, referans/biyografi, arşiv, server'a erişim, güncellik, içeriği yansıtmayan başlıklar, güvenlik ve kişisel bilgilerin gizliliği, yabancı dil seçeneği, engelliler için erişim kolaylığı, site haritası, iyelik ve yasal haklar kıstasları açısından belediye web sitesinin değerlendirilmesi yapılmıştır. İlgili web sitesinin, diğer belediye web sitelerinden farklı olarak basit bir broşürden öte bir etkileşim ve iletişim ortamı olduğu tespit edilmiştir. Bununla birlikte katılımcı demokrasinin gelişimine doğrudan ve daha fazla katkı sağlayabilecek unsurlara ve online hizmetlere yer verilme gereksiniminin olduğu da ifade edilmiştir.



KAYA BENSGHİR (2001c) tarafından yapılan çalışmada Kayseri Büyükşehir Belediyesine ait web sitesinin içeriği ve hizmet türleri hakkında bilgi verilerek; web politikası, web hizmetleri, web sitesinin örgüt şemasına göre düzenlenmesi, url adresleri, referans/biyografi, arşiv, server'a erişim, güncellik, içeriği yansıtmayan başlıklar, güvenlik ve kişisel bilgilerin gizliliği, yabancı dil seçeneği, engelliler için erişim kolaylığı, site haritası, iyelik ve yasal haklar kıstasları açısından belediye web sitesinin değerlendirilmesi yapılmıştır. İlgili belediyenin bu yeni iletişim ve yönetim aracını (web sayfasını) belediye hizmetlerinin halka basit bir broşür mantığıyla tanıttığını ve belediyeden halka tek yönlü bir bilgi iletme aracı olarak kullanıldığı belirtilmiştir. Katılımcı demokrasinin gelişimine doğrudan ve daha fazla katkı sağlayabilecek unsurlara ve online hizmetlere de yer verilmesi gerektiği vurgulanmıştır.

KAYA BENSGHİR (2001d) tarafından yapılan çalışmada Konya Büyükşehir Belediyesine ait web sitesinin içeriği ve hizmet türleri hakkında bilgi verilerek; web politikası, web hizmetleri, url adresleri, referans/biyografi, arşiv, server'a erişim, güncellik, yabancı dil seçeneği, engelliler için erişim kolaylığı, site haritası, iyelik ve yasal haklar kıstasları açısından belediye web sitesinin değerlendirilmesi yapılmıştır. Kurumsal web sitesinin belediyeden halka tek yönlü bir iletişim aracı olarak kullanıldığı ifade edilmiştir. Bununla birlikte katılımcı demokrasinin gelişimine doğrudan ve daha fazla katkı sağlayabilecek unsurlara ve online hizmetlere de yer verilmesi gerektiği ifade edilmiştir.

KAYA BENSGHİR (2002) tarafından yapılan çalışmada Eskişehir Büyükşehir Belediyesine ait web sitesinin içeriği ve hizmet türleri hakkında bilgi verilerek; web politikası, web hizmetleri, web sitesinin örgüt şemasına göre düzenlenmesi, url adresleri, referans/biyografi, arşiv, server'a erişim, güncellik, içeriği yansıtmayan başlıklar, güvenlik ve kişisel bilgilerin gizliliği, yabancı dil seçeneği, engelliler için erişim kolaylığı, site haritası, iyelik ve

yasal haklar kıstasları açısından belediye web sitesinin değerlendirilmesi yapılmıştır. İlgili web sitesinin, diğer belediye web sitelerine nispeten basit bir broşürden öte bir etkileşim ve iletişim ortamı sunduğu; bununla birlikte katılımcı demokrasinin gelişimine doğrudan ve daha fazla katkı sağlayabilecek unsurlara ve online hizmetlere de yer verilmesi gerektiği tespit edilmiştir.

ERDAL (2002) tarafından yapılan çalışmada e-devlet hakkında genel bilgiler verildikten sonra, İstanbul Büyükşehir Belediyesi web sayfası ve e-belediye uygulamaları hakkında bilgi verilmiştir. Çalışma neticesinde belediyenin yeni teknolojik uygulamalara hızla adapte olduğu, ancak e-dönüşüm alanında öncülük etmesi ve bu alanda örnek alınabilecek kurum ve rehber sayısının az olması sebebiyle yürütülen faaliyetlerin hız olarak yavaşladığı belirtilmektedir. Ayrıca belediyenin enformasyon - bilgi işlem vizyonunun da altyapı olarak büyükşehir belediyesi ve ilçe belediyelerini kapsayacak şekilde geniş tutulduğu vurgulanmıştır.

AKDOĞAN (2004) tarafından yapılan tez çalışmasında Bağcılar belediyesi tarafından kullanılan ve birbirine entegre haline getirilmiş e-belediyecilik uygulamaları ve kent bilgi sistemi hakkında bilgi verilerek, etkileri değerlendirilmiştir. E-Belediyecilik hizmetleri; "*mükelleflere yönelik interaktif uygulamalar*" (hesap ekstresi, ödeme izleme, beyan/bildirim görüntüleme, kiracı borcu öğrenme, kredi kartı ile borç ödeme), "*interaktif olarak harita kullanımı*" ve "*araç takip sistemi*" olarak üç ana başlık altında ele alınarak açıklanmıştır.

AL ve ALODALI (2008) tarafından yapılan çalışmada e-devlet hakkında genel bilgiler verildikten sonra Adapazarı Büyükşehir Belediyesine ait web sitesinin ana menüleri hakkında genel bir bilgi verilmiştir. 2000 yılından itibaren belediyecilik alanında çalışmaların başlatıldığı ve yayın tarihi olan 2008 yılı itibarıyla de kent bilgi sistemi başta olmak üzere bazı e-belediye uygulamalarının hizmete sunulacağı belirtilmiştir. Yazarlar tarafından e-

belediyecilik alanındaki belediyece gerçekleştirilen dönüşüm faaliyetlerinin devam ettirildiği beyan edilmiştir.

KAYPAK (2010) tarafından yapılan çalışmada Antakya Belediyesi web sayfası içeriği hakkında bilgi verilerek; web sayfası erişebilirlik, gezilebilirlik/kullanım kolaylığı, içerik ve genel görünüş kriterleri açısından değerlendirilmiştir. İlgili belediye web sayfasına rahat ve hızlı erişim sağlandığı; sayfa tasarım ve renklendirmesinin kullanım açısından rahat olduğu; ancak arama motoru gibi bazı temel bileşenlerin eksik olduğu belirtilmiştir. Çalışma neticesinde; Antakya Belediyesi e-Belediyecilik uygulamalarının yeni başladığı, bu nedenle de bu konudaki tanıtım faaliyetlerinin artırılması ve uygulama hakkında seminerler düzenlenmesi gerektiği, belediye bünyesinde danışma hatları kurulması önerilmektedir. Ayrıca e-Belediye uygulamasına katkı sağlayacak personelin eğitim ve uyum sorununun olduğu tespit edilerek bu konunun çözülmesi gerektiği belirtilmiştir.

ÖZKARA (2010) tarafından yapılan ve Tarsus Belediyesinin web sitesi ile e-belediye uygulamalarının açıklandığı ve değerlendirildiği çalışmada ilgili belediyenin kalite yönetim sistemi (TSE-ISO-EN-9000-2000)'ne sahip olduğu belirtilmiştir. Ayrıca belediyenin bu alanda Kalite Derneği (KalDer)'nden de ödül aldığı ifade edilmiştir. Belediyenin web sitesinin tarayıcıda açılması ve dosya indirme hızının (download) da yeterince hızlı olduğu tespit edilmiştir. Bununla birlikte bazı uygulamaların bütüncü parçası olan "taahhüt yapma" gibi uygulamaların banka protokollerinin sona ermemiş olması nedeniyle uygulamaya geçemediği de belirtilmiştir. Ayrıca kentin değişik yerlerine yerleştirilmiş 75 adet mobese kamerasının görüntüleri belediye web sitesinden link olmasına rağmen izlenemediği tespit edilmiştir. Beldenin turistik bir yöre olması ve turist çekmesine rağmen belediye web sayfasının sadece Türkçe dil desteğine sahip olduğu belirtilmiştir. Ayrıca web sitesinin wap uyumu olmadığı da tespit edilmiştir.

Bahsedilen durumlar gibi e-belediye uygulamalarında tespit edilen bazı olumsuzlukların düzeltilmesi ve geliştirilmesiyle mevcut olan kalite düzeyinin biraz daha yükseleceği ifade edilmiştir.

ÇAVUŞ (2011) tarafından yapılan çalışmada Kayseri İli Talas İlçe Belediyesi'nin web sitesi "*erişilebilirlik*", "*web sitesinin genel görünümü*" ve "*kullanım kolaylığı*" gibi biçimsel özellikleri ile hizmet sundukları halkın istek ve beklentilerini tanımaya ve yapılan çalışmalar konusundaki tanıtımlarda web sitesinden nasıl yararlandığının içerik analizi 55 kriter (soru-veri) yardımıyla yapılmıştır. Mevcut tez çalışmasında belediyenin web sayfasının ve interaktif uygulamalarının tanıtımı görseller aracılığıyla yapılarak, gözlemlenen bazı eksikler ortaya konulmuştur. Çalışma neticesinde Talas Belediyesi web sitesi önemli bir halkla ilişkiler aracı olmasının yanı sıra, vatandaşın gelebilecek tepkilerin, istek, beklenti ve şikayetlerin belirlenmesi ve belediyenin halka tanıtılmasında da önemli oranda etkili olduğu belirlenmiştir. Yazar tarafından Talas Belediyesi web sitesinin başarılı bir web site içeriği ve tasarımı standartlarına uyulduğu, iletişim ve halka ilişkiler aracı olarak hedef kitlenin katılımını sağladığı, karşılıklı iki yönlü iletişim kurarak kurum ile hedef kitleyi birbirine yaklaştırdığı, tanıma, tanıtma ve etkileşim sağladığı sonucuna ulaşılmıştır.

ACILAR (2012) tarafından yapılan çalışmada Bilecik Belediyecinin web sayfası değerlendirilmiştir. Bu kapsamda web sayfasının genel olarak tanıtma amaçlı olduğu, tanıtıma yönelik etkin olmadığı değerlendirilmiştir. Hatta tanıtıma yönelik birçok unsura da web sayfasında yer verilmediğine değinilmiştir. Belediyenin e-belediyecilik uygulamalarının olduğu ve bu kapsamda 10'a yakın hizmet sunulduğu, ancak e-belediyecilik sürecinin daha henüz tamamlanmadığı vurgulanmıştır.

YILMAZ (2013) tarafından yapılan çalışmada Trabzon Belediyesine ait web

sayfası ve e-belediye uygulamaları hakkında detaylı bilgiler verilmiştir. İnternetin yerel hizmetlerin sunulmasındaki fonksiyonlarına baktığımız zaman en çok emlak ve su borcu ödemeleri ile imar işlemlerini takip etme üzerinde durulduğu tespit edilmiştir. Ayrıca Trabzon Belediyesi internet sayfasından haberler, güncel duyurular (özellikle vergi tarihleri duyuruları), ilçe haritası, borç tahsilât ve çevrimiçi ödeme alanlarının en çok ziyaret edilen sayfa ve uygulamalar olduğu belirlenmiştir. Pilot bölge olarak seçilen Trabzon'da yapılan dijital kent oluşturma çalışmaları incelendiği zaman, koordinasyon, kurumlar arası paylaşım, veri değişim standardının olmaması verilerin güncellenmesinde ve sistemin yaşatılması gibi noktalarda eksikliklerin ve sorunların olduğu belirtilmektedir. Geniş çaplı bir dijital kent uygulamasının çok az olduğu, "Dijital Kent" adı altında teknik ve idari herhangi bir mevzuata dayanmayan çeşitli çalışmalar yapıldığı ifade edilmiştir.

BİLGİLİ (2015) tarafından yapılan çalışmada e-devlet ve e-belediyecik kavramı ve e-devlet olgusuna ait bazı konularda bilgi verildikten sonra Bursa İli Nilüfer İlçe Belediyesine ait web sitesinin içeriği hakkında çok kısa (yarım sayfa) bir bilgi verilmiştir. İlgili çalışmada Nilüfer belediyesinin e-belediyecilik uygulamalarının web sayfası üzerindeki modüllerden aktif bir şekilde kullanıldığı belirtilmektedir.

ALODALI vd. (2016) tarafından yapılan çalışmada Osmaniye belediyesinin e-belediye uygulamaları "bilgi ve belge verme hizmetleri", "iletişim hizmetleri" ve "online işlem hizmetleri" olarak 3 ana kriter ve 14 alt kriter belirlenerek kurumsal web sayfası üzerinden 2010, 2012 ve 2016 yılları için ayrı ayrı analiz edilmiştir. Yıllar itibari ile Osmaniye belediyesinin web sayfasının aktif olması e-belediyecilik uygulamalarına belediyece önem verildiğinin göstergesidir. 2010 yılında güncelleme dolayısıyla değerlendirilemeyen site 2012 yılında altı, 2016 yılında ise 11 alt kriteri yerine getirdiği bunlara ilave olarak da

vatandaşlarına yönelik daha farklı bilgi, belge ve hizmetleri de yerine getirmektedir.

### 3.2. Yerel Düzeyde Birden Fazla Belediyenin ya da İki Farklı Belediye Web Sitesinin Aynı Anda Karşılaştırmalı Olarak Analiz Edilmesi İle İlgili Olarak Yapılan Çalışmaların Literatür İncelemesi

KARADUMAN ve KARADUMAN (2004) tarafından yapılan çalışmada Antalya ve İzmir Büyükşehir Belediyelerinin web siteleri "ana sayfa", "alt sayfalar", "erişebilirlik", "güncellik", "interaktiflik" kategorileri altında incelenerek, her iki belediyenin mevcut e-belediyecilik uygulamaları karşılaştırılmıştır. İzmir belediyesinin web sitesindeki tüm linklerin çalışır vaziyette olduğu ve bazı e-belediyecilik uygulamalarına sahip olduğu belirtilmiştir. Ancak e-belediyecilik alanında birçok uygulamanın bulunmadığı tespit edilmiştir. Antalya belediye web sitesinin ise haberler ve bazı kısımlar dışında uzun süredir güncel olmadığı ve web site üzerinde herhangi bir e-belediyecilik uygulamasının bulunmadığı tespit edilmiştir.

ERASLAN YAYINOĞLU, SAYIMER ve ARDA (2007) tarafından yapılan çalışmada İstanbul ve Londra Büyükşehir Belediyeleri'nin kurumsal web siteleri kullanım kolaylığı, görsel çekicilik, bilgilendirici olma, eğlenceli ve ilginç olma, güncelleme/güncellik boyutları esas alınarak karşılaştırmalı olarak incelenmiştir. Londra belediyesi web sitesinin görsel olarak daha sade ancak işlevsel bir yapıda olduğu tespit edilmiştir. İstanbul belediyesi web sayfasının ise görsel olarak daha hareketli, çok renkli ve yoğun görünümüne eşlik eden sürekli güncelliği ile dinamik yapıda olduğu belirtilmiştir. Her iki web sitesinin ana sayfa tasarımlarının genel standartları taşıdığı ifade edilmiştir.

ŞAHİN (2007) tarafından yapılan çalışmada 2005 yılı itibariyle Valilik kanalıyla gönderilen anket formları ile Konya İli'ne bağlı büyükşehir, ilçe ve kasaba belediyelerin (198 adet) web sayfalarının varlığı, içerikleri ve e-belediye

uygulamaları ile internet kullanımları hakkında veri toplanarak, karşılaştırmalı içerik analizi gerçekleştirilmiştir. Çalışma sonunda Konya'daki belediyelerin bilgisayarlaşma oranının % 98,5 olduğu; belediyelerin % 95,5'inin internete bağlanabildiği; sadece bir belediyenin kesintisiz 7/4 internet bağlantısına sahip olduğu; belediyelerin %61,5'inin günlük 1-2 saat internete erişim imkanının bulunduğu; Konya'da başarılı bir e-belediye uygulaması için gerekli olan bilgisayarların teknoloji düzeylerinin genel olarak yeterli düzeyde olmadığı; belediyelerin büyük bir çoğunluğunun bilgisayar konusunda eğitilmiş elemandan yoksun olduğu; Konya'daki 198 belediyeden sadece 5 tanesinin (%2,5'i) bilgisayar ve internet kullanımı konusunda personeline yönelik hizmet içi eğitim kursları verdikleri; belediyelerin sadece 33 tanesinin (%17,5'inin) resmi web sayfası bulunduğu tespit edilmiştir. Araştırma kapsamındaki belediyelerin web sayfaları ve e-belediye uygulamaları Türkiye genelinde olduğu gibi tanıtıcı birer broşür ya da halkla ilişkiler ağırlıklı bir görünüm sergilediği ifade edilmiştir.

TARHAN (2007) tarafından yapılan çalışmada Konya İli merkez ilçeleri olan Selçuklu, Meram ve Karatay belediyelerin web sayfaları "*erişebilirlik*", "*genel görünüm*" ve "*kullanım kolaylığı*" gibi biçimsel özellikler (23 farklı kıstasta) ile hizmet sundukları hedef kitlenin talep ve beklentilerini tanımaya ve yapılan çalışmalar konusundaki tanıtımlarda web sayfasından nasıl yararlandıkları (20 soruyla) incelenmiştir. Çalışma (2007:93) sonucunda; belediye web sitelerinin tanıma ve tanıtma faaliyetleri açısından tam olarak yararlanılamamasına rağmen, bazı küçük farklılıklarla birlikte tanıma ve tanıtma faaliyetleri noktasında her üç belediye de veriler elde etme ve yapılan çalışmalar hakkında halkı bilgilendirme yönünde gayret gösterdiği saptanmıştır.

KARAKURT TOSUN (2008) tarafından yapılan çalışmada Bursa Büyükşehir Belediyesi içerisinde bulunan üç merkez ilçe belediyesinin e-belediye alanına

gerçekleştirdikleri çalışmalar ele alınmıştır. Belediyelerin ana ve alt sayfaları erişebilirlik, güncellik, hızlı erişim, rahat kullanım, içerik ve etkileşim kriterleri açısından ayrı ayrı analiz edilerek, birbiriyle karşılaştırılmıştır. Nilüfer ve Osmangazi Belediyelerinin e-belediye uygulamalarının tam olarak yapıldığı tespit edilmiştir. Hatta her iki belediyenin birer yıl arayla bu konuda ödül aldığı belirtilmektedir. Yıldırım Belediyesi'nin ise, etkili e-belediye uygulamalarına sahip olmakla birlikte, diğer iki belediyeye nispeten uygulamalarının daha yetersiz olduğu tespit edilmiştir.

DOĞU (2008) tarafından yapılan tez çalışmasında İstanbul'un Anadolu yakasındaki önemli İlçelerinden Kadıköy ile Rumeli yakasındaki Beyoğlu İlçelerinin belediye web sayfaları biçimsel özelliklerine göre "*kullanım kolaylığı*" (9 kıstas), "*web sitesinin güncelliği*" (2 kıstas), "*bilgilendirici olmaları*" (5 kıstas), "*eğlenceli ve ilginç olmaları*" (11 kıstas) ve "*görsel çekiciliği*" (4 kıstas) boyutu toplam 31 kıstas (soru-veri) yardımıyla değerlendirilmiştir. Ayrıca ilgili belediyelerin web sayfaları tanıma ve tanıtma fonksiyonları açısından da muhtelif kıstaslar esas alınarak karşılaştırmalı olarak içerik analizine tabi tutulmuştur. Çalışma sonucunda incelenen ilçe belediyelerine ait web sayfalarının, Türkiye genelinde olduğu gibi tanıtıcı birer broşür şeklinde oluşturulduğu, bu halleriyle halkla ilişkiler ağırlıklı bir görünüm sergilemedikleri belirtilmiştir. çalışma neticesinde her iki yerel belediyenin kurumsal web sitelerinde başarılı bir web site içeriği ve tasarımı standardına uydukları, e-belediye uygulamalarını içeriğinde barındıran iletişim ve halkla ilişkiler aracı olarak katılım, tanıtım, tanıma ve etkileşim sağladıkları sonucuna ulaşılmıştır. Ancak incelenen sitelerin yabancı dil seçeneğinin olmaması ve güncelleme sıklıklarının her gün seviyesine çıkmamış olması kullanım kolaylığı, güncellik boyutlarındaki önemli eksiklikler olarak görülmektedir. Tüm bunlara rağmen genel olarak her iki belediye de nüfuslarının büyüklüğü ve iş

merkezi olmalarından kaynaklanan kapasiteleri nedeniyle eğitim, sağlık, ulaşım gibi alanlarda da çalışmalarını web site ile bağlantısı kurularak e-belediye uygulamaları ile modern ilçe görünümü verilerek başarılı bir halkla ilişkiler çalışması örneği sergilediği ifade edilmiştir. Belediyeler, web sayfalarını hizmeti şeffaflaştırma, iş yükünü azaltma, vatandaşa güven verme, halkı memnun etme, bürokrasiyi azaltmak ve verimli, hızlı hizmet verme amaçlarını sağlamak için de kullandıkları tespit edilmiştir.

TANYILDIZI ve KARATEPE (2011) tarafından yapılan çalışmada belediyelerin halkla ilişkiler faaliyetleri ve web sayfası kullanımını hakkında genel bilgiler verildikten sonra nüfus sayısı/yoğunluğu ve yönetim sistemindeki büyük benzerlikler dolayısıyla bir Avrupa Birliği üyesi olan Fransa'nın Lyon kenti ile Türkiye'den Gaziantep kentinin belediye web sayfaları biçimsel, tanıma ve tanıtma yönünden halkla ilişkiler çalışmaları 52 farklı kıstasa (veriye, soruya) göre, karşılaştırmalı olarak, içerik analizi yöntemiyle incelenmiştir. Çalışma sonucunda her iki belediyenin de web siteleri biçimsel açıdan yeterli olmakla birlikte, bir birinden çok farklı olmadığı görülmüştür. Tanıma ve tanıtma konusundaki web hizmetleri ise genel olarak yeterli görülmeyle birlikte, web sitelerinin halkla ilişkiler açısından bazı olumsuzlukları olduğu belirtilmiştir. Özellikle vatandaş ve belediye arasındaki etkileşimi güçlendirmeye yönelik Gaziantep Belediyesi tarafından hazırlanan "Kentim İçin Projem" başlıklı internet ortamında sunulan proje vatandaş ve belediye arasındaki iletişim bağını güçlendirecek olumlu nitelikte tanımaya yönelik bir halkla ilişkiler çalışması olarak görülmektedir. Belediyelerin web sitelerinin tanıtıma yönelik halkla ilişkiler faaliyetlerine bakıldığında ise Lyon Belediyesi web sitesindeki bilgilerin bürokratik bilgilerden ziyade, vatandaşa kolaylık sağlayacak, kendilerine gerekli olabilecek bilgileri temin edebilecekleri bir web sitesi olarak düzenlendiği ifade edilmiştir. Gaziantep Belediyesi web sitesinde de buna yönelik

bilgiler olmakla birlikte, bu bilgilendirmede özellikle hizmetler ve bütçe konusunda daha çok mevzuata bağlı kalındığı görülmüştür. Lyon Belediyesi web sitesinin belediye hizmetlerinin şekli ve yapılan harcamaların ne doğrultuda olduğu konusunda Gaziantep Belediyesi web sitesine oranla daha açıklayıcı ve ulaşması kolay verilere sahip olduğu belirtilmiştir.

YAĞMURLU (2011) tarafından yapılan çalışmada Ankara İli sınırları içerisindeki 16 adet ilçe belediyesine ait web sitesi "tanıma" ve "tanıtma" amaçlı halkla ilişkiler faaliyetleri olarak iki kategoride içerik analizi yöntemiyle incelenmiştir. Tanıtıma yönelik faaliyetler 12 adet kıstas (başlık/veri/bilgi), tanımaya yönelik faaliyetler de 7 adet kıstas (başlık/veri/bilgi) ile değerlendirilmiştir. Tanıtma faaliyetlerine esas olarak başkana ait bilgiler, belediye yönetimi ve kurumsal haberler belediyelerin en çok paylaştıkları bilgiler olarak ortaya çıkmıştır. Çankaya Belediyesi tüm uygulamaları kullanması sebebiyle, bilgilendirme (tanıtma) açısından en başarılı halkla ilişkiler çalışmasını gerçekleştirdiği belirtilmektedir. Tanıtma uygulamalarında katılım düzeyi tanıtma uygulamalarına göre çok düşük kalmıştır. Tanımaya yönelik bilgiler/uygulamalar Kazan ve Elmadağ İlçeleri web sayfalarında en yüksek skora sahip olmuştur. Ancak belediyelerin bu konudaki düzeyi oldukça eksiktir.

ŞENYURT (2016) tarafından yapılan çalışmada Konya İl merkezinde bulunan Meram, Selçuklu ve Karatay İlçe Belediyeleri'nin kurumsal web siteleri, kurumsal mobil uygulamaları ve sosyal medya hesapları halkla ilişkiler uygulamaları ve modelleri çerçevesinde biçim ve içerik açısından analiz edilmiştir. Belediyelerin kurumsal web sayfalarından daha çok yaptığı veya yapacak olduğu çalışmalar ve hizmetlerle ilgili tanıtma çabalarını içerdiği, tanıma çalışmalarından ise yeterli düzeyde yararlanılmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Bunun yanında hem tanıma hem de tanıtma faaliyetlerini bir arada içeren uygulamalarda ise eksiklikler bulunduğu belirlenmiştir. Kurumsal mobil

uygulamalara bakıldığında ise Karatay Belediyesi'nin kurumsal bir mobil uygulamadan yararlanmadığı, yararlanan belediyelerin ise uygulamalarının hem tanıma hem de tanıtma faaliyetleri açısından yetersiz olduğu, tanıtma çalışmalarındaki eksikliklerin tanıma çalışmalarına oranla daha fazla olduğu bu açıdan her iki belediyenin mobil uygulamasının halkla ilişkilerin tanıma ve tanıtma faaliyetleri açısından yeterli düzeyde değerlendirilemeyeceği tespit edilmiştir. Belediyelerin sosyal medya hesaplarından daha çok kamuyu bilgilendirme modeli çerçevesinde tek yönlü mesajlardan yararlandığı, etkileşimli yanıtlardan ise iki yönlü simetrik model çerçevesinde çok sınırlı düzeyde yararlandığı belirlenmiştir. Bu sonuçlardan hareketle belediyelerin online halkla ilişkiler uygulamalarından daha etkin, verimli ve iki yönlü olarak yararlanması için Konya Merkez İlçe Belediyeleri'ne çalışma sonunda bir takım öneriler sunulmuştur.

MECEK (2017) tarafından yapılan çalışmanın konusu; belediyelerin web sitelerinin etkinliği ve bu kapsamda gerçekleştirdikleri e-devlet/e-belediye uygulamalarıdır. Bu bağlamda çalışmanın kapsamı olarak, Türkiye'de nüfus açısından büyükşehir olmaya en yakın il olan ve Türkiye'nin en büyük kentlerinin ortasında yer alan Afyonkarahisar İli'ne bağlı ilçe belediye başkanlıkları seçilmiştir. Çalışmanın gerçekleştirilmesinde karşılaştırmalı işlevsellik analizi yöntemi kullanılmıştır. Çalışmanın temel kriterleri olarak; belediyelerin temel halkla ilişkiler fonksiyonları olan "*tanıma*" ve "*tanıtma*" fonksiyonları olarak iki grup öngörülmüştür. Birinci grup 4 farklı alt grup (tablo) olarak, 30 farklı kritere göre 17 ilçe belediyesi için ayrı ayrı değerlendirilmiştir. İkinci grupta ise; 12 farklı alt grup (tablo) içerisinde toplam 129 adet kriter bulunmaktadır. Çalışmada toplamda 159 kriter (kıstas, soru) yer almaktadır. Yapılan değerlendirmeler sonucunda Afyonkarahisar ilçe belediyelerinin web sitelerindeki verilerin

tanıtma ve tanıtma fonksiyonları açısından "*orta*" ve "*düşük düzeyde*" bir durumda olduğu tespit edilmiştir. Belediyelerin doğrudan hizmet sundukları nüfus açısından en kalabalık nüfusa sahip Sandıklı ve Bolvadin Belediyelerinin her ne kadar skorları diğer ilçelere oranla daha fazla olsa da orta düzeyi geçemedikleri görülmektedir. Her ne kadar toplam ilçe nüfusları fazla olsa da belediye nüfusları çok daha az olan Çay ve Şuhut Belediyelerinin daha yüksek skor elde ettiği tespit edilmiştir. Bolvadin'e daha yakın nüfuslu Emirdağ ve Dinar'ın ise çok daha düşük skor elde ettiği görülmektedir.

### 3.3. Uluslararası, Türkiye Geneli ya da Bölgesel Düzeyde Belediye Web Sitelerinin Karşılaştırmalı Analiz Edilmesi ile İlgili Olarak Yapılan Çalışmaların Literatür İncelemesi

YILDIZ (1999) tarafından yapılan çalışmada toplamda 29 adet il ve ilçe belediyesi nüfus, web yöneticisi e-postası, belediye başkanının e-postası, iletişim bilgileri ve mali bilgi verilerinin olup olmaması açısından karşılaştırmalı olarak incelenmiştir. Belediyelerin başta iletişim bilgileri olmak üzere birçok verilerini web sitelerine koymadıkları tespit edilmiştir.

YILDIRIM ve ÖNER (2004) tarafından yapılan çalışma esas olarak e-devlet ve e-belediyeciliğin kavramsal incelemesi, doğuşu, gelişimi, etkileri gibi unsurları ele almaktadır. Ancık makalenin ikinci yarısında Türkiye'den Ankara, İstanbul, İzmir, Antalya ve Yalova belediyeleri web siteleri ile Amerika, İngiltere, Yeni Zelanda, Kanada, Finlandiya, Hollanda, İrlanda, İspanya, Avustralya ve Brezilya'daki genel internet kullanımı, e-devlet ve e-belediyecilik hizmetleri hakkında genel bilgiler verilmiştir. Çalışmada Türkiye'de pek çok belediye internet teknolojilerini kullanmakta ve oluşturdukları web sayfaları aracılığı ile yerel halkla iletişim kurmakta, dahası kullanıcıları bilgilendirme ve dolaylıda olsa e-öğrenim olanağını sağlamakta olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Ancak çalışmanın yapıldığı yıla göre internet ağı alt yapısı ve

yaygınlığı ile interaktif e-belediye hizmetlerinin henüz ABD gibi ülkelerin çok daha gerisinde olduğu belirtilmektedir.

PARLAK ve SOBACI tarafından yapılan çalışmada 16 büyükşehir belediyesinin "bilgi verme hizmetleri" (kurumsal ve işlevsel bilgiler, hizmet alanlarına ilişkin bilgi, meclis karar ve kayıtlarına ulaşma, yasal düzenlemeleri elde etme); "iletişim hizmetleri" (e-iletişim, bilgi edinme, yerel gündem 21); "online hizmetler" (lisans ve karar verme, fatura ödeme, vergi ödeme, ihale, bilet satış ve rezervasyon, kamuoyu yoklaması, anket) üç ana başlık ve toplamda ondört farklı kıstasla karşılaştırılarak işlevsellik skorları hesaplanmıştır.

AKTEL (2009) tarafından yapılan çalışmada il belediyelerine ait web sitelerinin işlevselliğini ve belediyelerin e-devlet (e-belediye) uygulamalarının düzeyini ölçmek amacıyla, içerik analizi yöntemi kullanılarak 75 İl belediye web sitesi, 15 ana ölçüte ve bunlara bağlı alt ölçütlere dayalı olarak incelenmiş ve yeterlilikleri tespit edilmiştir. Çalışma ile belediye web sitelerine google arama motorundan açık ve kolay bir şekilde erişim sağlanıp sağlanmadığı; sitelerin güncelleme sıklıkları; sitelerin çekiciliği (13 farklı ölçüt esas alınarak); web sitelerin kullanıcıları (ziyaretçileri) yönlendirebilme işlevi (5 farklı ölçüte göre); İl'de yaşayanlara yönelik hizmetler (16 alt ölçüte göre); şeffaflık (3 alt ölçüte göre); belediyelerin web sitesi üzerinden turistlere yönelik sunduğu hizmetler ve İl'in promosyonu (22 alt ölçüte göre); plan ve projeler (9 alt ölçüte göre); yönetici bilgileri (7 alt ölçüte göre); belediye - yerel girişimcilik - sivil toplum bağı (7 alt ölçüte göre); Belediyeden vatandaşa eşanlı iletişimin olmadığı pasif M2C akış sistemi (7 alt ölçüte göre); vatandaşın belediyeye eşanlı iletişimin olmadığı pasif C2M akış sistemi (altı alt ölçüte göre); belediyeden vatandaşa eşanlı iletişimin olduğu gerçek zamanlı M2C akış sistemi (5 alt ölçüte göre); vatandaşın belediyeye eşanlı iletişimin olduğu gerçek zamanlı C2M akış sistemi (üç alt ölçüte göre); belediye

hizmetleri (22 farklı kategoride) değerlendirilmiştir. Çalışma sonucunda belediyelerin web sitelerinin işlevsellik açısından istenilen düzeyde olmadığı tespit edilmiştir. Genel olarak web sitelerinin güncellenme sıklığı; çekicilik; kullanıcıyı yönlendirebilme; İl'de yaşayanlara yönelik sunulan hizmetler; belediye web sitelerinden vatandaşa doğru kurulan pasif ilişki ve sitelerin şeffaflığı açısından yeterli olduğu görülmüştür. Web sayfalarının google arama motoru üzerinden erişimi ile yönetici bilgileri ölçütleri açısından oldukça yeterli olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca turistlere yönelik hizmetler ve İl'in promosyonu; plan ve projeler; belediye - yerel girişimcilik - sivil toplum bağı ve belediye hizmetlerinin web sayfalarındaki dağılımı ölçütleri açısından yetersiz olduğu görülmüştür. Yine vatandaşın belediyeye eşanlı iletişimin olmadığı pasif ilişki; belediyeden vatandaşa doğru kurulan gerçek zamanlı ilişki ve vatandaşın belediye doğru kurulan gerçek zamanlı ilişki açısından ise web sayfalarının oldukça yetersiz olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

CANDEMİR ve SAVAŞCI KAZANÇOĞLU (2009) tarafından yapılan çalışmada Kıyı Ege İlçe Belediyeler Birliği üye belediyeleri arasından seçilen 22 adet belediyenin web siteleri incelenerek, ilgili web sayfaları tasarım (*siteye erişebilirlik, genel görünüş, kullanım kolaylığı*) ve içerik (*genel bilgiler, belediyeyi tanıma, yöre hakkında bilgi, online işlemler, web sitesi bağlantıları, halka verilecek eğitimler/kurslar*) açısından 68 adet soru (kıstas) yardımıyla karşılaştırmalı olarak değerlendirilmiştir. Belediyelerin web sitelerinin kaliteleri incelendiğinde renk, animasyon vb. kullanılarak görselliğin ön planda tutulduğu, ancak içerik açısından yeterli düzeyde hizmet sunmadığı tespit edilmiştir. Ayrıca belediyeler ile kullanıcılar arasında iki yönlü iletişimin tam olarak sağlanmadığı belirlenmiştir. Seçilen üye belediyelerin halihazırda kullanmakta oldukları e-devlet/e-belediyecilik uygulamalarının yoğun olarak vatandaşla iletişim kurma (şikayet/talep) amacı içerdiği görülmektedir. Belediyelerin

çok azının (sadece 7 tanesi) web sitesi üzerinden işlem yaptığı ve vatandaşa interaktif hizmet sunduğu ortaya konulmuştur.

ALODALI, USTA ve GÜNEŞ (2010) tarafından yapılan çalışmada 65 il belediyesinin e-belediye uygulamaları "bilgi ve belge verme hizmetleri", "iletişim hizmetleri" ve "online işlem hizmetleri" olarak 3 ana kriter ve 13 alt kriter belirlenerek il belediyelerinin kurumsal web sayfası üzerinden 2009 yılı baz alınarak değerlendirilmede bulunulmuştur. 2009 yılı itibarıyla 16 büyükşehir belediyesi dışında kalan 65 il belediyesinden, 7'sinin web sayfasına ulaşılabilmiş 58 belediyenin web sayfası aktif olduğu tespit edilmiştir. 2009 yılı itibarıyla, incelenen il belediyeleri içerisinde e-belediyecilik hizmetlerinin sunulması çerçevesinde, toplam 13 alt kriterde ortalama 5 alt kriter yerine getirilmektedir.

E-Belediyecilik hizmetlerinin yerine getirilmesinde en etkin çalışan belediye 13 website hizmetinden 12'sini sağlayan Uşak'tır. Bingöl ve Şırnak il belediyelerinin ise web sayfalarında yalnızca kurumsal tanıtım hizmeti verilmekte ve en az etkin çalışan belediyeler olarak sıralanmaktadır.

ÖZÜPEK (2010) tarafından yapılan çalışmada 2012 yılı yasa değişikliği öncesinde mevcut olan 16 büyükşehir belediyesine ait web sayfaları üzerinde "*belediyelerde tanıtım araç ve yöntemleri*" başlığı altında 7 (yedi) kıstasa (veriye/bilgiye) ve "*belediyelerde tanıtım faaliyetleri*" başlığı altında 12 kıstasa (veriye/bilgiye) göre etkinlik analizi yapılmıştır. Çalışma sonucunda belediye web sitelerinin bazı eksikliklerine rağmen daha çok yapılan hizmetler ve çalışmaları tanıtıcı bilgilere yer verdiği tespit edilmiştir. Tanıtım faaliyetlerinde ise web sayfaları pek etkin kullanılmamaktadır. Örneğin bu kapsamda en önemli yöntemlerden biri olan anketler, çoğu büyükşehir belediyesinin sitesinde yer almamaktadır. Ayrıca bazı büyükşehir belediyelerinin web sitelerinin belediyeyi tanıtmaktan çok belediye başkanını tanıtmayı amaçladığı ifade edilmektedir. Az

da olsan bazı belediye web sitelerinin ise sadece web sitesine sahip olmak amacıyla hazırlandığı, çok da işlevsel olmadığı tespit edilmiştir. Yine bazı web sitelerinin sayfalarının açılmasında sorun yaşandığı olduğu, bazı bölümlerinin hiç açılmadığı ya da çok geç açıldığı belirtilmektedir.

GENCO (2010) tarafından yapılan tez çalışmasında İstanbul Büyükşehir Belediyesi, Denizli Belediyesi, Gaziantep Büyükşehir Belediyesi, Kayseri Büyükşehir Belediyesi ve Antakya Belediyesi web sayfaları incelenerek, e-belediye uygulamaları analiz edilmiştir. Özellikle Antakya Belediyesi ayrı bir bölüm olarak ve çok daha detaylı olarak değerlendirilmiştir. Çalışmada sonucunda Antakya Belediyesinin e-belediyecilik uygulamalarında henüz yolun başında olduğu, başta İstanbul olmak üzere incelenen diğer belediyelerden daha geride olduğu, belediyenin kalifiye personel eksikliği nedeniyle gelişme düzeyinin istenilen hızda gerçekleşmediği, Antakya Belediyesi'nin orta ölçekte bir belediye olması ve dolayısıyla gerek insan kaynakları noktasında ki yetersizlik, gerekse maddi imkanlarının sınırlı oluşu dikkate alındığında e-belediye dönüşümünü gerçekleştirme hususunda ortalamaların çok üzerinde bir ilerleme kaydettiği ifade edilmiştir.

KABAKUŞ (2010) tarafından yapılan tez çalışmasında 2010 yılı itibarıyla mevcut olan 2949 belediyenin web sitesi ve e-belediyecilik uygulamaları araştırılmıştır. Çalışma esnasında sadece 1808 tanesinin kurumsal (resmi) web sayfası ve e-belediyecilik uygulamalarının olduğu, 853 belediyenin web sitesinin olmadığı, 56 tanesine erişilemediği, 69 adedinin yapım aşamasında olduğu ve 25 adet belediye web sayfasının periyodik olarak güncellendiği tespit edilmiştir. Belediye web sayfaları 26 farklı kıstas (unsur) açısından ayrı ayrı değerlendirilerek sonuçları analiz edilmiştir. Yapılan çalışma neticesinde belde ve ilçe belediyelerinin resmi web siteleri yapılarındaki eksiklikler göze çarpmıştır. Özellikle bazı belediye alan adlarının belirli bir sistematige göre



olmadığı, hatta kurumsal (resmi) nitelikte olmadığı, güncelleme oranlarının çok düşük olduğu, erişim sıkıntılarının var olduğu gözlemlenmiştir. İncelenen kıstasların gerçekleştirilme oranının genel olarak çok düşük düzeyde oldukları tespit edilmiştir. Örneğin 1808 resmi web site içerisinde üye girişi ortalamasının %19,1 gibi bir oranda olduğu görülmüştür.

SOBACI ve ALTINOK (2011) tarafından yapılan çalışmada mevcut 16 adet büyükşehir belediyesinin web sayfaları "*bilgi verme hizmetleri*" (23 kıstas), "*etkileşim hizmetleri*" (5 kıstas) ve "*çevrimiçi online katılım hizmetleri*" (8 kıstas) ana başlıkları altında toplamda 36 kıstas (soru-veri) esas alınarak içerik analizine tabi tutulmuştur. Çalışma sonunda elde edilen bulgulara göre e-katılım açısından en başarılı web sitesi ve uygulamaları İstanbul Büyükşehir Belediyesi tarafından gerçekleştirildiği tespit edilmiştir. İstanbul'un başarı oranı (%50) iken, diğer belediyelerin başarı oranları %50'den de aşağı seviyelerde olmuştur. Bu durum web sayfalarının ve uygulamalarının geliştirilmesi konusundaki eksikliği önemli ölçüde ortaya koymuştur. Netice itibariyle yazarlar tarafından Türkiye'de büyükşehir belediyelerinin web sitelerinin e-katılım uygulamaları açısından zengin bir içeriğe sahip olmadığı tespit edilmiştir. Web sayfalarının genel olarak bir tanıtım broşürü fonksiyonunda olduğu değerlendirilmiştir. Yazarlar belediyelerin bazı interaktif e-belediyeçilik uygulamalarının var olmasına rağmen, bu konuda yönetenler ve yönetilenlerde mevcut olan olumsuz zihniyetten kaynaklı olarak web sayfalarının ve interaktif uygulamalarının e-katılım yönünden oldukça düşük seviyede olduğu vurgulanmıştır.

ALODALI, TUNCER, USTA ve HALİS (2012) tarafından yapılan çalışmada, 2012 yılı itibariyle Akdeniz Bölgesi'nde 6 il belediyesinin (büyükşehir belediyeleri incelemeye tabi tutulmamıştır) e-belediye uygulamaları "*bilgi ve belge verme hizmetleri*", "*iletişim hizmetleri*" ve "*online işlem hizmetleri*" olarak 3 ana kriter ve 14

alt kriter belirlenerek il belediyelerinin kurumsal web sayfası üzerinden değerlendirmede bulunulmuştur. 2012 yılı itibariyle 6 ilde e-belediyeçilik hizmetlerinin sunulması çerçevesinde, toplam 14 alt kriterde ortalama 9 alt kriter yerine getirilmektedir. E-Belediyeçilik hizmetlerinin yerine getirilmesinde en etkin çalışan belediye 14 alt kriterin 13'ünü yerine getiren Isparta Belediyesi olmuştur. Sunmuş oldukları e-belediyeçilik hizmetlerinin sayısı en az olan iller ise Kilis Belediyesi (toplam 7 kriter uygulanmakta) ve Osmaniye Belediyesi olmuştur (toplam 6 kriter uygulanmaktadır).

NEGİZ ve SARAÇBAŞI (2012) tarafından yapılan çalışmada Antalya, Isparta, Muğla ve Burdur İl'lerinde mevcut olan ve Akdeniz Belediyeler Birliği'ne üye olan toplam 67 belediye web sayfası incelenerek; "*kamu bilgilerine erişim ve saydamlık*", "*çalışmada Akdeniz bölgesinde yer alan ve büyükşehir olmayan Burdur, Hatay, Isparta, Kahramanmaraş, Kilis ve Osmaniye il belediyelerinin web sayfası incelenerek; Bilgi - belge verme hizmetleri, iletişim hizmetleri ile online işlem hizmetleri ana başlıkları altında 14 temel verinin (bilginin/hizmetin) varlığı/yokluğu karşılaştırılmıştır. Çalışma sonunda ortalama 9 kriterin belediyelerce web siteleri üzerinden sağlandığı ve iletişim hizmetlerinin etkinliğinin her geçen gün daha çok arttığı tespit edilmiştir. Ayrıca e-hizmetlerin 2010 yılına göre hızla arttığı ifade edilmiştir. Isparta il belediye başkanlığının 13/14 etkinlik düzeyi ilk sırada yer alırken,; Osmaniye ve Kilis il belediyelerinin diğerlerine göre etkinlik düzeylerinin daha az olduğu görülmüştür.*

SERENLİ (2013) tarafından yapılan çalışmada yazar; Parlak ve Sobacı (2008) tarafından yapılan çalışmaya ait kıstaslara "*engelli erişimi*" ve "*evrak takip*" kıstaslarını da ekleyerek 30 büyükşehir belediyesine ait web sayfasını incelemiştir. 16 alt kıstas (soru/veri türü) üzerinden yapılan değerlendirme sonucunda web siteleri arasında işlevsellik düzeyi en yüksek İstanbul (%75), en düşük ise Van (%12,5) olduğu; 2012 yasa değişikliği

sonrası kurulan büyükşehir belediyelerinin web sayfalarının eski büyükşehir belediyelerine göre genel olarak daha işlevsel olduğu yani e-hizmet anlayışını daha çok benimsediği; belediye web sayfalarının işlevsellik düzeylerinin genel olarak olması gerekenden çok daha düşük olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca belediye web sitelerinin tasarım, içerik ve erişim yönünden çok kullanışlı olmadığı ve bu web sitelerinin henüz hizmet odaklı hale getirilemediği belirtilmiştir.

ÇOBANOĞULLARI (2013a) tarafından yapılan çalışmada Ege Bölgesinde yer alan İzmir, Manisa, Muğla, Denizli ve Aydın il merkezleri ile bu illere bağlı 16 belediyenin web sitelerini incelenerek, e-belediye uygulamalarının varlığı ile birlikte hangi tür hizmetlerin verildiği karşılaştırmalı olarak içerik analizi yöntemiyle değerlendirilmiştir. Bu kapsamda tespit edilen 25 adet e-belediye hizmetleri kistas (soru, veri, vs.) olarak esas alınmıştır. Araştırmada yer alan belediyelerin tamamının web sitesi bulunmaktadır. Araştırma sonuçlarına bakıldığında toplamda 15 ilçe belediyesinin 12 adedinde e-belediye hizmetlerinin sunulduğu görülmüştür. Ege bölümünde yer alan belediyeler arasında online e-belediye hizmet sunumu açısından en fazla yeterliliğe sahip olan belediye Denizli Belediyesi olduğu tespit edilmiştir. Çalışmada ayrıca belediyelerin e-belediye güvenlik kriterleri de online işlem yaparken ve üyelik işlemleri esnasında gözlemlenen 8 kriterle değerlendirilmiştir. Yapılan değerlendirmede İl belediyelerinin ilçe belediyelerine göre, e-belediye hizmetlerinde güvenliğe daha çok önem verdiği tespit edilmiştir. Ancak Ege Bölgesinde yer alan il ve ilçe belediyelerinde e-belediye güvenlik önlemlerinin yeterince alınmadığı da belirlenmiştir. Güvenlik kriteri açısından, yeterlilik katsayısı en fazla olan belediyenin Söke Belediyesi olduğu tespit edilmiştir. Denizli Belediyesi İl düzeyinde en başarılı e-belediye uygulayıcı belediye olduğu görülürken; ilçe belediyeleri kategorisinde en başarılı e-belediye uygulayıcısının

Fethiye Belediyesi olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bölge içerisindeki en yetersiz e-belediye hizmetini sunan belediyeler ise, Akhisar Belediyesi, Tavas Belediyesi ve Acıpayam Belediyesi'dir.

YAMAN vd. (2013) tarafından yapılan çalışmada 2010 yılı adrese dayalı nüfus kayıt sistemine (ADNKS) göre bölgede mevcut olan 7 il belediyesi ve bu il'e bağlı en kalabalık üçer ilçe belediye web sayfası incelenmiştir. Toplam 28 belediye web sayfasında yer alan e-belediye hizmetleri 10 ana başlık altında karşılaştırılmıştır. Çalışma sonunda bölge nüfusunun %54'ünün e-belediye hizmetlerinden yoksun olduğu tespit edilmiştir. Çalışmada e-belediye hizmetlerinde Kastamonu belediyesinin işlevsellik oranının en yüksek olduğu ortaya çıkmıştır.

KABAKUŞ (2014) tarafından yapılan çalışmada Türkiye'de mevcut olan 30 adet büyükşehir belediyesine bağlı 519 adet ilçe belediyelerinin kurumsal web siteleri incelenerek, ilgili belediyeler; web sitesine sahip olma ve e-belediye uygulamaları (çevrim içi işlem yapabilme ve çevrim içi tahsilat imkanları) dikkate alınarak büyükşehir statüsündeki illerin etkinliği araştırılmıştır. Yapılan çalışma neticesinde sadece İstanbul ve Kocaeli İl'leri içerisinde bulunan ilçeler e-devlet uygulamalarında diğer illerdeki ilçelere göre etkin çıkmıştır. Diğer illerde ya ilçe belediyelerindeki yönetsel faaliyetlerden kaynaklı (Bursa ve Trabzon) bir etkinsizlik ya da dezavantajlı koşullardan kaynaklı (Adana ve Malatya) veyahut her iki durumdan kaynaklı (kalan diğer iller) etkinsizlikler söz konusu olduğu tespit edilmiştir.

ŞAT (2016) tarafından yapılan çalışmada Türkiye'de yer alan 30 büyükşehir belediyesinin web siteleri "*Güvenlik ve Kullanıcı Mahremiyeti*"; "*Kullanılabilirlik ve Erişilebilirlik*"; "*İçerik*", "*Hizmet Sunumu*" ve "*Katılım*" ana başlığı altında, toplam 106 kistas (soru, veri) esas alınarak değerlendirilmiştir. Çalışma sonucunda Türkiye'de e-hizmetler konusunda en zayıf yönün "etkileşimli hizmetler" olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca belediye web

sayfalarında bulundurmaları zorunlu olan "*Stratejik Plan*", "*Performans Programı*", "*Faaliyet Raporu*", "*Mali Durum ve Beklentiler Raporu*", "*Kamu Hizmetleri Envanteri*", "*Denetim Sonuçları*", "*Yapılan Yardımlar*" ve "*Bilgi Edinme Hakkı*" gibi unsurların genellikle yer almadığı belirtilmiştir. Çalışma içerisinde belediyelerin en çok sundukları (sahip oldukları) hizmetler/web özellikleri ve hiç sunulmayan (sahip olunamayan) web hizmetleri de kategoriler halinde ayrı ayrı belirtilmiştir. Çalışma sonunda belediyelerin e-belediyeçiliği sadece bir tahsilat sistemi olarak gördükleri belirtilmiştir. belediyelerimizin çevrimiçi katılımı sağlamakta zorlandıkları görülmüştür.

ÖZTEMEL (2016) tarafından yapılan çalışmada Türkiye'de bulunan 30 adet büyükşehir belediyesinin web sayfaları ve e-belediye uygulamalarının değerlendirildiği bu çalışmada "*Büyükşehir Belediyelerinin web sayfalarının halkla ilişkiler faaliyeti olarak tanıtım odaklı hazırlanıp hazırlanmadığı*", "*Büyükşehir Belediyelerinin web sayfalarının kullanım kolaylığı odaklı hazırlanıp hazırlanmadığı*", "*Büyükşehir Belediyelerinin web sayfalarının bilgilendirici olup olmadığı*", "*Büyükşehir Belediyelerinin web sayfalarının görsel çekiciliğe sahip olup olmadığı*" ve "*Büyükşehir Belediyelerinin web sayfalarının yeterli düzeyde güncellenip güncellenmediği*" sorularına yanıt aranmıştır. Bu bağlamda 30 Büyükşehir Belediyesi web sayfası hazırlanan veri formu içerisindeki 40 adet ana kıstas (soru-veri) üzerinden içerik çözümlenmesi yöntemi ile incelenmiştir. Çalışma sonunda her il belediyesinin web sayfası ve e-belediye uygulamalarıyla ilgili eksiklikleri ayrı ayrı belirtilmiştir. Türkiye'de bu alanda ciddi adımlar atılmış olmakla birlikte belediyelerin muhtelif eksikliklerinin olduğu tespit edilmiştir.

Yerel Yönetimlerin web sayfaları ve e-belediyeçilik hizmetleriyle ilgili çalışmaların yanı sıra üst düzey bürokratların, yerel idarecilerin, belediye meclis üyelerinin, kent halkının, sivil

toplum kuruluşlarının, öğrencilerin, kamu personelinin ve diğer toplumsal grupların e-devlet ve e-belediyeçilik konusundaki bilgi, tutum ve beklentilerine yönelik birçok alan araştırması yapılmıştır. Ancak ilgili çalışmaların konumuzun içeriği ile doğrudan örtüşmemesi nedeniyle yapılan çalışmalar ve sonuçları hakkında detaylı bilgilere girilmeyecektir. Bununla birlikte belediyelerin genel olarak web sitelerinin analizi dışında bazı e-belediyeçilikle ilgili daha dar kapsamlı çalışmalarda bulunmaktadır. Örneğin Kaya Benschir ve Akay (2006) tarafından, Türkiye'de belediyelerin Coğrafi Bilgi Sistemi (CBS) uygulamaları değerlendirilmiştir. Yine literatürde genel web sitesi incelemelerine yer verildiği için, daha dar kapsamlı çalışmalara da yer verilmemiştir.

#### 4. SONUÇ

Belediye web sayfaları tanıma ve tanıtmaya faaliyetleri (halkla ilişkiler) açısından çok önemlidir. Kesintisiz, hızlı ve etkin bir kamu yönetimi anlayışı çerçevesinde nitelikli hizmet sunumu ve katılımcı, şeffaf, denetlenebilir ve hesap sorulabilir bir belediye yönetimi anlayışını çok daha etkin kılmaktadır. Belediye hizmetlerinin kapsam, zaman, miktar ve niteliklerinin optimal bir şekilde tespit edilebilmesi ve gerçekleştirilen hizmetlerin geri bildirimini daha hızlı/etkin bir şekilde gerçekleştirilerek en doğru değerlendirmenin yapılabilmesine büyük bir katkı sağlamaktadır. Belediye web sayfaları genelde ilgili belediye başkanlığının, özeldede mevcut belediye başkanının hizmet kalitesini belirli ölçülerde ortaya koymaktadır. Daha yalın bir ifadeyle belediye web sayfaları belediyeler ve başkanları açısından bir prestij unsurudur. Web sayfalarının bahsedilen yönleri ve önemi nedeniyle bu alanda yapılan çalışmalar azımsanmayacak düzeydedir. Ancak bir kısmının makale ya da kitap bölümü haline getirilmemesi daha doğrusu elektronik ortama aktarılmaması erişimle ilgili sorunlar yaşanmasına neden olmaktadır. Erişim sağlanan çalışmalar ve

içerikleri ile ulaştıkları sonuçlar çalışmamızda kısaca belirtilmiştir. Bu çalışmaların kapsamının ve sonuçlarının kısaca ele alınmasında yarar sağlanacağı düşünülmektedir.

Yapılan çalışmaların ilki Yıldız (1999) tarafından yapılmış olup; bu konu da halen çalışmalar gerçekleştirilmektedir. Çalışmalar uygulama alanı yani kapsamı açısından ele alındığında en geniş ölçekli olanının Aktel (2009) tarafından 75 il belediyesi üzerinden yapıldığı görülmektedir. Bu konuda en dar kapsamlı olarak yani tek bir belediyeye ait web sayfası analizi açısından birçok çalışma yapılmıştır. Bu konuda özellikle BENGSHİR (2000-2002) tarafından yapılan çalışmalar (8 adet) dikkat çekmektedir. Kapsam açısından dikkate alınan bir diğer boyutta hiç şüphesiz web sayfalarının değerlendirilmesi (analizi) için esas alınan kıstas (özellik, soru, veri, unsur, vs.) sayısıdır. Bu bağlamda en çok kıstasın Mecek (2017) tarafından yapılan çalışmada 159 farklı kıstasın kullanımıyla yapıldığı tespit edilmiştir. Ayrıca Aktel (2009) tarafından yapılan çalışmada da 15 ana bölüm içerisinde mevcut olan 128 farklı alt kıstasın da değerlendirildiği görülmektedir. Bununla birlikte Şat (2016) tarafından yapılan çalışmada da 106 adet farklı alt kıstas (soru) üzerinden değerlendirmeler yapılmıştır. Diğer çalışmalarda esas alınan kıstas sayısı daha düşük olmakla birlikte birçoğu web sayfalarının belirli yönlerini esas almaktadırlar.

Çalışmalarda ağırlıklı olarak yazarların daha önce yapılan çalışmaları da dikkate alarak kendi ölçeklerini oluşturdukları görülmüştür. Ancak daha önce geliştirilen hazır ölçeklerin örnekleme (uygulama alanı) değiştirilerek farklı belediyeler için değerlendirildiği de görülmektedir. Başta ABD ve Avrupa'da yapılan çalışmalar ile Türkiye'de yapılan çalışmaların kıyaslama yapılabilmesi açısından aynı ölçeklerin kullanılması oldukça önemlidir. Ancak yasal zorunluluklar, kurumsal özellikler, kamuoyu beklentileri, teknolojik farklılıklar ve kültürel unsurlar açısından mevcut olan önemli farklılıklar Türkiye açısından daha

sağlıklı bir değerlendirme yapılabilmesi açısından aynı ölçeklerin kullanılmasında bazı eksikleri ortaya koymaktadır. Bu nedenle uluslararası çalışmalarda da kullanılabilecek genel ve çok yönlü bir ölçek oluşturulmasının faydalı olacağı düşünülmektedir.

Çalışmamız belediye web sayfalarının işlevsellik düzeyi ile e-belediyecilik (e-devlet) uygulamalarına erişim durumlarının analizini içeren çalışmaları kapsamaktadır. Ancak belediye web sayfaları ile ilgili çalışmalar bununla sınırlı değildir. Belediye web sayfalarının teknik (erişim hızı, tasarım, güvenlik, görsellik/görünüm, vs.) özelliklerinin incelendiği çalışmalar; belirli meslek ve toplumsal grupların belediye web sayfaları aracılığıyla sunulan hizmetler hakkındaki bilgi ve memnuniyet düzeylerinin ölçülmesi ile ilgili çalışmalar; paydaşların belediye web sayfalarından beklentilerinin ortaya konduğu çalışmalar çalışmamızın kapsamında yer almamaktadır. Çalışmamız ile ilgili bu kıstın, yapılacak başka bir literatür taraması çalışması ile giderilmesinin literatüre katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Yapılan çalışmaların sonuçları genel olarak değerlendirildiğinde web sayfalarının içerik (işlevsellik) açısından istenilen seviyelerin oldukça altında oldukları görülmektedir. Özellikle büyükşehir belediyeleri dışındaki belediyelerin web sayfalarının düzen, erişim ve içerik yönünden düşük düzeyde oldukları tespit edilmiştir. Birçok belediyenin web sitesi içerisinde bulunan kısımların tamamen boş, eksik ya da güncel olmadığı ifade edilmektedir. Ayrıca web sayfalarının tanıma esasından daha çok tanıtma esasına (fonksiyonuna) dayandığı belirtilmiştir. Elektronik belge yönetim sistemi (EBYS) uygulamasının yok denecek kadar az olduğu, e-devlet modülleri ile bağlantıların istenilen düzeyde olmadığı, e-belediye uygulamalarının çok dar kapsamda olduğu ve bazı modüllerin çalışmadığı tespit edilmiştir. Ayrıca e-belediyecilik modülleri ve belediye web sayfaları ara yüzlerinin birbirinden çok farklı olması birçok belediyeyle ilişkili paydaşların kullanım alışkanlıklarının

yerleşmesine olumsuz bir etki oluşturmaktadır. Kanaatimce e-devlet gibi tüm belediyeleri kapsayan ortak modüllerin ve web ara yüzlerinin geliştirilerek birbiriyle uyumlu hale getirilmesi kullanım kolaylığı, erişim hızı, hizmet kalitesi,

güvenlik, şeffaflık, hesap sorulabilirlik, denetim, vd. unsurlar açısından büyük bir yarar elde edilmesini sağlayacaktır. Bu durum belediyeler arasındaki uygulama farklılıklarını da ortadan kaldırarak bir üst standardın oluşmasına neden olacaktır.

## KAYNAKÇA

1. ACILAR, A. (2012). "Küçük Şehir Belediyelerinde Web Sitesi ve E-belediye Kullanımı: Bilecik Belediyesi Örneği", Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 32(1), 125-142.
2. AKDOĞAN, K. (2004). Kent Bilgi Sistemi ve E-Belediyecilik Bağcılar Belediyesi Örneği, Yüksek Lisans Tezi, Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya.
3. AKTAN, C. C. (2003). Etkin Devlet, Çizgi Kitabevi, Konya, 1.baskı. <http://www.canaktan.org/politika/e-devlet/kavram.htm> (erişim: 11.09.2017).
4. AKTEL, M. (2009). "İl Belediye Web Sitelerinin İşlevselliği Üzerine Bir Araştırma", Süleyman Demirel Üniversitesi İİBF Dergisi, 14(2), 223-240.
5. AL, H. ve ALODALI, M. F. B. (2008). "Türkiye'de E-Belediyecilik ve Adapazarı Büyükşehir Belediyesi Örneği", Uluslararası 6. Bilgi Ekonomi ve Yönetimi Kongresi Bildiriler Kitabı, 26-28 Aralık 2008, İstanbul, 1204-1219.
6. ALODALI, M.F.B. - COŞKUN, B. ve YOLCU, T. (2016). "Türkiye'de E-Belediyecilik Uygulamaları: Osmaniye Belediyesi Örneği", International Journal of Academic Value Studies, 2(3), 179-184.
7. ALODALI, M. F. B. - TUNCER, A. - USTA, S. ve HALİS, M. (2012). "Yerel Yönetimlerde E-Belediyecilik Uygulamaları: Akdeniz Bölgesi Örneği", Manas Sosyal Araştırmalar Dergisi, 1(1), 83-95.
8. ALODALI, M.F.B, USTA S. ve GÜNEŞ İ. (2010), Türkiye de Yerel Yönetimlerde E Belediyecilik Uygulamaları ve İl Belediyelerinin Karşılaştırmalı Analizi, Yerel Yönetimler Yerel Siyaset ve Kentsel Politikalar, IV. Kamu Yönetimi Sempozyumu Bildiriler Kitabı, Editör: Bekir PARLAK, Dora Yayınları, Bursa, 2010, ss. 467-478.
9. ANDERSEN, A. (2001), Değişim-Tr: İnternetle Gelişimde Türkiye, Türkiye İş Bankası Kültür Yayınları, İstanbul.
10. ARİFOĞLU, A. (2004). E-Dönüşüm Yol Haritası Dünya Türkiye, Ses Bilişim Yayınları, Ankara.
11. AYDIN, İ. S. (2014). E-Devlet Uygulamalarında Coğrafi Bilgi Sisteminin Yeri: Kocaeli Büyükşehir Belediyesi Örneği, Yüksek Lisans Tezi, Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kocaeli.
12. BALCI, E. (2016). Bilgi Toplumlarda E-Devletleşme Süreci: EGO Cepte Örneği, Yüksek Lisans Tezi, Türk Hava Kurumu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
13. BAŞTAN, S. ve GÖKBUNAR, R. (2004). "Kamu Hizmetlerinin Sunumunda E-Devletle İlgili Yeni Gelişmeler: Tümüleşik E-Devlet Sistemlerine Doğru", Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 19(1), 71-89.
14. BHATNAGAR, S. (2000). E-Governance: E-Government For Empowering Rural Communities,

- <http://worldbank.org/html/pdf/infrastructure/infraforum/presentations/e-government.ppt> (05.03.2002).
15. BİLEN, M. ve ŞANVER, C. (2002). "Genişleyen Devletin Bunalımı ve E-Devlet", ss.101-117, I. Ulusal Bilgi Ekonomi ve Yönetim Kongresi, Hereke (İZMİT), 10-11 Mayıs 2002, C.1.
  16. BİLGİLİ, A. (2015). "Türkiye'de Yerel Yönetimlerde E-Devlet Olgusu: Nilüfer Belediyesi E-Belediyecilik Uygulamaları", s.213-222, 9.Kamu Yönetimi Sempozyumu (KAYSEM) Bildiriler Kitabı, 07-09 Mayıs 2015 (Malatya), TODAİE Yayınları, Ankara.
  17. BİRLEŞMİŞ MİLLETLER (UN) (2010). United Nations E-Government Surveys: 2010 Leveraging E-Government at a Time of Financial and Economic Crisis, United Nations Publisher, New York (USA).
  18. BİRLEŞMİŞ MİLLETLER (UN) (2014). United Nations E-Government Surveys: 2014 E-Government for Sustainable Development, United Nations Publisher, New York (USA).
  19. BİRLEŞMİŞ MİLLETLER (UN) (2016). United Nations E-Government Surveys: 2016 E-Government in Support of Sustainable Development, United Nations Publisher, New York (USA).
  20. BOUDRIGA, N. ve BENABDALLAH, S. (2002). "Laying out the Foundation for a Digital Government Model Case Study", (Ed.) McIVER, W. J. ve ELMAGARMID, A. K.), *Advances in Digital Government: Technology Human Factors and Policy*, Kluwer Academic Publishers, Boston (ABD).
  21. BÜYÜKBALKAN, U. (2009), "E-Devlet", İstanbul Serbest Muhasebeci Mali Müşavirler Odası Web Makale, 1-15.
  22. CALDOW, J. (2003). "Seven E-Government Leadership Milestones", [www.ieq-ibm.com](http://www.ieq-ibm.com) (erişim: 13.09.2017).
  23. CANDEMİR, A. ve SAVAŞCI KAZANÇOĞLU, İ. (2009). "E-Belediye Çerçevesinde Ege Bölgesi Kıyı Belediyelerinin Web Sitelerinin İçerik Analizi Yöntemiyle Değerlendirilmesi", s.196-214, Uluslararası 7. Bilgi Ekonomi ve Yönetim Kongresi Bildiriler Kitabı, 30 Ekim - 1 Kasım 2009, Yalova.
  24. CORDELLA, A. (2007). "E-Government: Towards the E-Bureaucratic Form?", *Journal of Information Technology*, 22(3), 265-274.
  25. ÇAKIR, C. (2015). "E-belediye: Sorunlar ve Çözüm Önerileri", *Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi*, 7(1-2), 1-15.
  26. ÇATI, K. ve IŞKIN, M. (2011). "Halkla İlişkiler Aracı Olarak Web Siteleri: İl Belediyeleri Karşılaştırmalı Analizi", s.297-330, (Ed.) PARLAK, B., *Kamu Yönetiminde Yeni Vizyonlar*, Alfa Akademi Yayınları, Bursa.
  27. ÇAVUŞ, S. (2011). *Yeni İletişim Teknolojilerinden İnternet ve Halkla İlişkilerdeki Yerinin İncelenmesi: Talas Belediyesi Örneği*, Yüksek Lisans Tezi, Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kayseri.
  28. ÇAYHAN, B. E. (2003). "E-Avrupa: Avrupa Birliği'nde Bilgi Toplumuna Geçiş", *E-Devlet Sempozyumu: Türk Kamu Yönetiminde Bilişim Sistemleri*, Akdeniz Üniversitesi ve Antalya Büyükşehir Belediyesi Ortak Yayını, Antalya.
  29. ÇELİK, K. (2003). "E-Devlet ve Yeniden Yapılanma", *Türk İdare Dergisi*, 440, 149-158.

30. ÇOBANOĞULLARI, G. (2013a), "Ege Bölgesi İl ve İlçe Belediyeleri E-Belediye Uygulamalarının Karşılaştırılmalı Analizi", Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi, 5(1), 231-246.
31. ÇOBANOĞULLARI, G. (2013b). Türkiye'deki E-Belediye Uygulamalarının Etkileri: Trabzon Örneği, Yüksek Lisans Tezi, Karadeniz Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Trabzon.
32. ÇORUH, M. (2009). "Türkiye'de e-Belediye Araştırma Sonuçları", XIV.Türkiye'de İnternet Konferansı (inet-tr'09), 12-13 Aralık 2009, Bilgi Üniversitesi, İstanbul. <http://inet-tr.org.tr/inetconf14/bildiri/2.pdf> (erişim: 14.12.2010).
33. DOĞU, İ. (2008). Halkla İlişkilerde Yeni İletişim Teknolojilerinin Kullanılması: Kadıköy ve Beyoğlu İlçe Belediyelerinin Kurumsal Web Sitesi Analizi, Yüksek Lisans Tezi, Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kocaeli.
34. DURNA, U. ve ÖZEL, M. (2008). "Bilgi Çağında Bir Yönetimsel Dönüşüm Yaklaşımı: E-(Yerel) Yönetim", Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 5(10), 1-32.
35. E-DEVLET KAPISI (2010). Devletin kısa yolu (E-Devlet/Türkiye Kurumsal Web Sitesi). <https://www.turkiye.gov.tr> (erişim: 25.11.2010).
36. ERASLAN YAYINOĞLU, P. - SAYIMER, İ. ve ARDA, Z. (2007). "Belediyelerin Kurumsal Web Sitesi Kullanımı Üzerine Bir İnceleme: Londra Büyükşehir Yönetimi ve İstanbul Büyükşehir Belediyesi Web Sitesi Ana Sayfalarının Karşılaştırılması", Galatasaray Üniversitesi İletişim Fakültesi Dergisi, 7, 129-157.
37. ERDAL, M. (2002). "Elektronik Bilgi Çağında Kamu Yönetimi ve Bir Yerel Yönetim Uygulaması: İstanbul Büyükşehir Belediyesi", ss.165-180, 1. Bilgi Ekonomi ve Yönetim Kongresi Tebliğler Kitabı, 10-11 Mayıs 2002, Kocaeli Üniversitesi (İzmit).
38. ERGUN, T. (2004). "İletişim, Elektronik Bilgi İşlem, E-devlet", Kamu Yönetimi Kurum ve Siyasal Uygulaması, TODAİE Yayınları (Yayın No:322), Ankara.
39. EROĞLU, Ş. (2013). E-Devlet Kapsamında Kurumsal Bilgi Sistemlerinin Değerlendirilmesi: İçişleri Bakanlığı Örneği, Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
40. FANG, Z. (2002). "E-Government in Digital Era: Concept, Practice and Development", International Journal of the Computer, the Internet and Management, 10(2), 1-22.
41. FISTIKÇIOĞLU, R. (2007). E-Belediye Uygulamaları ve E-Belediye: Gaziantep Büyükşehir Belediyesi Örneği, Yüksek Lisans Tezi, Gaziantep Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Gaziantep.
42. GENCO, M. İ. (2010). Türkiye'de Yerel Yönetimlerde E-Belediyecilik Uygulamaları ve Gelişim Süreci, Yüksek Lisans Tezi, Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Hatay.
43. GIL-GARCIA, R. J. ve PARDO, T. A. (2005). "E-Government Success Factors: Mapping Practical Tools to Theoretical Foundations", Government Information Quarterly, 22(2), 187-216.
44. GÜLER, B. A. (2004). "Kent Yönetimi Modeli Olarak Belediye Sistemi", Görüş Dergisi, 58, 24-30.
45. GÜNGÖR, S. (2007). "Kamu Hizmetlerinin Sunumunda Yeni Bir Olgu: E-Devlet", Türk İdare Dergisi, 457, 125-140.

46. GÜRLER HAZMAN, G. (2005). "Afyonkarahisar Belediyesinde E-Belediye Uygulamaları ve Yerel Farkındalık", Afyon Kocatepe Üniversitesi İİBF Dergisi, 7(2), 65-84.
47. HEEKS, R. (2003). "Most E-Government for Development Projects Fail: How Can Risks be Reduce?", E-Government Working Paper Series (Paper No: 14), Institute for Development Policy and Management Published, Manchester (İngiltere).
48. HENDEN, H. B. (2004). "Katılımcı Yerel Yönetim Anlayışında E-Belediyeciliğin Yeri ve Önemi", Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi, 1(1), 1-13.
49. HENDEN, H. B. ve HENDEN, R. (2005). "Yerel Yönetimlerin Hizmet Sunumlarındaki Değişim ve E-Belediyecilik", Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi, 4(14), 48-66.
50. HERNON, P. - RELYEA, H. C., - CHEVERIE, J. F. ve DUGAN R. E. (2002). United States Government Information: Policies and Sources, Libraries Unlimited Publisher, Westport (USA).
51. HOWARD, M. (2001). "E-Government Across the Globe: How Will 'e' Change Government?", Government Finance Review, 17(4), 6-9.
52. İNCE, N. M. (2001). Elektronik Devlet: Kamu Hizmetlerinin Sunulmasında Yeni İmkanlar, Devlet Planlama Teşkilatı Yayını, Ankara.
53. KABAKUŞ, A. K. (2010). Türkiye'deki Belediye İnternet Sitelerinin Nicelik ve Nitelik Bakımından İncelenmesi, Yüksek Lisans Tezi, Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Erzurum.
54. KABAKUŞ, A. K. (2014). "Türkiye'deki Büyükşehirlerin İlçe Belediyelerine Göre E-Belediye Hizmetlerinde Etkinliğinin Veri Zarflama Analizi ile Ölçülmesi", Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 18(3), 307-324.
55. KARADUMAN, M. ve KARADUMAN, S. (2004). "Yerel Yönetimlerde E-Belediyecilik Uygulamaları: İzmir ve Antalya Büyükşehir Belediyesi Web Sitesi Analizi", s.371-382, Yerel Yönetimler Kongresi: Düünden Bugüne Yerel Yönetimlerde Yeniden Yapılanma Bildiriler Kitabı, Biga/Çanakkale.
56. KARAKAYA POLAT, R. (2006). E-Belediyecilik Kılavuzu: Yerel Yönetim Vatandaş Etkileşimi Türk Asya Stratejik Araştırmalar Merkezi (TASAM) Raporu, TASAM Yayınları, İstanbul.
57. KARAKOYUNLU, Y. (2001). "Türkiye'de 'E-Devlet' Forumu Açılış Konuşması", Bilgi ve İletişim Teknolojileri Fuarı (Bilişim Zirvesi), İstanbul.  
<http://dosyalar.hurriyet.com.tr/bilisim2001/13bil.asp> (erişim: 15.06.2007).
58. KARAKURT TOSUN, E. (2008). "Türkiye'de E-Belediyecilik Uygulamaları: Bursa Nilüfer - Osmangazi - Yıldırım Belediyelerinin Web Sitelerinin Analizi", Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi, 17(2), 71-94.
59. KAYA BENSGHİR, T. (2000a). "Web'deki Belediyelerimiz: Ankara Büyükşehir Belediyesi", Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi, 9(2), 76-90.
60. KAYA BENSGHİR, T. (2000b). "Web'deki Belediyelerimiz: İstanbul Büyükşehir Belediyesi", Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi, 9(3), 108-122.
61. KAYA BENSGHİR, T. (2000c). "Web'deki Belediyelerimiz: Bursa Büyükşehir Belediyesi", Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi, 9(4), 106-118.
62. KAYA BENSGHİR, T. (2001a). "Web'deki Belediyelerimiz: Antalya Büyükşehir Belediyesi", Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi, 10(1), 62-72.



63. KAYA BENSGHİR, T. (2001b). "Web'deki Belediyelerimiz: İzmir Büyükşehir Belediyesi", *Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi*, 10(2), 113–131.
64. KAYA BENSGHİR, T. (2001c). "Web'deki Belediyelerimiz: Kayseri Büyükşehir Belediyesi", *Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi*, 10(3), 114–126.
65. KAYA BENSGHİR, T. (2001d). "Web'deki Belediyelerimiz: Konya Büyükşehir Belediyesi", *Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi*, 10(4), 80–95.
66. KAYA BENSGHİR, T. (2002). "Web'deki Belediyelerimiz: Eskişehir Büyükşehir Belediyesi", *Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi*, 11(1), 107–124.
67. KAYA BENSGHIR, T. (2010). "Bilgi Toplumu ve E-Devlet, Fırsatlar ve Tehditler", *İçişleri Bakanlığı Vali Yardımcıları ve Üst Düzey Yöneticilere Yönelik Seminer Notları*, Antalya. (erişim: 12.02.2012).
68. [http://www.icisleri.gov.tr/ortak\\_icerik/www.icisleri/e devletantalya.pdf](http://www.icisleri.gov.tr/ortak_icerik/www.icisleri/e devletantalya.pdf)
69. KAYA BENSGHİR, T. ve AKAY, A. (2006). "Bir Kamu Politika Aracı Olarak Coğrafi Bilgi Sistemleri (CBS): Türkiye'de Belediyelerin CBS Uygulamalarının Değerlendirilmesi", *Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi*, 15(1), 31-46.
70. KAYALI, C. A. ve YERELİ, A. N. (2002). "Türkiye'de Bilgi Toplumu Yararlanması ve E-Devlet Uygulamalarına Genel Bir Bakış", ss.119-130, 1.Ulusal Bilgi Ekonomi ve Yönetim Kongresi, 10-11 Mayıs 2002, Hereke (İZMİT).
71. KAYPAK, Ş. (2010). E-Dönüşüm Sürecinde E-Devlet Yapılanması ve Antakya Belediyesine Yansıması, s.1504-1521, Uluslararası 8. Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi Bildiriler Kitabı, Beykon Yayınları, İstanbul.
72. KÖKTÜRK, E. (2002). Kentin Penceresi, Köşe Yazısı (e-makale), [http://www.uni-yaz.com/kose\\_yazisi\\_nisan.htm](http://www.uni-yaz.com/kose_yazisi_nisan.htm), (erişim: 12.07.2003).
73. KÖSECİK, M. ve KARKIN, N. (2004). "Belediye Yöneticilerinin ve Meclis Üyelerinin E-devlete Bakışı: Denizli Belediyesi Örneği", *Türk İdare Dergisi*, 443, 119-139.
74. KURAN, N. H. (2005). Devlet Babadan E-Devlete Türkiye İçin E-Devlet Modeli Analiz Ve Model Önerisi, İstanbul Bilgi Üniversitesi Yayınları, İstanbul.
75. KÜÇÜKERGÜLER, K. (2013). Türkiye'de E-Devlet Çalışmaları: Rize ve İlçe Belediyelerinin E-Belediye Hizmetleri Üzerine Bir Araştırma, Yüksek Lisans Tezi, Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Erzurum.
76. LAWSON, G. (1998). NetState: Creating Electronic Government, Demos Published, London (England). <https://www.demos.co.uk/files/netstate.pdf> (erişim: 11.09.2017).
77. LAYNE, K. and LEE, J. (2001). "Developing Fully Functional E-Government: A Four Stage Model", *Government Information Quarterly*, 18(2), 122–136.
78. LÖFSTEDT U. (2005). "E-government-Assessment of Current Research and Some Proposals for Future Directions", *International Journal of Public Information Systems*, 1(1), 39-52.
79. MARAŞ, G. (2011). "Kamu Yönetimlerinde E-Devlet ve E-Demokrasi İlişkisi", *Erciyes Üniversitesi İİBF Dergisi*, 37, 121-144.
80. MARQUARDT, K. ve GÖKÇE, O. (2008). "E-Devlet: Kavramın Anlamı ve Kapsamı", s.1-25, (Ed.) MARQUARDT, K. ve GÖKÇE, O., E-Devlet: Gerçek ya da Hayal, Çizgi Kitabevi, Konya.

81. MEANS, G. ve SCHNEIDER, D. (2000). *Meta-Capitalism: The E-Business Revolution and the desing of 21st Century Companies and Markets*, John Wiles and Sons Inc. Published, New York (ABD).
82. MECEK, G., DOĞAN, M. ve KAYMAZ, A. R. (2015). "Yerel Yönetim Hizmetlerinin Finansmanında ve Sunumunda Alternatif Bir Model: KÖSİ (Kamu - Özel Sektör İşbirliği) Uygulamaları", s.481-506, (Ed.) MECEK, M., DOĞAN, M. ve PARLAK, B., İdari ve Mali Açından Türkiye'de Yerel Yönetimler, BEKAD Yayınları, Antalya.
83. MECEK, M. (2017). "E-Belediyecilik, Halkla İlişkiler, Bilgi Edinme, Şeffaflık, vb. Unsurlar Açısından Belediye Web Sayfalarının Kullanılması ve Etkinlik Analizi: Bolvadin Belediyesi Örneği", Uluslararası Bolvadin Sempozyumu Bildiriler Kitabı (baskıda), 13-15 Ekim 2017, Bolvadin (Afyonkarahisar).
84. MERSİNKAYA, İ. (2011). *Yerel Yönetimlerde Yönetim Bilişim Sistemlerinin Uygulanması: Aydın Merkez Nazilli ve Söke İlçe Belediyeleri Örneği*, Yüksek Lisans Tezi, Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Aydın.
85. MISRA, D. C. (2007). "Select Aspects of Conceptual Foundations of EGovernment: Clearing the Fog for a Better Vision", 5th International Conference on E-Governance: Foundations of E-Government, 28- 30 December 2007, Hydebarad: ICEG, 21-33.
86. MOON, M. J. (2002). "The Evolution of E-Government among Municipalities: Rhetoric or Reality?", *Public Administration Review*, 62(4), 424-433.
87. NDOU, V. D. (2004). "E-Government for Developing Countries: Opportunities and Challenges", *The Electronic Journal on Information Systems in Developing Countries*, 18(1), 1-24.
88. NEGİZ, N. ve SARAÇBAŞI, Y. (2012). "Demokratik Yönetişim Sağlanmasında E-Belediye ve Uygulamaları: Akdeniz Bölgesi Örneği", *The Journal of Knowledge Economy and Knowledge Management*, 7, 42-52. <http://www.beykon.org/dergi/2012/SPRING/N.Negiz.pdf> (erişim: 10.09.2017).
89. NOHUTÇU, A. ve DEMİREL, D. (2005). "Türkiye'deki E-Devlet Uygulamaları", *Türk İdare Dergisi*, 447, 35-58.
90. OECD (2003), *OECD E-Government Studies The e-Government Imperative*, OECD Publishing, France.
91. ÖZKARA, N. (2010). *E-Belediye: Tarsus Örneği*, Yüksek Lisans Tezi, Mersin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Mersin.
92. ÖZTEMEL, Z. (2016). *Halkla İlişkiler Faaliyetlerinde Yeni İletişim Teknolojilerinin Kullanımı: Büyükşehir Belediyeleri Üzerine Bir Araştırma*, Yüksek Lisans Tezi, Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Erzurum.
93. ÖZÜPEK, M. N. (2010). "Belediyelerin Halkla İlişkiler Çalışmalarında İnternet Kullanımı: Büyükşehir Belediyeleri Web Siteleri Üzerine Uygulamalı Bir Çalışma", *Selçuk İletişim Dergisi*, 6(3), 196-205.
94. PACIFIC COUNCIL ON INTERNATIONAL POLICY (2002). *Roadmap for E-Government in the Developing World: 10 Questions E-Government Leaders Should Ask Themselves*, Working Group Report.
95. PARIS, M. (2005). "Local E-Government and Devolution: Elektronik Service Delivery in

- Nothern Ireland", Local Government Studies, 31(3), 307-319.
96. PARLAK, B. ve SOBACI, M. Z. (2008). "Türkiye'deki Büyükşehir Belediyelerinin Website Temelli Hizmetleri: Karşılaştırmalı Bir İşlevsellik Analizi", s.229-257, (Ed.) PARLAK, B., Kamu Yönetiminde Yeni Vizyonlar, Turhan Kitabevi, Ankara.
97. PARLAK, B. ve SOBACI, M. Z. (2012). Ulusal ve Küresel Perspektifte Kamu Yönetimi Teorik ve Pratik, MKM Yayınları, Bursa, 4.Baskı.
98. ROBBEN, Frank (2001). "Back Office Integration For Better E-Government Services", [http://europa.eu.int/information\\_society/eeurope/egovconf/documents/ppt/annex\\_2\\_benchmarking\\_robben\\_presentation\\_30-11-2001.ppt](http://europa.eu.int/information_society/eeurope/egovconf/documents/ppt/annex_2_benchmarking_robben_presentation_30-11-2001.ppt) (erişim: 14.11.2005).
99. SARAÇBAŞI, Y. (2010). Türkiye'de E-Belediyecilik Uygulamalarında Belediye Vatandaş İlişkisi: Malatya Belediyesi Örneği, Yüksek Lisans Tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Isparta.
100. SERENLİ, A. (2013). Türkiye'de Yerel Yönetimlerin E-Devlet Uygulamaları Kapsamında Büyükşehir Belediyeleri Web Sitelerinin İşlevselliği, E-Makale, 1-20. [http://www.abdullahserenli.com/img/1227241762015\\_\\_9272119402i.pdf](http://www.abdullahserenli.com/img/1227241762015__9272119402i.pdf) (erişim: 15.09.2017).
101. SOBACI, M. Z. (2012). "E-Devlet: Kuramsal Bir Bakış", s.03-37, (Ed.) SOBACI, M. Z. ve YILDIZ, M., E-Devlet: Kamu Yönetimi ve Teknoloji İlişkisinde Güncel Gelişmeler, Nobel Yayınları, Ankara.
102. SOBACI, M. Z. ve ALTINOK, R. (2011). "Türkiye'de Büyükşehir Belediyelerinin E-Katılım Uygulamaları: Website İçerik Analizi", s.786-803, VIII.Kamu Yönetimi Forumu: Kamu Yönetimi ve Teknoloji, TODAİE Yayınları, Ankara.
103. SPRECHER, M. H. (2000). "Racing to e-government: using the Internet for citizen service delivery", Government Finance Review, 16(5), 21-22.
104. SUDOH, O. (2005). "The Knowledge Network in the Digital Economy and Sustainable Development", s.3-38, (Ed.) SUDOH, O., Digital Economy and Social Design, Springer Verlag Publisher, Tokyo (Japan).
105. ŞAHİN, A. (2007). "Türkiye'de E-Belediye Uygulamaları ve Konya Örneği", Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 29, 161-189.
106. ŞAHİN, A. (2008). Türk Kamu Yönetiminde Yapısal Dönüşüm ve E-Devlet, Çizgi Kitabevi, Konya.
107. ŞAT, N. (2008). Demokrasi İçin Bir Araç: e-Belediye, Doktora Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
108. ŞAT, N. (2016). "Türkiye'de Büyükşehir Belediyelerinin Genel Ağ (Web) Sitelerinin Analizi", Türk İdare Dergisi, 482, 183-236.
109. ŞENYURT, G. (2016). "Belediyelerin Halkla İlişkiler Uygulamalarında İnternetin ve Sosyal Medyanın Kullanımı: Konya Merkez İlçe Belediyeleri Üzerine Bir İnceleme", İnönü Üniversitesi İletişim Fakültesi Elektronik Dergisi, 1(1), 44-67.
110. TANYILDIZI, N. İ. ve KARATEPE, S. (2011). "Belediyelerin Halkla İlişkiler Çalışmalarında Web Siteleri: İki Farklı Ülke Ve İki Farklı Belediye Analizi", E- Journal Of New World Sciences Academy (NWSA), 6(3), 520-538.
111. TAPSCOTT, D. (1998). Dijital Ekonomi, (Çev.) KOÇ, E., Koç Sistem Yayınları, İstanbul.

112. TARHAN, A. (2007). "Halkla İlişkilerde Tanıma ve Tanıtma Aracı Olarak İnternet: Belediyelerin Web Sayfaları Üzerine Bir Analiz", Selçuk Üniversitesi İletişim Fakültesi Akademik Dergisi, 4(4), 75-95.
113. TUNG, L. L. ve RIECK, O. (2005). "Adoption of Electronic Government Services Among Business Organizations In Singapore", The Journal of Strategic Information Systems, 14(4), 417-440.
114. TÜRKİYE BİLİŞİM DERNEĞİ (2004). "E-Belediye Taslak Rapor-I", II.Türkiye Bilişim Şurası. [http://www.bilisimsurasi.org.tr/e-turkiye/docs/e-belediye\\_taslak\\_raporu\\_1-5.doc](http://www.bilisimsurasi.org.tr/e-turkiye/docs/e-belediye_taslak_raporu_1-5.doc) (erişim: 27.01.2004).
115. UÇKAN, Ö. (2003). E-Demokrasi ve Türkiye - Kamu Yönetiminin Yeniden Yapılanması İçin Strateji ve Politikalar - I, Literatür Yayıncılık, İstanbul.
116. ULAŞTIRMA DENİZCİLİK VE HABERLEŞME BAKANLIĞI (2016). 2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı, UDHB Haberleşme Genel Müdürlüğü Yayınları, Ankara.
117. UN-United Nations ve ASPA-American Society For Public Administration (2001). Global Survey Of E-Government. [www.unpan.org/egovernment2.asp](http://www.unpan.org/egovernment2.asp) (erişim: 15.03.2002).
118. WALLER, P., LİVESEY, P. ve EDIN, K. (2001). "E-Government in the Service of Democracy", International Council for Information Technology in Government Administration, ICA Information No: 74, General Issue, (June 2001), <http://www.egov.vic.gov.au/pdfs/issue74-waller.pdf> (erişim: 17.08.2005).
119. WESCOTT, C. G. (2001). "E-Government in The Asia-Pacific Region", Asian Journal of Political Science, 9(2), 1-31. <https://www.adb.org/sites/default/files/publication/28986/egovernment-asia-pacific.pdf> (erişim: 11.09.2017).
120. YAĞMURLU, A. (2011). "Siyasal Katılım ve Halkla İlişkiler: Ankara Merkez İlçe Belediyeleri İnternet Siteleri Üzerine Bir İnceleme", Türk İdare Dergisi, 471-472, 197-216.
121. YAMAN, K. - AŞGIN, S. ve KAYA, E. (2013). "Comparative Analysis of the e-Municipality Applications in Turkey: The Case of Western Black Sea Region (Türkiye'de E-Belediye Uygulamalarının Karşılaştırmalı Analizi: Batı Karadeniz Bölgesi Örneği)", Yönetim ve Ekonomi Dergisi, 20(1), 207-220.
122. YANNAS, P. ve LAPPAS, G. (2007), "Evaluating Local E-Government: An Analysis of Greek Prefecture Websites (Yerel E-Devletin Değerlendirilmesi: Yunanistan Eyalet Web Sitelerinin Bir Analizi)", s.254-259, 2nd International Conference on Digital Information Management (2.Dijital Bilgi Yönetimi Konferansı) Tebliğler Kitabı, 28-31 Ekim 2007, Lyon (Fransa). <http://ieeexplore.ieee.org/document/4444232/> (erişim: 23.09.2017).
123. YAVUZ, N. (2012). "Ulaşım ve E-devlet, E-devlet: Kamu Yönetimi ve Teknoloji İlişkisinde Güncel Gelişmeler", s.483-500, (Ed.) SOBACI, M. Z. ve YILDIZ, M., Nobel Yayınları, Ankara.
124. YILDIRIM, H. - KAPLAN, V. - ÇAKMAK, T. ve ÜSTÜN, C. C. (2003). Herşeyi E-leştirdik: E-Dönüşüm İçin Bir Kılavuz, Macar Yayıncılık, Ankara.
125. YILDIRIM, U. ve ÖNER, Ş. (2004). "Bilgi Toplumu Sürecinde Yerel Yönetimlerde Eğitim Bilişim Teknolojisinden Yararlanma: Türkiye'de E-Belediye Uygulamaları", The Turkish Online Journal of Educational Technology (TOJET), 3(1), 49-60.

<http://www.tojet.net/articles/318.htm>  
(erişim: 10.06.2009).

Kocaeli Üniversitesi İİBF Yayınları,  
İzmit, 10-11 Mayıs 2002.

126. YILDIZ, M. (1999). "Yerel Yönetimlerde Yeni Bir Katılım Kanalı, İnternet: Türkiye ve ABD'de Elektronik Kamu Bilgi Ağları", Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi, 8(4), 144-156.
127. YILDIZ, M. (2002). 'Yerel Yönetimlerde İnternet Uygulamaları Ve E-Devlet'', s.235-252, (Ed.) PARLAK, B. ve ÖZGÜR, H., Avrupa Birliği İle Bütünleşme Sürecinde Yerel Yönetimler, Alfa Yayınları, İstanbul.
128. YILDIZ, M. (2003). "Elektronik (E)-Devlet Kuram ve Uygulamasına Genel Bir Bakış ve Değerlendirme", s.305-327, (Ed.) ACAR, M. ve ÖZGÜR, H., Çağdaş Kamu Yönetimi 1, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.
129. YILDIZ, M. (2007). "Uluslararası Kuruluşların Türkiye'nin E-Devlet Siyasetlerine Etkisi", Amme İdaresi Dergisi, 40(2), 39-55.
130. YILMAZ, A. (2013). Dijital Kent Uygulamalarının Kent Yönetimine Etkileri: Trabzon İli E-Belediye Örneği, Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
131. YOUNG-JİN, S. ve SEANG-TAE, K. (2008). "E-Government Concepts Measures and Best Practices", s.32-57, (Ed.) ANNTTIROIKO, A.-V., Electronic Government: Concepts Methodologies Tools and Applications, Information Science Reference-IGI Global, Hershey (ABD).
132. YÜCETÜRK, E. E. (2002). "Türk Kamu Yönetiminde E-Devlet Uygulamaları ve Tabana Yayılabilme Yeteneği Açısından Bir Değerlendirme: Bolu Örneği", s.145-163, 1.Ulusal Bilgi Ekonomi ve Yönetim Kongresi Bildiriler Kitabı,