

TÜRKİYE'DE VALİLİK WEB SİTELERİNİN İŞLEVSELLİĞİ

THE FUNCTIONALITY OF THE WEB SITES OF GOVERNORSHIPS IN
TURKEY

Mehmet AKTEL*

Yakup ALTAN*

Uysal KERMAN*

ÖZET

Bu çalışma, ülkemizdeki 81 İl'in valilik web sitelerinin işlevselliğini değerlendirecek, valiliklerdeki e-devlet uygulamalarının geldiği düzeyi ortaya koymayı amaçlamıştır. Araştırmada, içerik analizi yöntemi kullanılmıştır. Bu kapsamda, siteye google arama motoru üzerinden ulaşım; sitenin güncellenme sıklığı; sitenin çekiciliği; site kullanıcıını yönlendirebilme; İl'de yaşayanlara yönelik hizmetler; şeffaflık; turistlere yönelik hizmetler ve İl'in promosyonu; plan ve projeler; yönetici bilgileri; valilik-yerel girişimcilik-sivil toplum bağı; valilikten vatandaşa doğru kurulan pasif ilişki; vatandaştan valiliğe doğru kurulan pasif ilişki; valilikten vatandaşa doğru kurulan gerçek zamanlı ilişki; vatandaştan valiliğe doğru kurulan gerçek zamanlı ilişki olmak üzere on dört ana ölçüt belirlenerek göstergeler oluşturulmuş ve bunlar yeterlilik göstergesi olarak adlandırılmıştır. Böylece, valilik web sitelerinin yeterlilik göstergelerini ne oranda karşıladığı tespit edilmiştir. Ortaya çıkan bulgular, valilik web sitelerinin, işlevsellik açısından henüz istenilen düzeyde olmadığını göstermektedir.

Anahtar Kelimeler: Kamu yönetimi, e-devlet, valilik, web sitesi, işlevsellik, Türkiye

ABSTRACT

This study evaluates the functionality of web sites of the governorships of 81 provinces and further aims to show what have been achieved so far. We use content analysis in this study. In this regard, we establish the following fourteen main criteria and we named them as sufficiency indicators: the access through google search engine; the frequency of update of the web site; the attractiveness of the web site; the user-friendliness of the web site navigation; the services provided for the residence of the province; the transparency; services provided for the tourists and the promotion of the province; the plans and projects; the information about governors; the connection among governorship-local entrepreneur-nongovernmental organizations; the passive governorship to citizen; passive citizen to governorship; the real-time governorship to citizen; the real-time citizen to governorship. Finally, this analysis determines these satisfaction levels of the web sites of governorships. Our findings reveal that web sites of governorships do not meet the desired level of functionality.

Key Words: Public administration, e-government, governorship, web site, functionality, Turkey

* Süleyman Demirel Üniversitesi İİBF Kamu Yönetimi Bölümü Öğretim Üyesi

1.GİRİŞ

Teknolojik gelişmeler, toplumların yapısını derinden etkilemekte ve dönüştürmektedir. Dönüşümle birlikte, günümüzde bilginin yeri ve rolü artmış, bilgi metalaşmış; internet teknolojisi hızla gelişmiş; yeni teknolojiler ve bu teknolojilerin maliyetleri düşürücü etkisi ortaya çıkmış ve iletişimdeki gelişmeler piyasaların birbiriyle olan etkileşimini artırmıştır (Demir, 2003: 71-72).

Bu gelişmeler, ülkelerin ekonomik ve örgütsel yapılarını reforma zorlamıştır (Öktem, 2004: 140). Reform süreci, kamu yönetimlerini etkin, verimli ve vatandaş odaklı olmaya iterken (Ulusoy & Karakurt, 2002: 133; Saygılıoğlu & Arı, 2003: 274-275), bilişim teknolojilerinden yararlanma zorunluluğu yeni bir kavram olan e-devlet’i ortaya çıkarmıştır (Parlak ve Sobacı, 2008: 231).

E-devlet, bireylerin ve kurumların bilişim teknolojileri aracılığıyla, kamu hizmetlerine kolayca erişimini öngörmektedir. Bu açıdan e-devlet, kamu hizmetlerinin elektronik ortamda sunulmasıdır (<https://www.turkiye.gov.tr>). Bir başka açıdan ise e-devlet, devlet ve birey ilişkilerinde, devletin vatandaşa karşı yerine getirmekle yükümlü olduğu görev ve hizmetler ile vatandaşların devlete karşı olan görev ve hizmetlerinin karşılıklı, elektronik ortamda kolay, çabuk, düşük maliyetle, kesintisiz ve güvenli bir biçimde yürütülmesi olarak tanımlanmaktadır¹ (ICT for Government and Public Services, http://ec.europa.eu/information_society; Arifoğlu vd., 2002: 12).

E-devlet ile vatandaş merkeze alınmakta, kamu görevlileri sundukları bilgi ve hizmetin kalitesinden sorumlu tutulmakta, kamu hizmeti süreci yalnızca kamu kurum ve kuruluşlarının olanaklarıyla sınırlı görülmemekte, bu sürece özel sektör ve sivil toplum kuruluşları da dâhil edilmektedir (Yıldız, 2003: 307; Nohutçu & Demirel, 2008; Yücutürk, 2002: 145-146). E-devlet, devlet ve vatandaş arasında, devlet ve özel sektör arasında ve devletin kurumları arasında karşı etkileşimli, daha güvenli, açık ve düşük maliyetli bir ilişki ortaya çıkarmayı hedeflemektedir (WB, 2009).

Dünyada yoğunlaşan e-devlet uygulamaları, akademisyenlerin ve uzmanların konuya ilgisini artırmıştır. Bu dönemde e-devlet üzerindeki teorik çalışmaların yanısıra, ampirik çalışmaların² da giderek yaygınlaştığı görülmektedir. Ampirik çalışmaların bir bölümü, e-devlet uygulamalarını web siteleri üzerinden içerik analizi yöntemiyle, bir bölümü de anket yöntemiyle irdelemektedir. Ayrıca, her iki yöntemi uygulayan çalışmalara da rastlamak mümkündür.

¹ Farklı e-devlet tanımları için bkz. Plamper, 2003: 140; Yıldız, 2003: 306; Kuran, 2005: 11.

² Bu ampirik çalışmalar arasında Borins, 2002; West, 2004a; West, 2004b; Yannas and Lappas, 2007; Reddick, 2004; Reddick, 2005; Reddick, 2006; Reddick, 2009; Evansa and Yen, 2005; Jaeger and Thompson, 2004; Reddick and Frank, 2007; Griffin and Halpin, 2005; Duncan vd., 2002; Koh vd., 2008 öne çıkmaktadır.

Ülkemizde de son dönemde e-devlet konusundaki teorik ve ampirik çalışmaların sayısında önemli bir artış gözlenmektedir. Ampirik çalışmalar, daha çok belediyeler üzerinde yoğunlaşmış ve çalışmalarda içerik analizi yöntemi kullanılmıştır³. Belediyelerin dışında, köylerle ilgili bir çalışma⁴ da bulunmaktadır.

2. VALİLİK WEB SİTELERİNİN İŞLEVSELLİĞİ

Bilişim teknolojilerinin kullanımındaki artışa paralel olarak, valiliklerin de bilişim alanında bir dönüşüm geçirdiği görülmektedir. Bu süreçte özellikle internet, valilikler ve vatandaşlar arasında önemli bir iletişim kanalı olarak ortaya çıkmıştır. Valilik web siteleri, merkezi yönetimin taşra düzeyindeki e-devlet uygulamalarının bir ayağını oluşturmaktadır. Bu siteler ile vatandaşların İl'e ilgili birçok bilgiye ulaşabilmeleri, yönetsel karar ve uygulamalar hakkında bilgi edinebilmeleri ve e-devlet uygulamalarından yararlanabilmeleri amaçlanmıştır.

2. 1. Araştırmanın Amacı

Bu araştırma, ülkemizdeki 81 İl'in valilik web sitelerinin işlevselliğini değerlendirerek, valiliklerdeki e-devlet uygulamalarının geldiği düzeyi ortaya koymayı amaçlamıştır. Çalışmada, her bir İl'in valilik web sitesi, belirlenen ölçütler üzerinden değerlendirilerek işlevsel olup olmadıkları ortaya konulmaya çalışılmıştır.

2. 2. Araştırmanın Kapsamı ve Metodu

Araştırma, ülkemizdeki 81 İl'in valilik web siteleri üzerinde yürütülmüştür. Web sitelerine ait veriler, Kasım 2008-Aralık 2008 tarihleri arasında Ek 1'de sunulan ölçütler üzerinden elde edilmiştir. Ölçütler geliştirilirken, West, 2004; Reddick, 2004; Yannas ve Lappas, 2007; Bensghir, 2002 ve Tunca ve Özaltın, 2005'den yararlanılmıştır.

On dört ana ölçüt ve bunlara bağlı alt ölçütler üzerinden yapılan içerik analizlerinin anlamlı bilgilere dönüştürülebilmesi için, her bir ana ölçüt açısından göstergeler oluşturulmuş ve bunlar yeterlilik göstergesi olarak adlandırılmıştır.

$$N \text{ Numaralı Ana Ölçüt İçin Yeterlilik Göstergesi}^5 = \frac{N \text{ Numaralı Ana Ölçütün Olumlu Alt Ölçütlerinin Toplamı}}{N \text{ Numaralı Ana Ölçütün Alt Ölçütlerinin Sayısı} \times 81}$$

Yeterlilik göstergesi, her bir ana ölçüt için, ülkemizdeki valilik web sitelerinin ilgili ana ölçütü ne oranda karşıladığını göstermektedir. Yeterlilik göstergelerinin oransal sonuçlarını daha anlaşılabilir bir düzeyde yorumlayabilmek için, yüzdelik dilimler üzerinde dördü bir ölçek kullanılacaktır. Buna göre, her bir ana ölçüt

³ Belediyelerle ilgili çalışmalar için bkz. Bensghir, 2002; Parlak ve Sobacı, 2008; Şahin, 2007; Erdal, 2002; Karaduman ve Karaduman, 2004; Kargın ve Kösecik, 2003.

⁴ Köylerle ilgili çalışma için bkz. Yıldız ve Parlak, 2008.

⁵ Formüldeki 81 sayısı, Türkiye'deki İl sayısını göstermektedir.

düzeyinde, yeterlilik göstergesi oransal olarak 0-%24 aralığı “oldukça yetersiz”, %25-%49 aralığı “yetersiz”, %50-%74 aralığı “yeterli” ve %75-%100 aralığı ise “oldukça yeterli” şeklinde değerlendirilecektir.

2. 3. Araştırma Bulgularının Analizi

Araştırma bulgularının analizi, *siteye google arama motoru üzerinden ulaşım; sitenin güncellenme sıklığı; sitenin çekiciliği; site kullanıcılarını yönlendirebilme; İl’de yaşayanlara yönelik hizmetler; şeffaflık; turistlere yönelik hizmetler ve İl’in promosyonu; plan ve projeler; yönetici bilgileri; valilik-yerel girişimcilik-sivil toplum bağı; valilikten vatandaşa doğru kurulan pasif ilişki; vatandaştan valiliğe doğru kurulan pasif ilişki; valilikten vatandaşa doğru kurulan gerçek zamanlı ilişki; vatandaştan valiliğe doğru kurulan gerçek zamanlı ilişki* ölçütleri üzerinden yapılacaktır.

2. 3. 1. Siteye Google Üzerinden Erişim

İnternet kullanıcılarının bilgiye ulaşmada başvurdukları en yaygın yöntemlerden birisi, arama motorlarına aradıkları bilgi hakkında anahtar kelime yazarak sorgulatmalarıdır. Kullanıcılar bu sayede aradıkları bilgiyi içeren internet sitelerine kolayca erişebilmektedir. Bu amaçla, yaygın olarak kullanılan arama motorlarından biri de *google*’dır. Yapılan çalışmada google arama motoruna, anahtar kavram olarak bilgi edinilmek istenen İl’lerin adı yazılarak (Isparta, Antalya gibi), valilik web sitelerine açık ve kolay biçimde ulaşıp/ulaşılmadığı ve ortaya çıkan sonuçlar arasında her bir valilik web sitesinin kaçınıcı sırada yer aldığı araştırılmıştır.

Elde edilen sonuçlara göre, 81 İl’in valilik web sitelerinin %86’sına açık ve kolay biçimde erişilebilirken, %14’üne açık ve kolay biçimde erişilemediği görülmüştür. Sonuçlar arasında her bir İl’in valilik web sitesinin kaçınıcı sırada yer aldığı ile ilgili sorgulama sonucuna bakıldığında ise %61’inin 1. sırada, %11’inin 2. sırada, %10’unun 3. sırada, kalan %18’inin de 4 ve sonrası sıralar arasında olduğu tespit edilmiştir. Google arama motorunda valilik web sitelerinin önemli bir bölümünün ilk sırada çıkması, internet kullanıcılarının bu siteleri sık kullandıklarını ve diğer web sitelerinden bu sitelere fazlaca bağlantı verildiğini göstermektedir.

2. 3. 2. Sitenin Güncellenme Sıklığı

Valilik web sitelerinin güncellenme sıklığının ölçülmesi amacıyla yapılan inceleme sonucuna göre, 81 İl’in %18’inin web sitesinin günlük olarak güncellendiği, %82’sinin ise günlük olarak güncellenmediği tespit edilmiştir.

2. 3. 3. Sitenin Çekiciliği

Web sitelerinin çekiciliği on iki alt ölçüte göre değerlendirilmiştir. Değerlendirme sonucunda web sitelerinin %11’inde ana sayfaya girmeden önce

*dinamik medya*⁶ görüntülenmekte, %89’unda ise görüntülenmemektedir; %40’ında *video dosyası* varken, %60’ında yoktur; %5’inde *konuşma dosyası* varken, %95’inde yer almamaktadır; %6’sında *fon müziği* işitilirken, %94’ünde işitilmemektedir; %48’inde *animasyonlu metin* yer alırken, %52’sinde yer almamaktadır; %31’inde *animasyonlu grafik* görülürken, %69’unda görülmemektedir; %95’i *fotoğraf* içerirken, %5’inde fotoğraf yer almamaktadır; %60’ında *küçük resimler (clipart)* yer alırken, %40’ında bulunmamaktadır; %91’i *pankart (banner)* içerirken, %9’u içermemektedir; %98’inde *rahatsız edici tanıtımlardan (Pop-Up)* kaçınılmış, %2’sinde ise kullanıcıyı rahatsız edici tanıtımlara yer verilmiştir; %49’unda *İl’in panoramik görüntüsüne* yer verilmiş, %51’inde yer verilmemiştir; %91’inde ana sayfada *en fazla üç renk kullanulmasına* dikkat edilmiş, %9’unda ise daha fazla renk kullanılmıştır.

Web sitelerinin çekiciliğine ilişkin bulgular bütüncül olarak değerlendirildiğinde, sitelerin çekiciliği hakkında ortak bir politikanın olmadığı ve genellikle site tasarımlarının İl’deki karar vericilerin tercihlerine göre şekillendirildiği söylenebilir.

$$\text{Web Sitelerinin Çekicilik Göstergesi} = \frac{9+32+4+5+39+25+77+49+74+79+40+74}{1281} = \frac{507}{972} = 0,52$$

Hesaplama sonucunda ortaya çıkan %52’lik oran, valilik web sitelerinin çekicilik açısından *yeterli* olduğunu göstermektedir.

2. 3. 4. Site Kullanıcısını Yönlendirebilme (Navigation)

İncelediğimiz sitelerin site kullanıcılarını yönlendirebilme işlevi beş alt ölçüte göre değerlendirilmiştir. Valilik sitelerinin %19’unda *site barıtası* varken, %81’inde yoktur; %91’inde *ana siteye dönüş seçeneği* yer alırken; %9’unda yer almamaktadır; %91’inde site menüsündeki *alt içeriklerin (Hyperlink)* kullanımı işlevselken, %9’unda işlevsel değildir; %9’unda *ana sayfa tek sayfada görüntülenebilirken*, %91’inde görüntülenmemektedir; %43’ünde *site içi arama* özelliği bulunurken, %57’sinde bu özellik bulunmamaktadır.

Valilik web sitelerinin, site kullanıcılarını yönlendirebilme becerisini ölçmek amacıyla bir yönlendirebilme göstergesi oluşturulmuştur. Yönlendirebilme göstergesinin yeterlilik oranı, site kullanıcılarının aradığı bilgiye ulaşmasını doğrudan etkilemektedir. Sitede doğru bir yönlendirme yapılamıyorsa, kullanıcı aradığına ulaşamamakta ya da kullanıcının bilgiye ulaşma süresi uzamaktadır.

$$\text{Web Sitelerinin Kullanıcıları Yönlendirebilme Göstergesi} = \frac{15+74+74+8+35}{5 \times 81} = \frac{206}{405} = 0,50$$

Bu amaçla yapılan hesaplamada, valilik web sitelerinin yönlendirebilme (Navigation) göstergesi, %50’lik oranla *yeterli* düzeyde bulunmuştur.

⁶ Dinamik Medya: Bir web sitesinin ana sayfasına girilmeden önce çıkan ses, görüntü ve hareket içeren tanıtıcı dosyaların genel adıdır.

2. 3. 5. İl’de Yaşayanlara Yönelik Hizmetler

Çalışmada valilik web sitelerinin İl’de yaşayanlara sunduğu hizmetler on beş alt ölçüte göre değerlendirilmiştir. Buna göre, sitelerin %70’inde *resmi formlara erişim* varken, %30’unda yoktur; %9’unda *iş ilanları* yer alırken, %91’inde yer almamaktadır; %65’inde vali ve vali yardımcılarının *görev paylaşımı ve sorumluluk alanları* hakkında bilgiler verilmişken, %35’inde verilmemiştir; %87’sinde valilikte *çalışanların iletişim bilgileri* yer alırken, %13’ünde yer almamaktadır; %81’inde *örgütsel yapı* açıkça belirtilmişken, %19’unda belirtilmemiştir; %55’inde *İl’de yaşayanlara hizmet veren kamu kurumları hakkında bilgiler* verilmişken, %45’inde bu bilgi verilmemiştir; %35’inde *nöbetçi eczaneler hakkında bilgiye* rastlanırken, %65’inde rastlanılmamıştır; %26’sında *resmi işlemler kılavuzu* varken, %74’ünde yoktur; %4’ünde *randevu talep formu* bulunurken, %96’sında yoktur; %26’sında *görüş öneri formu* varken, %74’ünde görüş öneri formu yoktur; %84’ünde *protokol listesi ve iletişim bilgilerine* ulaşılabilirken, %16’sında ulaşılammamaktadır; %75’inde *İl’le ilgili istatistikî bilgiler* yer alırken, %25’inde yer almamaktadır; %63’ünde *hava tabmin bilgisi* sunulurken, %37’sinde sunulmamıştır. Ayrıca sitelerin tümünde *haberler ve basın duyuruları* bölümü yer almakta, ancak bunların %1’inde *haberler ve basın duyuruları arşivi* bulunmamaktadır.

$$\text{İl’de Yaş. Yön. Hizm. Yeter. Gös.} = \frac{57+8+53+71+66+45+28+21+3+21+68+61+51+81+80}{15 \times 81} = \frac{690}{1215} = 0,57$$

2. 3. 6. Şeffaflık

Ülkemizdeki valilik web sitelerinin şeffaflık göstergesi üç alt ölçüte göre değerlendirilmiştir. Sitelerin, %7’sinde *İl Genel Meclisi toplantısının kararlarına* ulaşılırken, %93’ünde bu kararlara ulaşılammamaktadır; %65’inde *kamu ihale ilanlarına* ulaşılırken, %35’inde ulaşılammamaktadır; %1’inde *İl İdare Kurulu kararlarına* ulaşılırken, %99’unda ulaşılammamaktadır.

$$\text{Şeffaflık Göstergesi} = \frac{6+53+1}{3 \times 81} = \frac{60}{243} = 0,25$$

Yapılan hesaplama sonucunda sitelerin şeffaflığı %25 oranı ile *yetersiz* bulunmuştur.

2. 3. 7. Turistlere Yönelik Hizmetler ve İl’in Promosyonu

Türkiye’deki valiliklerin web sitelerinin turistlere yönelik sunduğu hizmetler ve İl’in promosyonu yirmi iki ölçüte göre değerlendirilmiştir. Sitelerin %80’inde *şehre ulaşım bilgilerine* yer verilmiş, %20’sinde yer verilmemiştir; %65’inde *şehre ulaşım haritası* varken, %35’inde yoktur; %91’inde *gezilecek yerler hakkında bilgi* sunulurken, %9’unda sunulmamıştır; %52’sinde *müzeler hakkında bilgi* varken, %48’inde yoktur; %1’inde *resmi dairelerin çalışma saatleri hakkında bilgi* verilmişken, %99’unda bu tür bir bilgi verilmemiştir; %69’unda *İl’deki turizm türleri hakkında bilgi* bulunurken, %31’inde bulunmamaktadır; %33’ünde *İl’deki turistik yerlerin interaktif haritası* varken, %67’sinde yoktur; %10’unda İl’deki *korunan alanlar*

hakkında bilgi bulunurken, %90'ında bulunmamaktadır; %56'sında İl'deki *konaklama olanakları hakkında bilgi* verilmişken, %44'ünde verilmemiştir; %40'ında *restoran ve yemek hizmetleri hakkında bilgi* varken, %60'ında bu tür bilgi yoktur; %57'sinde *eğlence hizmetleri hakkında bilgiye* ulaşılabileniyorken, %43'ünde ulaşılammamaktadır; %80'inde *yerel etkinlikler hakkında bilgi* bulunurken, %20'sinde bulunmamaktadır; %80'inde *yerel ürünler hakkında bilgi* sunulurken, %20'sinde sunulmamıştır; %36'sında *yerel ulaşım (kötü garajı) hakkında bilgi* varken, %64'ünde yoktur; %95'inde *İl'in geçmişe yönelik fotoğrafları* varken, %5'inde yoktur; %98'inde *İl'in tarihi hakkında bilgi* sunulurken, %2'sinde ise sunulmamıştır; %8'inde *kent ormanları hakkında bilgi* bulunurken, %92'sinde bu konuda bilgi yoktur; %23'ünde *dil değiştirme seçeneği* varken, %77'sinde sadece Türkçe hizmet sunulmaktadır; %25'inde *görülecek yerler hakkında multimedya* varken, %75'inde yoktur; %1'inde İl'deki *müzeler hakkında multimedya hizmeti* sunulurken, %99'unda sunulmamaktadır; %6'sında *yerel etkinlikler hakkında multimedya* varken, %94'ünde yoktur; %4'ünde *yerel ürünler hakkında multimedya desteği* sunulurken, %96'sında sunulmamaktadır.

$$\text{Tur.Yön. Hiz.ve İl.Pro.Yet.Gös.} = \frac{65+53+74+42+1+56+27+8+45+33+46+65+65+29+77+79+7+19+20+1+5+3}{2281} = \frac{820}{1782} = 0,46$$

Hesaplama sonucuna göre, turistlere yönelik hizmetlerin ve İl'in promosyonunun yeterlilik göstergesine bakıldığında, web sitelerinin %46 oranıyla *yetersiz* olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

2. 3. 8. Plan ve Projeler

Plan ve projeler dört alt ölçüte göre değerlendirilmiştir. Web sitelerinin %86'sında İl'de *yürütülen planlar ve projeler hakkında bilgilere* ulaşmakta, %14'ünde bu tür bilgilere ulaşılammamaktadır; %75'inde *tamamlanan plan ve projeler hakkında bilgi* sunulurken, %25'inde sunulmamaktadır; %59'unda *projelerin teknik ve finansal detayları hakkında bilgilere* yer verilirken, %41'inde yer verilmemektedir; %34'ünde *tamamlanan plan ve projelerin resimleri* varken, %66'sında yoktur.

$$\text{Plan ve Projeler Hakkında Bilgi Paylaşımı Yeterlilik Göstergesi} = \frac{70+61+48+28}{4 \times 81} = \frac{207}{324} = 0,64$$

Alt ölçütler kullanılarak yapılan hesaplamada sitelerin, yürütülen ve tamamlanan plan ve projeler hakkında vatandaşlara bilgi verme düzeyinin %64 oranı ile *yeterli* olduğu tespit edilmiştir.

2. 3. 9. Yönetici Bilgileri

Yönetici bilgileri beş alt ölçüte göre değerlendirilmiştir. Buna göre sitelerin %97'sinde *valinin özgeçmiş*i bulunmakta, %3'ünde bulunmamaktadır; %97'sinde *valinin kişisel resmi* varken, %3'ünde yoktur; %78'inde *valinin yerel etkinliklerdeki fotoğrafı* varken, %22'sinde bu tür fotoğraflara rastlanmamaktadır; %82'sinde *eski valiler ve çalışma süreleri hakkında bilgi* sunulurken, %18'inde sunulmamaktadır;

%94’ünde *vali yardımcılarını ve kaymakamlara ilişkin bilgiler* bulunurken, %6’sında bu tür bir bilgi bulunmamaktadır.

$$\text{Yönetici Bilgileri Yeterlilik Göstergesi} = \frac{79 + 79 + 63 + 67 + 76}{5 \times 81} = \frac{364}{405} = 0,90$$

Hesaplamamızda, web sitelerinde yöneticiler hakkında %90 oranı ile *oldukça yeterli* düzeyde bilgi sunulduğu görülmektedir.

2. 3. 10. Valilik-Yerel Girişimcilik-Sivil Toplum Bağı

Beş alt ölçüte göre yapılan değerlendirmede, valilik web sitelerinin %37’sinde *yerel organizasyonlara ve birliklerin web sitelerine köprüler* varken, %63’ünde yoktur; %33’ünde *yerel kültürel organizasyonların web sitelerine köprüler* varken; %67’sinde yoktur; %21’inde *yerel spor organizasyonlarının ve kulüplerin web sitelerine köprüler* bulunurken, %79’unda bu tür köprülere yer verilmemiştir; %23’ünde *yerel işletme ve girişimlerin web sitelerine köprüler* verilmişken, %77’sinde verilmemiştir; %49’unda *yerel medyanın web sitelerine köprüler* varken, %51’inde bu tür köprüler yoktur.

$$\text{Valilik-Yerel Girişimcilik-Sivil Toplum Bağı Yeterlilik Göstergesi} = \frac{30 + 27 + 17 + 19 + 40}{5 \times 81} = \frac{133}{405} = 0,33$$

Elde edilen verilere göre; valilik-yerel girişimcilik ve sivil toplum bağı hakkında web sitelerinde sunulan bilgilerin %33 oranıyla *yetersiz* olduğu tespit edilmiştir.

2. 3. 11. Valilikten Vatandaşa Doğru Kurulan Pasif İlişki

Valilikten vatandaşa doğru kurulan eşanlı iletişimin olmadığı pasif ilişki (G2C-Passive Governorship to Citizen) altı alt ölçüte göre değerlendirilmiştir. Buna göre web sitelerinin %97’sinde *valiliğin iletişim adresi* verilmişken, %3’ünde verilmemiştir; %96’sında *valiliğin telefon bilgileri* bulunurken, %4’ünde bulunmamaktadır; %81’inde *valiliğin fax numarası* yer alırken, %19’unda yer almamaktadır; %92’sinde *e-posta adresi* belirtilmişken, %8’sinde belirtilmemiştir; %47’sinde *iletişim formu* varken, %53’ünde yoktur; %1’inde *haber gruplarına üye kayıt seçeneği* bulunurken, %99’unda bu seçenek bulunmamaktadır.

$$\text{Valilikten Vatandaşa Doğru Kurulan Pasif İlişki Yeterlilik Göstergesi} = \frac{79 + 78 + 66 + 75 + 38 + 1}{6 \times 81} = \frac{337}{486} = 0,69$$

Valilik web sitelerinden vatandaşa doğru kurulan pasif ilişkinin %69 oranı ile *yeterli* düzeyde olduğu ortaya çıkmıştır.

2. 3. 12. Vatandaştan Valiliğe Doğru Kurulan Pasif İlişki

Vatandaştan valiliğe doğru kurulan eşanlı iletişimin olmadığı pasif ilişki (C2G-Passive Citizen to Governorship) altı alt ölçüte göre değerlendirildiğinde, sitelerin %4’ünde *elektronik oylama* yapılırken, %96’sında yapılmamaktadır; %21’inde *online anket* uygulaması varken, %79’unda yoktur; %36’sında *dilek ve şikayet gönderebilme*

seçeneği varken, %64'ünde böyle bir seçenek yoktur; %21'inde *ziyaretçi defteri* bulunurken, %79'unda bulunmamaktadır; %3'ünde *dosya gönderebilme seçeneği* varken, %97'sinde yoktur. Ayrıca, 81 ildeki hiçbir site üzerinden *e-imza ile işlem* gerçekleştirilemediği tespit edilmiştir.

$$\text{Vatandaşın Valiliğe Doğru Kurulan Pasif İlişki Yeterlilik Göstergesi} = \frac{3+17+29+17+2+0}{6 \times 81} = \frac{68}{486} = 0,14$$

Vatandaşın valiliğe doğru kurulan pasif ilişkinin %14 oranı ile *oldukça yetersiz* olduğu görülmektedir.

2. 3. 13. Valilikten Vatandaşa Doğru Kurulan Gerçek Zamanlı İlişki

Valilikten vatandaşa doğru kurulan eşanlı iletişimin olduğu gerçek zamanlı ilişki (G2C- Real Time Governorship to Citizen) beş alt ölçüte göre değerlendirilmiştir. Buna göre, valilik sitelerinin hiçbiri üzerinden *video konferans* gerçekleştirilememekte ve *online interaktif oyunlar*⁷ oynanamamaktadır. Sitelerin %3'ünde *online buluşma-görüşme* gerçekleştirilebilmekte, %97'sinde gerçekleştirilememektedir; %1'inde *online tartışma, eleştirme* seçeneği varken, %99'unda yoktur; %1'inde *online radyo* dinlenebilirken, %99'unda dinlenememektedir.

$$\text{Valilikten Vatandaşa Doğru Kurulan Gerçek Zamanlı İlişki Yeterlilik Göstergesi} = \frac{0+0+2+1+1}{5 \times 81} = \frac{4}{324} = 0,01$$

Yapılan hesaplama sonucuna göre, valilikten vatandaşa doğru kurulan gerçek zamanlı ilişkinin %1 oranı ile *oldukça yetersiz* olduğu tespit edilmiştir.

2. 3. 14. Vatandaşın Valiliğe Doğru Kurulan Gerçek Zamanlı İlişki

Vatandaşın valiliğe doğru kurulan eşanlı iletişimin olduğu gerçek zamanlı ilişki (C2G-Real Time Citizen to Governorship) üç alt ölçüte göre değerlendirilmiştir. Valilik sitelerinin hiçbirinde *tartışma forumu ve chat odaları* yoktur. Sitelerin %4'ünde *iki yönlü haberleşme grupları* bulunurken, %96'sında bulunmamaktadır.

$$\text{Vatandaşın Valiliğe Doğru Kurulan Gerçek Zamanlı İlişki Yeterlilik Göstergesi} = \frac{0+0+3}{3 \times 81} = \frac{3}{243} = 0,01$$

Vatandaşın valiliğe doğru kurulan gerçek zamanlı ilişkinin %1 oranı ile *oldukça yetersiz* olduğu görülmüştür.

3. SONUÇ

Bilişim teknolojilerindeki gelişmeler toplumsal yaşamın her alanını olduğu gibi, ülke yönetimlerini de etkilemektedir. Bilişim teknolojileri aracılığıyla ulusal ve yerel düzlemde kamu hizmetlerinin daha etkin yürütülmesi amaçlanırken, devlet-vatandaş ilişkileri de farklılaşmaktadır.

⁷ İnteraktif oyunların amacı, oyunlar aracılığıyla İl'in ve/veya hizmetlerin tanıtılmasıdır.

Bu çalışma, ülkemizdeki e-devlet uygulamalarının önemli ayaklarından biri olan valilik web sitelerinin işlevselliğini ortaya çıkarmaya yöneliktir. 81 İl’in valilik web sitesi, on dört ana ölçüte ve bunlara bağlı alt ölçütlere dayalı olarak incelenmiş ve yeterlilikleri tespit edilmiştir. Buna göre valilik web siteleri;

- Güncellenme sıklığı; vatandaşın valiliğe doğru kurulan pasif ilişki; valilikten vatandaşa doğru kurulan gerçek zamanlı ilişki; vatandaşın valiliğe doğru kurulan gerçek zamanlı ilişki ölçütleri açısından *oldukça yetersiz*,
- Şeffaflık; turistlere yönelik hizmetler ve İl’in promosyonu; valilik-yerel girişimcilik-sivil toplum bağı ölçütleri açısından *yetersiz*,
- Sitenin çekiciliği; kullanıcıyı yönlendirebilme (navigation); İl’de yaşayanlara yönelik hizmetler; plan ve projeler; valilikten vatandaşa doğru kurulan pasif ilişki ölçütleri açısından *yeterli*,
- Siteye google üzerinden erişim; yönetici bilgileri ölçütleri açısından ise *oldukça yeterlidir*

Ortaya çıkan sonuçlar valilik web sitelerinin, işlevsellik açısından henüz istenilen düzeyde olmadığını göstermektedir. Valilik web sitelerinin işlevselliğinin artırılması için, oldukça yetersiz ve yetersiz oldukları ölçütlerde geliştirilmeleri gerekmektedir. Hatta yeterli ve oldukça yeterli olduğu ölçütler açısından da web sitelerinin geliştirilmeye ihtiyacı bulunmaktadır. Valilik web siteleri şu anki düzeyleri ile e-devlet uygulamalarının amaçlarını yeterince karşılamaktan uzaktır.

KAYNAKÇA

- ARİFOĞLU, A.- KÖRNES A.- YAZICI, A.- AKGÜL, M.K. ve AYVALI, A. (2002) “E-Devlet Yolunda Türkiye”, Türkiye Bilişim Derneği: Ankara.
- BENSGHİR, T. K. (2002) “Web’deki Belediyelerimiz: Eskişehir Büyükşehir Belediyesi”, Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi, Cilt 11, Sayı 1 Ekim, s. 107-124.
- BORINS, S. (2002) “On The Frontiers of Electronic Governance: A Report on the United States and Canada”, International Review of Administrative Sciences, Vol. 68, pp. 199-211.
- DEMİR, Ö. (2003) “Küresel Rekabette Etkin Devlet Türkiye İçin Etkin Bir Devlet Oluşturma İmkânı”, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.
- ERDAL, M. (2002) “Elektronik Bilgi Çağında Kamu Yönetimi ve Bir Yerel Yönetim Uygulaması: İstanbul Büyükşehir Belediyesi”, 1. Bilgi ve Ekonomi Kongresi Bildiriler Kitabı, Kocaeli Üniversitesi, 10-11 Mayıs, s.165-180.

- EVANSA, D. ve YEN, D. C. (2005) “E-government: An Analysis for Implementation: Framework for Understanding Cultural and Social Impact”, *Government Information Quarterly*, Vol. 22, pp. 354–373.
- GRIFFIN, D. ve HALPIN, E. (2005) “An Exploratory Evaluation of UK Local e-Government From an Accountability Perspective”, *The Electronic Journal of e-Government*, Vol. 3, Issue 1, pp. 13-28.
- <http://www.turkiye.gov.tr>
- ICT for Government and Public Services, http://ec.europa.eu/information_society (27.04.2009).
- JAEGER, P. T. ve THOMPSON, K. M. (2004) “Social Information Behavior and the Democratic Process: Information Poverty, Normative Behavior, and Electronic Government in the United States”, *Library & Information Science Research*, Vol. 26, pp. 94–107.
- KARADUMAN, M. ve 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*, 3–4 Aralık, Biga, Çanakkale, s. 371–381.
- KARGIN, N. ve KÖSECİK, M. (2003), “Kamu Hizmetleri Sunumunda Değişim Süreci: E-Devlet Uygulamaları ve Denizli Belediyesi Örneği”, *Pamukkale Üniversitesi, Bilgi Teknolojileri Kongresi-II*, 1-4 Mayıs, Denizli.
- KOH, C. E., PRYBUTOK, V. R., ZHANG, X. (2008) “Measuring e-government Readiness”, *Information & Management*, Vol. 45, pp. 540–546.
- KURAN, N. H. (2005) “Türkiye İçin E-Devlet Modeli Analiz ve Model Önerisi”, *İstanbul Bilgi Üniversitesi Yayınları*, İstanbul.
- NOHUTÇU, A. ve DEMIREL, D., “E-Devlet: Genel Bir Çerçeve ve Teorik Bir Yaklaşım”, <http://www.nvi.gov.tr/92,Makale.html> (10.10.2008).
- ÖKTEM, M. K. (2004) “Bilgi Teknolojileri ve Kamu Yönetimi”, Öktem, M. Kemal ve Ömürgönülşen, Uğur (ed), *Kamu Yönetimi, Gelişimi ve Güncel Sorunlar*, İmaj Yayınevi, Ankara, s. 139-186.
- PARLAK, B. ve SOBACI, M. Z. (2008) “Türkiye’deki Büyükşehir Belediyelerinin Website Temelli Hizmetleri: Karşılaştırmalı Bir İşlevsellik Analizi”, Parlak, Bekir (ed.), *Kamu Yönetiminde Yeni Vizyonlar*, Turhan Kitabevi, Ankara, s. 229-257.
- PLAMPER, H. (2003) “E-Devlet Uygulamaları ve Sorunları”, (Çev. Çukurçayır, M. Akif), Çukurçayır, M. Akif (Der.), *Küresel Sistemde Siyaset Yönetim Ekonomisi*, Çizgi Kitabevi, Konya.

- REDDICK, C. G. (2004) “A two-stage Model of e-government Growth: Theories and Empirical Evidence for U.S. Cities”, *Government Information Quarterly*, Vol. 21, pp. 51-64.
- REDDICK, C. G. (2005) “Citizen interaction with e-government: From the Streets to Servers?”, *Government Information Quarterly*, Vol. 22, pp. 38–57.
- REDDICK, C. G. (2006) “Information Resource Managers and E-government Effectiveness: A Survey of Texas State Agencies”, *Government Information Quarterly*, Vol. 23, pp. 249–266.
- REDDICK, C. G. (2009) “The Adoption of Centralized Customer Service Systems: A Survey of Local Governments”, *Government Information Quarterly*, Vol. 26, pp. 219–226.
- REDDICK, C. G. (2009) “Handbook of Research on Strategies for Local E-Government Adoption and Implementation: Comparative Studies” (2-volumes), (Editor), Hershey, PA: IGI Global Publishing, March, Portland.
- REDDICK, C. G. ve FRANK, H. A. (2007) “The perceived impacts of e-government on U.S. cities: A survey of Florida and Texas City managers”, *Government Information Quarterly*, Vol. 24, pp. 576–594.
- ŞAHİN, A. (2007) "Türkiye’de E-Belediye Uygulamaları ve Konya Örneği", *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, Sayı 29, Temmuz-Aralık, s. 161-189.
- SAYGILIOĞLU, N. ve ARI, S. (2003) “Etkin Devlet Kurumsal Bir Tasarı ve Politika Önerisi”, *Sabancı Üniversitesi Yayınları*, İstanbul.
- TUNCA, M. Z. ve ÖZALTIN, O. (2005) "E-Business Practices of Top 500 Turkish Manufacturing Enterprises: An Analysis of the Web Quality", *Current Issues in E-Business Research*, Van der Wiele, T., van Iwaarden, J., Williams, R. Ve Dale, B. (Ed.), eBRN, Amsterdam, pp. 101-108.
- ULUSOY, A. ve KARAKURT, B. (2002) “Türkiye’nin E-Devlete Geçiş Zorunluluğu”, *I. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi*, Kocaeli Üniversitesi İ.İ.B.F. Yayını, İzmit, s. 131-144.
- WB, “Definition of E-Government”, <http://web.worldbank.org> (17.05.2009).
- WB, “Informatics and Economic Modernization” (1993), <http://www.bilgitoplumu.gov.tr/edtr.asp> (18.05.2009).
- WEST, D.M.(2004a) “Global E-Government, 2004”, <http://www.INSIDEPolitics.org/egovtdata.html> (20.05.2009).
- WEST, D.M. (2004b) “Urban E-Government, 2004”, <http://www.INSIDEPolitics.org/egovtdata.html> (15.02.2009).

YANNAS, P. ve LAPPAS, G. (2007) “Evaluating Local E-Government: An Analysis of Greek Prefecture Websites”, <http://ieeexplore.ieee.org> (10.01.2009).

YILDIZ, M. (2003) “Elektronik E-devlet Kuram ve Uygulamasına Genel Bir Bakış ve Değerlendirme”, Acar, Muhittin ve Özgür, Hüseyin (Ed.), Çağdaş Kamu Yönetimi-1, Nobel Yayın Dağıtım, İstanbul, 305-327.

YILDIZ, M. ve PARLAK, G. Z. (2008) “İnternet'teki Köyler: Hazırlayanlar, Kullananlar ve İşlevleri”, Turhan Kitabevi, Ankara.

YÜCETÜRK, E. E. (2002) “Türk Kamu Yönetiminde E-Devlet Uygulamaları ve Tabana Yayılabilme Yeteneği Bakımından Bir Değerlendirme: Bolu Örneği”, I. Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi Bildiriler Kitabı, Kocaeli Üniversitesi İİBF ve İşletme Fakültesi İzmit, s.145- 163.

EK 1: Ölçütler

Ana Ölçütler	Alt Ölçütler	%	Frekans
1. Siteye Google Üzerinden Erişim	1.1. Google Arama Motoruna İlin Adı Yazıldığında Açık ve Kolay Biçimde Bulunabiliyor mu ?	6	70
	1.2. Google Arama Motoruna İlin Adı Yazıldığında O İlin Valilik Sitesi Kaçınca Sırada Çıkıyor ?	%61 1. sıra %11 2. sıra %10 3. sıra %18 4. ve sonrası	
2.Sitenin Güncellenme Sıklığı	2.1. Günlük Güncelleme Yapılıyor mu?	8	15
3.Sitenin Çekiciliği	3.1. Ana Siteye Girmeden Önce Dinamik Medya Görüntüleniyor mu ?	1	9
	3.2. Video Dosyası Var mı?	0	32
	3.3. Konuşma Dosyası Var mı?	5	4
	3.4. Fon Müziği Var mı?	6	5
	3.5. Animasyonlu Metin Var mı?	8	39
	3.6. Animasyonlu Grafik Var mı ?	1	25
	3.7. Fotoğraf Var mı?	5	77
	3.8. Clipart (Küçük Resimler) Var mı?	0	49
	3.9. Banner (Pankart) Var mı?	1	74
	3.10. Rahatsız Edici Pop-Up Tanıtımlarından Kaçınılmış mı?	8	79
	3.11. İlin Panoramik Görüntüsü Var mı?	9	40
	3.12. En Fazla Üç Renk Kullanılmasına Dikkat Edilmiş mi?	91	74
4.Site Kullanıcısını Yönlendirebilme	4.1. Site Haritası Var mı?	9	15
	4.2. Ana Siteye Dönüş Seçeneği Var mı?	1	74
	4.3. Site Menüünde Hyperlinklerin Kullanımı İşlevsel mi?	1	74
	4.4. Ana Sayfa, Tek Sayfada(Ekrana bakarken) Görülebiliyor mu?	9	8
	4.5. Site İçi Arama Özelliği Var mı?	3	35

EK 2: Ölçütler (Devam)

5.İl'de Yaşayanlara Yönelik Hizmetler	5.1. Resmi Formlara Erişilebiliyor mu?	0	57
	5.2. İş İlanları Var mı?	9	8
	5.3. Vali ve Vali Yardımcılarının Görev Paylaşımı Yapılmış mı?	5	53
	5.4. Çalışanların İletişim Bilgileri Var mı?	7	71
	5.5. Örgütsel Yapı Açıkça Belirtilmiş mi?	1	66
	5.6. İlde Yaşayanlara Hizmet Veren Kamu Kurumları Hakkında Bilgiler Verilmiş mi?	5	45
	5.7. Nöbetçi Eczaneler Hakkında Bilgi Verilmiş mi?	5	28
	5.8. Resmi İşlemler Kılavuzu Var mı?	6	21
	5.9. Randevu Talep Formu Var mı?	4	3
	5.10. Görüş Öneri Formu Var mı?	6	21
	5.11. Protokol Listesi ve İletişim Bilgileri Var mı?	4	68
	5.12. İlle İlgili İstatistik Bilgiler Bulunuyor mu ?	5	61
	5.13. Hava Tahmin Bilgisi Var mı?	3	51
	5.14. Haberler, Basın Duyuruları Var mı?	00	81
	5.15. Haberler, Basın Duyuruları Arşivi Bulunuyor mu?	9	80
6. Şeffaflık	6.1. İl Genel Meclisi Toplantısının Kararlarına Ulaşılabilir mi?	7	6
	6.2. Kamu İhale İlanlarına Ulaşım Mümkün mü?	5	53
	6.3. İl İdare Kurulu Kararlarına Ulaşım Mümkün mü?	1	1
7.Turistlere Yönelik Hizmetler ve İl'in Promosyonu	7.1. Şehre Ulaşım Bilgileri Var mı?	0	65
	7.2. Ulaşım Haritası Var mı ?	5	53
	7.3. Gezilecek Yerler Hakkında Bilgi Var mı?	91	74
	7.4. Müzeler Hakkında Bilgi Var mı?	2	42
	7.5. Resmi Dairelerin Çalışma Saatleri Hakkında Bilgi Var mı?	1	1
	7.6. İldeki Turizm Türleri Hakkında Bilgi Verilmiş mi?	9	56
	7.7. İldeki Turistik Yerlerin İnteraktif Haritası Var mı?	3	27
	7.8. Korunan Alanlar Hakkında Bilgi Var mı?	0	8
	7.9. İldeki Konaklama Olanakları Hakkında Bilgi Sunulmuş mu?	6	45
	7.10. İlde Sunulan Restoran ve Yemek Hizmetleri Hakkında Bilgi Sunulmuş mu?	40	33
	7.11. İldeki Eğlence(Entertainment) Hizmetleri Hakkında Bilgiye Ulaşılabilir mi?	7	46
	7.12. İldeki Yerel Etkinlikler Hakkında Bilgi Sunulmuş mu?	0	65
	7.13. İldeki Yerel Ürünler Hakkında Bilgi Sunulmuş mu?	0	65
	7.14. İldeki Yerel Ulaşım (Köy Garajı) Hakkında Bilgi Sunulmuş mu?	6	29
7.15. İlin Geriye Dönük Fotoğrafları Var mı?	5	77	
7.16. İlin Tarihi Hakkında Bilgi Sunulmuş mu?	8	79	
7.17. Kent Ormanları Hakkında Bilgi Var mı?	8	7	
7.18. Dil Değiştirme Seçeneği Bulunuyor mu?	3	19	
7.19. Görülecek Yerler Hakkında Multimedya Var mı?	5	20	
7.20. Müzeler Hakkında Multimedya Var mı?	1	1	
7.21. Yerel Etkinlikler Hakkında Multimedya Var mı?	6	5	
7.22. Yerel Ürünler Hakkında Multimedya Var mı?	4	3	
8.Plan ve Projeler	8.1. Yürütülen Planlar Ve Projeler Hakkında Bilgiler Ulaşılabilir mi?	6	70
	8.2. Tamamlanan Plan Ve Projeler Hakkında Bilgi Sunulmuş mu?	5	61
	8.3. Projelerin Teknik Ve Finansal Detayları Hakkında Bilgi Sunulmuş mu?	9	48
	8.4. Tamamlanan Plan Ve Projelerin Resimleri Var mı?	4	28

EK 3: Ölçütler (Devam)

9.Yönetici Bilgileri	9.1. Valinin Özgeçmişi Var mı?	7	79
	9.2. Valinin Kişisel Resmi Var mı?	7	79
	9.3. Valinin Yerel Etkinliklerdeki Fotoğrafı Var mı?	8	63
	9.4. Eski Valiler ve Çalışma Süreleri Hakkında Bilgi Sunulmuş mu?	2	67
	9.5. Vali Yardımcıları ve Kaymakamlara İlişkin Bilgiler Var mı?	4	76
10.Valilik-Yerel Girişimcilik-Sivil Toplum Bağı	10.1. Yerel Organizasyonlara ve Birliklerin Web Sitelerine Köprüler Var mı?	7	30
	10.2. Yerel Kültürel Organizasyonların Web Sitelerine Köprüler Var mı?	3	27
	10.3. Yerel Spor Organizasyonlarının ve Kulüplerin Web Sitelerine Köprüler Var mı?	1	17
	10.4. Yerel İşletme ve Girişimlerin Web Sitelerine Köprüler Var mı?	3	19
	10.5. Yerel Medyanın Web Sitelerine Köprüler Var mı?	9	40
11.Valilikten Vatandaşa Doğru Kurulan Pasif İlişki	11.1. Sitede Valiliğin İletişim Adresi Var mı?	7	79
	11.2. Sitede Valiliğin Telefonları Yazılmış mı?	6	78
	11.3. Sitede Valiliğin Fax Numarası Yazılmış mı?	1	66
	11.4. Sitede İletişim İçin E-Posta Adresi Belirtilmiş mi?	2	75
	11.5. Sitede İletişim Formu Var mı?	7	38
	11.6. Sitede Haber Gruplarına Üye Kayıt Seçeneği Var mı?	1	1
12.Vatandaştan Valliğe Doğru Kurulan Pasif İlişki	12.1. Site Aracılığıyla Elektronik Oylama Yapılabiliyor mu?	4	3
	12.2. Site Aracılığıyla Online Anket Yapılabiliyor mu?	1	17
	12.3. Sitede Dilek ve Şikayet Gönderebilme Seçeneği Var mı?	6	29
	12.4. Sitede Ziyaretçi Defteri Var mı?	1	17
	12.5. Siteye Dosya Gönderebilmek Mümkün mü?	3	2
	12.6. Site Üstünden E-İmza İle İşlem Gerçekleştirebiliyor mu?		0
13.Valilikten Vatandaşa Doğru Kurulan Gerçek Zamanlı İlişki	13.1. Site Üstünden Video Konferans Gerçekleştirebiliyor mu?		0
	13.2. Online Buluşma-Görüşme Gerçekleştirebiliyor mu?	3	2
	13.3. Online Tartışma, Eleştirme Gerçekleştirebiliyor mu?	1	1
	13.4. Online Radio Dinlenebiliyor mu?	1	1
	13.5. Online İnteraktif Oyunlar Oynanabiliyor mu?		0
14.Vatandaştan Valliğe Doğru Kurulan Gerçek Zamanlı İlişki	14.1. Tartışma Forumu Var mı?		0
	14.2. Chat Odaları Var mı?		0
	14.3. İki yönlü Haberleşme Grupları Var mı?	4	3