



## Dijital Dönüşüm Bakış Açısıyla Yerel Yönetimlerde Sosyal Hizmetlerin Sunumu: E-Belediye Hizmetlerinin Analizi

### *Presentation of Social Services in Local Governments from a Digital Transformation Perspective: Content Analysis of E-Municipal Services*

Edanur AKGÜMÜŞ<sup>1</sup>, Deniz BALLANLI<sup>2</sup>, Şüheda BIRBEN<sup>3</sup>, Alara DADAYLI<sup>4</sup>, Aysel İklim SAKINÇ<sup>5</sup>, Özge ÖZTÜRK<sup>6</sup>, Merve Deniz PAK GÜRE<sup>7</sup>

<sup>1</sup> Sosyal Hizmet Bölümü Lisans Öğrencisi – Başkent Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi, Sosyal Hizmet Bölümü, Ankara, Türkiye– ORCID: 0000-0001-6455-3972

<sup>2</sup> Sosyal Hizmet Bölümü Lisans Öğrencisi – Başkent Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi, Sosyal Hizmet Bölümü, Ankara, Türkiye– ORCID 0000-0001-7742-6753

<sup>3</sup> Sosyal Hizmet Bölümü Lisans Öğrencisi – Başkent Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi, Sosyal Hizmet Bölümü, Ankara, Türkiye– 0000-0002-7154-000X

<sup>4</sup> Sosyal Hizmet Bölümü Lisans Öğrencisi – Başkent Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi, Sosyal Hizmet Bölümü, Ankara, Türkiye– ORCID 0000-0002-3230-9614

<sup>5</sup> Sosyal Hizmet Bölümü Lisans Öğrencisi – Başkent Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi, Sosyal Hizmet Bölümü, Ankara, Türkiye– ORCID 0000-0003-2146-2661

<sup>6</sup> Sosyal Hizmet Bölümü Lisans Öğrencisi – Başkent Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi, Sosyal Hizmet Bölümü, Ankara, Türkiye– ORCID 0000-0002-0478-5314

<sup>7</sup> Öğretim Görevlisi Doktor – Başkent Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi, Sosyal Hizmet Bölümü, Ankara, Türkiye– ORCID 0000-0001-7060-3729

Sosyal Çalışma Dergisi (2021) 5 (2), 102-116

Copyright © 2021 İZU

#### YAYIN BİLGİSİ

##### Yayın geçmişi:

Gönderilen tarih: 30 Ekim 2021

Kabul tarihi: 10 Aralık 2021

Yayınlanma tarihi: 29 Aralık 2021

##### Anahtar kelimeler:

E-Belediye

Yerel Yönetimler

Sosyal Hizmet Uygulamaları

##### Key words:

E-Municipality

Local government

Social Work Practice

#### ÖZ

Teknolojinin gelişmesiyle beraber sosyal hizmet alanındaki pek çok kurum dijital ortamda hizmet üretmeye başlamıştır. Bu kurumlardan olan yerel yönetimler e-belediyecilik kavramı çerçevesinde sosyal hizmetlerin sunumunu elektronik alt yapı ile gerçekleştirmeye çalışmaktadır. Bu çalışmanın amacı Türkiye'deki e-belediyecilik uygulamaları kapsamında sunulan hizmetlerin profilinin sosyal hizmet bakış açısıyla ortaya konulmasıdır. Bu çalışma nicel metodolojide gerçekleştirilmiş olan kesitsel, genel tarama modelinde bir saha çalışmasıdır. Çalışmanın evrenini Türkiye'deki büyükşehir belediyeleri ve bunlara bağlı ilçe belediyelerinin resmi internet sayfaları oluşturmaktadır. Çalışmada örneklem seçimine gidilmemiş ve 535 internet sayfası üzerinden bir inceleme yapılmıştır. Veri toplama aracı olarak araştırmacılar tarafından literatür taramasına bağlı olarak hazırlanan form kullanılmış, internet sayfaları üzerinden içerik analizi yapılmış ve elde edilen veriler SPSS programında analiz edilmiştir. Çalışmadan elde edilen bulgular belediyelerin web sayfalarına ilişkin teknik bilgiler, internet sayfalarında yerel yönetimler ile ilgili sunulan bilgiler ve yerel yönetimlerin internet sayfalarında sosyal hizmetler ile ilgili sunulan bilgiler başlıkları çerçevesinde sunulmuştur. Sonuç olarak belediyelerin web sayfalarında sosyal hizmetler ile ilgili e-belediyecilik hizmetlerinin geliştirmeye açık olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Buradan hareketle belediyelerin internet ortamında müracaatçılara yönelik sundukları sosyal hizmetlerin erişilebilirliğini sağlamak üzere geliştirme çalışmaları yapmaları önerilebilir.

#### ABSTRACT

With the development of technology, many institutions in the field of social work have started producing services in the digital environment. Local governments, which are among these institutions, are trying to provide social services with an electronic infrastructure within the framework of the concept of e-municipality. This study aims to reveal the profile of the services offered within the scope of e-municipal practices in Turkey from a social work perspective. This study is a field study in the cross-sectional general survey model, which was carried out in quantitative methodology. The universe of the study consists of the official websites of the metropolitan municipalities and their district municipalities in Turkey. In the study, no sample selection was made, and a review was performed on 535 internet pages. As a data collection tool, a questionnaire prepared by the researchers based on the literature review was used. Content analysis was developed on the internet pages and the data obtained were analyzed in the SPSS. The findings are presented within the framework of the titles of technical information on the web pages of municipalities, information on local governments on the web pages, and information on social services on the web pages of local governments. As a result, it has been concluded that e-municipal services related to social services on the web pages of municipalities are available for development. It can be suggested that municipalities should carry out development studies to ensure the accessibility of the social services they offer to the clients on the internet.

\* Sorumlu yazar e-mail adresi: [mdpak@baskent.edu.tr](mailto:mdpak@baskent.edu.tr)

## 1. Giriş

Teknolojinin toplumsal yaşamın her alanında etkin rol oynamasıyla birlikte hizmet sunum sistemleri değişip dönüşme sürecine girmiştir. Dijital dönüşüm, toplumdaki ihtiyaçlara dijital teknolojilerin entegrasyonu ile çözüm bulmanın ve buna bağlı olarak iş akışlarının ve kültürün gelişmesi ve değişmesi sürecini tanımlayan bir kavramı ifade etmektedir. Sağlık, eğitim, rekreasyon, sosyal güvenlik ve sosyal hizmetler gibi tüm insani hizmetler teknolojik gelişmelerin etkisiyle beraber çağın gerekliliklerine uyum sağlamayı hedeflemiştir. Bu kavramdan yola çıkan dijital yönetim ise “esneklik, demokratiklik, çoğulculuk, açıklık, hesap verebilirlik, yerellik, performans ve toplam kalite” gibi en temel bileşenleri bütünsel olarak ele almayı ve dijital sistemlerin gücünden yararlanmaya yönlendirmektedir (Mousavi ve ark., 2007). Bu kapsamda kamu kurum ve kuruluşlarında, özel sektörde, sivil toplum örgütlerinde ve yerel yönetimlerde gerçekleştirilen hizmet sunum sistemlerinde dijitalleşme süreci başlamıştır. Sosyal hizmet uzmanları mesleki çalışmalarını yürüttükleri bu kurumlarda söz edilen teknolojik gelişmeleri kullanmaya ve müracaatçı sistemlerine bu yolla hizmet sunmaya başlamıştır. Bu yönü ile sosyal hizmetlerin sunumu da teknolojik dönüşüme uyum sağlamak durumunda kalmıştır.

Günümüzde pek çok hizmet elektronik düzlemde hızlı, sorunsuz ve maliyet-etkili olarak sunulmaktadır. Sosyal hizmet uzmanları da hizmet sunumunda teknolojiyi araç olarak kullanmaktadır. Bu doğrultuda sosyal hizmet uzmanlarının mesleki çalışmalarını gerçekleştirmelerinde mevcut teknolojik gelişmeleri takip etmeleri, iyi bir teknoloji okur-yazarı olmaları ve müracaatçı sistemleri ile çalışırken bağlantı kurucu, aracı ve kaynakları harekete geçirici işlevlerini kullanabilmeleri için teknolojik zeminde sunulan hizmetlerin neler olduğunu bilmeleri son derece önemli hale gelmektedir (Spensberger, 2019).

Sosyal hizmet uzmanlarının çalışma alanlarından biri olan yerel yönetimler sunulan çok çeşitli insani hizmetlerin örgütlenmesinde teknolojik gelişmeleri yakından takip edilmesine gereksinim duyulan bir alandır. Sosyal hizmet uzmanları yerel yönetimlerde teknolojik hizmetleri kullanarak mikro, mezo ve makro düzeylerde birey, aile, grup ve toplum refahının geliştirilmesi ve sürdürülebilir kılınması için önleyici, sorun çözücü ve kalkınmayı hedefleyen hizmetler sunmaktadır. Sosyal hizmet uzmanlarının yerel yönetimlerde elektronik alt yapı aracılığıyla sundukları hizmetlerin genel ismi ‘e-belediyeçilik’ hizmetleri olarak adlandırılmaktadır. E-belediyeçilik en genel çerçevede ‘belediyelerin görev ve hizmetlerinin internet ortamında çevrimiçi olarak vatandaşlara sunulması’ olarak tanımlanmaktadır (Erdoğan, 2019). Bunun yanı sıra e-devlet, e-vatandaş, e-kurumlar, e-imza ve e-hizmetler gibi platformlar aracılığıyla yerel yönetimlerde hizmet sunum sisteminde teknolojiye faydalanılmaktadır.

Türkiye’de e-hizmetlerin çoğunluğu 2000’li yıllarından başından itibaren geliştirilmeye ve kullanılmaya başlamıştır (Atmaca, 2009). Bu doğrultuda Türkiye’de yerel yönetimler tarafından kullanılan e-belediyeçilik hizmetlerinin nasıl, ne kadar, ne şekilde sunulacağına dair bir standart halihazırda belirlenmiş durumda değildir. Bununla beraber söz konusu e-hizmetlerin oluşturulmasında uluslararası bir standardizasyon da bulunmamaktadır. Bu kapsamda yerel yönetimler tarafından sunulan e-hizmetlerin bağlamı hakkında ulusal literatürde geniş ölçekte inceleme yapılmış çalışmalar yer almamaktadır. Buradan hareketle bu çalışmanın temel amacı e-belediyeçilik hizmetleri kapsamında sunulan hizmetlerin profilinin ortaya konulmasıdır. Sosyal hizmet bakış açısı ile gerçekleştirilen çalışma kapsamında e-belediyeçilik hizmetlerinin nasıl oluşturulduğu, hangi hizmetlerin sunulduğu ve hangi hizmetlerin sunumunda eksikliklerin bulunduğu ortaya konulabilecektir. Çalışmadan elde edilen verilerin küreselleşmenin de etkisi ile teknolojiyi daha yoğun olarak kullanan sosyal hizmet uzmanlarının yerel yönetimlerdeki e-hizmetlerle ilgili kaynaklara erişimlerinde bir zemin oluşturacağı düşünülmektedir. Çalışmanın diğer bir önemli yönü ise e-belediyeçilik hizmetlerinin ortaya konulmasıyla beraber yeni hizmet sunum sistemlerinin geliştirilmesi için kanıta dayalı bilgi oluşturmaya katkı sunacak olmasıdır. Bu yönleri ile çalışma özgün bir araştırma niteliği taşımaktadır.

### 1.1. E-Belediyeçilik Hizmetlerinin Kavramsal Çerçevesi

E-Belediye hizmetlerinin kökenini e-hizmetler oluşturmaktadır. E-hizmet kavramı çeşitli hizmetler üreten ve sunan personelin direkt müdahalesi olmadan hizmet kullanıcılarının

teknolojik altyapı aracılığıyla oluşturulan web sitesi veya mobil uygulamaların kullanılarak karşılıklı etkileşime girdiği hizmet sunum sürecini içermektedir (Aktürk, 2013). Günümüzde e-hizmetler alışverişten bankacılık işlemlerine, sağlıktan sosyal hizmetlere uzanan geniş bir yelpazede kullanılmaktadır. E-hizmet anlayışı teknolojinin ilerlemesi ile beraber kamusal hizmetlerin sunumunda da kullanılmaya başlamıştır. Bu kapsamda yapılan en önemli çalışmalardan biri e-devlet uygulamalarının hayata geçirilmesi olmuştur. E-devlet, kamusal hizmetlerin oluşturulmasında ve sunumunda etkin, ulaşılabilir, şeffaf, demokratik ve hızlı olunması gerektiği ile ilgili bir motivasyondan yola çıkılarak oluşturulmuştur. Bu kapsamda çeşitli kamusal hizmetlerin sunumunda vatandaşların ihtiyaçlarının hızlı ve her an erişilebilir bir biçimde karşılanması, zaman ve mekandan tasarruf edilmesi, kaynakların etkin biçimde kullanılması, verimliliğin sağlanması, hukuki olarak uygunluğun denetlenmesi ve vatandaşların bu hizmetlerin kullanımından memnuniyet duyması gibi amaçlar doğrultusunda e-devlet hizmetleri geliştirilmeye ve yaygınlaştırılmaya başlamıştır (Mecek, 2017). Bu kapsamda hem kamuda hem yerel yönetimlerde hizmet veren çeşitli kurumlar e-devlet sistemine dahil olarak dijital ortamda hizmet sunmaya başlamıştır. E-kurumlar olarak ifade edilen bu sistem tüm kamu kurum ve kuruluşlarının e-dönüşüm çerçevesinde hizmet vermesini olanaklı kılmıştır.

Ulusal düzeyde kullanıma açılan e-devlet uygulamaları yerel yönetimlerde de kullanılmaya başlanmış ve bu hizmetler e-belediye hizmetleri olarak isimlendirilmiştir (Çakır, 2015). E-belediye uygulamaları e-devlet sistemi kapsamında verilen hizmetlerin belediyelere uygulanmış hali olarak düşünülebilir. Başka bir deyişle belediyelerin sundukları çeşitli hizmetlerin dijital ortamlar aracılığıyla vatandaşlara sunulması e-belediye hizmetlerini oluşturmaktadır (Erdoğan, 2019). Teknolojinin gelişmesi ile birlikte yerel yönetimler tarafından sunulan hizmetlerin kolay, şeffaf, düşük maliyetli ve geniş kitlelere ulaşma arzusu gibi bileşenleri sağlayacak biçimde e-belediye hizmetleri yaygınlaştırılmaya başlamıştır. Web sayfalarının gelişmesi ve internet kullanımının yaygınlaşması ile belediyeler mevcut hizmetlerinin bir kısmını elektronik ortama taşımışlardır (Ünlü, 2016). Bu kapsamda ilk olarak belediyeler kendilerine ait internet sayfası oluşturmuşlardır. Fakat e-belediyecilik sadece internet sitesi kurmak anlamına gelmemektedir. E-belediyelerin internet sayfaları güvenli olmalıdır ve güncel bilgileri içermelidir. Aynı zamanda bu sayfaların kolay kullanıma sahip olması beklenmektedir. Bu doğrultuda e-belediyecilik hizmetlerinin devamlı güncellenmesi, yeni bilgilerin eklenmesi ve kullanıcıların ihtiyaçlarına yanıt verecek biçimde geliştirilmesi gereklidir. Bunlar e-belediyeciliğin tamamlayıcı unsurlarıdır (Geymen ve Karas, 2006).

E-belediye uygulamaları yerel yönetimlere, vatandaşlara ve ülke ekonomisine kaynakların tasarruflu kullanımı ve sunulan hizmetlere kolay ulaşım açısından pek çok fayda sağlamaktadır. Bu uygulamalar hizmet kullanıcılarının yedi gün, yirmi dört saat gereksinim duydukları alanlarda bilgi ve belge erişimini kolaylaştırmayı amaçlamaktadır. Bu sayede mevcut hizmetler internet ortamında kolayca ve hızlıca ulaşılabilir hale gelmekte ve kullanıcıların ihtiyaçlarının karşılanması durumunda memnuniyet düzeyleri artış göstermektedir. Yerel yönetimler vatandaşların şehir içerisinde sunulan hizmetlere erişimini kolaylaştırmak, şehirde sunulan hizmetler hakkında vatandaşların bilgilendirilmesini sağlamak, yerel yönetimler ve halk arasındaki etkileşimi sağlamak, idari süreçlere vatandaşların katılımını sağlamak, belediyelerin iş gücü kayıplarını azaltmak, zamandan ve bürokratik işlemlerden tasarruf etmek gibi amaçlar doğrultusunda bu hizmetleri yapılandırmaktadır (Şat, 2008). Bu sayede vatandaşlar teknoloji aracılığı ile internet üzerinden ödeme yapabilmekte, vergi borçlarını öğrenebilmekte ve ödeme yapabilmekte, belediyeye yapmış oldukları müracaatlarının sonuçlarını hızlı ve kolay öğrenebilmektedir. Bu yaklaşımı benimseyen e-belediye uygulamaları eski sistemdeki belediyelerin altyapı sorunlarını en aza indirmeyi ve hata payını ortadan kaldırmayı hedeflemektedir. Belediyeler bu çalışmalarını gerçekleştirirken konunun önemini fark etmeleri halinde bu e-belediye hizmetlerini geliştirme yoluna gitmektedir (Erdoğan, 2019). Fakat bazı

belediyeler elektronik hizmetlerin sunumu için gerekli olan alt yapının oluşmaması, donanımın yeterli olmaması, kaynakların yetersizliği, bilgi eksikliği, veri güvenliğinin sağlanmasında sorunların olması, vatandaşlar tarafından bu hizmetlerin kullanımına yönelik yeterince talep olmaması, bireylerin web tabanlı hizmetleri kullanmayı bilmemesi, internet kullanımının yetersizliği vb. gibi nedenlerden dolayı e-belediye hizmetlerini yeterince geliştirememektedir (Mecek, 2017). Bununla beraber şehir sakinlerinin ve kurumların yerel yönetimlerden beklentileri her geçen gün artmaktadır. Sürekli gelişerek ilerleyen teknoloji sayesinde hizmetleri ve verimliliği artırmak ise olanaklı hale gelmektedir. Bu uygulamalar klasik ve alışlagelmiş belediyeçilik yaklaşımının ötesine geçilmesini gerekli kılmaktadır.

## 1.2. E-Belediye Hizmetleri Kapsamında Uygulama Örnekleri

Dünyada ve Türkiye’de e-belediyeçilik ekseninde yürütülen çalışmalar bulunmaktadır. Bu kapsamda ilk olarak dünyadaki uygulama örnekleri ele alınabilir. E-belediyeçilik hizmetlerinin gelişiminde Amerika Birleşik Devletleri (ABD), Avrupa ülkeleri, Avustralya ve gelişmiş Asya ülkeleri çeşitli çalışmalar yürütmektedir. Bu çalışmaların en temel amacı e-belediyeçilik ile ilgili hizmetlerin sunumunda standardizasyonun sağlanmasıyla ilişkilidir. Hizmet sunumunda standardizasyonun sağlanmasında bu ülkeler uluslararası konferans ve kongreler ile çeşitli projeler geliştirmişlerdir. Bunun sonucunda ABD’de e-belediyeçilik hizmetleri merkezi idarenin oluşturduğu standartlar çerçevesinde yürütülmek zorundayken; İngiltere’de standartları belirleyen yerel yönetimler olmuştur (Mecek, 2017).

E-belediyeçilik alanındaki en kapsamlı çalışma ise 2016 yılında gerçekleştirilen Yedinci Küresel E-Yönetişim Araştırması: “Dünya Genelindeki Belediye Web Sitelerinin Boylamsal Değerlendirmesi” başlığı ile literatürde yer almaktadır. Bu çalışma 120’den fazla ülkenin başkentine ait belediyelerinin web sayfalarının incelenmesi sonucu gizlilik ve güvenlik, kullanılabilirlik, içerik, hizmetler ve sosyal katılım kategorileri çerçevesinde puanlanması ile oluşturulmuştur. Çalışma sonucunda Seul, Tokyo, Hong Kong, Helsinki, Toronto ve Barselona belediyeleri en yüksek puan alan belediyeler olarak belirtilmiştir. Araştırmanın bulgularında Seul Belediyesi’nin web sayfasında şehrin ana organları ve belediyeyle ilgili bilgi ve hizmetlere yer verdiği, kentsel planlama, uluslararası etkileşimler, ekonomi ve yatırım, ulaşım, çevre ve enerji, kültür ve turizm, refah, sağlık, sosyal hizmetler, güvenlik, eğitim, kriz yönetimi, kadın ve çocuk alanlarında sunulan hizmetlerin hakkında paylaşım yapıldığı rapor edilmiştir (Holzer ve Manoharan, 2016).

Uluslararası bağlamda e-belediyeçilik hizmetlerinin değerlendirilmesinde farklı parametrelerin kullanıldığı araştırmalara literatürde rastlanmaktadır. Örneğin Polat (2006) belediyelerin e-belediyeçilik kapsamında yürüttüğü çalışmaları e-demokrasi kavramı üzerinden değerlendirmiştir. Bu kapsamda yerel yönetimler için şeffaflık, denetlenebilirlik ve hesap sorulabilirlik gibi kriterler açısından oldukça önemli olan e-demokrasi ‘vatandaşların elektronik ortam aracılığıyla katılım haklarını kullanmaları’ olarak tanımlanmıştır. Bu yerel yönetimlerin internet sayfaları web varlığı (belediyelerin web sitelerinden doğrudan bilgi paylaşımı), etkileşim (arama yapmak, form indirmek gibi işlemler), işlem (vatandaşların devlete bağlı işlemlerini çevrimiçi olarak gerçekleştirmesi), dönüşüm (devlet işlemlerinin dijitalleştirilmesi, devlet işlemlerinin şekli olarak değiştirilmesi) kategorileri çerçevesinde puanlanmıştır. Çalışma sonucunda Avrupa’da en yüksek puan alan başkent belediyeleri sırasıyla Hollanda, İngiltere, Estonya, Almanya, Finlandiya, Norveç, İsviçre, Rusya, Fransa ve Danimarka olarak belirtilmiştir.

E-belediye kapsamında Türkiye’de de çalışmalar gerçekleştirilmektedir. E-belediyeçilik hizmetleri sayesinde şehir sakinleri “ulaşım bilgi sistemi, mezarlık bilgi sistemi, adres bilgi sistemi, elektronik borç sorgulama ve fatura ödeme sistemi, işyeri ruhsat işlemleri- emlak vergi

bildirimi, nöbetçi eczaneler, evrak takibi, elektronik bilet (tiyatro, etkinlikler vb. gibi alanlarda), şikâyet başvurusu ve takibi, nikâh başvuru sistemi, hava ve yol durumu ve yoğunluk haritası, sebze/meyve/balık hal fiyatları ve kurumdan hizmet satın alma (e-market)” gibi hizmetlere kesintisiz olarak erişim sağlayabilmektedir (Ünlü, 2016).

Literatürde e-belediyecilik hizmetlerini içeren çeşitli araştırmalara rastlanmaktadır. Örneğin, Şahin (2007) Konya’da e-belediyecilik ile ilgili yapılan çalışmaları incelemiştir. Çalışma sonuçları belediyeler arasında internet sayfaları bakımından çeşitli farklılıkların olduğunu ve yerel yönetimler tarafından teknolojiye uyum sağlamanın değişkenlik gösterdiğini ortaya koymaktadır. Negiz ve Saraçbaşı (2012) ise Akdeniz Bölgesi’nde yer alan şehirlerde e-belediyecilik hizmetlerini incelemiştir. Bu kapsamda bu bölgede bulunan 68 belediyeden 67’sinin internet sayfasının olduğu, bu sayfaların güncelliğini koruması yönünde çalışmaların gerçekleştirildiği ifade edilmektedir. Çalışma sonuçlarına göre Antalya, Isparta, Muğla, Burdur illerinden e-belediyecilik hizmetlerinden yararlanma yüzdesi en yüksek olarak Antalya iline ait iken, bu oran en az Muğla’da görülmektedir. Aynı zamanda şehir sakinlerinin e-belediyecilik uygulamaları kapsamında bürokratik süreçlere girmeksizin kurumsal işlerini yapabildikleri, görme engelli vatandaşlara yönelik sesli butonların oluşturulmasıyla erişilebilirliği sağlayabildikleri ve e-devlet sistemi ile entegrasyonun sağlanması ile gereksinim duyulan hizmetlere erişebildikleri belirtilmiştir. Hazman (2005) ise Afyonkarahisar ilindeki e-belediyecilik uygulamalarını ele almıştır. Çalışmanın bulguları bu şehirdeki e-belediye hizmetlerinin imar, tapu ve kadastro, yeşil alan yapımı, şehir ve harita, trafik, ulaşım, vergiler, belgeler, turizm, eğitim vb. faaliyetleri içerdiğini göstermektedir. Bu kapsamda şehir sakinleri ödemeleri gerçekleştirmek için e-tahsilat, dilek ve şikâyetlerini iletmek için e-talep ve e-şikâyet, bilgi edinmek için e-bilgi edinme ve e-sorgulama hizmetlerini kullanabilmektedir. İzmir Büyükşehir Belediyesi örneğini ortaya koyan başka bir çalışmada ise şehir sakinlerinin e-belediyecilik hizmetleri kapsamında e-ödeme, evrak takibi, mezarlık bilgi sistemi, kent haritası, ulaşım bilgileri, şehir iletişim merkezi ve bilgi edinme uygulamalarını kullanabildikleri ifade edilmiştir (Karaduman ve Karaduman, 2004).

### **1.3. Yerel Yönetimlerdeki Sosyal Hizmet Uygulamalarında E-Belediyecilik Hizmetlerinin Kullanımı**

Sosyal hizmetler gerek merkezi idareler gerekse yerel yönetimler aracılığıyla sunulmaktadır. Yerel yönetimlerin yurttaşlarla yakın bir ilişki içerisinde bulunma arzusu sosyal belediyecilik faaliyetlerinin ortaya çıkmasını sağlamıştır. Bu hizmetlerin sunumunda sosyal hizmet uzmanlarının oldukça önemli rol ve fonksiyonları bulunmaktadır. Sosyal hizmet uzmanları yerel yönetimlerde müracaatçıların psiko-sosyal ve ekonomik işlevlerini düzenleyici faaliyetlerin gerçekleştirilmesi için hizmet veren aile danışma merkezleri, gündüzlü bakım hizmetleri veren kurumlar, toplum merkezleri, kadın konuk evleri, rehabilitasyon merkezleri, gençlik merkezleri, meslek edinme kursları, sosyal danışma merkezleri gibi birimlerde mikro, mezo ve makro düzeylerde koruyucu-önleyici, tedavi ve rehabilite edici çalışmalar yapmaktadır. Bu çalışmalar gerek müracaatçı sistemlerinin sunulan hizmetlere gerekse meslek elemanlarının gereksinimlerin karşılanması için kullandıkları servislere erişimi açısından teknolojik alt yapı ile entegre olmalıdır. Buradan hareketle sosyal hizmetlerin sunumunda web tabanlı servislerin kullanımı oldukça kritiktir. E-belediyecilik uygulamalarının böylelikle giderek yaygınlaştığı günümüzde gelişen teknolojilerin kullanılarak hizmet üretmek ve şeffaflaşmak yeni bir yerel yönetim aracının oluşmasını sağlamıştır (Ünlü, 2016).

Sosyal hizmet uygulamalarında teknolojik alt yapının kullanımı internetin yaygınlaşması ile beraber hız kazanmıştır. 1950’li yıllarda video kasetlerin sosyal hizmet uygulamalarında kullanılmaya başlaması ile hayatımıza giren bu uygulamalar yıllar içerisinde e-görüşmeler, web

tabanlı uygulamalar, telefon uygulamaları, web tabanlı müdahaleler gibi boyutlara ulaşarak hem dünyada hem de Türkiye’de giderek yaygınlaşmıştır (Yanardağ, 2020). Bugün e-belediyecilik hizmetlerinin sosyal hizmetler alanında kullanımına bakıldığında hizmet alımında e-başvuruların kullanılması, web tabanlı hizmet sunum sistemleri sayesinde bilgilendirme çalışmalarının yapılması, çevrimiçi görüşmelerin dijital araçlar vasıtasıyla gerçekleştirilmesi, müracaatçı sistemlerine sunulan hizmetlerin kayıtlarının elektronik ortamlarda tutulması ve arşivlenmesi gibi alanlar çerçevesinde kullanımın olduğu görülmektedir (Tuncay, 2005; Parker, Demiris ve Demiris, 2006). Bu doğrultuda kullanılan e-hizmetler bireyler, aileler, gruplarla çalışırken sosyal hizmet uzmanının vaka yöneticisi, danışmanlık, eğitim gibi işlevlerini yerine getirmesinde yardımcı olmaktadır (NASW, 2010). Yerel yönetimlerdeki e-belediye uygulamalarında sosyal hizmetin rolleri kaynak yönetimi, eğitici ve danışmanlık çerçevesinde aşağıdaki gibi sıralanabilir (Şekil 1):

**Şekil 1: Yerel Yönetimlerdeki E-Belediye Uygulamalarında Sosyal Hizmetin Rolü**

#### **Kaynak Yönetimi Rolü**

- Yerel yönetimler tarafından sunulan web tabanlı hizmetler aracılığıyla kaynaklara duyulan gereksinimin müracaatçılar tarafından iletilebilmesi (e-danışmanlık, e-şikayet, e-talep gibi hizmetler)
- Web tabanlı ortamlar aracılığıyla yerel yönetimler ve diğer kurum/kuruluşların hizmetlerinin ve kaynaklarının neler olduğunun paylaşılmasına olanak sağlanması
- Yerel yönetimler tarafından sunulan hizmetler ile müracaatçılar arasında bağlantı kurulabilmesi

#### **Eğitici Rolü**

- Web tabanlı ortamlar aracılığıyla müracaatçı sistemlerinin gereksinim duyduğu konular hakkında bilgilendirme çalışmalarının yapılabilmesi
- Eğitici çalışmalar sırasında özel gereksinim gruplarının ihtiyaçlarını göz önüne alacak biçimde yazılı, görsel ve işitsel materyallerin kullanılarak bilgilendirme yapılabilmesi

#### **Danışmanlık Rolü**

- Müracaatçı sisteminin karar alma mekanizmalarına aktif olarak katılımını teşvik edecek arayüzlerin oluşturulması
- Yerel yönetimler tarafından sunulan hizmetlere erişimin kolaylaştırılması
- Müracaatçıların gereksinim duydukları tüm zamanlarda hizmetlere erişim sağlaması yoluyla güçlenmenin sağlanması
- Yerel yönetimler tarafından sunulan hizmetlerin planlanmasında ve yapılan çalışmaların izlenmesinde müracaatçıların katılımına olanak verilmesi

Bu çalışmada Türkiye’deki e-belediyecilik uygulamaları kapsamında sunulan hizmetlerin profilinin sosyal hizmet bakış açısıyla ortaya konulması amaçlanmaktadır. Bu doğrultuda yerel yönetimlerde e-belediyecilik hizmetlerinin nasıl oluşturulduğu, hangi hizmetlerin sunduğu ve hangi hizmetlerin sunumunda eksikliklerin bulunduğu ortaya konulabilecektir.

## 2. Yöntem

Bu bölümde çalışmanın modeli, örnekleme, veri toplama araçları ve veri toplama tekniğine yer verilmiştir.

### 2.1. Araştırmanın Modeli

Bu çalışma nicel metodoloji kapsamında gerçekleştirilmiştir. Çalışma kesitsel tipte ve genel tarama modelinde yürütülen bir saha çalışması özelliği taşımaktadır. Genel tarama modelindeki araştırmalar “çok sayıda elemandan oluşan bir evrende genel bir yargıya varmak amacı doğrultusunda evrenin tümü ya da örneklem üzerinden yapılan taramaları” içermektedir (Büyüköztürk ve ark., 2013). Bu çalışma kapsamında bu araştırma modelinin seçilmesindeki en önemli motivasyon incelenen olguya herhangi bir müdahalede bulunmaksızın olduğu gibi araştırılması; elde edilen verilerin düzenlenerek çözümlenmesi ve böylelikle incelenen olgunun mevcut halinin ortaya konulması olmuştur.

### 2.2. Evren ve Örneklem

Çalışmanın evrenini Türkiye’deki büyükşehir belediyeleri ve büyükşehir belediyelerine bağlı ilçe belediyelerinin resmi internet sayfaları oluşturmaktadır. Çalışma kapsamında herhangi bir örneklem seçimine gidilmemiş ve evrenin tümüne ulaşılması hedeflenmiştir. Bu doğrultuda araştırmada toplam 535 belediyeye ait resmi internet sayfası üzerinden inceleme yapılması hedeflenmiştir. Bu internet sayfalarından 30’u büyükşehir belediyesi, 505’i ise büyükşehirlere bağlı olan ilçe belediyelerine aittir. Belediyelere ait bu internet sayfaları incelendiğinde 529 (%98,9) sayfaya erişim sağlanabilirken; 6’sına (%1,1) erişim sağlanamamıştır. Bunun sebepleri arasında internet sayfasının olmaması veya sayfanın görüntülenmesinde sorunların yaşanması bulunmaktadır. Bu doğrultuda 529 belediyeye ait resmi internet sayfası üzerinden yapılan incelemelerle araştırma tamamlanmıştır.

### 2.3. Veri Toplama Araçları

Veri toplama aracı olarak araştırmacılar tarafından literatür taramasına (Arıkboğa, 2017; Mecek, 2017; Çakır, 2015) dayalı olarak hazırlanan bir form kullanılmıştır. Hazırlanan form belediyelerin web sayfalarını inceleyebilmek için teknik bilgiler (web sayfasına erişim durumu, web sayfasının özellikleri, web sayfalarında çerez kullanımı, dil seçenekleri, Kişisel Verilerin Korunması Kanunu’na uygunluk, arama motorunun bulunması vb. gibi) ve sosyal hizmetler ile ilgili bilgileri (doğrudan sunulan sosyal hizmetlerle ilgili bilgilerin olup olmadığı, yerel yönetimlerin görevlerine dair bilgilendirme yapılıp yapılmadığı, sunulan hizmetlerin neler olduğu, bilgilendirme çalışmalarının güncelliği vb. gibi) içerecek biçimde yapılandırılmıştır. Veri toplama aracında yer alan teknik bilgiler ve sosyal hizmetler ile ilgili bilgiler hizmet kullanıcılarının yaşadıkları şehri tanıyabilmeleri, belediyelerin sundukları mevcut hizmetleri görüntüleyebilmeleri, bu hizmetlere erişim sağlamaları ve hizmetlere ne şekilde erişim sağlayacaklarını görebilmeleri açısından önem taşımaktadır.

### 2.4. Veri Toplama Süreci

Veri toplama sürecinde öncelikle araştırmacılar Türkiye’deki büyükşehir belediyeleri ve büyükşehir belediyelerine bağlı ilçe belediyelerinin internet sayfalarının listesini çıkarmışlardır. Ardından veri toplama aracı olarak hazırlanan form Google Formlara kaydedilmiştir. Araştırmacılar belediyelerin internet sayfalarını ziyaret ederek soruları yanıtlamış, içerik analizi gerçekleştirmiş ve oluşturulan bir link aracılığıyla eş zamanlı olarak veri girişini sağlayabilmeleridir. Araştırmacılar tarafından oluşturulan bu veriler ortak bir veri havuzuna kaydedilmiştir. Veri toplama süreci yaklaşık olarak üç hafta devam etmiştir. Araştırmacılar evrenin tümüne ulaştığında veri toplama süreci tamamlanmıştır.

## 2.5. Verilerin İşlenmesi ve Çözümlemesi

Verilerin işlenmesi ve çözümü sürecinde Google Formlar üzerinden elde edilen veriler üzerinde çalışılmıştır. Microsoft Excel formatında bir araya getirilen ham veriler SPSS 25 paket programına aktarılmıştır. Verilerin analizinde tanımlayıcı istatistikler kullanılmış; frekans ve yüzde dağılımları oluşturulmuştur.

## 2.6. Araştırmanın Etik Yönü

Araştırmada web sayfalarının incelenmesi bir doküman incelemesi tekniği olarak değerlendirilebilir. Bu tekniğin doğrudan insanlar veya hayvanlar üzerinde etkisi bulunmamaktadır. Bu nedenle araştırma kapsamında etik kurul iznine gereksinim duyulmamaktadır.

## 3. Bulgular

Araştırma kapsamında gerçekleştirilen analiz sonucunda elde edilen bulgular belediyelerin web sayfalarına ilişkin teknik bilgiler, internet sayfalarında yerel yönetimler ile ilgili sunulan bilgiler ve yerel yönetimlerin internet sayfalarında sosyal hizmetler ile ilgili sunulan bilgiler başlıkları altında aktarılacaktır.

**Tablo 1.** Belediyelerin İnternet Sayfalarına İlişkin Teknik Bilgiler

	Sıklık (n)	Yüzde (%)
<b>İnternet Sayfalarında Çerez Kullanım Durumu</b>		
Evet, çerez kullanılıyor	77	14,6
Hayır, çerez kullanılmıyor	452	85,4
<b>Kişisel Verilerin Korunması Kanunu'na Yönelik Bilgilendirme Yapılma Durumu</b>		
Evet, bilgilendirme yapılıyor	319	60,3
Hayır, bilgilendirme yapılmıyor	210	39,7
<b>Gönderi Arşivi Bulunma Durumu</b>		
Evet, gönderi arşivi var	105	19,8
Hayır, gönderi arşivi yok	424	80,2
<b>Yabancı Dilde Yayın Yapma Durumu</b>		
Evet, yabancı dilde yayın yapılıyor	34	6,4
Hayır, yabancı dilde yayın yapılmıyor	495	93,6
<b>İnternet Sayfası İçinde Arama Motoru Bulunma Durumu</b>		
Evet, arama motoru var	315	59,5
Hayır, arama motoru yok	214	40,5

Belediyelerin web sayfalarına ilişkin teknik bilgiler Tablo 1’de yer almaktadır. Buna göre çalışma kapsamında incelenen belediyelerin web sayfalarının %85,4’ünde (n=452) çerez kullanılmadığı, %14,6’sında (n=77) kullanıldığı belirlenmiştir.

Web sayfalarının %60,3’ünün (n=319) Kişisel Verileri Koruma Kanunu (KVKK) kapsamında bilgilendirme yapmadığı; %39,7’sinin (n=210) ise bilgilendirme çalışması yaptığı tespit edilmiştir.

Web sitelerinin %80,2’sinde (n=424) gönderi arşivi bulunmamaktadır. Bununla beraber belediyelerin web sitesinde açık bir şekilde ‘arşiv’ ibaresine neredeyse hiç rastlanmamaktadır. Arşivin bulunduğu %19,8’lik (n=105) kısımda ise çoğunlukla arşiv ibaresi geçmeyen farklı başlıklar altında, arşiv niteliğindeki sayfaların olduğu görülmüştür. Arşivin bulunduğu internet sayfalarında çoğunlukla yapılan çalışmalarla ilgili fotoğraf ve videolara yer verildiği; yapılan projeler ve yayınlar gibi konularda paylaşımların kısıtlı olduğu saptanmıştır.

Çalışma kapsamında incelenen belediyelerin web sayfalarının %93,6’sının (n=495) yabancı dilde bilgi sunmadığı; %6,4’ünü (n=34) yabancı dilde bilgi sunduğu belirlenmiştir. Bu diller çoğunlukla İngilizce ve Arapça olarak karşımıza çıkmaktadır.



Çalışma kapsamında incelenen belediyelerin web sayfalarının %40,5'inin (n=214) site içinde arama motoru bulunmadığı; %59,5'inin (n=315) site içinde arama motoru bulunduğu belirlenmiştir. Belediyelerin internet sayfalarının bir kısmında arama motoru bulunduğu halde bu araçların kullanımında çeşitli problemler bulunabilmektedir. Örneğin bu sayfalarda yer alan kimi arama motorları hiç çalışmazken, kimi arama motorlarının istenilen aramayı doğru bir biçimde yapamadığı tespit edilmiştir.

**Tablo 2.** İnternet Sayfalarında Yerel Yönetimler ile İlgili Sunulan Bilgiler

	Sıklık (n)	Yüzde (%)
<b>Belediye Ait Görevlerin Paylaşılma Durumu</b>		
Evet, belirtiliyor	183	34,6
Hayır, belirtilmiyor	346	65,4
<b>Belediyenin Finansman Kaynaklarıyla İlgili Bilgi Paylaşılma Durumu</b>		
Evet, bilgi paylaşıyor	428	80,9
Hayır, bilgi paylaşılmıyor	101	19,1
<b>Belediye Ait İletişim Bilgilerinin Bulunma Durumu*</b>		
E-Posta	34	6,36
Adres	21	3,93
Telefon	11	2,06
<b>Belediye Ait Sosyal Medya Hesaplarına Dair Bilgilerin Bulunma Durumu*</b>		
Facebook	458	85,61
Twitter	440	82,24
Instagram	343	64,11
<b>Web Sayfasında Yerel Yönetim Birimlerinin Çalışma Saatlerinin Yer Alma Durumu</b>		
Evet, çalışma saatleri ile ilgili bilgi var	61	11,4
Hayır, çalışma saatleri ile ilgili bilgi yok	474	88,6
<b>Bulunulan Şehre Ait Tanıtıcı Bilgilerin Paylaşılma Durumu</b>		
Evet, bilgi paylaşıyor	469	88,7
Hayır, bilgi paylaşılmıyor	60	11,3
<b>Bulunulan Şehirle veya İlçeyle İlgili Harita Paylaşılması Durumu</b>		
Evet, harita var	361	68,2
Hayır, harita yok	168	31,8

\*Birden fazla seçenek işaretlenebilmektedir.

Belediyelerin internet sayfalarında doğrudan yerel yönetim sistemi ile ilgili sunulan bilgiler Tablo 2'de yer almaktadır. Buna göre çalışma kapsamında incelenen belediyelerin web sayfalarının %65,4'ünde (n=346) belediyelerin görevleri belirtilmemiştir. Web sayfalarının %34,6'sında (n=183) belediyenin görevleri belirtilmiştir. Bununla beraber pek çok belediyenin sayfalarında belediyenin hizmet sunum sistemi ile ilgili yasal düzenlemeler de (kanunlar, tüzük, yönetmelik, yönerge gibi) bulunmamaktadır. Çalışma kapsamında incelenen belediyelerin web sayfalarının %80,9'unda (n=428) finansman kaynaklarıyla ilgili bilgiler yer almaktadır. Web sayfalarının %88,6'sında (n=474) belediye ait birimlerin çalışma saatlerine yönelik bilgiler bulunmamaktadır. Çalışma kapsamında incelenen belediyelerin web sayfalarının %88,7'sinde (n=469) buldukları şehirlere veya ilçelere ait tanıtıcı bilgiler yer almaktadır. Buna göre şehre ait tanıtıcı bilgi bulundurmayan belediyelerin sayısı azdır. Bununla beraber belediyelerin web sayfalarının %68,2'sinde (n=361) buldukları şehirle veya ilçeyle ilgili harita paylaşılmaktadır.

Web sayfalarında belediye ait iletişim bilgilerinin bulunma durumu incelendiğinde 34 belediyenin (%6,36) e-posta adresi, 21 belediyenin (%3,93) adres ve 11 belediyenin (%2,06) telefon bilgilerini açık, net ve anlaşılır biçimde paylaştığı görülmektedir. Belediyelerin sosyal medya hesaplarını web sayfalarında paylaşma durumlarına bakıldığında ise 458 belediyenin (%85,61) Facebook, 440 belediyenin (%82,24) Twitter ve 343 belediyenin (%64,11) Instagram

sayfasına ilişkin bağlantılar paylaştığı anlaşılmaktadır. Bununla beraber bazı belediyelerin Youtube ve Pinterest gibi sosyal medya hesaplarını da paylaştıkları tespit edilmiştir.

**Tablo 3.** Yerel Yönetimlerin İnternet Sayfalarında Sosyal Hizmetler İle İlgili Sunulan Bilgiler

	Sıklık (n)	Yüzde (%)
<b>Sosyal Hizmetlerin Sunumunda Doğrudan 'Sosyal Hizmetler' Tanımı Geçmesi Durumu</b>		
Evet, sosyal hizmetler tanımlanıyor	49	9,2
Hayır, sosyal hizmetler tanımlanmıyor	480	90,8
<b>Hizmet Alanları*</b>		
Kentle ilişkili alt yapı hizmetleri (elektrik, su, gaz, park vb. Gibi)	372	69,5
Turistik ve kültürel hizmetler	347	64,8
Sağlık	307	57,3
Ulaşım	263	49,1
Eğitim	240	44,8
Sosyal hizmetler	226	42,2
Emniyet	222	41,5
Adli sistem	178	33,2
<b>Sunulan Sosyal Hizmetler*</b>		
Kent ile ilgili hizmetler	455	85,0
Kültür ve sanata yönelik hizmetler	289	54,0
Konut hizmetleri	275	51,4
Sportif faaliyetlere yönelik hizmetler	209	39,1
Çocuklara yönelik hizmetler	198	37,0
Aileye yönelik hizmetler	196	36,6
Gençlere yönelik hizmetler	190	35,5
Kadın çalışmaları	179	33,5
Eğitime yönelik hizmetler	176	32,9
Engellilere yönelik hizmetler	137	25,6
Halk sağlığı çalışmaları	133	24,9
Hayvanlara yönelik hizmetler	129	24,1
Yaşlılara yönelik hizmetler	127	23,7
Adli hizmetler	121	22,6
Yoksulluk alanında hizmetler	110	20,6
Afet ve diğer krizlere yönelik hizmetler	89	16,6
Evde bakım hizmetleri	44	8,2
Gönüllülere yönelik hizmetler	42	7,9
Toplumsal cinsiyet eşitliğine yönelik hizmetler	16	3,0
Bağımlılıkla mücadeleyle yönelik hizmetler	15	2,8
Sokakta yaşayan kişilere yönelik hizmetler	13	2,4
Psikolojik danışma hizmetleri	8	1,5
<b>Ana Sayfada Yer Alan Haberlerin Güncel Olma Durumu</b>		
Güncel	423	79,1
Güncel değil	112	20,9
<b>Ana Sayfada Yer Alan Duyuruların Güncel Olma Durumu</b>		
Güncel	345	64,5
Güncel değil	184	35,5
<b>Web Sayfasında Dilek ve Şikayetlerin İletilmesine Yönelik Bir Alanın Bulunması Durumu</b>		
Evet, dilek ve şikayetlerin iletilebileceği bir alan var	281	52,5
Hayır, dilek ve şikayetlerin iletilebileceği bir alan yok	248	47,5

\*Birden fazla seçenek işaretlenebilmektedir.

Yerel yönetimlerin internet sayfalarında sosyal hizmetler ile ilgili sunulan bilgiler Tablo 3'te yer almaktadır. Buna göre ilk olarak incelenen belediyelerin web sayfalarının %90,8'nin (n=480) site içerisinde doğrudan sosyal hizmetler tanımının geçmediği belirlenmiştir. Buna göre belediyelerin web sayfalarının çoğunda doğrudan sosyal hizmetler kavramı bulunmamaktadır. Bazı web sayfalarında ise sosyal hizmetler ifadesi doğrudan bulunmasına karşılık sayfada bu menülere tıkladığında sosyal hizmetlere yönelik verilere rastlanmamaktadır.

Çalışma kapsamında incelenen belediyelerin web sayfalarının bulunduğu şehirdeki hizmet alanlarına yönelik bilgilerinin durumuna bakıldığında kentle ilişkili alt yapı hizmetleri ile ilgili (elektrik, su, gaz, parklar vb. dahil) bilgilerin 372 (%69,53), turistik ve kültürel hizmet bilgilerinin 347 (%64,86), sağlıkla ilgili hizmet bilgilerinin 307 (%57,38), ulaşım ile ilgili hizmet bilgilerinin 263 (%49,16), eğitimle ilgili hizmet bilgilerinin 240 (%44,86), sosyal hizmetler (yoksulluk, yaşlılık, engellilik vb. dahil) ile ilgili bilgilerin 226 (%42,24), emniyetle ilgili hizmet bilgilerinin 222 (%41,50) ve adli sistemle ilgili hizmet bilgilerinin 178 (%33,27) belediyede yer aldığı belirlenmiştir.

Belediyelerin web sayfalarının sosyal hizmetlerle ilgili faaliyet alanlarında %85'inin (n=455) kent ile ilgili hizmetler, %51,4'ünün (n=275) konut hizmetleri, %33,5'inin (n=179) kadın çalışmaları, %35,5'inin (n=190) gençlere yönelik hizmetler, %37'sinin (n=198) çocuklara yönelik hizmetler, %24,9'unun (n=133) halk sağlığı çalışmaları, %23,7'sinin (n=127) yaşlılara yönelik hizmetler, %25,6'sının (n=137) engellilere yönelik hizmetler, %2,4'ünün (n=13) sokakta yaşayan kişilere yönelik hizmetler, %20,6'sının (n=110) yoksullara yönelik hizmetler, %3'ünün (n=16) toplumsal cinsiyet eşitliğine yönelik hizmetler, %32,9'unun (n=176) eğitime yönelik hizmetler, %39,1'inin (n=209) sportif faaliyetlere yönelik hizmetler, %54'ün (n=289) kültür-sanata yönelik hizmetler, %16,6'sının (n=89) afet ve diğer krizlere yönelik hizmetler, %22,6'sının (n=121) adli sistemlerle ilgili hizmetler, %7,9'unun (n=42) gönüllülere yönelik hizmetler, %24,1'inin (n=129) hayvanlara yönelik hizmetler, %36,6'sının (n=196) aileye yönelik hizmetler, %2,8'inin (n=15) bağımlılıkla mücadeleyle yönelik hizmetler, %8,2'sinin (n=44) evde bakım hizmetleri, %4,1'inin (n=22) psikolojik danışma hizmetleri ile ilgili olduğu belirlenmiştir.

Belediyelerin web sayfalarındaki yer alan ana sayfada bulunan haberlerin güncellenme tarihi kapsamında veri girişleri göz önüne alınarak inceleme yapılmıştır. Buna göre haberlerin %79,1'nin (n=423); duyuruların ise %64,5'inin (n=345) güncel olduğu belirlenmiştir.

Belediyelerin sundukları hizmetler kapsamında sorunlarını çözebilmek için e-hizmetlerde dilek ve şikayetlerin iletilmesine yönelik bağlantıların bulunması önemlidir. Bu kapsamda web sayfalarının %52,5'inde (n=281) hizmet kullanıcılarının dilek ve şikayetlerin iletebileceği bir alan bulunmaktadır.

#### 4. Tartışma

Türkiye'deki e-belediyecilik uygulamaları kapsamında sunulan hizmetlerin profilinin sosyal hizmet bakış açısıyla ortaya konulmasını amaçlayan bu çalışma kapsamında belediyelere ait 535 internet sayfası üzerinden bir inceleme yapılmıştır. Bu incelemede bazı internet sayfalarına erişim sağlanamadığı tespit edilmiştir. Dijitalleşen dünyada bilgiye erişim açısından yerel yönetimlerin web sayfalarına her an erişim sağlanabilmesi hizmet sunumunda kalite artışını beraberinde getirmektedir (Karaca ve Öztürk, 2019). Bu web sayfalarının açılmaması e-hizmetlere erişimi etkileyebilmektedir. Vatandaşların ihtiyaç duyduğu hizmetin sunulup sunulmadığını bilmek, o hizmete ulaşmak için en kolay ve birincil olarak müracaatı yapacağı yer web sayfalarıdır. Ancak bu sayfalara erişim sağlayamamak müracaatçı sistemlerinin gereksinim duydukları kaynaklara erişimlerinde ve hizmet alım sürecinde aksamalara neden olabilir.

Türkiye'de 2016 yılında yürürlüğe giren 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu (KVKK) "kişisel verilerin işlenmesinde başta özel hayatın, gizliliği olmak üzere kişilerin temel hak ve özgürlüklerini korumak ve kişisel verileri işleyen, gerçek ve tüzel kişilerin yükümlülükleri ile uyacakları usul ve esasları" düzenlemektedir. Bu kapsamda internet tabanlı uygulamalar da dahil olmak üzere KVKK'ya uygun olarak hizmet sunulması esas kılınmaktadır. Bu bağlamda çalışmada belediyelere ait internet sayfalarının KVKK'ya ilişkin bilgilendirme yapıp yapmadıkları incelenmiştir. Çalışma kapsamında bu konu ile ilgili bilgilendirmelerin yeterli olmadığı web sayfalarına rastlanmıştır. Buradan hareketle internet sayfasına giriş yapan kişilerin güvenlik ve özel hayatın gizliliği gibi durumlar açısından sorun yaşayabilecekleri

düşünülmektedir.

İnternet sayfalarında yer alması gereken arşiv bölümleri kurum/kuruluşların gerçekleştirdiği çalışmaların saklanması açısından önemli bir hafıza işlevi görmektedir (Cora, 2019). Bu yönü ile arşiv kısmı yapılan hizmetleri görebilmek ve bu hizmetler hakkında bilgi sahibi olabilmek için önemlidir. Ancak çalışma kapsamında gönderi arşivlerinin yeterince detaylı biçimde tutulmadığı ve geliştirilmesi gerektiği görülmüştür.

Küreselleşen dünyada internet sayfalarının yalnızca hizmet ürettiği bölge/ülkedeki anadilde değil, tüm dünyadan kullanıcıların erişim sağlayabilecekleri düşüncesiyle farklı dillerde yayın yapması son derece önemlidir (Alodali ve ark., 2012). Ancak araştırma kapsamında internet sayfalarının çok kısıtlı bir kısmının yabancı dillerde yayın yaptıkları saptanmıştır. Yabancı dilde bilgi sunumu olmaması yabancı vatandaşlar ve göçmenler için büyük problem yaratma potansiyeli taşımaktadır. Buradan hareketle belediyelerin farklı dil seçenekleri içerecek biçimde internet sayfalarını güncellemeleri gerekli olmaktadır.

Yerel yönetimlerin internet sayfalarında görev ve yetki alanları, teşkilat yapısı, finansman kaynakları kullanılan mevzuat gibi bilgilere yer vermesi vatandaşların belediye hakkında bilgilenmesini sağlayacaktır (Yaman ve ark., 2013; Arıkboğa, 2017). Buna karşılık araştırma kapsamında belediyelerin internet sayfalarında belediyeye ait görevlerin ve finansman kaynaklarının yeterince yer almadığı saptanmıştır. Bu durum aktif yurttaş bilinci ile hareket etmeyi amaç edinen şeffaf sosyal belediyecilik bağlamında vatandaşların belediyenin sorumluluklarını bilmeme ve bu konuda bilinç sahibi olmama gibi sorunları beraberinde getirebilir.

Yerel yönetimlerin internet sayfalarında görev alanları içerisinde bulunan şehre veya ilçeye dair bilgiler paylaşması (bölgenin fiziksel, sosyal ve tarihi yapısı, sunulan hizmetler, iletişim bilgileri, sosyal medya hesapları, çalışma saatleri gibi) vatandaşların o bölgeyi tanımaları, hizmetleri ve kaynakları öğrenmeleri gibi yönlerden önem taşımaktadır (Şahin, 2011). Buna karşılık kimi belediyelerin bu alanlarda kısıtlı bilgi paylaştıkları görülmektedir. Bu durumun hizmetlere erişim sağlamak isteyen müracaatçıların erişim sorunları yaşayabileceğini düşündürmektedir. Şehri tanıma, bilgilenme ve şehir ile ilgili fikir sahibi olma açısından tanıtıcı bilgilerin web sayfasında bulunmasının faydalı olacağı düşünülmektedir.

Araştırma kapsamında belediyelerin web sayfalarında yaşlı, engelli, kadın, çocuk, sokakta yaşayan bireyler, yoksullar gibi farklı müracaatçı gruplarına yönelik hizmet sunmalarına rağmen bu hizmetleri sosyal hizmetler çatısı altında toplamadıkları belirlenmiştir. Bununla beraber belediyelerin web sayfasında kent ile ilgili hizmetler, konut, çocuklara yönelik hizmetler gençlere yönelik, afet ve kriz durumlarına yönelik hizmetler, kültür ve sanat, aileye yönelik hizmetler büyük bir orana sahiptir. Sosyal hizmetlerin çalışma kapsamının büyük bir çoğunluğunu ilgilendiren kadın, yaşlı, engelli, sokakta yaşayan insanlara, yoksullara, toplumsal cinsiyet eşitliğine, evde bakıma, bağımlılığa ve psikolojik danışmanlığa yönelik hizmetler yetersiz bir orana sahiptir. Aynı zamanda belediyelerin web sayfalarının buldukları şehirle veya ilçeye ilgili diğer hizmetlere (turistik bilgiler, polis, zabıta, sağlık, eğitim, ulaşım vb.) yönelik bilgilerin paylaşılması durumuna bakıldığında ise, kent ile ilgili hizmetler ve turistik-kültürel hizmetlerle ilgili bilgilerin sunumunun diğerlerine oranla daha fazla olduğu gözlemlenmiştir. Sosyal hizmet ve adli sistemle ilgili hizmetlere yönelik bilgilerin sunulduğu alanların ise daha az olduğu görülmüştür. Bu durumun müracaatçıların gereksinim duydukları hizmetleri alım sürecinde aksamalara neden olabileceği düşünülmektedir. Bu bulgular göz önüne alındığında sosyal hizmetlerin sunulduğu alanların görece daha geri planda olduğu gözükmemektedir. Fakat sosyal belediyecilik sosyal hizmetlerin sunumunu gerekli kılmaktadır. Belediyelerin internet sayfalarında bu konuda çalışmaların eksik olarak yapılması sosyal hizmetlere doğrudan ulaşım sağlanmasını olumsuz etkileme olasılığı taşımaktadır. Bu noktada belediyeler e-belediyecilik

hizmetleri kapsamında sosyal hizmetleri ön plana çıkaracak uygulamalar gerçekleştirmeye gereksinim duymaktadır.

E-belediyeçilik hizmetleri kapsamında kaynaklara erişimin sağlanabilmesi için bilgilendirme çalışmalarının yapılması önemlidir. Bu bağlamda internet sayfalarında bu kaynaklar ve hizmetlerle ilgili güncel bilgilerin bulunması gereklidir (Sadigova, 2021). Araştırma kapsamında çoğu belediyenin internet sayfasının güncel olduğu anlaşılrsa da bu güncellemelerin tüm belediyeler tarafından gerçekleştirilmesi için sürdürülebilir kılınması esas olmalıdır.

Sosyal hizmetlerin elektronik ortam vasıtasıyla sunumunda müracaatçıların başvuru yapabilecekleri alanlara gereksinim duyacakları bir gerçektir. Bu noktada internet sayfalarında dilek ve şikayet birimleri ile e-talep veya e-başvuru gibi alanların yer alması aktif bir katılım sürecini başlatacaktır. Aynı zamanda bu birimlere aracılığıyla dilek ve şikayetlerin iletilmesine yönelik alanların bulunması, geri bildirimlerin kolayca iletilmesini sağlamak açısından da önemlidir. Bu imkanın sağlanması hizmet sunum kalitesinin artmasında etkili olacaktır. Bu açıdan dilek ve şikayetlerin iletilmesine yönelik alanın bulunma durumu %52,5'lik bir oranla tatmin edici gibi gözükse de tam anlamıyla hizmet sunum kalitesinin artması için geliştirilebilir düzeyde olarak değerlendirilebilir.

## 5. Sonuç ve Öneriler

E-belediyeçilik uygulamalarının sosyal hizmet perspektifinden ele alındığı ve belediyelerin profilinin ortaya konulmasının amaçlandığı bu çalışma 535 internet sayfasının incelenmesi ile tamamlanmıştır. Çalışma sonucunda internet sayfası olmayan veya internet sayfasına erişiminde sorun yaşanan web sayfalarının bulunduğu, Kişisel Verileri Koruma Kanunu (KVKK) kapsamında gerekli bilgilendirme çalışmalarının düşük düzeyde gerçekleştirildiği, bu sayfaların çoğunluğuna arama motoru, arşiv, iletişim bilgileri, çalışma saatleri, yabancı dilde yayın yapma imkanı olmadığı belirlenmiştir. Belediyelerin internet sayfalarında yerel yönetimlerin görev ve fonksiyonları ile finansman kaynaklarına sınırlı olarak yer verildiği ve belediyenin görev alanında bulunan şehre veya ilçeye yönelik tanıtımların yapıldığı saptanmıştır. Belediyelerin çoğunlukla yaşlı, engelli, kadın, çocuk, yoksul, sokakta yaşayan bireyler gibi müracaatçı gruplarına sundukları hizmetleri sosyal hizmetler başlığı çerçevesinde adlandırmadıkları; kentle ilişkili alt yapı hizmetleri ile turistik ve kültürel hizmetler ile ilgili daha fazla bilgi paylaşımı yaptıkları; bağımlılıkla mücadele, sokakta yaşayan bireyler ve psikolojik danışmanlık hizmetleri ile ilgili en az düzeyde paylaşımlar gerçekleştirdikleri belirlenmiştir. Çalışma kapsamında ulaşılan bu sonuçlar doğrultusunda aşağıdaki öneriler verilebilir:

- Belediyelerin web sayfalarının erişilebilir olması için çalışmalar yapması,
- Belediyelerin kişisel verilerin kullanımı kanununa yönelik bilgilendirmeleri konusunda çalışmalarını güçlendirmesi,
- Belediyelerin ana sayfalarında yer alan haberlerin ve duyuruların güncel olarak paylaşması,
- Belediyelerin tüm birimlerine ait iletişim ve sosyal medya bilgileri ile çalışma saatlerinin web sayfasında paylaşması,
- Belediyelerin web sayfalarına şehri ve ilçeleri tanıtıcı bilgileri eklemesi ve bu bilgilerin müracaatçıların gereksinim duydukları hizmet ve kaynakları içerecek biçimde detaylandırması,
- Belediyelerin görev alanlarını, yetki ve sorumluluklarını, finansman kaynaklarını, faaliyet raporlarını ve ilgili mevzuatı web sayfalarında paylaşması,
- Belediyelerin sosyal hizmetlerin sunumunda e-belediyeçilik hizmetlerini geliştirmesi ve bu hizmetleri hem sosyal hizmet uzmanlarının hizmet üretim sürecine hem de müracaatçıların hizmet kullanım sürecine uygun olarak tasarlamaları,

- Belediyelerin web sayfalarında sundukları sosyal hizmetlere ayrı bir başlık olarak yer vermesi ve hizmetlerin kapsamını detaylı olarak sunması,
- Belediyelerin yaptıkları çalışmalarını içeren arşivi ve internet sayfasında kullanımı kolaylaştırmak için web sayfalarına arama motorları eklemesi,
- Belediyelerin internet sayfalarını yabancı dilde yayın yapacak biçimde güncellemesi,
- Belediyelerin müracaatçıların dilek ve şikayetlerini aktarabilecekleri yazılımları internet sayfalarına eklemesi önerilebilir.

## Kaynakça

- Aktürk, K. Ö. (2013). *E-Hizmet Kalitesi ve E-Mağaza İmajının E-Tatmin Düzeyi Ve E-Sadakat Düzeyine Etkilerinin Ampirik Olarak Analizi*. (Yayınlanmamış yüksek lisans tezi). Trakya Üniversitesi. Edirne.
- Alodali, M. F. B., Tuncer, A., Usta, S., & Halis, M. (2012). Yerel Yönetimlerde E-Belediyecilik Uygulamaları: Akdeniz Bölgesi Örneği. *Manas Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 1(1), 83-95.
- Arikboğa, Ü. (2017). Belediye Hizmetlerinin Elektronik Ortamda Sunumu: İstanbul Büyükşehir Belediyesi E-Belediye Uygulamalarının Analizi. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 22(15), 1619-1644.
- Atmaca, K. (2009). E-Devlet'ten 'Olgun Devlet'e Ya Da E-Devlet'in Olgunlaştırılması. *Denetim*, (2), 31-43.
- Büyükoztürk, Ş., Akgün, Ö. E., Karadeniz, Ş., Demirel, F. ve Kılıç, E. (2013). *Bilimsel araştırma yöntemleri*. Ankara: Pegem Akademi.
- Cora, Ş. (2019). *Büyükşehir belediye sisteminde koordinasyon merkezlerinin ve ilçe hizmet birimlerinin işleyişinde elektronik altyapının rolü*. (Yayınlanmamış yüksek lisans tezi). Akdeniz Üniversitesi, Antalya.
- Çakır, C. (2015). E-belediye: sorunlar ve çözüm önerileri. *Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi*, 7(1), 1-15.
- Erdoğan, O. (2019). Yerel Yönetimlerde Belediye Uygulamaları: İçişleri Bakanlığı E-Belediye Bilgi Sistemi. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 1(2), 5-16.
- Geymen, A., & Karas, İ. R. (2006). *Yerel Yönetimlere Yönelik e-Belediye Uygulamaları*. Coğrafya Bilgi Sistemleri Bilişim Günleri Sempozyum Kitabı. İstanbul.
- Hazman, Y. D. (2005). Afyonkarahisar Belediyesinde E-Belediye Uygulamaları Ve Yerel Farkındalık. *Afyon Kocatepe Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, 8-20.
- Holzer, M. & Manoharan, A.P. (2016). *Digital Governance in Municipalities Worldwide (2015-16) Seventh Global E-Governance Survey: A Longitudinal Assessment of Municipal Websites Throughout the World*. Washington: National Center for Public Performance.
- Karaca, Y., & Öztürk, N. K. (2019). Yeni Nesil Belediyecilik: Dijital Belediye Uygulamaları. *Uluslararası Yönetim Akademisi Dergisi*, 2(3), 528-537.
- Karaduman, M. & Karaduman, S. (2004). *Yerel Yönetimlerde E-Belediyecilik Uygulamaları: İzmir ve Antalya Büyükşehir Belediyesi Web Sitesi Analizi*. Yerel Yönetimler Kongresi Düünden Bugüne Yerel Yönetimlerde Yeniden Yapılanma Bildiriler Kitabı, Çanakkale.
- Kişisel Verilerin Korunması Kanunu. (24/3/2016). Resmi Gazete (Sayı: 29677). Erişim adresi:

<https://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.6698.pdf> Adresinden Alındı

- Mecek, M. (2017). E-Devlet Ve E-Belediye: Kavramsal Çerçeve Ve Türkiye'de Belediye Web Sitelerine Yönelik Yapılan Çalışmaların İncelenmesi. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 12, 24-49.
- Mousavi, S. A., Pimenidis, E., & Jahankhani, H. (2007). *Challenges to e-municipality in the developing countries*. In First International Conference on Electronic Municipality, Tehran-Iran (pp. 16-17).
- NASW. (2010). MyNASW online community. <https://www.socialworkers.org/linkclick.aspx?fileticket=lctcdshucng%3d&portal id=0> Adresinden Alındı
- Negiz, N., & Saraçbaşı, Y. (2012). Demoktarik Yönetişim Sağlanmasında E-Belediye Ve Uygulamaları: Akdeniz Bölgesi Örneği. *Bilgi Ekonomisi Ve Yönetimi Dergisi*, 1-11.
- Parker, D., Demiris, G., & Demiris, O. (2006). Social Work Informatics: A New Specialty. *Social Work*, 127-134.
- Polat K. R. (2006). *E-Belediyecilik Kılavuzu: Yerel Yönetim Vatandaş Etkileşimi*, TASAM. Erişim adresi: <http://www.ziyaguney.com/dosyalar/pdf/ebelediyecilik.pdf>
- Sadigova, Z. (2021). *The improvement of e-municipality systems in Azerbaijan local governments*. Economic and Social Development: Book of Proceedings, 483-492.
- Spensberger, F. (2019). The digitalization of a social work theory: Experiences of a German child welfare social worker. *International Social Work*, 62(6), 1575-1579.
- Şahin, A. (2007). Türkiye'de E-Belediye Örneği Ve Konya Örneği. *Erciyes Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 174-176.
- Şahin, K. (2011). *Belediye hizmetleri ve hizmet kalitesine yönelik vatandaş memnuniyetinin ölçümü: Konya il merkezi örneği*. (Yayınlanmamış yüksek lisans tezi). Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi. Karaman.
- Şat, N. (2008). *Demokrasi İçin Bir Araç*. (Yayınlanmamış doktora tezi). Marmara Üniversitesi, İstanbul.
- Tuncay, T. (2005). İnsani Hizmet Örgütlerinin Yönetiminde Bilişim Sistemleri. *Toplum Ve Sosyal Hizmet*. 16(1), 125-146.
- Ünlü, U. (2016). Sosyal Belediyecilik Anlayışının E-Belediyecilik Uygulamalarına Entegre Edilmesi. *Sayıştay Dergisi*. 102, 63-89.
- Yanardağ, U. (2020). Teknoloji ve Sosyal Çalışma Mesleği. *Inglobe Academy Publications*, 40-51.
- Yaman, K., Aşgın, S., & Kaya, A. G. E. (2013). Comparative analysis of the e-municipality applications in Turkey: The case of western Black Sea Region. *Yönetim ve Ekonomi*, 20(1), 207-220.