



**T.C.  
MUSTAFA KEMAL ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ  
KAMU YÖNETİMİ ANA BİLİM DALI**

**TÜRKİYE'DE YEREL YÖNETİMLERDE  
E-BELEDİYECİLİK UYGULAMALARI  
VE GELİŞİM SÜRECİ**

**YÜKSEK LİSANS TEZİ**

**Hazırlayan  
Mehmet İlker GENCO**

**Tez Danışmanı  
Yrd. Doç. Dr. Şafak KAYPAK**

**Hatay-2010**

## ONAY

*Mehmet İlker GENCO* tarafından hazırlanan “**TÜRKİYE’DE YEREL YÖNETİMLERDE E-BELEDİYECİLİK UYGULAMALARI VE GELİŞİM SÜRECİ**” adlı bu çalışma jüri tarafından lisansüstü öğretim yönetmeliğinin ilgili maddelerine göre değerlendirilip oybirliği / oyçokluğu ile **KAMU YÖNETİMİ ANA BİLİM DALINDA YÜKSEK LİSANS TEZİ** olarak kabul edilmiştir.

.../ ... /2010

Jüri Üyeleri	İmza
Doç. Dr. Şaban TANIYICI ( Başkan)	
Yrd. Doç. Dr. Şafak KAYPAK (Tez Danışmanı - Üye)	
Yrd. Doç. Dr. V. Alpagut YAVUZ (Üye)	

*Mehmet İlker GENCO* Tarafından Hazırlanan “**Türkiye’de Yerel Yönetimlerde E-Belediyecilik Uygulamaları ve Gelişim Süreci**” adlı tez çalışmasının yukarıda imzaları bulunana jüri üyelerince kabul edildiğini **onaylarım.**

Enstitü Müdürü

# **TÜRKİYE’DE YEREL YÖNETİMLERDE E-BELEDİYECİLİK UYGULAMALARI VE GELİŞİM SÜRECİ**

**Yüksek Lisans Tezi, Mehmet İlker GENCO**

**Kamu Yönetimi Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, 2010**

**Danışman : Yrd. Doç. Dr. Şafak KAYPAK**

## **ÖZET**

Vatandaşa en yakın yönetim yapılanması olan yerel yönetimler kamusal alanda sürdürülen e-devlet çalışmalarının da merkezinde yer almaktadır. Çünkü halka hizmet arzında en yakın ve etkileşimli birim olma özelliğine sahip yerel idareler bu dönüşümün en iyi algılanabileceği yerlerdir.

İnternet teknolojisinin kamu yönetiminde yaygın bir şekilde kullanılmaya başlamasıyla birlikte merkezi yönetim dışında yerel yönetimlerde de e-devlet uygulamalarına yönelik çabalar artmıştır. E-devletin önemli ve tamamlayıcı bir parçası e-belediye uygulamalarıdır. Yerel yönetimlerin yeniden yapılanmaları, hizmet sunumlarını elektronik ortama yansıttıkları e-belediyecilik uygulamalarında da izlenebilmektedir.

Bu çalışmada, e-devlet ve e-belediyecilik kavramlarının açıklamaları yapıldıktan sonra; bilgi teknolojilerinden faydalanan yerel yönetimlerin hizmet sunumlarının, hem çalışan, hem de vatandaş odaklı olarak nasıl olumlu bir hale gelebileceğine dikkat çekilmektedir. Ülkemizdeki e-belediyeciliğe ilişkin bilgiler verilmiş, ve gelişim süreci incelenmiştir. Ayrıca Antakya Merkez İlçesi hakkında temel bilgiler verilmiş ve Belediye sakinleri ile yapılan görüşme sonuçları değerlendirilmiştir. Son olarak. Türkiye’de e-belediye konusunda yapılmış diğer çalışmalarla bu araştırmada elde edilen bulgular birlikte değerlendirilerek Türkiye’deki e-belediye uygulamalarına yönelik sonuçlar ortaya konulmaya çalışılmaktadır.

## **ANAHTAR KELİMELER**

E- Devlet, E- Belediye, Türkiye’de E- Belediye Uygulamaları, Antakya Belediyesi

**LOCAL GOVERNMENT IN TURKEY IN THE E-MUNICIPALITY  
APPLICATIONS AND DEVELOPMENT PROCESS**

**Master's Thesis, Mehmet İlker GENCO  
Public Administration Department, 2010  
Supervisor: Asist. Prof . Dr. Şafak KAYPAK**

**ABSTRACT**

Local management, closest management system to citizen, is basis of e-government activities. Because, this conversion is perceived at the local governments, which closely interaction with citizens to presents their service.

With the spread of using internet based applications in the public administration for providing high quality public services to citizens, attempts to develop e-government capacities in local governments have also increased. E- municipality services have now come to be one of the fastest growing applications of e-government applications at the local level. The reconstruction of local governments can be seen in their e-municipality practices, where they reflect their service presentations to electronic environment.

In this study, after introducing e-government and e-municipality concepts; it is advised how local governments can improve their service presentation both in terms of employees and citizens. Information is given about e-municipality in our country and development process are investigated. Also some basic information about Antakya Central District given and the outcomes of the interview conducted with the habitants of the Municipality have been evaluated Finally, the result of the current research and findings of other similar studies in Turkey have been compared and evaluated in order to provide further insights to interested public.

**KEY WORDS**

E-Government, E-Municipality, E-Municipality Applications In Turkey, Antakya Municipality

<b>İÇİNDEKİLER</b>		<b><u>Sayfa</u></b>
ÖZET VE ANAHTAR KELİMELEER		<b>I</b>
ABSTRACT AND KEYWORDS		<b>II</b>
TABLULAR LİSTESİ		<b>VIII</b>
ŞEKİLLER LİSTESİ		<b>IX</b>
GRAFİKLER LİSTESİ		<b>X</b>
RESİMLER LİSTESİ		<b>XI</b>
KISALTMALAR		<b>XII</b>

<b>GİRİŞ</b>	<b>1</b>
--------------	----------

## **BİRİNCİ BÖLÜM**

<b>1. LİTERATÜR VE KAVRAMSAL ÇERÇEVE</b>	<b>3</b>
1.1. E - Devlet Kavramı	3
1.2. E-Belediye Kavramı ve Kapsamı	6

## **İKİNCİ BÖLÜM**

<b>2. E-BELEDİYENİN ARAÇLARI</b>	<b>11</b>
2.1. Bilgi Sistemleri	11
2.1.1. Kent Bilgi Sistemi	11
2.1.2. Coğrafi Bilgi Sistemi	12
2.1.3. GPRS İle Sayaç Okuma Sistemi	14
2.2. Belediye Web Sitesi (Ağ Sayfası)	15
2.3. Belediyenin Kablosuz Hizmet Sunma Uygulamaları (WAP)	17

## ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

<b>3.</b>	<b>E-BELEDİYE ÇALIŞMALARININ E DEVLET İÇERİSİNDEKİ GENEL GÖRÜNÜMÜ</b>	<b>19</b>
3.1.	Belediyelerde E-Devlet Yapılanması	20
3.2.	Türkiye’de E – Belediye Uygulamaları İle Elde Edilebilecek Kazanımlar	24

## DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

<b>4.</b>	<b>TÜRKİYE’DE Kİ ÖRNEK E - BELEDİYE UYGULAMALARI</b>	<b>26</b>
4.1.	İstanbul Büyükşehir Belediyesi (İ.B.B.)	26
4.1.1.	İstanbul Büyükşehir Belediyesinde E - Belediye Çalışmaları	26
4.1.2.	İstanbul Büyükşehir Belediyesi Web Sitesi İncelemesi	28
4.2.	Denizli Belediyesi	32
4.2.1.	Denizli Belediyesinde e-Belediye Çalışmaları	32
4.2.2.	Belediye Başkanlığı Bilgi İşlem Merkezi	32
4.2.3.	Denizli Belediyesi İnternet Web Sitesi İncelemesi	35
4.3.	Gaziantep Büyükşehir Belediyesi	38
4.3.1.	Gaziantep Büyükşehir Belediyesi’nde Bilgi İletişim Teknolojileri Altyapısı	38
4.3.2.	Belediye Web Sitesi İncelemesi	40
4.4.	Kayseri Büyükşehir Belediyesi	42

4.4.1. Kayseri Büyükşehir Belediyesi'ndeki E-Belediye Uygulamaları ve Bilişim Yapılanması	42
4.4.2. Belediye Web Sitesi İncelemesi	44

## **BEŞİNCİ BÖLÜM**

<b>5. ANTAKYA BELEDİYESİ E – BELEDİYE UYGULAMALARI HAKKINDA ALAN ARAŞTIRMASI</b>	<b>47</b>
5.1. Araştırma Alanının Seçimi, Amacı, Kapsamı ve Yöntemi	47
5.1.1. Alan Seçimi; Antakya'yı Önemli Kılan Nedir?	47
5.1.2. Araştırmanın Amacı	48
5.1.3. Araştırmanın Kapsamı	48
5.1.4. Araştırmanın Yöntemi	48
5.2. Araştırma Alanının Coğrafi Konumu ve Sosyo-Ekonomik Özellikleri	49
5.2.1. Coğrafi Konum	49
5.2.2. Sosyo-Ekonomik Yapı	49
5.2.2.1. Antakya Ekonomisi	49
5.2.2.2. Nüfus Yapısı	50
5.2.2.3. Kültürel Yapısı	51
5.2.3. Kentin Tarihi	52
5.3. Antakya Belediyesi'nin Yapısı ve İşleyişi	54
5.3.1. Antakya Belediyesi Personel Yapısı	56
5.3.2. Antakya Belediyesi'nin Teknik ve Teknolojik Altyapısı	58
5.4. Antakya Belediyesi Ağ Sayfalarının İncelenmesi	59
5.4.1. Genel Bilgi Menüleri	62
5.4.2. E-Belediye Uygulamaları Menüleri	64
5.4.2.1. Kayıt İşlemleri	65
5.4.2.2. Sorgulama İşlemleri	66
5.4.2.3. İnteraktif İşlemler	69

5.4.3. Diğer Bilgi Menüleri	70
5.4.3.1. Anket	70
5.4.3.2. Mezarlık Bilgi Sistemi (MEBİS)	70
5.4.3.3. Afet Koordinasyon Merkezi (AKOM)	72
5.4.3.4. Antakya İçin Projelerinizi Paylaşın	72
5.4.3.5. E – Belediye İmar Durumu	73
5.5. Antakya Belediyesi E – Belediye Uygulamaları Alan Çalışması	74
Görüşme Sonuçları	
5.5.1. İnternet Kullanımı Ve E-Hizmetlere Erişim Soruları ve Sonuçları	75
5.5.1.1. İnternete Bağlanma Mekanı	75
5.5.1.2. İnternete Bağlama Sıklığı	76
5.5.1.3. E – Hizmetlerden Yararlanma Derecesi	76
5.5.1.4. İnternette Site veya Bloglara Üyelik	77
5.5.1.5. İnternetin İhtiyaçları Karşılama Çeşitliliği	77
5.5.2. Antakya Belediyesi E-Belediye Uygulamaları Soruları ve Sonuçları	78
5.5.2.1. Antakya Belediyesi Ağ Sitesini Kullanım Derecesi ve Amacı	78
5.5.2.2. Belediye Ağ Sitesinin Kullanım Kolaylığı	78
5.5.2.3. Kullanıcıların Belediye Ağ Sitesi Bölümlerini Kullanım Öncelikleri	79
5.5.2.4. Antakya Belediyesi E – Belediye Uygulamalarının Kullanım Derecesi	79
5.5.2.5. Belediye Ağ Sitesinin Vatandaşları Bilgilendirme Sürecine Katkıları	80
5.5.2.6. Belediye Ağ Sitesinin Güvenliği	80
5.5.2.7. E – Belediye Çalışmalarının Yeterliliği	82
5.5.2.8. E – Belediye Uygulamalarında Olması Gerekenler	82
5.5.2.9. Belediye Ağ Sitesinin Eksiklikleri	82
5.5.2.10. E – Belediye Uygulamalarının Teşvik Ediciliği	83
5.6. Görüşme Sonuçlarının Değerlendirilmesi	83



5.7. Antakya Belediyesi E – Belediyecilik Uygulamaları ile diğer E – Belediyecilik Uygulamalarının Genel Karşılaştırması	85
---	----

## ALTINCI BÖLÜM

<b>6. SONUÇ VE ÖNERİLER</b>	<b>87</b>
<b>7. KAYNAKÇA</b>	<b>90</b>
<b>8. EKLER</b>	<b>94</b>
EK 1: ANTAKYA BELEDİYESİ E – BELEDİYE UYGULAMALARI ALAN ÇALIŞMASI GÖRÜŞME SORULARI	
EK 2: ANTAKYA BELEDİYESİ E – BELEDİYE UYGULAMALARI ALAN ÇALIŞMASI GÖRÜŞME GRUBU LİSTESİ	

**TABLolar LİSTESİ****Sayfa**

<b>Tablo 1-</b> Okur-yazarlık ve bit okur-yazarlığı.....	5
<b>Tablo 2-</b> E-Belediye Başarı Faktörleri .....	10
<b>Tablo 3-</b> İstanbul Büyükşehir Belediyesi Web Sitesi Bölümleri Tablosu.....	29-30
<b>Tablo 4-</b> İstanbul /Kent-Web Sitesi Bölümleri Tablosu.....	30
<b>Tablo 5-</b> Denizli Belediyesi Web Sitesi İçeriği (başlıklar ve alt başlıklar).....	35-36
<b>Tablo 6-</b> Antakya Belediyesi Personel Yapısı.....	56
<b>Tablo 7-</b> Antakya Belediyesi Teknolojik Donanımı.....	59
<b>Tablo 8-</b> Antakya Belediyesi Web Sitesi Bölümleri.....	61

**ŒEKİLLER LİSTESİ****Sayfa**

**Œekil 1-** Bilgi toplumunda devlet, vatandaŒ ve reel sektör iliŒkisi..... 4

**GRAFİKLER LİSTESİ****Sayfa**

<b>Grafik 1 - CBS Kurma Çalışmasındaki Belediyelerin CBS'yi Öncelikli Uygulama Amaçları .....</b>	<b>13</b>
<b>Grafik 2 - Nüfus grubuna göre belediyelerde internet, intranet ve web sitesi sahipliği durumu .....</b>	<b>23</b>
<b>Grafik 3 - Personelin Eğitim Durumu.....</b>	<b>57</b>
<b>Grafik 4 - Teknolojik Altyapının Yıllar İtibariyle Seyri.....</b>	<b>58</b>
<b>Grafik 5 - İnternet Kullanıcı Grubu Eğitim Seviyesi.....</b>	<b>75</b>
<b>Grafik 6 - Kullanıcıların İnternete Bağlanma Mekanı.....</b>	<b>76</b>
<b>Grafik 7 - Kullanıcıların İnternete Bağlantı Süreleri.....</b>	<b>76</b>
<b>Grafik 8 - Kullanıcıların İnternete Bağlanma Amaçları.....</b>	<b>77</b>
<b>Grafik 9- Antakya Belediye Ağ Sitesinin Ziyaret Edilme Durumu.....</b>	<b>79</b>
<b>Grafik10- İnternette Ödeme İşlemlerinin Güvenliği.....</b>	<b>81</b>

**RESİMLER LİSTESİ**

	<b><u>Sayfa</u></b>
<b>Resim 1-</b> Antakya Belediyesi Kurumsal Yapısı .....	56
<b>Resim 2-</b> Antakya Belediyesi Web Sitesi .....	60
<b>Resim 3-</b> Antakya Belediyesi E – Belediye Uygulamaları Ekranı.....	64
<b>Resim 4-</b> Yeni Kullanıcı Kayıt Ekranı.....	65
<b>Resim 5-</b> Arsa Rayiç Değerleri Ekranı.....	66
<b>Resim 6-</b> İnşaat Maliyet Bedelleri Ekranı.....	67
<b>Resim 7-</b> Bina Aşınma Oranları Ekranı.....	67
<b>Resim 8-</b> Çevre Temizlik Tarifeleri Ekranı.....	68
<b>Resim 9-</b> Meclis Kararları Ekranı.....	68
<b>Resim 10-</b> Encümen Kararları Ekranı.....	69
<b>Resim 11-</b> Antakya Belediyesi Mezarlık Bilgi Sistemi (MEBİS) Ekranı.....	71
<b>Resim 12-</b> Afet Koordinasyon Merkezi (AKOM) Ekranı.....	72
<b>Resim 13-</b> Antakya İçin Projelerinizi Paylaşın Ekranı.....	73
<b>Resim 14-</b> Antakya Belediyesi Belediye İmar Durumu Ekranı.....	74

## KISALTMALAR

<b>ABD</b>	Amerika Birleşik Devletleri
<b>ADSL</b>	Asymmetric Digital Subscriber Line (Asimetrik Sayısal Abone Hattı)
<b>AKOM</b>	Afet Koordinasyon Merkezi
<b>APK</b>	Araştırma Planlama ve Koordinasyon
<b>BİT</b>	Bilgi İletişim Teknolojileri
<b>CBS</b>	Coğrafi Bilgi Sistemleri
<b>GASKİ</b>	Gaziantep Su ve Kanalizasyon İdaresi
<b>GBB</b>	Gaziantep Büyükşehir Belediyesi
<b>GSM</b>	Global System for Mobile Communications
<b>GPRS</b>	(General Packet Radio Service/Paket Anahtarlama Radyo Hizmetleri)
<b>İBB</b>	İstanbul Büyükşehir Belediyesi
<b>İDO</b>	İstanbul Deniz Otobüsleri
<b>İETT</b>	İstanbul Elektrik Tramway ve Tünel İşletmesi
<b>İGDAŞ</b>	İstanbul Gaz Dağıtım A.Ş.
<b>İLEMOD</b>	İl Envanteri Çalışması
<b>İSKİ</b>	İstanbul Su ve Kanalizasyon İşletmesi
<b>İÖ</b>	İsa'dan Önce
<b>MEBİS</b>	Mezarlık Bilgi Sistemi
<b>MIS</b>	Management Information System (Yönetim Bilgi Sistemi)
<b>MÖ</b>	Milattan Önce
<b>SERAMAR</b>	Deprem Risk Değerlendirmesi ve Depreme Hazırlık İçin Mikro Bölgeleme, Hasar Görebilirlik ve Deprem Senaryosu
<b>TBD</b>	Türkiye Bilişim Derneği
<b>TBMM</b>	Türkiye Büyük Millet Meclisi
<b>TC</b>	Türkiye Cumhuriyeti
<b>TDİ</b>	Türkiye Deniz İşletmeleri
<b>TEDAŞ</b>	Türkiye Elektrik Dağıtım Anonim Şirketi
<b>TODAİE</b>	Türkiye ve Orta Doğu Amme İdaresi Enstitüsü
<b>UTP</b>	Unshielded Twisted Pair
<b>WAP</b>	Wireless Application Protocol
<b>WML</b>	Wireless Markup Language
<b>YBP</b>	Yerelnet Bilgi Projesi

## GİRİŞ

Dünyada elektronik bilgi çağının yaşandığı günümüzde kamu yönetimi anlayışı da değişime uğramış, bu değişim özellikle kamuda bilgisayar ve enformasyon teknolojilerinin yaygınlaşması ve devletin yeniden yapılanması şeklinde kendisini göstermiştir.

İnternet kullanımındaki şaşırtıcı gelişme ve e-ticaretin özel sektördeki başarısı, kamu hizmetlerinin vatandaşlara elektronik ortamda sunulması noktasında kamu yönetimi üzerinde bir baskı oluşturmuştur ve oluşturmaya devam etmektedir. Bu nedenle ülkeler, e-devlet girişimleri kapsamında interneti yaygınlaştırmak ve bilgisayar okur-yazarlığını artırmak için çeşitli politikalar geliştirmek ve projeler üretmek için çaba sarf etmektedirler. Ergun'un da vurguladığı gibi e-devlet çalışmalarıyla devlet, artık özel sektör gibi internet olanaklarından yararlanarak hem kamu kurum ve kuruluşlarının kendi aralarındaki ilişkilerini basitleştirmeye çalışmakta; hem de vatandaşlara sunulan kamu hizmetlerinin daha kapsamlı, daha hızlı yapılması için çaba göstermektedir (Ergun, 2004: 138; Şahin, 2007: 161)

Günümüzde, başta internet olmak üzere diğer elektronik unsurlar ve hizmetler; yerel yönetimlerde devlet düzeyine göre daha yavaş gelişmekte ve yerleşmektedir. Yerel yönetimler bütün ülkelerde olduğu gibi Türkiye'de de kamu yönetiminin önemli ve vazgeçilmez unsuru olarak, vatandaşla en yakın ilişki içerisinde olan ve yerel halkın istek ve ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla oluşturulan birimlerdir.

Ülke nüfusunun büyük bir kısmının kentlerde yaşamaya başlamasıyla kentsel ihtiyaçlar hızla artmakta ve çeşitlenmektedir. Buna bağlı olarak merkezi hükümetten yerel yönetimlere daha fazla kaynak aktarımı zorunlu hale gelmekte ve yerel yönetimlere yetki aktarımı her alanda hız kazanmaya başlamaktadır. Bu noktada yerel yönetimlerin e-devlet dönüşümünü gerçekleştirebilmeleri için bilgi teknolojileri altyapıları güçlendirilmeli ve bu teknolojileri kullanabilme olanakları arttırılmalıdır.

Yerel yönetim sistemi içinde en ağırlıklı ve vatandaşa en yakın yerel yönetim birimi belediyelerdir. E-dönüşüm projelerinde en önemli unsur olan internet, tüm yerel yönetim birimleri bakımından önem taşımakla birlikte köy ve il özel idarelerinden çok belediyelerde daha fazla ön plana çıkmaktadır (Güler, 2006) Çünkü belediyeler, kentte yaşayan vatandaşların öncelik taşıyan ihtiyaçlarını karşılayan ve yerel kamu hizmetlerinin vatandaşa sunumunda önemli roller üstlenen birimlerdir. Hollanda, Fransa, İngiltere, ABD vb. ülkelerde e-devlet uygulamalarının yerel yönetimlerle birlikte yürütüldüğü görülmektedir. Türkiye’de anayasal olarak merkezden ve yerinden yönetim ilkelerine göre bir yapılanma söz konusudur. Merkezi yönetim ile yerel yönetimlerin “e” yapılanmaya yönelik girişimleri birbirinden bağımsız düşünülmemelidir. Dolayısıyla merkezi yönetim dışında yerel yönetimlerde de e-devlet uygulamalarının yaygınlaştırılması gerekmektedir. Bu noktada son birkaç yıl içerisinde e - belediyecilik Türkiye’de belirli bir aşama kaydetmiş bulunmaktadır.

Bu çalışmada öncelikle e – devlet ve e – belediyecilik gibi kavramlar açıklanarak, Türkiye’de e – belediyenin araçları hakkında genel bilgiler verilecek e – belediye çalışmalarının e – devlet içerisindeki genel görünümü incelenerek Türkiye’de ki bazı belediyelerin e – belediyecilik hizmetleri ile ilgili örnek çalışmaları hakkında bilgiler verilecektir. Son olarak yeni kurulması münasebetiyle Antakya Belediyesi’nde ki e – belediyecilik hizmetleri hakkında yaptığımız alan araştırması anlatılarak elde edilen sonuçlar değerlendirilecektir. ayrıca Türkiye’de ki örnek e – belediyecilik uygulamaları ilgili olarak bazı belediyelere ait e – belediye uygulamalarının anlatıldığı ve bu çalışmamızda da yer verdiğimiz diğer alan araştırmaları ile aralarında bir kıyaslama olanağı sağlanması ve dolayısıyla e – belediyeciliğin Türkiye’de geldiği noktanın genel görünümünün iyi anlaşılması açısından da kayda değer bir fayda sağlayacağı muhtemeldir.



## BİRİNCİ BÖLÜM

### 1. LİTERATÜR VE KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Çalışmamızın bu bölümünde günümüz bilgi toplumunun önemli ayaklarını oluşturan e - devlet ve e – belediye kavramları açıklanarak gelişim süreçleri ve faydaları hakkında bilgiler verilecektir.

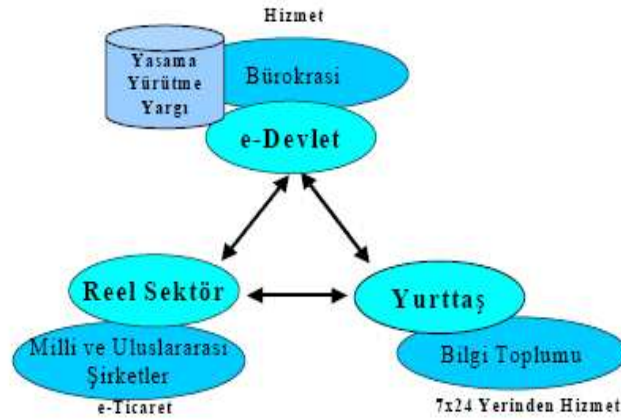
#### 1.1. E - Devlet Kavramı

Medeniyet tarihi geçmişten günümüze kadar üç önemli aşamadan geçmiştir. Bunlardan ilki tarım toplumdur. Tarım toplumunda insanlar yerleşik hayata geçmiş, toprak ve hayvancılıkla uğraşmışlardır. İkinci aşama ise sanayi toplumdur. Sanayi toplumunda insanlar teknolojik gelişmelere tanık olmuş, makinelerle seri üretime başlanmıştır. İlkel üretim teknikleri yerini sanayi devriminin standart ve seri üretim yöntemlerine bırakmıştır. Üçüncü aşama ise bilgi toplumu aşamasıdır. Sanayi toplumunda ön planda olan “maddi ürünlerin üretimi” yerine, bilgi toplumunda, bilgi ve iletişim teknolojileri kullanımı sonucunda “bilgi üretimi” önem kazanmaktadır (Öğüt, 2003: 29). Bilgi iletişim teknolojilerinin gelişerek yaşamımızda kullanılmaya başlaması ile birlikte artık mal üretimi yerini bilgi üretimine ve sanayi toplumunun klasik devlet anlayışı da yerini elektronik devlet anlayışına bırakmaya başlamıştır.

Elektronik devlet anlayışı çerçevesinde toplumda, teknoloji ve bilgisayar sistemlerinin kullanımının yaygınlaşması ve internet’in yaşamımıza girmesi ile bilgilerin derlenmesi, üretilmesi, sınıflandırılması, saklanması ve sorgulanması gibi işlemler çok kolaylaşmış ve ucuzlamış, ve sonuçta insanlar büyük bir bilgi birikimine sahip olmuşlardır. Günümüz bilgi toplumunda vatandaşlar herhangi bir kamu hizmetine evindeki bilgisayarı, cep telefonu veya normal telefonu vasıtasıyla ulaşabilmekte ve takibini yapabilmektedir. Bu durum vatandaşın önceleri özel şirketlerden aldıkları bu tür teknoloji gerektiren hizmetleri örnek alarak artık devletten de almaya başladıklarını

ve daha da fazlasını beklediklerini göstermesi açısından önemlidir. Ancak bu hizmetlerin devlet tarafından vatandaşlara sağlanabilmesi için teknolojik altyapının sağlanmasının yanı sıra siyasal ve hukuksal altyapılarının da sağlanması gerekmektedir.

Şekil 1: Bilgi toplumunda devlet, vatandaş ve reel sektör ilişkisi



Kaynak: Denker, 2001: 7

Vatandaşların bilgi toplumunda önceleri özel şirketlerle elektronik ortamda başlayan ilişkilerini devletle de kurmaya başlamalarından sonra elektronik ortamda bütünlüğün ve koordinasyonun sağlanması amacıyla özel şirketlerinde devletle olan ilişkilerini elektronik ortama taşıması zorunluluğu doğmuştur. Söz konusu devlet-vatandaş-şirket ilişkisi şekil 1. üzerinde görülmektedir. Bilgi toplumunda vatandaş ve reel sektör devlet ile olan ilişkilerini elektronik ortamda bürokrasiye takılmadan etkileşimli olarak yürütmektedir.

Bilgi ve iletişim teknolojileri toplumun her kesiminde yayılmaya ve bütün işlemlerin bilgi ve iletişim teknolojileri aracılığı ile gerçekleştirilmeye başlamasıyla birlikte Bilgi İşlem Teknolojileri (BİT) ve dolayısıyla bu teknolojileri kullanabilme yeterliliği açısından da BİT okur-yazarlığı çok önem kazanmıştır. Yani klasik okur-yazarlık yerini BİT okuryazarlığına bırakmıştır. İkisi arasındaki farklar tablo 1:'de görülmektedir. Günümüzde artık her türlü işlerin elektronik ortamda bilgisayarlar aracılığıyla yapılmaya başlanması yanında uzmanlık ve yaratıcılık gerektiren işler de bilgi teknolojileri desteğiyle yapılmaya başlanmıştır. Bu işlerin bilgi teknolojileri desteği yapılması da yine bilgi toplumunu oluşturan

bireylerin BİT okur-yazarlıklarının gelişmişlik düzeyine bağlı olarak gerçekleşebilmektedir.

Tablo 1: Okur-yazarlık ve bit okur-yazarlığı

	Okur-Yazarlık	BİT Okur-yazarlığı
İletişim	Yazma, kağıda Aktarma	Bilgisayar eksenli İletişim
Ekonomik Çağ	Endüstriyel Kapitalizm	Bilgi ve Teknoloji Kapitalizmi
Fiziksel Araçlar	Kitap, dergi, gazete	Bilgisayar
İçerik Düzenleme	Okuma	Okuma + multimedya kullanma + arama + bulma
Üretici Beceriler	Yazma	Yazma + multimedya yapabilme + yayınlama
Ayırım	Büyük okur - yazarlık Uçurumu	Sayısal Uçurum

Kaynak: Özgüler, 2006: 22

Mavi yakalı işçiler, günümüz bilgi toplumunda yerlerini özel bilgilere sahip bilgi ve tecrübesi ile yaratıcı ürünler ortaya çıkarabilen , BİT eğitilmiş, özgür çalışmayı isteyen ve dört duvar arasına bağlı kalmadan çalışan "bilgi işçilerine" bırakmışlardır.

Günümüz bilgi toplumunda, internetin ve bilgisayar teknolojisinin gelişimi ve yayınlaması ile birlikte iletişimde kolaylık ve hız, işlemlerde tasarruf, sunulan hizmetlerde verimlilik, denetimde kolaylık gibi İnternet ve elektronik dünyasının sağladığı avantajların kamu yönetiminde uygulanması hem devletin hem de vatandaşın günlük işlerinde zamandan ve enerjiden tasarruf sağlamasına neden olmuş ve işlem maliyetlerini düşürmüştür. Bunun sonucu olarak ta devletlerin vatandaşa yönelik hizmetlerin internet ortamına taşınması, kamu hizmetlerinin, bilgi teknolojilerine dayalı olarak biçimlenmesi, hızlı, etkin ve doğru paylaşılması ve bireylerin yaşam kalitesinin arttırılarak daha bilinçli bir toplum düzeni yaratılması için e – devlet yapısının kurulması zorunlu hale gelmiştir.

Elektronik devlet, bilgi ve iletişim teknolojisi ile vatandaşlar özel sektör

kuruluşları ve kendi kurumları arasında ki işlemleri elektronik ortamda gerçekleştiren devlettir. Vatandaşlarla devletin karşılıklı olarak birbirlerine karşı yapmakla yükümlü oldukları işlemlerin gerçekleştirilmesinin süreklilik arz etmesi ve güvenli bir şekilde yapılması da önemlidir.

E-devlet; üretken, şeffaf, paylaşılan, katılımcı, kaynaklarını etkin ve verimli planlayarak kullanan ve etkin çalışan, vatandaş odaklı, bir devlet anlayışıdır. Elektronik devletin ana amacı, kamu hizmetlerinin daha kaliteli ve daha az maliyetle sunulmasıdır. Bu süreçte en önemli araçlar, elektronik sektörü ve ona bağlı olarak gelişen bilişim teknolojilerinin sunduğu imkanlardır. Bu açıdan ele alındığında kamuyu modernize etme yolunda iki anahtar unsur söz konusudur. Bunlar; güçlü ve açık liderlik ile bilgi ve iletişim teknolojilerinin stratejik kullanılmasıdır (Larrain, 2005). Son 20 yıl içerisinde bilgi ve iletişim teknolojilerinin geniş ve her geçen gün gelişen olanaklarının kamu hizmetlerinin sunumunda bir araç olarak kullanılması gerekliliği ve bunun nasıl yapılabileceği konusu önem arz etmiştir.

## **1.2. E-Belediye Kavramı ve Kapsamı**

Birey ve kurumların bilgi ve iletişim teknolojilerindeki gelişmelerle birlikte vatandaşların yerel yönetimlerden beklentileri sürekli artmakta ve değişmektedir. Vatandaşların en yakın olduğu ve sürekli iletişim halinde buldukları yerel yönetimlerde ve özellikle de belediyelerde bu beklentileri karşılama noktasında hizmetlerde etkinlik, verimlilik, şeffaflık, hesap verebilirlik, vatandaş odaklılık daha düzenli ve sağlıklı bir çevre yaratabilme gibi faktörler önem kazanmıştır.

Sürekli gelişen bilgi ve iletişim teknolojileri, yerel yönetimlerin çok yönlü hizmet verme gereksinimleri doğrultusunda yeni ufuklar açmakta ve problemlere uygun çözümler sunabilmektedir (Henden ve Henden, 2005: 52). Özellikle bu teknolojiler vasıtası ile çarpık bir şekilde büyüyen kentlerin takibini ve kontrolünü sağlamak, yatırım ve hizmet çalışmalarını akılcı planlamalar ile yaparak hizmet kalitesini artırmak noktasında önemli katkılar sağlamaktadır.

Ülkemiz koşullarında e-devletin gelişim, uygulama ve etkinliğinin yerel

düzeyde tam olarak anlaşılmadığı ve gelişmediği görülmektedir. Yerel düzeyde e-belediye uygulamaları internet üzerinden form sağlanması, belediye web sitelerine katılım imkanları, elektronik işlem ve etkileşimin elverişliliği gibi on-line hizmetlere indirgenmiştir. Fakat e-devletin nihai hedefi olan farklı kamu kurum ve kuruluşlar tarafından sunulan bilgi ve hizmetlere tek bir portal üzerinden erişimi sağlanamamıştır. Bunun gerçekleşebilmesi için merkezi yönetim ile yerel yönetim arasında işbirliği ve koordinasyon şarttır. Bu işbirliği ve koordinasyonun sağlanabilmesi de yerel yönetimler arasında ve yerel – merkezi yönetim kuruluşları arasında etkili bir bilgi ağının kurularak eşgüdüm içinde hizmet üreterek sunmaları ve yerel yönetimlerde halkı bilgilendirme süreçlerinin ve ortamın geliştirilmesi, kamu belge ve bilgilerine özgürce erişebilirliğin sağlanması ile mümkün olabilir.

E-devletin önemli ve tamamlayıcı bir parçası olan e-belediye projesi çağımızın vazgeçilmez teknolojisi olan internetin yerel halkın kullanımına sunulmasını öngörmekte ve bu yolla belediye – yerel halk arasında karşılıklı iletişim ve bilgi alışverişi yolu ile kaliteli hizmet sunumu ve yerel demokrasinin geliştirilmesini hedeflemektedir (Yıldırım ve Öner, 2006). Yerel yönetimler, halka en yakın yönetim birimleri olmaları nedeniyle hem yönetsel (vatandaşlara bilgi sağlama ve hizmet götürme) hem de siyasi (bir demokrasi okulu olma) bir takım işlevleri yerine getirmek durumundadırlar (Yıldız, 2001: 239). Yani günümüzde yerel yönetimlerin elektronik ortamda hizmet verebilmelerinin yönetsel ve siyasi boyutu da bulunmaktadır. Bunlar yerel yönetimlerde Siyasi olarak internet yolu ile hizmetlere katılıma imkan sağlanması, şeffaflık, hesap verebilirlik gibi alanlarda daha etkin olabilme, yönetsel olarak ise, daha çok belediyelerde web sayfası oluşturma faaliyeti olarak kendini göstermektedir. Web sayfası oluşturmak e-belediye uygulamasının sadece bir yönüdür. Elektronik yapılanma içerisindeki örgütlerde e-belediye uygulamasına geçiş süreci bilgisayarlaşma, otomasyon, internet, web sitesi kurma, yönetimi internete taşıma şeklinde beş aşamalı olarak gerçekleşmektedir.

E-devlet anlayışına hakim olan şeffaf, katılımcı, hesap verebilir, vatandaş odaklı, etkin ve etkili yönetim yapısı; e-belediye uygulamalarında da aynı şekilde yerini almaktadır. Bu bağlamda yerel yönetimlerde “e” yapılanmanın gerekliliği, birey ve kurumların e-belediye uygulamasından beklentileri şu şekilde

özetlenebilmektedir (Türkiye II. Bilişim Şurası Sonuç Raporu, 2004:195–197): Belediye hizmetlerinde etkinlik ve verimlilik; daha düzenli ve sağlıklı bir çevre; düzenli bir trafik ve yollarda yönlendirme; abone işlemlerinde ve ödemelerinde hız; afet halinde hızlı, etkin ve yararlı müdahale; imar işlemlerinde hız; yetkili kişilere sorununu anlatabilme, ulaşabilmedir.

Yerel yönetimlerde özellikle belediye özelinde hizmetlerin elektronik ortama taşınması öncelikle belediye içi mali, personel, yazı işleri, imar planlaması gibi bölümlerinin otomasyonu ile başlamakta daha sonra kentte yaşayanların belediye web sitesi ile istek şikayet ve görüşlerini bildirerek bazı başvuru ve ödeme işlemlerini internet üzerinden yapabilmesi ve belediyeye ilişkin veri ve bilgilerin diğer kamu kurum ve kuruluşları ile bağlantılandırılarak paylaşılması şeklinde gerçekleşmektedir. Buradan hareketle hizmet üretme sürecinin yönetimine ilişkin olarak e-belediye uygulaması, yönetim süreçlerinin iyileştirilmesi, hızlandırılması ve maliyetlerin düşürülmesine yöneliktir. Bu çerçevede e-belediyeden beklenen faydalar şunlardır.

1. Şeffaf ve hesap verebilir bir belediye yönetimi sağlanması,
2. Halkın talep ve şikâyetlerine kısa sürede yanıt verebilen bir belediye yönetimi oluşturması,
3. Belediye faaliyetlerinin sürekli izlenebilmesi,
4. Farklı semt ve mahallelerde yaşayan yerel halka eşit mesafede olma ve eşit düzeyde hizmet götürme,
5. Yerel halkın gereksinimlerine uygun olarak hizmetlerin düzenlenmesi ve sunulması,
6. Yerel hizmetlerde maliyetlerin düşürülmesi,
7. Yerel hizmetlere 7/24 saatte ulaşılabilmesi,
8. Belediye hizmetleri ve yönetiminin kararlarının denetlenmesi,
9. Yerel halkın belediye faaliyetlerine ve demokratik süreçlere daha aktif bir biçimde katılabilmesi,
10. Rüşvet ve yolsuzlukların önüne geçilmesi,
11. Merkezi yönetimle yerel yönetimler arasında etkili bir ağ yapısının oluşturulması ve bilgilerin karşılıklı olarak paylaşılması,

12. İnternet vasıtasıyla bürokratik işlemlerin azaltılması,

Fakat e-belediye uygulamalarının bu faydalarının gerçekleşebilmesi için bir çok faktörün yerine getirilmesi gerekmektedir. Yapılan bir araştırmada başarılı e-belediye için gerekli olan faktörler şöyle sıralanmıştır (Siegfriede, 2003).

1. Gerekli vizyon ve stratejilerin oluşturulması: Bu konudaki strateji ve tedbirler, e-belediyenin önemini vurgulamak için belediye başkanının siyasi danışmanı / yardımcısı ya da kent konseyi tarafından yönlendirilmelidir.

2. Kullanıcılara / yerel halka yönelik uyum çalışmaları için yönetimde geniş kapsamlı bir modernizasyona gidilmelidir. Sanal bir belediye binası yaratmak için idari yapılar kökten değiştirilmelidir. E-devlet, proje yönetimi becerisi ve değişim yönetimi süreci tecrübesini gerektirmektedir.

3. Uygulamalar, e-belediyenin özüdür. Uygulamaların dört boyutu vardır. Bunlar bilgi, iletişim, işlem ve katılımdır. Başarılı e-devlet sadece mevcut hizmetlerin internet aracılığı ile elektronik olarak sunulması anlamına gelmez. İşin asıl zorluğu, değişik türdeki uygulamaları bütünleştirmek ve bilgiyi, iletişim unsurlarını ve işlemleri birleştirmektir.

4. Maliyetler ve faydalar hesaplanmalıdır.

5. Doğru teknoloji kullanmak ve kullanılan teknik donanımların organizasyonu e-belediyenin ana öğeleridir.

6. Personel yönetiminin, bölüm şeflerinin ve meclis üyelerinin nitelikli olması önem taşımaktadır. Bu grupların e-belediye için eğitilmesi ve yetiştirilmesi gerekmektedir. Hatta vatandaşlar ile küçük ve orta büyüklükteki işletmelerin sahipleri ve yöneticileri de benzer uygulamaya tabi tutulabilir.

7. E-belediyenin kabul görmesi sağlanmalıdır.

8. Kamu – özel sektör ortaklıkları arasında işbirliği sağlanmalıdır.

9. E-devlet kısa vadeli bir proje değildir. Sürdürülebilir bir e-devlet projesi için personel giderlerini ve yatırımları karşılayacak yeterli bir bütçe sağlanmalıdır.

Tablo 2: E-Belediye Başarı Faktörleri

	Başarı Faktörleri	Alt Faktörler
1	Rehber ilkeler ve strateji	E-devlet için yol gösterici ilkeler; sanal belediye binası genel strateji; yol gösterici ilke ve stratejinin daha geniş yol gösterici ilkeler ve stratejilere uyumu; üst düzey liderin çabası / ilgisi; siyasi destek; (e-belediye) için öncelikler ve uzun dönem planlama.
2	Organizasyon, proje ve değişim yönetimi	Proje organizasyonu; idari reformlar ile işbirliği / uyum; organizasyonda değişim mühendisliği, işlem süreçlerinin analizi ve optimizasyonu; yapısal organizasyonlarda değişim mühendisliği; işbirliğinin organizasyonu; sonuçların değerlendirilmesi ve
3	Uygulamalar	Bilgi, iletişim, işlemler, entegrasyon, katılım.
4	Fayda ve maliyetler	Vatandaşlar, şirketler, misafirler, yönetim, politikacılar.
5	Doğru teknoloji ve teknoloji kullanımının örgütlenmesi	İçsel veri tasarımı; bt ağı – yazılımı; temel hizmetler ve alt yapı; elektronik imza; erişim; standartlar; güvenlik.
6	Yetenek, motivasyon ve nitelikler	Personel; yönetim; konsey / kıdemli idari personel; kullanıcılar.
7	E-belediye uygulamalarının benimsetilmesi	Belediye içi iletişim; belediye dışına yönelik iletişim.
8	İşbirliği ve Ortaklıklar	Diğer kamu kurumları ile işbirliği; ticari şirketlerle ortaklıklar; kurumlar ve girişimcilerle işbirliği; bilim ve araştırma arasında değişim.
9	Sürdürülebilir Kaynaklar	Finansman, personel, bilgi.
10	Yasallık	Yasal yeterlilik; portalın kullanım yapısı; portal hizmetleri için izin verilebilirlik; özel sektöre ait uzmanların entegrasyonu; portal kullanım için genel yükümlülükler ile uygunluk; bilgi hizmetlerinin yasal koşulları; iletişim hizmetlerinin yasal koşulları; kopyalama işlemlerinin yasal koşulları; yasalardaki

Kaynak: : Siegfriede, 2003



## İKİNCİ BÖLÜM

### 2. E-BELEDİYENİN ARAÇLARI

Bu bölümde e- belediye araçları olarak Bilgi Sistemleri, Belediye Ağ Sayfası (WEB), Belediyenin Kablosuz Hizmet Sunma Uygulamaları (WAP) hakkında bilgiler verilecektir.

#### 2.1. Bilgi Sistemleri

Bilgi Sistemleri denince e – belediye uygulamaları açısından akla gelen en önemli bilgi sistemleri Kent Bilgi Sistemi , Coğrafi Bilgi Sistemi'dir. Bu bölümde, ayrıca yeni uygulanmaya başlayan bir sistem olması münasebetiyle GPRS ile Sayaç Okuma Sistemi hakkında da bilgiler verilecektir.

##### 2.1.1. Kent Bilgi Sistemi

Kent bilgisi, kent hayatını tümüyle içine alır ve kentin su havzalarından, sınırlarına, nüfus hareketlerinden, yapılara, katı atıklardan park ve bahçelere kadar geniş bir yelpazedeki bilgileri ifade eder. Kent yönetimini ilgilendiren bu geniş alanın yönetimi de işte bu çeşitlilik ve yaşamsallık dolayısıyla önem arz eder. (Bensghir ve Akay, 2006: 33).

Kent bilgi sistemi, maliyeti genelde yüksek olan fakat zamanla kendi kaynaklarını üretebilen , doğurgan projelerdir. Kent bilgi sistemleri kapsamında şehre ait grafik veriler olan imar planı, kadastro, halihazır harita, alt yapı haritası (su, kanalizasyon, doğalgaz, elektrik, telefon) uydu görüntüsü ile şehre ait grafik olmayan numarataj verileri, tapu bilgileri, vergi bilgileri, sosyal ekonomik ve demografik bilgiler, çevre kirliliği ve inşaat ruhsat bilgileri gibi verileri bir araya getirerek, günümüz teknolojisinden faydalanılarak bu verileri tek bir veritabanında tanımlanması hedeflenmektedir. Genel olarak kent bilgi sisteminin belediyeye sağlayabileceği katkılardan şöyle bahsedebiliriz.

- Belediye hizmetlerine şeffaflık kazandırma

- Belediye hizmetlerinin sınıflanmasının sağlanması ve bu vesileyle daha verimli daha hızlı ve daha az maliyetle vatandaşa sunulması
- Gelirlerinin arttırılması,
- Her türlü harcamanın denetlenmesinin kolaylaştırılması,
- Tapu ve kadastro bilgilerinin, ve mevcut imar durumunun incelenmesine olanak tanınması ve böylece kaçak yapılaşmanın kontrolünün ve kent içi trafiğinin daha iyi yönetiminin sağlanması
- Aynı zamanla birden çok kullanıcıya hizmet sunulması,
- Kentin kültürel, doğal ve tarihsel değerlerini daha etkin olarak korunmasını sağlanması,
- Kent Sisteminin belediye hizmetleri ile ilgili işlevlerini yerine getirirken bu sistemin kendini de finanse etmesinin sağlanması,
- Belediye hizmetlerinin bu sistemlerle şeffaflığının sağlanarak vatandaşların katılımını sağlanmasıdır.

### **2.1.2. Coğrafi Bilgi Sistemi**

Coğrafi Bilgi Sistemleri (CBS), İngilizce Geographical Information Systems (GIS) ifadesinin Türkçe'ye çevrilmiş hali olup, kullanıcıların çok farklı disiplinlerden olması nedeniyle, bu kavram da değişik şekillerde tanımlanmaktadır. Fakat en genel anlamıyla Coğrafi Bilgi Sistemleri (CBS); enformasyon teknolojisine dayalı bir veri toplama, işleme ve sunma aracı olarak yoğun ve karmaşık konum bilgilerinin etkin bir şekilde denetlenebildiği bir yönetim tarzı; coğrafi verinin daha verimli kullanılmasına olanak sağlayan bir sistem ve bunların bir bütünüdür (Bensghir ve Akay, 2006: 32).

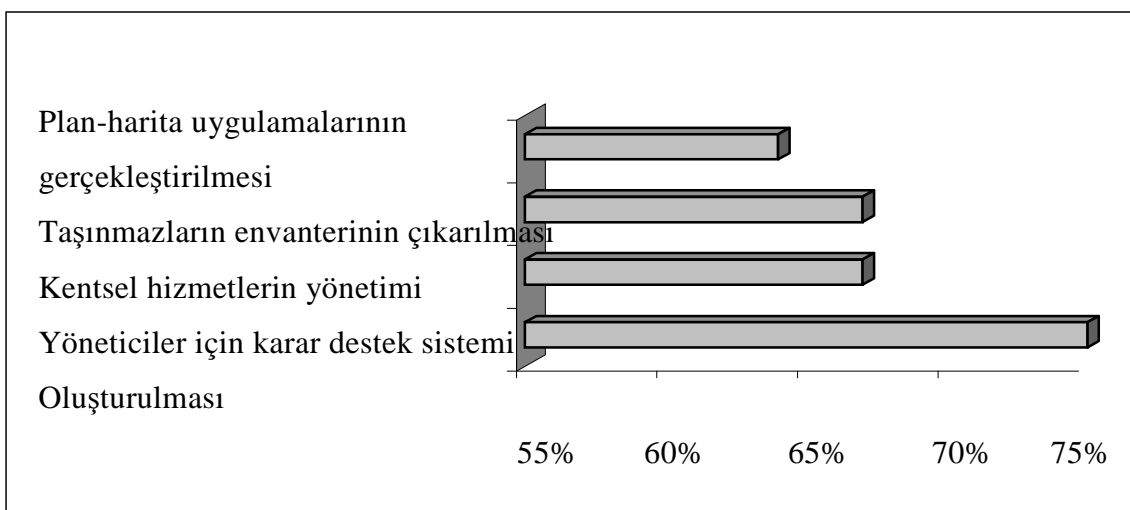
Özellikle CBS'nin dünyada konumsal bilgi ile ilgilenen kişi, kurum ve kuruluşlar arasında geniş bir merak uyandırması, gelişmelerdeki hızlı değişiklikler, özellikle ticari beklentiler, farklı uygulama ve fikirler, CBS'nin standart bir tanımının yapılmasına henüz izin vermemiştir. CBS, bazı araştırmacılara göre konumsal bilgi sistemlerin tümünü içeren ve coğrafi bilgiyi irdeleyen bir bilimsel kavram, bazılarına göre; konumsal bilgileri dijital yapıya kavuşturan bilgisayar tabanlı bir araç, bazılarına göre de; organizasyona yardımcı olan bir veri tabanı yönetim sistemi olarak nitelendirilmektedir.

CBS'lerin günümüzde yerel yönetimlere ve özellikle de belediyelere çok önemli katkılar sağladığı açıktır. Bunlardan birkaç örnekle bahsedecek olursak;

- Kadastral uygulamalar için parsellerin belirlenmesi,
- Kamulaştırılacak parsellerin ve kamulaştırma bedellerinin belirlenmesi amacıyla arazi belirlenmesi,
- Şehrin su, doğalgaz vs. şebekesinde herhangi bir noktadaki arızanın tesbiti,
- Şehrin Trafik, yol durumu, gibi etkenlerine bağlı olarak, en uygun yol güzergahlarının belirlenmesi,
- Eğim ve bakı analizleri, en ve boy kesit çıkarma, otomatik eşyükseklik eğrisi çizimi, görülebilirlik analizleri,
- Bir mahalledeki parsellerin sayısı, ortalama kat sayısı, ortalama ve standart sapma hesaplarının belirlenmesidir.

Ayrıca Kaya Bensghir ve Akay araştırmasına göre, CBS uygulamaları olan belediyelerin %60'ı CBS uygulamaları sonucunda doğru ve güncel veri ile karar verme sürecinde en üst düzeyde fayda sağladıklarını, %50'si de hizmetlerin sunumunda etkinlik sağlandığını, %46'sı ise hizmetlerini geçmişe göre daha hızlı bir biçimde gerçekleştirdiklerini belirtmişlerdir (Bensghir ve Akay, 2006: 32). CBS kurma aşamasındaki belediyelerin öncelikli amaçları şöyle belirlenmiştir:

Grafik 1: CBS Kurma Çalışmasındaki Belediyelerin CBS'yi Öncelikli Uygulama Amaçları



Kaynak: Bensghir ve Akay, 2006

### 2.1.3. GPRS İle Sayaç Okuma Sistemi

GPRS (General Packet Radio Service/Paket Anahtarlama Radyo Hizmetleri), verilerin mevcut GSM şebekeleri üzerinden saniyede 28.8 Kb'den 115 Kb'ye kadar varabilen hızlarda iletilebilmesine imkan veren, cep telefonu, dizüstü bilgisayar, PDA ve diğer mobil cihaz kullanıcılarına kesintisiz İnternet bağlantısı sunan bir mobil iletişim servisi'dir. (<http://www.eskom.com.tr>, 2010)

Belediyelerde alışlagelmiş Sayaç Okuma Sistemleri, Pazar Yeri İşgaliyeleri, kiralar, Otopark geliri ( parkomat ), kurumların hacmine göre kaplıca, hamam ve genel anlamda gelire dayalı mobil olarak yapılması gereken tüm tahakkuk ve tahsilat işlemlerinde artık GPRS kullanımı başlamıştır.

Genel anlamda kullanılan El Terminallerinde Endeks Memuru Sayaçlarını okuyacağı mahalle, cadde yada sokak gibi verilerini daha önceden yüklemek koşuluyla bu işleme başlardı fakat Cep Telefonu sisteminde böyle bir gereksinime asla ihtiyacımız yoktur. Bu sistem sayaç okuma sistemine özgü olmayıp tahakkuk ve tahsilata dayalı tüm Mobil işlemlerinde de kullanılabilir. Çünkü bu sistem GPRS bağlantısı sayesinde sürekli olarak merkezle bağlantılı olup sürekli veri alış verişi yapabilmektedir. Örneğin, Endeks Memurunun sabah belediyeye gelerek okuyacağı bölgeye ait verileri yüklemesine ya da okuduktan sonra ya da akşam olduğu zaman tekrar belediyeye gelerek geri boşaltma yapmasına gerek yoktur. Bu sistemde yükleme okuma ve boşaltma işlemi aynı anda GPRS üzerinden online olarak yapılabilmektedir

Sistem GPRS özelliği sayesinde merkezle olan veri transferini sürekli olarak sağlamaktadır. T.C Kimlik Numarasına göre, İsmine, adrese, kapı numarasına sayaç numarasına ve Abone Sicil Numarasına göre alışlagelmiş tüm şekillerde arama ve sorgulama yapabilme durumu mevcuttur. Buna göre Endeks Memuru sabah okumayı düşündüğü bölgeye kuruma gitmeden herhangi bir yükleme işlemi yapmadan gider.

GPRS özelliği sayesinde merkeze bağlı olan cep telefonu ile ihtiyaç duyduğu sorgulamayı yaparak vatandaş bilgilerine ulaşır. Vatandaşa ait kullanım tüketimini gösteren Su Faturası vatandaşa teslim edilir. Bu okuma işlemi yine GPRS sayesinde online olarak merkez sistemde de eş değer bir süreçte kayıt altına geçmektedir. Bunun yanı sıra vatandaş isterse nakit ya da

kredi kartıyla ödemesini yapabilir ve yaptığı ödemeye ait tahsil edildi makbuzunu alabilir. Bu tür ödemelerde yapılan işlem GPRS özelliği sayesinde merkezdeki sistemden online olarak tahsil edildi şeklinde düşerken eş değer bir süreçte de belediyenin ilgili banka hesaplarına da online olarak aktarılmaktadır. Sistemde iki çeşit ödeme alternatifi olup nakit ya da kredi kartı kullanılabilir.

## 2.2. Belediye Web Sitesi (Ağ Sayfası)

E-belediyenin başarılı olabilmesi için, saydam, kullanım kolay olduğu, hizmetin başarıyla sunulduğu ve güvenli bir ağ sayfası, çok önem arz etmektedir, çünkü e-belediye de öne çıkan “elektronik” olmak değil, etkin ve katılımcı bir yönetim sağlayabilmek için teknolojik altyapının, uzmanların, siyasi liderlerin, çalışanların e-kültürün yerleştirmesi aynı hedefine yönelmesidir. Bu amaca ulaşabilmek için en önemli araç ise şüphesiz ağ sayfasıdır.

Ağ sayfası, stratejik bir yönetsel araç olarak algılanmalı ve iş üretme ve etkileşiminde bulunma zemini olarak kullanılmalıdır (Bensghir, 2000: 77). Ağ sayfası çağdaş belediyeciliğe nasıl bakıldığının açık bir yansıması olarak değerlendirilmektedir.

Günümüzde Türkiye çapında web sitesi olan belediyelerde genellikle ağ sayfası ile sunulan konu başlıkları şunlardır:

- Yaptıklarımız; İcraatlarımız ve Etkinlikler
- Kent hakkında genel bilgiler (Tarih, istatistiksel bilgiler, resimler gibi)
- Proje ve yatırımlarımız
- Belediye Başkanının yazısı
- Organizasyon şeması ve çalışanlar, seçilmiş üyeler
- Yöre hakkında bilgi (Ekonomik, Turizm)
- Site haritası

Bu başlıklardan da görüldüğü üzere genelde belediyenin web sitelerini kendi imkanlarıyla çok basit olarak hazırlanmış dönem dönem bastırıldığı bültenlerine benzetebiliriz. Bu bilgilerin bir web sitesi aracılığıyla yayınlanması, gelecek adına ümitlendirici gelişmelerdir. Fakat İnternet ile yapılabilecekler bu kadarla sınırlı değildir. İnternet’in ne olduğunu ve sistemin nasıl çalıştığını anlamakla, İnternet’i çok

daha verimli kullanma imkanı bulacaklardır. İnternet'in işlemlere hız ve kalite getireceğini; bu sayede de vatandaşa verilen hizmetin daha verimli ve daha kaliteli olacağını söyleyebiliriz. Ayrıca web sitesi ağının belediyeye sağlayabileceği katkıları şu şekilde sıralayabiliriz:

1. Vatandaşların görüşlerini toplamada ve ayrıştırmada kolaylık,
2. Halkın görüş ve önerilerini belediye hizmetlerine yansıtma olanağı sağlanması,
3. Vatandaşların yönetiminin karar alma sürecine katılımını kolaylaştırması,
4. Vatandaşların, belediyenin hizmetleri, yönetim birimleri, işlemleri, görevlileri hakkında bilgilendirilmenin sağlanması,

Türkiye'deki bakanlık ve belediye ağ sitelerinde yapılmış site analizlerine göre (Bensghir, 2001: 62 – 72), çok etkili olan bu iletişim ve yönetim aracının tek taraflı olarak kullanıldığının, birey-devlet dengesinde, denge noktasının bireye doğru kaymasını sağlayamadığı anlaşılmaktadır.

Modern bir belediye web sitesinde yapılması gerekenler şöyle sıralanabilir:

- Yöreye ulaşım bilgileri, haritalarıyla, yol bilgileriyle verilmeli. Hatta buraya ulaşım için kullanılabilecek vasıtalar (uçak, tren, otobüs) firma isimleriyle, adresleriyle, telefonlarıyla verilmeli,
- Yörenin önemli telefonları, güvenlik güçleri, yetkililer, nöbetçi eczaneler listesi, restaurant ve otel adres ve telefonları da mutlaka verilmeli,
- Belediyenin organizasyon şeması, teşkilat birimleri, ilgili kişiler, görev ve sorumlulukları, bu kişilere ulaşılabilir e-posta adres ve telefonları yayınlanmalı,
- Web sayfasında vatandaştan gelen her türlü istek ve şikayetler kaydedilmeli; ziyaretçi defteriyle de insanların görüşleri alınmalı,
- Akıllı imar ve şehir planları (her cadde ve sokak ve binanın güncel olarak kaydı tutulmalı, son durum hakkında bilgi alınabilmeli, ayrıca Yeni yapılan inşaatlar, tamirat olan sokaklar vb.) yine web üzerinde uygulanıp sunulabilmeli,
- Her türlü işin (ihale, alım v.s.) web sitesi ile vatandaşa açık olmalı, bu sayede belediye hizmetlerinde şeffaflaşma sağlanmalı,

Genelde belediyelerde yönetim birimlerinin web sitesi vasıtasıyla internete taşınma süreci ile amaçlanan temelde yönetim süreçlerinin iyileştirilmesi, hızlandırılması, maliyetlerin düşürülmesidir.

Belediye yönetim birimlerinin internete taşınma süreci, üç aşamadan oluşmaktadır:

1. Öncelikle Belediye yönetim birimleri arasında tam otomasyonun sağlanması,
2. Vatandaşlarla belediye arasındaki ilişkilerin bilgi teknolojileri vasıtasıyla yapılmaya başlanması,
3. Belediye yönetim ve hizmetlerine ait temel veri ve bilgilerin, diğer kamu kurum ve kuruluşları ile ilişkili olarak internet ortamında yayınlanmasıdır.

### **2.3. Belediyenin Kablosuz Hizmet Sunma Uygulamaları (WAP)**

WAP Wireless Application Protocol'ün (Kablosuz Uygulama Protokolü) kısaltmasıdır ve kullanıcıların WAP'ı destekleyen telefonlarla internete benzeyen içeriklere ulaşmalarını sağlayan küresel bir standarttır (Wap, 2010). WAP cihazları cep telefonlarının yanı sıra avuç içi bilgisayarlar, elektronik ajandalar veya otomobil radyoları olabilirler. İnternette sayfaları görüntülemek için HTML programlama dili kullanılırken, WAP'ta aynı görevi WML (Wireless Markup language) üstleniyor. WAP üzerinden temin edilecek tüm bilgiler bu formatta programlanmalıdır. Renkli resimler, ses dosyaları gibi gelişmiş içerikler WAP ile mümkün değildir.

Vatandaşlar için artık İnternetle bilgi edinme, iş yapma, eğlence ve alışveriş evden, işyerinden ya da herhangi bir internet kafeden kolayca mümkündür. WAP bunu bir adım daha ileri götürerek, bu imkânları hareket halindeyken, kabloyla bir yere bağlı olmadan, “kullanıcıya özel” olarak sağlamaktadır.

Bir ağ sitesi bulunan belediyeler hizmetleriyle ilgili bazı duyuruları ve bazı belediye uygulamalarını WAP ortamından yayınlarlar. WAP'a uyumlu cep telefonu bulunan vatandaşlar online olarak belediye veri tabanına ulaşabilmektedir. Ayrıca vatandaşlar WAP aracılığı ile kendileri ile ilgili beyanlar, borç ödeme/sorgulama, taşınmaz ve rayiç konularında sorgulama yapabilir ve mobil imza sahipleri işlem yapabilirler. Belediyenin düzenlemiş olduğu

anketlere online olarak katılabilir, kentteki tüm oteller, restoranlar, barlar gibi bilgilerin yanı sıra nöbetçi eczaneler gibi çok acil gerekli olabilecek bilgilere de ulaşabilirler. WAP teknolojisi, gelecekte, mobil ticaretin de başlamasıyla, kullanıcılara zaman tasarrufu ve verim konusunda çok önemli avantajlar sağlayacaktır.



## ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

### 3. E-BELEDİYE ÇALIŞMALARININ E DEVLET İÇERİSİNDEKİ GENEL GÖRÜNÜMÜ

Türkiye’de akademik çevrelerce veya sivil toplum kuruluşlarınca e belediye üzerine yapılan çalışmalar genellikle teorik bilgi, web sayfası analizi ve anket uygulamaları düzeyinde yapılmıştır.

İnternet teknolojisinin kamu yönetiminde yaygın bir şekilde kullanılmaya başlamasıyla birlikte merkezi yönetim dışında yerel yönetimlerde de e-devlet uygulamalarına yönelik çabalar artmıştır. Yukarıda bahsedildiği üzere Türkiye’de e-yerel yönetimler üzerine yapılan teorik ve uygulamalı bilimsel çalışmalar, Türkiye’de yerel yönetimler alanındaki e-devlet uygulamalarının sadece belediyelerle sınırlı kaldığını göstermektedir.

Vatandaşlar su, emlak , çevre temizlik, ilan reklam, kira ve benzeri alanlardaki ihtiyaç ve yükümlülükleri gereği belediyelerle çok sık ilişki içerisinde. Belediyeler en çok bilgisayar gelir ve tahsilat, muhasebe, emlak vergisi, abone hizmetleri işlemlerinde kullanılmaktadırlar. Ancak işin vatandaşa dönük yüzü zayıf kalmıştır. Bunu geliştirme amaçlı çeşitli projeler yapılmaktadır. Örneğin yerel yönetimle ilgili olarak devlet destekli YerelNet (2001) ve YerelBilgi (2003) olmak üzere iki tane proje yaşama geçirilmiştir. Yerel net projesi “Türkiye’nin Yerel Yönetimler Portalı” ve

Yerel bilgi projesi “Yerel Yönetimler Bilgi Tabanı Projesi” olarak yürütülmektedir. İnternetin belediyeler tarafından sadece tanıtım ve halkla ilişkiler amaçlarıyla değil, aynı zamanda yönetimde karşılıklı iletişim ve katılım aracı olarak da kullanılması gereklidir (Şener ve Paşayığıt, 2006: 9).

E-yerel yönetim için yapılan çalışmalar şunlardır:

İçişleri Bakanlığı Araştırma Planlama ve Koordinasyon (APK) Kurulu Başkanlığı tarafından yürütülen İl Envanteri Çalışması (İLEMOD), merkezi yönetimin taşra mülki kademeleri ile veri alışverişini gerçekleştirmek amacıyla sürdürülmektedir. Maliye Bakanlığı, Sağlık Bakanlığı gibi başlıca

bakanlıklar, hizmet alanlarına ilişkin olarak merkez - taşra birimleri arasında veri akışını bu ortamda düzenlemeye dönük çalışmalar yürütmektedirler. Öte yandan, tek tek belediyeler kendi bünyelerinde otomasyon temelini atmaya başlamış ve bünyeleri içinde kent bilgi sistemi olarak anılan ağlar kurmaya girişmiş durumdadırlar. Ülke geneline dağılmış, çok sayıda ve özerk yerel yönetim birimlerince sürekli edinilen deneyimin ortak iletişim havuzunda paylaşılması gereksinmesi, 2001 yılından bu yana YerelNet ve YerelBilgi projeleri ile karşılanmaya başlanmıştır. YerelNet ve YerelBilgi projeleri, İçişleri Bakanlığı, Devlet Planlama Teşkilatı ve TODAİE işbirliği ile bir kamu projesi olarak doğmuş ve yürütülmüştür.

YERELNET üzerinde bulunan başlıca veri ve bilgiler (T.B.D, 2004: 9);

- 3214 belediyenin her biri için bir web sayfası,
- 1963 yılından bu yana yapılan 8 genel yerel seçimin sonuçları,
- Mevzuat bölümünde, belediyelerle ilgili yasalar, genelgeler ve yargı kararları,
- Yerel Gündem bölümünde, belediyelerle yasa tasarıları, dünya, ülke ve yerel ölçekte belediyelerle ilgili haberler,
- Uzmanlık Bilgileri bölümünde ise; belediyelerle ilgili uluslararası gelişmeler, belediyelerin personel yapısı, mali yapısı ve altyapı hizmetlerine (su, çöp) ilişkin araştırma raporları,
- Vatandaş için bölümünde ise, kent halkının belediye hizmetlerine ilişkin bilgiler (evlenme, işyeri açma, işyeri ruhsatı, doğalgaz bağlatma-devretmek, çevre temizlik vergisi, emlak vergisi vs.),
- Belediye, il özel idaresi ve yerel yönetim birliklerinin Resmi Gazete’de yayımlanan ihaleleri,
- E-Kütüphane ve Bibliyografya,
- Soru-Yanıt, bölümlerinde bilgi ve veriler internet kullanıcılarıyla paylaşılmaktadır.

### **3.1. Belediyelerde E-Devlet Yapılanması**

Türkiye’de kamu kurum ve kuruluşlarında sürdürülmekte olan “e-devlet ” uygulamaları ile birlikte kamu kurumlarının vatandaşa yönelik elektronik ortamda

sundukları hizmetler yerel yönetimler de de sürdürülmeye devam etmektedir. Fakat Türkiye’de yerel yönetimler alanındaki e-devlet uygulamaları genellikle belediyeler ile sınırlı kalmıştır. İl özel idareleri, köyler ve belediye birlikleri gibi diğer yerel yönetim kurumları henüz “e” yapılanmalarını sağlayamamışlardır.

Türkiye’deki belediyelerin bilgi ve iletişim teknolojileri düzeyine ilişkin bazı veriler aşağıda verilmiştir (T.B.D., 2004: 193–194):

- Türkiye’de belediyelerin %86’sı bilgisayara sahiptir. Bilgisayara sahip olan belediyeler bütününde otomasyon %54, internet kullanımı %26, bir şirketten destek alma %91 düzeyindedir. Bu değerlerin en düşük oranlar sergilediği belediyeler ise, Güneydoğu ve Doğu Anadolu bölgelerinde yer alanlardır. Bu bölgelerde bilgisayarlaşma oranı sırasıyla %43 ve %53, otomasyon %21 ve %28, internet kullanımı %13 ve %18, bir şirketten destek alma %42 ve %53 düzeyindedir. Sosyo-ekonomik bakımdan gelişmiş bölgelerde yer alan belediyeler, bilgisayar altyapısı bakımından daha gelişkin durumdadır. Marmara belediyelerinde bilgisayarlaşma %90 düzeyindedir.

- Küçük belediyelerde bilgisayarlaşma %55 düzeyindedir; İnternet kullanımı, bilgisayara sahip belediyeler için en küçük belediyelerde %12’den başlamakta, belediye büyüdükçe yavaşça artmakta, en büyük belediyelerde %63’e erişmektedir.

- Ülke genelinde belediyelerin %75’i internet erişimine sahiptir.

- Belediyelerin %38’i otomasyon amaçlı yazılım paketi kullanmaktadır.

- Bilgi işlem birimi olan belediye oranı %15’dir.

- Yerel bilgisayar ağı olan belediye oranı %45’dir.

- Belediyelerin %63’ü, bilgisayarı olan belediyelerin ise %73’ü, bir özel şirketten hizmet desteği almaktadır. Piyasadan yüksek oranda hizmet alımı yapılmakta, ancak bu alımlar belediyelerde otomasyon düzeyini yakalama anlamına gelmemektedir.

- Piyasada toplam yaklaşık olarak 200 şirket etkinlik göstermektedir.

Şirketlerden en büyük ilk 10’u, bir şirketten destek alan belediyeler toplamının %72’sine hizmet vermektedir. Bir özel şirketten destek alma, büyük şehirlerde düşük iken, kasaba belediyelerinde oldukça yüksektir.

- Bilgisayara sahip olan belediyeler bütününde otomasyon %44, internet kullanımı %74, yazılım/donanım için firma desteği alma %72’dir.

Belediyelerin iş ve işlemlerde bilgisayar kullanım oranı ise (T.B.D, 2004: 9):

- Muhasebe: %70
- Bütçe sistemi: %67
- Personel: %54
- Hizmet Yönetimi (Su, katı atık vb.): %43
- İmar Yönetimi: %12

Bu verilerin ışığında belediyelerimizin çoğu bilgi işlem merkezi ve yetişmiş bilişim insan gücü desteğinden yoksun, bilgisayarı sadece hazır paket programlarla, genelde de mali işlemlerde kullanan bir yapıya sahip olduğu görülmektedir.

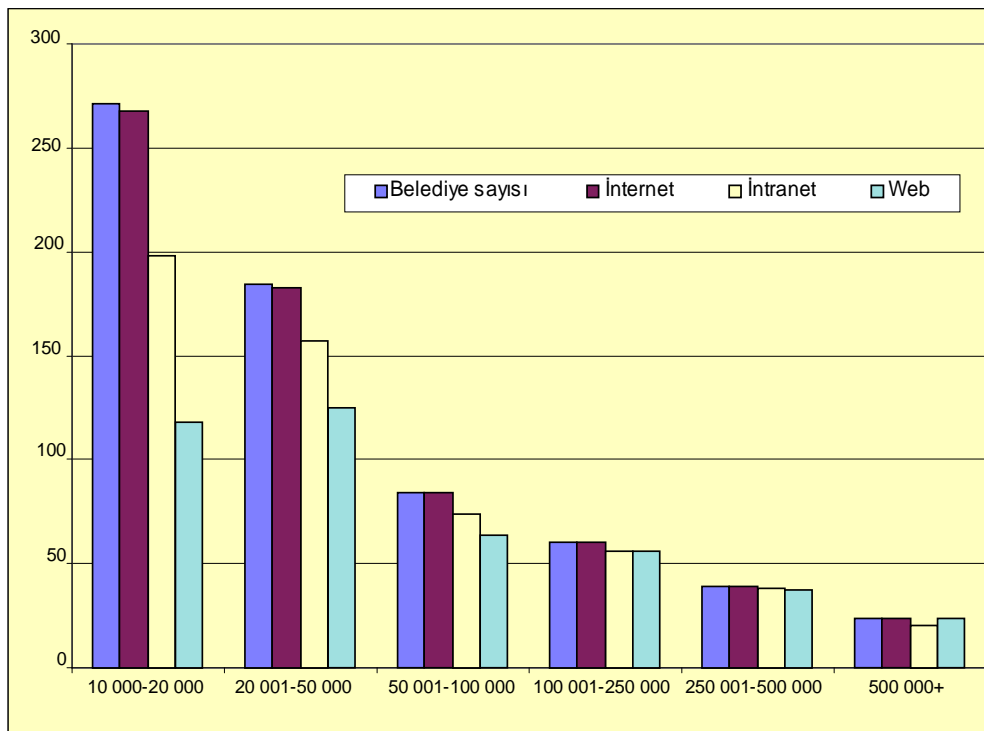
Türkiye’de ki e-belediyecilik uygulamaları incelendiğinde belediyelerin çoğunun henüz, e-devlet aşamasının birinci aşama olan “bilgi aşaması”nda oldukları bazı belediyelerin bir takım hizmetlerde ikinci aşama olan “genişletilmiş bilgi yayımı aşaması”nda oldukları ve İstanbul, Ankara, İzmir Büyükşehir Belediyesi ile Kadıköy, Tuzla, Yalova gibi bir takım belediyelerin üçüncü aşama olan “etkileşim aşaması”nda oldukları görülmektedir. (Fıstıkçioğlu, 2007)

E-belediye uygulamaları açısından diğer yerel yönetimlere öncülük edecek çalışmalar da mevcuttur. Yalova, Kadıköy Belediyeleri ile İstanbul ve Ankara Büyükşehir Belediyeleri bunlara örnek olarak gösterilebilir. Bilgisayarlaşmayla başlayıp kent bilgi sistemine kadar olan kurumsal dönüşüm süreçlerini tamamlayan bu yerel yönetim birimleri e-belediyeciliğin pilot uygulama alanı olarak varsayılmaktadır. Bu bölgelerde yaşayan halkın e-belediyecilik uygulamaları ile önemli kazanımlar elde etmesi diğer bölgelerdeki vatandaşları da belediyesini bu yönde zorlama konusunda motive etmektedir. Özellikle İstanbul Büyükşehir Belediyesi bu alanda çok büyük adımlar atmıştır. Kendi kurumu içerisinde e-devlet altyapısını tamamlayarak e-belediyeciliğin son aşamasına gelmiştir. Bunun yanında İstanbul’un tüm ilçe ve ilk kademe belediyelerini bir ağ omurgası üzerinden birbirine bağlayacak olan proje için ilk adımlar atılmıştır. İlk çalışma İmar alanında başlayacak olup daha sonra tüm birimleri kapsayacak şekilde büyütülmesi planlanmıştır. Bu proje gerçekleşince adeta İstanbul’un tüm belediyeleri arasında bir entegrasyon sağlanmış olacaktır.

Türkiye’deki toplumsal ve kamusal yapılanmanın bilgi çağı değerleri ile bütünleştirilmesi amacıyla yürütülen e-devlet çalışmalarının yerel yönetimler düzeyindeki yansımaları, belediyeler üzerinde yoğunlaşmaktadır (Kılıç, 2006).

Türkiye İstatistik Kurumu tarafından gerçekleştirilen “Belediye Web Hizmetleri Araştırması”nın sonuçlarına göre, 2005 Ağustos ayı itibarıyla Türkiye genelinde nüfusu 10 binden fazla olan 662 belediyenin internet erişim olanakları, intranet kullanımı, web sitesinin bulunmasına ilişkin oranlar şekil 2.6.’da verilmiştir. Yine bu 662 belediyeden henüz web sitesi olmayanların %24 ü 1 yıl içinde web sitesinin hazırlanacağını bildirmiştir (Balaban, 2006: 2). Yine araştırma sonuçlarına göre; Nüfusu 250 bin ile 500 bin arasındaki 39 belediyenin yüzde 100’ünde internet, yüzde 97.4’ü intranet, yüzde 94.9’u web sitesi bulunurken, nüfusu 500 binden fazla olan 24 belediyenin yüzde 100’ü internete ve web sitesine ve yüzde 83.3’ü intranete sahip oldukları belirlenmiştir.

Grafik 2: Nüfus grubuna göre belediyelerde internet, intranet ve web sitesi sahipliği durumu



Kaynak: (Balaban, 2006:2)

Grafik 2’de dikey ekseninde belediye sayısı yatay ekseninde ise belediye nüfus aralıkları verilmiştir. Nüfusu 10 bin ile 20 bin arasında bulunan 271 belediyenin yüzde 98.9’u internet erişim olanağına, yüzde 73.1’i intranete yüzde 43.5’i web sitesine sahipken, nüfusu 20 bin ile 50 bin arasında bulunan 184 belediyenin yüzde 99.5’i internete, yüzde 85.3’ü, intranete, yüzde 67.9’u web

sitesine sahiptir. Nüfusu 50 bin ile 100 bin arasında bulunan 84 belediyede ise internete sahip olma oranı yüzde 100, intranete sahip olma oranı yüzde 88.1, web sitesine sahip olma oranı da yüzde 76.2 olarak belirlenmiştir. Nüfusu 100 bin ile 250 bin arasındaki 60 belediyede internet oranı 100, intranet oranı ile web sitesi oranı yüzde 93.3.'tür.

### **3.2. Türkiye’de E – Belediye Uygulamaları İle Elde Edilebilecek Kazanımlar**

Yerel yönetimler sahip oldukları halka yakınlık ve küçük yapılanmış dinamik organizasyon yapıları nedeniyle e-devlet projelerinin hayata geçirilmesi bakımından avantajlı bir konuma sahiptir. E-devlet modelinin vatandaşların katılımıyla anlam kazanacağı yaklaşımı, yerel yönetimlerin adem-i merkeziyetçi koordinasyonu olanaklı kılan yapısı ve doğrudan yurttaşların ihtiyaç ve beklentilerine yönelik hizmet verme misyonu ile uyuşmaktadır (Uçkan, 2003: 295).

E-Belediye uygulamaları ile kamusal ve toplumsal yaşamda öngörülen gelişmeler kısaca şöyle sıralanabilir (Bulut, 2003: 338):

E-Belediye uygulamaları ile:

- Kırtasiyecilik ve bürokrasi azalacak,
- Kaynaklar daha etkin ve verimli kullanılacak,
- Vatandaş talep ettiği hizmete daha kısa sürede cevap alacak,
- Yöneticilerin karar alma süreçlerine yaptığı katkıyla, güncel ve doğru bilgilerin ışığında hızlı ve etkin karar alınmasını sağlayacak,
- Önemli kararların alınması ve politika üretilmesi aşamasında yol gösterici olacak,
- Uygulamalar hakkında yönetime hızlı ve doğru geri besleme imkânı sağlayarak gerekirse düzeltme fırsatı verecek,
- Yönetimin işlemlerinde şeffaflık artacak, halkın denetim ve yaptırım gücü çoğalacak,
- Yolsuzluklar azalacak,
- Bilgi paylaşımı ve erişilebilirlik sayesinde halkın katılımı artacak,
- Demokrasinin işlemlerine katkıda bulunarak, yönetimi güçlendirecek,

- Hizmetler daha etkin ve verimli olarak sunulacak,
- Özel sektör ve diğer işletmelerle bütünleşme neticesinde; iş tekrarları ve koordinesizlik sonucu oluşan mali kayıplar önlenecek,
- Özel sektörle iş birliği artacak, uzmanlık gerektiren işlerin daha kaliteli ve ucuz yapılması veya alınması kolaylaşacak,
- Belediyeler kendisini devamlı yenileyebilen dinamik sistem yapısı sayesinde, oluşan değişimlere hemen adapte olabilecek ve değişim maliyetinden kurtulacak,
- Ani kriz ve dalgalanmalara hızlı ve doğru tepki verilebilecektir.

## **DÖRDÜNCÜ BÖLÜM**

### **4. TÜRKİYE’DE Kİ ÖRNEK E - BELEDİYE UYGULAMALARI**

Bu bölümde Türkiye’de E- Belediyecilik uygulamalarını başlatan, başta İstanbul Büyükşehir Belediyesi olmak üzere Denizli Belediyesi, Gaziantep Büyükşehir Belediyesi ve Kayseri Büyükşehir Belediyesi hakkında kısa bilgiler verilerek bu belediyelerin e – belediyecilik uygulamaları hakkında yapılan alan çalışmalarından örnekler verilecektir. Tezin ileriki bölümlerinde bu belediyeler ile ilgili yapılan alan çalışmalarının sonuçları ile Antakya Belediyesi alan çalışmamızın sonuçlarının karşılıklı olarak değerlendirilmesi yapılacaktır.

#### **4.1. İstanbul Büyükşehir Belediyesi ( İ.B.B.)**

On üç milyonu aşan nüfusuyla Türkiye’deki en büyük metropol olan İstanbul’un ihtiyaç duyduğu hizmet ve yatırımların gerçekleştirilmesi ve bir dünya kenti kimliğine kavuşmasının sağlanması konularında İstanbul Büyükşehir Belediyesi kilit bir rol üstlenmiş durumdadır.

Tek başına ülkenin en büyük bütçeli kamu kurumlarından birisi olan İstanbul Büyükşehir Belediyesi’nin İstanbul’a hizmet götüren bağlı kurum ve kuruluşlarıyla birlikte 2010 yılı bütçesi 18 Milyar TL düzeyine ulaşmıştır. 10.05.2000 tarihli organizasyon değişikliklerine göre İ.B.B.’nde 16 Daire Başkanlığı, 67 Müdürlük ve genel organizasyon yapısı içerisinde halen İSKİ ve İETT olmak üzere iki ayrı genel müdürlük faaliyet göstermektedir (<http://www.ibb.gov.tr>, 2010).

##### **4.1.1. İstanbul Büyükşehir Belediyesinde E - Belediye Çalışmaları**

İstanbul Büyükşehir Belediyesi’nin tüm departmanlarında E- Belediye çalışmaları yürütülmekte olup, Bilgi İşlem Daire Başkanlığınca koordine edilmektedir. Bilgi İşlem Daire Başkanlığı, Bilgi İşlem Müdürlüğü ve Bilgi İşlem Kooordinasyon Müdürlüğü olmak üzere iki alt bölümden oluşmaktadır. Bu



organizasyona ait temel faaliyet ve çalışma alanları aşağıdaki gibidir (Erdal,2002:5):

a) Bilgi İşlem Daire Başkanlığı :

Büyükşehir Belediyesinin bilişim stratejilerinin belirlenmesi, yatırım kararlarının teklif ve uygulaması.

b) Bilgi İşlem Koordinasyon Müdürlüğü :

Müdürlük, Kent Bilgi Sistemi, Kent Bilgi Bankası Projesi çalışmalarını yürütme, proje kapsamındaki müdürlükler, ilçe belediyeleri ve kamu kuruluşları arasındaki koordinasyonu sağlama görevlerini üstlenmiştir.

c) Bilgi İşlem Müdürlüğü :

Bilişim teknolojilerinin takibi ve yeni teknolojilerin kurum yapısına göre uygulanması, bilgisayar alt yapısının kurulması ve işletilmesi, yazılım ve donanım hizmetlerinin verilmesi temel görev ve sorumluluk alanlarıdır. Bununla birlikte Bilgi İşlem Müdürlüğü Büyük Şehir Belediyesi bünyesinde aşağıdaki alanlarda faaliyetler yürütmektedir (Düzoğlu, 2002: 3):

1. Belediye müdürlüklerini bilgisayar ortamına geçirmek,
2. İ.B.B.'nde mevcut olan iç ve dış müdürlüklerin yazılım, donanım, program ihtiyaçları ile ilgili teknik destekte bulunmak,
3. Bilgisayar ve PC araç gereçlerinin bakım ve onarımlarını yapmak,
4. Belediyede mevcut bilgisayar sistemleri üzerinde yüklü olan programların bakım ve güncellemelerini yapmak,
5. İç ve dış müdürlükler ile diğer ilgili kurumlar arasında ağ (network) veri hatlarını kurarak bilgi alışverişini sağlamak,
6. İnternet altyapısını kurarak haberleşme ve bilgi alışverişini başlatmak,
7. Belediyenin çeşitli birimlerinde, bilgi işlem ihtiyaçlarını değerlendirmek, gerekli teknik desteği sağlamak ve birimlerin uyumlu çalışmasına yardımcı olmak,
8. Donanım ihtiyaçlarının belirlenmesi ve kurulmasına destek olmak,
9. Gelecekteki bilişim ihtiyaçlarını analiz etmek ve teminini sağlamak
10. Sistemin teknolojik gelişme doğrultusunda büyümesine yardımcı olmak
11. Belediyenin ihtiyacı olan uygulama programlarının analizi, tasarımı ve hazırlanmasına kadar olan tüm işlemleri yapmak,
12. Merkezi bilgisayar sisteminin yönetimi, bakımı ve geliştirilmesi işlerini ve veri güvenliğini sağlamak,
13. Veri Ambarı Projesini yürütmek,

14. M.I.S. ( Yönetim Bilgi Sistemi ) Projesini yürütmek,
15. Belediyeye ait personel bordro işlemlerini yürütmek.

Bilgi İşlem Daire Başkanlığı tarafından geliştirilen ve üzerinde halen çalışmaların yürütüldüğü başlıca bilgi işlem proje ve programları aşağıdaki gibidir (Yıldız, 2002: 5):

1. Emlak otomasyonu
2. Mesken ve gecekondü müdürlüğü otomasyonu
3. Beyaz masa otomasyonu
4. Park bahçeler otomasyonu
5. Ruhsat müdürlüğü otomasyonu
6. Çevre koruma programı
7. İlaç tahakkuk programı
8. Eczaneler için ilaç tahakkuk programı
9. Sekreter randevu takip otomasyonu
10. Tüketici şikayetlerinin kaydını tutan zabıta tüketici programı
11. Garaj otomasyonu : ihale programı
12. İmar denetim programı
13. Yanıcı parlayıcı madde depolama takip programı

#### **4.1.2. İstanbul Büyükşehir Belediyesi Web Sitesi İncelemesi**

1997 Aralık ayında yayına başlayan İ.B.B. web sitesi (www.ibb.gov.tr) dinamik, sürekli güncellenen bir site olup Büyükşehir Belediyesinin halkla ilişkilerini birebir hale getirme ve şeffaflaştırma yolunda önemli rol oynamıştır. Altyapıdan ulaşım, sağlıktan çevreye, yerleşim ve imardan kültür ve sanata kadar bir çok alanda hizmet veren İ.B.B.'nin çalışmalarını başta İstanbullular olmak üzere tüm dünyaya açan site, Türkçe ve İngilizce yayın yapmaktadır.

İ.B.B. web sitesi, www.ibb.gov.tr adresi altında ve iki ayrı bölüm halinde aşağıdaki başlıklar esas alınmak suretiyle planlanmıştır (Erdal, 2002: 7 - 8).

##### **a) İstanbul Büyükşehir Belediyesi Web Sitesi**

Belediye ile ilgili faaliyet ve etkinliklerin, vatandaşlara yönelik enformasyon ve halkla ilişkiler çalışmalarının yer aldığı bu bölümün ana başlık ve alt başlıkları şunlardır (Erdal, 2002: 7)

Tablo 3: İstanbul Büyükşehir Belediyesi Web Sitesi Bölümleri Tablosu

<b>1. BAŞKAN</b>	<b>9. İHALE VE DUYURULAR</b>
1.1. Özgeçmiş	9.1. İhale İlanları
1.2. Başkanın Günlüğünden	9.2. İhale Erteleme Duyuruları
1.3. Başkan Hattı (e-mail)	<b>10. BASIN VE HALKLA İLİŞKİLER</b>
<b>2. İDB YÖNETİMİ</b>	10.1. İBB Basın Bültenleri
2.1. Organizasyon Yapısı	10.2. Bağlı Kuruluşların Basın Bültenleri
2.2. Belediye Meclisi	<b>11. İDB HİZMET HATTI</b>
2.3. Meclis Komisyonları	11.1. İBB Hizmetleri ve Tanıtımı
2.4. Genel Müdürlükler	11.2. İBB Telefon Rehberi
2.5. Şirketler	11.3. Beyaz Masa
<b>3. BÜTÇE</b>	11.4. Tüketici Hattı
3.1. İBB Bütçe Verileri	11.5. Zabıta
3.2. Krediler	<b>12.FAALİYET RAPORLARI VE</b>
<b>4. YATIRIMLAR</b>	<b>SUNULAR</b>
4.1. Yatırım Programları	12.1. İBB Faaliyet Raporları (Yıllara Göre)
4.2. Projelerde Son Durum	12.2. İBB Sunuları
4.3. Ulaşım Yatırımları	12.3. Diğer Dönemsel Raporlar (Bağlı Kuruluşlar)
4.4. Altyapı Yatırımları	12.4. İlçe ve Belde Belediyeleri Bilgileri
4.5. Su ve Atıksu Yatırımları	<b>13. MEVZUAT</b>
4.6. Doğalgaz	13.1. Belediye Mevzuatı
4.7. Çevre ve rekreasyon Yatırımları	13.2. İBB yönetmelik ve Tarifeler
4.8. Tarihi Eserler	13.3. Diğer Mevzuat
<b>S. KENT PLANLAMASI - İMAR</b>	<b>14. BELEDİYE BİLGİ BANKASI</b>
5.1. Nazım Plan ve İstanbul	14.1. Belediye Tarihçesi
5.2. Yeni İskan Alanları	14.2. Belediye Binaları
5.3. Deprem Dosyası	

Kaynak: Erdal, 2002: 8

Tablo 3: devamı İstanbul Büyükşehir Belediyesi Web Sitesi Böl. Tablosu

<b>6. SOSYAL HİZMETLER</b>	14.3. Eski Belediye Binaları
6.1. Sağlık Hizmetleri	14.4. Verilerle Belediye (Dünden Bugüne Seçilmiş Veriler)
6.2. İtfaiye Hizmetleri	<b>15. SİTE PLANI VE ARAMA</b>
6.3. Eğitim Hizmetleri	15.1. Genel Site Planı
6.4. Spor Hizmetleri	15.2. Kavram Araması (Sitede Genel Arama – İndex Server)
<b>7. KÜLTÜR HİZMETLERİ</b>	
7.1. Kültürel Hizmetler	
7.2. Kültür Yayınları	
7.3. Kültür Etkinlikleri	
<b>8. GÜNCEL</b>	
8.1. Başkanın Programı	
8.2. Belediye Gündemi	
8.3. Meclis Gündemi	
8.4. Kültür Takvimi	

Kaynak: Erdal, 2002: 8

b) İstanbul /Kent-Web Sitesi

Şehir planından trafik görüntülerine, kentin sanat ve spor gündeminden ulaşım rehberine kadar birçok bilgi bu bölümde kolay ulaşılabilir başlıklar altında sunulmaktadır (Erdal, 2002: 8).

Tablo 4: İstanbul /Kent-Web Sitesi Bölümleri Tablosu

<b>1.</b>	<b>KENT REHBERİ</b>	2.1.	Trafik Kameraları
1.1.	Kent Rehberi Haritaları	2.2.	Kentiçi Ulaşım Rehberi
1.2.	Ne ? Nerede ? Nasıl ?	<b>3.</b>	<b>HAVA DURUMU</b>
1.3.	İstanbul ve İlçeleri	3.1.	Meteoroloji Verileri
1.4.	Bürokrasi Rehberi (Resmi Kur.)	3.2.	Genel Aktüalite
1.5.	Kent Gezi Rehberi	<b>4.</b>	<b>İSTANBUL PLATFORMU</b>
1.6.	İstanbul ve Turizm	4.1	Platformun Tanıtımı
<b>2.</b>	<b>ULAŞIM</b>	4.2	Tartışma ve Öneriler

Kaynak: Kaynak: Erdal, 2002: 9

İ.B.B. web sitesinin en çok ziyaretçi aldığı sayfalar şu şekildedir (Erdal, 2002: 9 -10):

1- Online Trafik Görüntüleri: İstanbul'un 10 önemli kavşağından 24 saat canlı trafik görüntüsü yayınlanan sayfa, ziyaretçiler tarafından en fazla ilgi gören sayfa olma özelliğini taşımaktadır. Büyükşehir Belediyesi Trafik İzleme Merkezi'nden alınan görüntüler internet ortamına aktarılarak tam zamanlı (real time) görüntüler olarak izleyiciye sunulmaktadır.

2- Kent Rehberi: İstanbul'un sokak sokak, cadde cadde taranabilmesine imkân tanıyan Kent Rehberi sayfası, [ibb.gov.tr](http://ibb.gov.tr)'nin ziyaretçi yoğunluğu yaşayan diğer sayfalarından biridir. Rehber, harita üzerine işlenen üç bin okul, üniversite, resmi daire, kütüphane, mezarlık, konsolosluk ve ateşelik, sağlık kurumları vb. noktalarla daha da zenginleştirilmiş ve tanınan ilçelere göre, mahalle, cadde, sokak, mekân ismiyle taranabilme olanağıyla işlerlik kazandırılmıştır.

3- İhaleler: Bir devlet kurumu olması ve İstanbul'a dair yüzlerce projeyi hayata geçirmesi bakımından İ.B.B. her gün birçok ihale gerçekleştirmektedir. E-devlet uygulamasının en önemli özelliğini teşkil eden şeffaflık, [ibb.gov.tr](http://ibb.gov.tr)'da ihalelerin kamuoyunun bilgisine sunulmasıyla kısa zamanda yürürlüğe girmiştir. Geriye yönelik olarak arşiv taraması ve sorgu imkânı tanıyan ihaleler sayfası [ibb.gov.tr](http://ibb.gov.tr) üzerinde İstanbulluların özellikle tedarikçi işletmelerin yoğun ilgi gösterdiği sayfalardır.

4- Kültür Sanat: İ.B.B. bünyesinde sergilenen tüm kültür ve sanat faaliyetleri her ay düzenli olarak yayına verilmektedir.

5- Ulaşım Rehberi: İstanbul'lular için önem taşıyan İETT, İDO, Şehir Hatları (TDİ ), Hafif Metro, Banliyö Trenleri şehir içi ulaşım bilgileri sitede güncel olarak yer almaktadır.

6- 360 Derece İstanbul Görüntüleri: İstanbul'un tarihi mekanları, meydanları ve büyükşehir belediyesine ait projelerin 360 derece görüntüleri sitede ilgiyle izlenen sayfalardan birisidir.

## 4.2. Denizli Belediyesi

Ege ve Akdeniz Bölgeleri arasında bir geçit durumunda olan Denizli İli'nin her iki bölge üzerinde de toprakları vardır. İlin 2009 yılı nüfus sayımı sonucuna toplam nüfusu 926.362'dir. Denizli merkez ilçenin nüfusu ise 488.768'dir. Merkez hariç 18 ilçe, 68 Belediye, 359 köyü vardır. (www.denizlili.net, 2010)

Denizli Belediyesinin 2009 yılı bütçesi 285 milyon TL olup, 2 başkan yardımcısı ve 31 hizmet birimiyle faaliyetlerini sürdürmektedir. (www.denizlili.net, 2010)

### 4.2.1. Denizli Belediyesinde e-Belediye Çalışmaları

Naci KARKIN'ın "Kamu Hizmetlerinin Sunumunda Değişim Süreci: E – Devlet Uygulamaları ve Denizli Belediyesi Örneği" adlı çalışmasında da ayrıntılarıyla incelediği üzere E-Belediye çalışmaları Denizli Belediyesi'nin bir çok departmanında yürütülmekte olup, Personel Müdürlüğüne bağlı Bilgi İşlem Sorumlularınca eşgüdüm edilmektedir, Bu örgüte ait temel faaliyet ve çalışma alanları aşağıda belirtilmektedir.

### 4.2.2. Belediye Başkanlığı Bilgi İşlem Merkezi

Bu Merkez, Kent Bilgi Sistemi, Kent Bilgi Bankası Projesi çalışmalarını yürütme, proje kapsamındaki müdürlükler, semt belediyeleri ve kamu kuruluşları arasındaki koordinasyonu sağlama görevlerini üstlenmiştir ve ayrıca, bilgi ve iletişim teknolojilerinin takibi ve yeni teknolojilerin kurum yapısına göre uygulanması, bilgisayar alt yapısının kurulması ve işletilmesi, yazılım ve donanım hizmetlerinin verilmesi temel görev ve sorumluluk alanlarıdır. Bununla birlikte Bilgi İşlem Sorumluları Denizli Belediyesi bünyesinde aşağıdaki alanlarda faaliyetler yürütmektedir (Karkın, 2003):

1. Belediye müdürlüklerinin faaliyetlerini bilgisayar ortamına geçirmek,
2. Denizli Belediyesi 'nde mevcut olan müdürlüklerin yazılım, donanım, program ihtiyaçları ile ilgili teknik destekte bulunmak,

3. Bilgisayar, yazıcılar ve kesintisiz güç kaynaklarının bakım ve onarımlarını yapmak,
4. Belediyede mevcut bilgisayar sistemleri üzerinde yüklü olan programların bakım ve güncellemelerini yapmak,
5. Müdürlükler ile diğer ilgili kurumlar arasında ağ (network) veri hatların kurarak bilgi alışverişini sağlamak,
6. İnternet ve web sitesi altyapısını kurarak çağdaş haberleşme ve bilgi alışverişini başlatmak.
7. Belediyenin çeşitli birimlerinde, bilgi işlem ihtiyaçlarını değerlendirmek. Gerekli teknik desteği sağlamak ve ilgili birimlerin uyumlu çalışmasına yardımcı olmak,
8. Donanım (PC, yazıcı vb.) ihtiyaçlarının belirlenmesi ve kurulmasına destek olmak,
9. Gelecekteki bilgi ihtiyaçlarını analiz etmek ve teminini sağlamak,
10. Sistemin teknolojik gelişme doğrultusunda büyümesine yardımcı olmak,
11. Belediyenin ihtiyacı olan uygulama programlarının analizi, tasarımı ve hazırlanmasına kadar olan tüm işlemleri yapmak,
12. Merkezi bilgisayar sisteminin yönetimi, bakımı ve geliştirilmesi işlerini ve veri güvenliğini sağlamak,
13. Veri Ambarı Projesini yürütmek,
14. M.I.S. ( Yönetim Bilgi Sistemi) Projesini yürütmek,

Bu amaçla belediye; aşağıdaki gelişmeleri 2002 yılı sonu itibariyle gerçekleştirmiştir (Karkın, 2003).

- Yapılması düşünülen Kent Bilgi Sistemi için gerekli gezi, inceleme ve raporlamalar yapılmış, imar işleri müdürlüğü harita teknik elemanlarına konu hakkında yardımcı olunmuştur.

- Denizli Belediyesi yapısal kablolama projesi tamamlanmış ve tüm bilgisayarlar, network'e ulaşabilmeleri için UTP kablo ağı ile donatılmıştır,

- 3 Ad DELL Server alınarak; birincisi "Primary Domain Controller" ve " Primary Domain Server", ikincisi "Exchange Server" ve "Intranet Server", üçüncüsü ise "Public Web" ve "Mail Server" olarak konfigüre edilmiştir.

- Belediye'de tüm PC tenciler Windows NT tabanlı işletim sistemine dönüştürülerek, bu bilgisayarlara Windows 2000 ve Windows XP işletim sistemleri yüklenmiştir.

- Web sitesi 48.000 kez ziyaret edilmiş. Web sitesinde halkın faydalanacağı etkileşimli hizmetler vermeye başlanmıştır. (örn: Su borcu sorgulaması, Haberler, Ticaret Katalogu, Kültür-Sanat Etkinlikleri, Forum, Mail vb.)

- Web sitesi Türkiye çapında yapılan Altın örümcek Web Sitesi Yarışması'nda ilk 10 içinde yer aldı ve 7. 'lik ödülüne layık görülmüştür.

- Personelin eğitimleri tüm hızla devam etmektedir. 180 Adet personel oluşturulan bilgisayar laboratuvarlarında eğitim almaktadır.

- Belediye içerisindeki tüm PC ve çevre donanımların teknik servis hizmetleri tamamen servis tarafından yürütülmüştür.

- Belediye otomasyonu için gerekli olan yazılımlar geliştirilmiş, Personel Md., Emlak İstimlak Md, Fon İşletme Md, Toplu Konut Md, Yazı işleri Md, Yeni ortak su programı, Satın Alma Md'ne ait programlar geliştirilmiş, eğitimleri verildi ve bir çoğu otomasyon içerisinde kullanılır hale getirilmiştir.

- Hesap işlerindeki mevcut verilerde karışıklıkların giderilmesi için Belediye Tek Sicil projesi başlatılmış ve halen yürütülmektedir,

- Gerekli görülen yerlere bilgisayar alımı için konfigürasyonlar belirlenerek bilgisayar temin edilmiştir.

Denizli Belediyesi, iletişim ve bilgi teknolojilerini bünyesinde kurduğu profesyonel ekiplerle günü gününe takip etmekte ve gerek duyulan her alanda sürekli yatırım yapmaktadır. Bilgi işlem merkezi, belediyenin tüm birimlerini kapsayacak şekilde sayısal veri altyapı donanımları ile birlikte hizmete sunulmuştur. Sayısal ortamda belediyeye bağlı kurumlar kendi aralarında her türlü veri haberleşmesi (dosya transferi, e-posta ve web tabanlı uygulamalar vb.) yapabilmektedir. Belediye içerisinde internet kullanıcı sayısı sürekli artmakta olup dolaylı olarak tüm personel bu hizmetlerden faydalanmaktadır (Karkın, 2003).

İnternet güvenliği amacıyla gerekli yazılım ve donanımlar (firewall server) kurulmuş olup, internet üzerinden belediye bilgisayar sistemine gelen ve belediye bilgisayar sisteminden internete giden tüm elektronik posta ve dosyalar virüs



taramasından geçirilmektedir.

#### 4.2.3. Denizli Belediyesi İnternet Web Sitesi İncelemesi

Denizli Belediyesi web sitesi (www.denizli-bld.gov.tr) dinamik, sürekli güncellenen bir site olup, 2000 Şubat ayında kurulmuş, 2001 yılında yayına başlamıştır. İnternet'in Türkiye'ye yeni yeni yerleşmeye başladığı günlerde hizmet vermeye başlayan denizli-bld.gov.tr, Denizli Belediyesinin halkla ilişkilerini birebir hale getirme ve şeffaflaştırma yolunda önemli rol oynamıştır. Altyapıdan ulaşım, sağlıktan çevreye, yerleşim ve imardan kültür ve sanata kadar bir çok alanda hizmet veren Denizli Belediyesi'nin çalışmalarını başta Denizlililer olmak üzere tüm dünyaya açan site, Türkçe yayın yapmaktadır (Karkın, 2003).

Kamusal kurumlara ait web siteleri arasında ilk on arasında yer alma özelliği taşıyan site, Denizli Belediyesi'nin kurumsal kimliğini, bütçe, yatırım ve projelerini, ihale ilanları ve hizmet alanlarını bütün netliği ve ayrıntısıyla vatandaşın bilgisine sunmaktadır. Denizli Belediyesi web sitesi, www.denizli-bld.gov.tr adresi altında ve iki ayrı bölüm halinde aşağıdaki başlıklar esas alınmak suretiyle planlanmıştır (Karkın, 2003).

Belediye ile ilgili faaliyet ve etkinliklerin, vatandaşlara yönelik enformasyon ve halkla ilişkiler çalışmalarının yer aldığı bölümün ana başlık ve alt başlıkları şunlardır (Karkın, 2003):

Tablo 5: Denizli Belediyesi Web Sitesi İçeriği (başlıklar ve alt başlıklar)

<b>1. ANA SAYFA</b>	<b>6. BİLGİ HİZMETLERİ</b>
<b>2. BAŞKANLIK</b>	6.1. Belediye İrtibat Bilgileri
2.1. Meclis	6.2. Müdürlük Telefon Numaraları
2.2. Encümen	6.3. Otobüs Güzergah ve Saatleri
2.3. Başkanlarımız	6.4. Adres Sorgulama
2.4. Örgüt Şeması	6.5. Mezarlık Bilgi Sistemi
2.5. Belediye Tarihçesi	6.6. Atık Toplama Gün ve Saatleri
<b>3. HABERLER</b>	6.7. Nöbetçi Eczaneler
<b>4. PROJELERİMİZ</b>	6.8 . Evrak Takibi

4.1. Alt Yapı Projeleri	6.9. Mobil Web Sitesi
4.2. Belediyenin Yeniden Yap.	<b>7. BİLGİ EDİNME</b>
4.3. Belediyespor	7.1. Bilgi Edinme
4.4. Doğal Gaz	7.2. İstek, Şikayet ve Öneri
4.5. E-Devlet Projeleri	<b>8. MEVZUAT</b>
4.6. Eğitim Destek	<b>8.1. Kurumsal Mevzuat</b>
4.7. Engelli Kordinasyon	8.2. Genel Mevzuat
4.8. Huzur Evi	<b>9. İLETİŞİM</b>
4.9. Konut Projeleri	9.1. Müdürlük Telefon Numara
4.10. Köprülü Kavşak	<b>9. ENGLISH</b>
4.11. Meydan ve Çarşı	<b>10. ARAMA</b>
<b>5. KÜLTÜR SANAT</b>	<b>11. YAYINLAR</b>
5.1. Çatalçeşme Oda Tiyatrosu	<b>12. YOL DURUMU</b>
5.2. Yıllık Kültür ve Sanat Etk.	<b>13. HİZMETTE 6 YIL</b>
5.3. Festivaller	
5.4. Gösteri ve Etkinlikler	
5.5. Konserler	
5.6. Tiyatro Gösterileri	
5.7. Turan Bahadır Sergi Salonu	

Kaynak: <http://www.denizli.bel.tr/Default.aspx?k=projelerimiz>, 2010

Denizli-bld.gov.tr web sitesi ile şu amaçların gerçekleştirilmesi hedeflenmektedir (Karkın, 2003)

1. Denizli Belediyesi'nin faaliyetlerinin kamuoyu tarafından sürekli ve güncel olarak izlenmesini sağlamak,
2. Belediyenin ve Denizli'nin ulusal ve uluslararası ölçekte, en düşük maliyetle ve en etkin şekilde tanıtımını sağlamak,
3. Belediyenin, tüm basın ve yayın kuruluşlarına hızlı, doğru ve güvenilir şekilde bilgi ve veri aktarımı yapabilmesine imkan vermek; bu kuruluşlarla elektronik posta sistemine dayalı olarak hızlı iletişim gerçekleştirmek.
- 4- İnternet teknolojileri kullanılarak Belediye - Vatandaş ilişkini daha etkileşimli bir zemine taşımak;
5. Global bir kent olan Denizli'nin gündeminin çok yönlü ve güncel olarak

web sitesinden izlenmesini sağlamak,

6. Denizli ile ilgili kent verilerinden oluşan bilgi bankasının geliştirilmesine yönelik çalışmalar sürdürmek.

Yerel kamu yönetiminde enformasyon teknoloji ve uygulamaları giderek artmaktadır. Yerel yönetimler, iş süreçlerinin yeniden tasarlanması ve yeniden yapılandırılmasında teknolojik gelişmeler büyük katkı sağlamakla birlikte birtakım sorunlar yaşanmaktadır. e-Belediye ile ilgili olarak karşılaşılan problemlerin başında (Karkın, 2003);

- e-Belediye konusunda plan, program ve vizyon oluşturacak kurum sayısının azlığı,
- İlk yatırım maliyetlerinin yüksekliği,
- Yazılım ve donanım teknolojilerine ödenen bedeller,
- Hukuki ve teknik alanlarda yasa ve mevzuatlardaki yetersizlik,
- Yerel kamu yönetim kademelerinde bilgi eksikliği ve dolayısıyla yeniden yapılanma programlanma ihtiyatlı bakış açısı,
- Yerel kamu personeline yeni teknoloji uygulamalarına karşı direnç, eğitim ve iletişim ihtiyacı,
- Geleneksel siyaset-politika yapma biçimleri ve farklı parti üyeliklerinden gelen yöneticiler arasındaki anlaşmazlık ve çatışmalar,
- Bürokratik engeller gelmektedir.

Türkiye'de e-Belediye anlayış ve uygulamalarında teknik ve hukuki alandaki boşluklar, farklı siyasal - politik anlayışlarla birleştiğinde devletin hangi kurumunun hangi hizmeti hangi mevzuat ve yasal dayanakla nasıl vereceği konularında sıkıntılar yaşanmaktadır. e-Belediye alanında yeni uygulamaları başlatan ve çalışmalarını sürdüren kişilerde ise, bu nedenle gelecek endişesi, işini kaybetme korkusunu da gündeme taşımaktadır (Karkın, 2003).

Denizli Belediyesi, yeni teknoloji uygulamalarına süratle adapte olmaya ve e-Belediye çalışmalarına bütün gayreti ile hız vermeye çalışmaktadır. Ancak bu alandaki faaliyetlerde karşılaşılan zorlukların başında belediye bünyesinde e-Devlet ve e-dönüşüm konularında yeni uygulamaların başlatılması gelmekte, e-Belediye çalışmalarında öncü olunması birtakım belirsizlikleri de beraberinde getirmektedir. e-Belediye çalışmaları ile ilgili olarak etkileşim alanları, sunulan hizmetin kapsamı, web sitesinde nelerin

yer alıp nelerin yer alamayacağı, hangi bilgilerin vatandaş ve işletmelerle paylaşılacağı, kurum içi ve ilgili birimlerde gerçekleştirilen enformatik uygulamalar, hukuk ve etik kurallara uygunluk gibi konular hakkında farklı görüşler ortaya çıkabilmektedir. Kurumun bu sebeplerden dolayı yaşadığı zorlukların büyük bir bölümü elbette yakın gelecekte aşılacaktır. Fakat e-Belediye konusunda örnek alınabilecek kurum ve rehber sayısının azlığı bugün yürütülen faaliyetlerin hızını yavaşlatmaktadır (Karkın, 2003).

### **4.3. Gaziantep Büyükşehir Belediyesi**

Gaziantep, halk arasındaki eski adıyla Antep, Türkiye'nin Güneydoğu Anadolu Bölgesi ile Akdeniz Bölgesi arasında bulunan aynı adlı ilin merkezidir. Güneydoğuda şehir olarak en fazla nüfusu barındırır. Gaziantep'te nüfus 1.912.223 kişidir. Nüfus yoğunluğu, merkez ilçelerde kilometrekarede 421 kişiyi aşmaktadır. Sanayi ve gelişmişlik bakımından da birincidir. Gaziantep, Şehitkamil,Şahinbey olmak üzere iki metropol ilçeye ayrılmıştır. (<http://www.gaziantep.gov.tr>: 2010)

27.06.1987 tarih ve 19500 Sayılı Resmi Gazete'de yayınlanan 3398 Sayılı Kanunla "Büyükşehir Belediyesi" statüsüne kavuşmuştur (<http://tr.wikipedia.org/wiki/Gaziantep>, 2010). Gaziantep Büyükşehir Belediyesi'nin 2009 yılı tahmini bütçesi 339 milyon TL'dir. (<http://bigpara.ekolay.net>, 2010)

#### **4.3.1. Gaziantep Büyükşehir Belediyesi'nde Bilgi İletişim Teknolojileri Altyapısı**

Ülkemizde internetin kullanılmaya başlanması 1993, kamu kurumlarında hizmet amaçlı kullanımı ise 1997 yılından sonraki dönemlere rastladığından bilgi ve iletişim teknolojilerinin Belediyeler tarafından kullanımı, Türkiye genelindeki süreçle paralellik teşkil ettiği söylenebilir. Gaziantep Büyükşehir Belediyesi bu konudaki çalışmalarına 1998'de başlamış olup 1999 yılında internet sitesini hizmete açmıştır. Başlangıçta sadece bilgilendirme ve tanıtım amaçlı olan internet sitesinde 2004 yılından sonra e-belediye hizmetlerinden olan bilgi edinme, borç sorgulanması, başvuru evrakı temin

etme, yöneticilere e-mail gönderme gibi hizmetler sunulmaya başlanmıştır. İnternet sitesi tasarımı ve yönetimi Bilgi İşlem Müdürlüğü personeli tarafından yapılmaktadır. Bilgi işlem müdürlüğünde, şube müdürü dahil 5 personel istihdam edilmektedir. Çalışmanın tamamlanma aşamasında müdürlük ve personeli ile yapılan görüşmelerde; Türk Telekom'dan hat kiralanarak belediyenin internet hizmetinin kendi kurumsal ağ yapısı içerisinde sunulduğu öğrenilmiştir. Gaziantep Büyükşehir Belediyesinde yukarıda sayılanların yanında bilgi ve iletişim altyapısı için şunlar tespit edilmiştir (Fıstıkçıoğlu, 2007);

- 256 kullanıcı ağ ortamında 250 aktif internete bağlı bilgisayar,
- Veri tabanı olarak ORACLE ve METAFEUR kullanılmaktadır,
- 1 Adet web server,
- 1 Adet mail server,
- 1 Adet Alfa server
- Network Ağ paylaşımı,

Belediye'nin bilgisayarlarında otomasyon amaçlı paket yazılım programları (Muhasebe ve Bütçe paket programları, Tahsilat ve Gider Takip Programları, Personel Bilgi Paket Programları gibi) özel sektörden temin edilmektedir. Paket programlar SANPAŞ firması (Adana) tarafından sağlanmıştır.

Bilgi İşlem Şube Müdürlüğü ve Mali Hizmetler Daire Başkanlığı ile yapılan mülakat esnasında Büyükşehir Belediyesi'nin 2007 yılı bütçesinin 167.367.720,35 TL olduğu ve bunun içerisinde bilgi ve işlem birimine ayrılan payın 66.000,00 TL olduğu belirlenmiştir. Türkiye'nin, 6. büyük kenti ve en çok göç alan kentlerden birisi olan Gaziantep Büyükşehir Belediyesinde toplam bütçe içerisinde bilgi ve iletişim teknolojileri için ayrılan pay sadece %0.39'dur. Bu payın, bilgi toplumunun belediyesi olan e-belediye dönüşümünün gerçekleştirilmesinde ne kadar yeterli olacağı değerlendirilmelidir.

G.B.B. Stratejik Planlama Ekibi tarafından hazırlanan "Gaziantep Büyükşehir Belediyesi 2007-2011 Stratejik Planı" incelendiğinde, e-belediye yapısı ve hizmetleri, stratejik hedefler arasına alınmıştır (G.B.B, 2006:36).

### 4.3.2. Belediye Web Sitesi İncelemesi

Reşit FİSTİKÇİOĞLU'nun "E-Devlet Uygulamaları Ve E-Belediye: Gaziantep Büyükşehir Belediyesi Örneği" adlı çalışmasında yapmış olduğu site analizinde şu bulgulara ulaşılmıştır:

Belediye'nin internet sitesine <http://www.gaziantep-bld.gov.tr> adresinden ulaşılmaktadır. Site Türkçe olarak tasarlanmış olup, İngilizce çeviri olanağı bulunmamaktadır. Ana sayfada belediyenin faaliyetleri ve verdiği hizmetlere ulaşılabilmektedir. Başkanın projeleri, hizmet birimleri, kent rehberi yanında ihalelerle ilgili her türlü bilgiye ulaşılabilmektedir. Belediye rehberi linkinden; teşkilat şeması, tarihçe, belediye meclisi ve haberler bölümüne ulaşılabilmektedir. Bunun yanında Büyükşehir Belediye Meclisi'nin aldığı kararlara internet üzerinden ulaşım imkanı olamaması şeffaf bir yönetim anlayışı olmadığını göstermektedir.

Sitedeki diğer eksikliklerin başında bir arama motorunun olmayışı, halkın yönetime katılımını teşvik edici sanal konferans odaları gibi bir takım platformlarının ve kent-coğrafi bilgi sisteminin olmayışı sayılabilir. Vergi borçlarının öğrenilip güvenli bir şekilde ödemelerin gerçekleştirilebileceği bir interaktif belediye hizmeti henüz bulunmamaktadır. Belediye çalışanlarının kendileri arasında haberleşmesini sağlamak amacıyla şifreli mail hizmeti ile kurum dışından hizmet ve bilgi taleplerini cevaplayacak veya paylaşımlı ağ üzerinden beyaz masaya veya ilgili birime iletecek mesaj hizmet bulunmaktadır. Mevcut ağ paylaşımını, ankete katılanların %69'ü vatandaşlardan gelen talebi ilgili birime aktarmak için kullandıklarını belirtmişlerdir. Hakla ilişkiler alanında yapılan diğer bir çalışma da, Bilgi Edinme Kanunu kapsamında e-mail üzerinden başvurulara bilgi vermek için üç ayrı e-mail adresi interaktif olarak hizmet vermektedir. Bunun yanında, yöneticilerle vatandaşlar arasında etkileşim ve iletişim olanağı sağlamak için bir mail hizmeti bulunmamaktadır. Yönetim ve etkileşim için mail hizmetinin bulunmayışı dikkat çekmektedir. Belediyeye olan borçların (belediye vergi borçları, harçlar vs.) öğrenilerek internet üzerinden güvenli şekilde ödeme imkanı henüz bulunmamaktadır (Fıstıkçioğlu, 2007).

Belediyenin çalışma ve harcamaları konusunda daha kolay denetlenmesine imkan sağlayan ve halkı bilgilendiren “faaliyet raporu” bölümü internet üzerinden henüz sunulmamaktadır. Faaliyet raporu bir kitap halinde düzenlenip sadece belediye yönetici ve personellerine dağıtılmaktadır. Vatandaşlar maalesef bu hizmete ulaşamamaktadır. Faaliyet raporlarının bir e-belediye hizmeti olarak internet üzerinden sunulması hem yönetimde şeffaflaşmayı hem de vatandaşın etkin katılımını sağlayacaktır (Fıstıkçioğlu, 2007).

Ana sayfa üzerinden veya <http://www.gaski.gov.tr/> adresinden GASKİ sitesine de ulaşılabilmektedir. GASKİ internet sitesinde, kurumsal yapı, su kaynakları ve tarifeleri ve ihaleler ile ilgili bilgilerin yanında “abone numarası ile borç sorgulanması”, “kaçak su ihbar”, “e-ihbarname”, “abone işleri” gibi bir çok interaktif hizmetler sunulmaktadır. Site Türkçe tasarlanmış olup, kullanıcının isteğine göre İngilizce de sunuş yapılmaktadır. Dilekçe takip sistemi ile yapılan bir başvurunun internet üzerinden takibi rahatlıkla yapılabilmektedir. Hizmet ve su kalitesi ile ilgili anketler sürekli güncellenerek kullanıcıların bilgisine başvurulmaktadır. Kent Haritası ve Altyapı Haritası aktif olarak sunulmaktadır. GASKİ internet sitesi üzerinden borç sorgulaması yapılmasına rağmen henüz borç ödemesi yapılamamaktadır. Mülakat yöntemi ile anket çalışması yapılırken GASKİ yöneticileri tarafından, e-ödeme ile ilgili çalışmaların tamamlandığı ve bir iki ay içerisinde su ve benzeri faturaların internet üzerinden ödenebileceği belirtilmiştir. Anket verilerine göre GASKİ’de şu an için böyle bir hizmet mevcut değildir. Büyükşehir belediyesinde olduğu gibi GASKİ internet sayfasında da teşkilat şeması verilmesine rağmen yöneticilere ulaşılacak bir mail adresi henüz bulunmamaktadır. E-belediye olabilmenin en önemli koşulu karşılıklı etkileşim yani yönetişimin sağlanmasıdır. Bunun yolu ise şüphesiz yöneticiler ile vatandaşlar arasındaki bürokrasinin azaltılarak iletişimin kolaylaştırılmasından geçmektedir (Fıstıkçioğlu, 2007).

Gaziantep Büyükşehir Belediyesi, e-devlet gelişim aşamaları olarak henüz ikinci aşama olan “Genişletilmiş Bilgi Yayımı Aşaması”nda olduğu söylenebilir. Gaziantep Büyükşehir Belediyesinin internet sitesi genel itibari ile iyi tasarlanmış olmakla birlikte, belediyenin sunduğu hizmetleri, kentin ve belediyenin tarihsel gelişimini anlatan, çok az da olsa etkileşim

kanallarından yararlanma imkanı veren bir yapıdadır. Stratejik hedefler olarak belirlenen e- belediye hizmetlerini başlatmak ve kurumsal haritayı çizmek için yönetici ve personelin üstün bir gayret göstermesinin yanı sıra şüphesiz siyasi liderlik de şarttır. Gaziantep Büyükşehir Belediyesi e-dönüşüm aşamasının başlarında olup; bu yönde gelişebilmesi büyük oranda yönetim kademesinin belirlemiş olduğu stratejik hedeflere ulaşmak için gösterecekleri performansa bağlıdır. Dolayısıyla belediye yönetim kadrosunun araştırma çevresinde anket çalışmalarının uygulama alanı olarak seçilmesi belediyenin e-belediyecilik açısından durumunu ortaya koyması ve geleceğe yönelik değerlendirmelerde bulunabilme fırsatı vermesi sebebiyle önemlidir (Fıstıkçioğlu, 2007).

#### **4.4. Kayseri Büyükşehir Belediyesi**

Kayseri ili, İç Anadolu Bölgesi'nde bir ildir. Dünya'nın en eski şehirlerinden biri olan Kayseri, klasik çağlarda Kapadokya adı verilen bölgededir. Kızılırmak'ın güneyinde bulunan bu bölge, Tuz Gölü'nden Fırat nehrine kadar uzanır. İlin 2009 yılı itibariyle nüfusu 1.2 milyonun üzerindedir.

14 Aralık 1988 tarihinde büyükşehir belediyesi statüsüne alınan Kayseri Büyükşehir Belediyesi, 5216 Sayılı yasanın yürürlüğe girmesiyle 19'u ilk kademe 5'i ilçe belediyesi olmak üzere toplam 24 belediyeli bir yapılanmaya kavuşmuştur. Başkan, Encümen ve Büyükşehir Belediye Meclisi olmak üzere yasa ile görevleri belirlenmiş organlara sahiptir. İlçe belediyelerden katılanlarla birlikte 67 meclis üyesi; başkan, beş seçilmiş ve beş atanmış üyeden oluşan 11 kişilik encümen görev yapmaktadır. Kayseri Büyükşehir Belediyesinin 2009 yılı bütçesi yaklaşık 460 milyon TL'dir (www.kayserim.net, 2010).

##### **4.4.1. Kayseri Büyükşehir Belediyesi'ndeki E-Belediye Uygulamaları ve Bilişim Yapılanması**

Özgür KILIÇ'ın E-Devlet Anlayışının Büyükşehir Belediye Yönetimlerinde Uygulanması: Kayseri Büyükşehir Belediyesi Örneği adlı çalışmasında yapmış olduğu derinlemesine incelemeye göre Kayseri Büyükşehir Belediyesi bu konuda çalışmalarına 1997 yılında başlamış 1998 yılında da web sitesini hizmete açmıştır.



Web tasarımı Kaynet tarafından gerçekleştirilmiş, yönetimi de Bilgi İşlem Müdürlüğü içerisinde istihdam edilen teknik personel tarafından yürütülmektedir.

Belediye; internet servis sağlayıcısı Kaynet'e hosting (yayın) hizmeti karşılığı yıllık 450 TL ücret ödemektedir (2005 yılı için). Sunulan ağ bağlantısı Kayseri Büyükşehir Belediyesi'ne 200 MByte genişliğinde, 8 MBit hızında bir sanal ağ alanı ve 50 mail adresi desteği sağlamaktadır. Web sitesinin içerik ve bilgi güvenliği yine aynı firma tarafından yapılmakta; antivirüs programı, Fortinet güvenlik aracı ve yazılımı, Cisco firewall üçlü güvenlik ağı ile korunmaktadır (Kılıç, 2006).

Bilgi işlem altyapısının yeniden yapılandırılması neticesinde Kayseri Büyükşehir Belediyesi'nin en son durumu şu şekilde tespit edilmiştir (Kılıç, 2006) :

- 256 kullanıcıya ağ ortamında 176 aktif internete bağlı bilgisayar,
- 1 Adet mail server,
- İki adet web server (sunucu),
- 3 Adet dış birim uzak bağlantısı,
- 5 Mbps hızında bant genişliği,
- 500 m. Mesafedeki şehir stadyumuna kablosuz internet bağlantısı,
- Antivirüs, güvenlik duvarı ve loglama yazılımı tabanlı güvenlik ağı,
- Merkezi hizmet binasında kablosuz internet erişimi,

Belediye'nin bilgisayarlarında otomasyon amaçlı kullanılan paket yazılım programları özel sektörden temin edilmektedir. Bütçe-muhasebe paket yazılımı Biem firması (Ankara) tarafından sağlanmıştır (<http://www.yerelbilgi.gov.tr>, 2006).

Kayseri Büyükşehir Belediyesi; 2040 km<sup>2</sup>'lik alanda yaşayan 599.437 (<http://www.mahalli-idareler.gov.tr>, 2006) kişinin hizmet beklediği ve başta tekstil, gıda, mobilya, yedek parça olmak üzere birçok sektörde iç ve dış piyasaya üretim yapan ve sürekli gelişen sanayisi ile dışarıdan göç ve yatırım alan, giderek daha etkin, daha verimli, daha dinamik bir belediye yönetimini zorunlu kılan bir kente hizmet sunmaktadır. E-belediye hizmetleri, daha başarılı bir kent yönetimini hedefleyen her belediye gibi Kayseri Büyükşehir Belediyesi tarafından da uygulanmaya çalışılmaktadır. Ancak bu hizmetlerinin etkileşimden ve kamusal hizmetleri sunmaktan ziyade tanıtım ve belediyenin

çalışmaları hakkında bilgi verme ekseninde yoğunlaştığı görülmektedir. Belediye başkanının web sitesindeki açılış mesajında; interneti, belediyenin hizmetlerinin anlatıldığı bir platform olarak değerlendirdiği ve bu kanalla halka daha çok yaklaşarak belediye çalışmalarını duyurma ve halkın görüşlerini yönetime ulaştırmayı amaçladığı anlaşılmaktadır (Kılıç, 2006).

#### 4.4.2. Belediye Web Sitesi İncelemesi

Belediye'nin web sitesine <http://www.kayseri-bld.gov.tr> adresinden ulaşılmakta ve ana sayfada belediyenin yürüttüğü faaliyetler ve verdiği hizmetlere yönelik haber özetleri yer almaktadır. Site içerisinde bilgilere vatandaşların daha kolay ulaşmasını amaçlayan kolay erişim menüsü mevcuttur. Belediye çalışanlarının kendi içerisinde haberleşmesini sağlamak amacı ile şifreli bir mail hizmeti ile kurum dışından gelecek hizmet ve bilgi taleplerini cevaplayacak ve ilgili birime iletecek beyaz masaya yönlendirilmiş mesaj hizmeti bulunmaktadır. Halkla ilişkiler alanında yapılan diğer bir çalışma da Bilgi Edinme Kanunu kapsamında bilgi verme hizmeti sunmayı amaçlayan bilgi talebi bölümüdür. Yalnız bu bölümde; tüzel ve kişisel konu başlıkları adı altında hazırlanmış iki farklı word formatında belge bulunmakta ve bilgi talep edenin ilk olarak bu formu açıp doldurması daha sonra verilen mail adresini aktive ederek bu formu eklemesi gerekmektedir. Bu bölümün birçok belediye web sitesinde verilen ve açıldığında kendisi aktif hale gelen, altında gönder seçeneğinin bulunduğu kolay ve basit erişimli bir şekilde yeniden düzenlenmesi gerekmektedir. Halkı bilgilendiren ve belediyenin çalışma ve harcamaları konusunda denetlemesine imkân tanıyan faaliyet raporları bölümü olumlu bir çalışma olarak göze çarpmaktadır. Bu bölümde belediye bünyesindeki her birimin önceki dönemlerde yaptığı çalışmalar detaylı olarak sayısal verilerle desteklenerek anlatılmakta, gelecek dönemlere ilişkin planlanan faaliyetler hakkında bilgi verilmektedir. Bu da yönetimin hesap verilebilirliği açısından atılan yerinde bir adım olarak değerlendirilebilir (Kılıç, 2006).

Site içerisinde; giren kişiyi diğer kamu birimlerine yönlendirmek amacıyla web adreslerinin tanımlandığı, vatandaşın bir takım şahsi bilgilerini sorgulayabildiği, günlük gazete özetlerinin yer aldığı bir bölümde mevcuttur.

Büyükşehir Belediye Meclisi'nin aldığı kararlara ulaşım imkânı tanınması, şeffaf bir yönetim anlayışına geçişin işaretlerini vermektedir. E-ticaret uygulamaları açısından görülen tek uygulama ihale duyurularının ve sonuçlarının yer aldığı kısımdır. Vergi borçlarının, rayiç bedellerin öğrenilip güvenli bir şekilde ödemelerin gerçekleştirilmesine yönelik interaktif bir belediye hizmeti henüz bulunmamaktadır. Site Türkçe olarak tasarlanmış olup, İngilizceye çeviri olanağı opsiyonel olarak sunulmaktadır. Ancak bu bölüme girildiğinde; İngilizce web sitesinin çok yüzeysel olarak tasarlandığı, Kayseri'nin tanıtılıp, büyükşehir belediyesinin faaliyetlerinin anlatıldığı bir broşürden öteye gidemediği görülmektedir. Türkçe web sitesiyle aynı özelliklere sahip bir çevirici desteğinin geliştirilmesi uygun olacaktır. Ayrıca halkla etkileşimi artırarak, yönetim kademesinin daha isabetli kararlar almasını sağlayacak yürütülen hizmetlerle ilgili anket sorularının konulması düşünülmelidir. Sitede görülen diğer eksiklerin başında bir arama motorunun olmayışı, halkın yönetime katılımını teşvik eden sanal konferans odaları gibi katılım platformlarının ve kent coğrafi-bilgi sisteminin bulunmayışı sayılabilir (Kılıç, 2006).

Kayseri Büyükşehir Belediyesi web sitesi; genel itibari ile iyi tasarlanmış olmakla beraber daha çok belediyenin sunduğu hizmetleri, kentin ve belediyenin tarihsel gelişimini anlatan kısmi de olsa etkileşim kanallarından yararlanmaya imkân veren bir yapıdadır. Halkın yönetime katılmasını kolaylaştıracak seçeneklerin artırılması, on-line hizmetlerin internet ortamında sunulması, kent coğrafi/bilgi sisteminin hayata geçirilmesi e-belediye hizmetlerinden öncelikli olarak geliştirilmesi gereken hususlar olarak Kayseri Büyükşehir Belediyesi'nin önünde durmaktadır. Test etme, karşılaştırma, sınıflandırma, kalite ölçüm araçlarının kullanılması web sitesinin halk tarafından kullanılmasına yardımcı olmakla birlikte gereksiz verilerin araştırılmasını da önleyecektir (Km world, Tools for e-government, 2004; (Kılıç, 2006).

E-belediye hizmetlerinin etkinliğini tespit etmek amacıyla belediye içindeki beyaz masa verileri incelenmiştir. 2005 yılı içerisinde vatandaşlardan ve diğer kurumlardan 342 adet elektronik-ileti alınmıştır. Yine aynı birime vatandaşlar tarafından 4102 yazılı başvuru, 255 telefon mesajı gelmiştir. Görüldüğü gibi halkın belediyeye internet üzerinden ulaşımı ve hizmet talebi yazılı

taleplere oranla çok düşüktür. Bunun nedeni halkın bilgisayar okuryazarlığının düşük olması, belediyenin e-belediye hizmetlerini sunmadaki yetersizliği ve ya tanıtım eksikliği, halkta yerleşik olan işlerin yerinde daha hızlı halledileceği inancı olabilir (Kılıç, 2006).

E-belediye kavramının kurum yapısından ve hizmetlerinden başlayarak tüm toplumu ele alan bir bilgi çağı dönüşümü olduğu savından hareketle Kayseri Büyükşehir Belediyesi'nin bu süreç içerisindeki rolünün ve konumunun daha bilimsel veriler ışığında değerlendirilmesi gerekmektedir. Yapılan incelemelerde; belediyenin bilgi teknolojilerini kullanma yönünde bir irade ortaya koymasına rağmen gerek kurumsal yapısını, gerekse personel yapılanmasını tam olarak bu yönde dönüştüremediğine; bilgi toplumuna giden süreçte e- bireyi yaratmak için üstlenmesi gereken öncü misyonunu yeterince yerine getiremediğine dair veriler elde edilmiştir. Sunulan bilgi ve yapılan değerlendirmelerin yöneticilere yol göstereceği umulmaktadır. Bilişim alt yapısının pahalı bir yatırım olduğu ve ülkenin kaynaklarının durumu düşünüldüğünde; yönetim süreçlerinden halkın refah seviyesinin artmasına kadar birçok iyileştirici etkiyi içinde barındıran e-belediye kavramının daha derin bir şekilde ele alınıp pratiğe geçirilmesi gereklidir (Kılıç, 2006).

## BEŞİNCİ BÖLÜM

### 5. ANTAKYA BELEDİYESİ E – BELEDİYE UYGULAMALARI HAKKINDA ALAN ARAŞTIRMASI

Antakya Belediyesi e – belediye uygulamaları hakkında alan araştırmamıza konunun daha sağlıklı irdelenmesi açısından öncelikle Antakya'nın tarihi gelişim süreci, coğrafi konumu, sosyo-kültürel yapısı ve kentin ekonomik durumu açıklanacak, Antakya Belediyesi'nin kurumsal yapısı ve Antakya Belediyesi web ağı ayrıntılı bir şekilde incelenerek Antakya Belediyesi sınırları içerisinde yaşayan İnternet kullanıcıları arasından e-belediye uygulamasının teknik hazırlık açısından belirli bir düzeye varmış belediye sakinleriyle derinlemesine görüşmeler yapılarak görüşme sonuçları değerlendirilecektir.

#### 5.1. Araştırma Alanının Seçimi, Amacı, Kapsamı ve Yöntemi

##### 5.1.1. Alan Seçimi; Antakya'yı Önemli Kılan Nedir?

Antakya, Türkiye'nin güneyinde, Akdeniz'in de kuzeydoğusunda yer almaktadır. Antakya'nın en önemli dağı, Akdeniz'e paralel olarak uzanan Amanos Dağlarıdır. Büyük ölçüde tarımın yapıldığı Amik Ovası ise Antakya'nın en önemli ovasıdır. Şehrin en büyük akarsuyu olan Asi Nehri, Suriye topraklarına kadar uzanmaktadır. Harbiye Şelalesi de turizm açısından önemli bir yer teşkil etmektedir.

Antakya'nın jeopolitik açıdan da önemi oldukça büyüktür. Özellikle, tarih boyunca bölge yolları; Mezopotamya'dan, Halep'ten gelen yollar Akdeniz'e Anadolu'dan güneye giden yollar da, Suriye, Arabistan ve Mısır'a uzanmaktaydı. Bu özelliğiyle de Antakya her gün binlerce kişinin uğradığı ve konakladığı ticaret ve kültür merkezi olmuştur. (<http://www.hataymkutarih.com/antakya.htm>, 2010)

Antakya halen gelişen ekonomisi ile ülkenin ekonomik alanda dönüşümünü ve gelişimini yansıtan önemli kentlerinden biridir.

### **5.1.2. Araştırmanın Amacı**

Bu çalışmanın amacı: Antakya Belediyesi'nin; hizmetlerdeki etkinlik ve verimliliği artırmak, halkın yönetim süreçlerine daha geniş katılımını sağlama açısından bilişim teknolojilerinden ne ölçüde faydalandığını belirlemek ve bu amaç doğrultusunda konuya ilgi duyan Antakya Belediye sakinlerine ulaşarak onların düşünce, tutum ve pratiklerinin ortaya çıkarılmasını sağlamaktır. Bu alan çalışması bize bu tezin önceki bölümlerinde anlatılan ve Türkiye'de ki e-belediyeciliğin uygulandığı örnek belediyeler için yapılan diğer çalışmalarla bir kıyaslama fırsatının yaratılarak ortaya çıkacak ortak veya farklı sonuçların değerlendirilmesi açısından da fayda sağlayacaktır.

### **5.1.3. Araştırmanın Kapsamı**

Bu araştırma; Hatay İli Antakya Merkez İlçesinde, Antakya Belediyesi sınırları içerisinde yaşayan farklı yaş, cinsiyet, eğitim, ve meslek gruplarına göre vatandaşlar arasından e-belediye uygulamasının teknik hazırlık açısından belirli bir düzeye varmış ve konuya ilgi duyan internet kullanıcılarıdır. Bu kullanıcılar ile yapılan derinlemesine görüşmeler çalışma kapsamı içine dâhil edilmiştir.

### **5.1.4. Araştırmanın Yöntemi**

200.000 üzerindeki bu evrenden konuyla ilgili kişilerden görüş alabilmek için Antakya Belediyesi'nin e-belediye uygulamalarından yararlanmak üzere başvurmuş vatandaşlar öncelikli olmak üzere henüz başvuruları olmasa da konu ile ilgili oluşları nedeniyle görüş bildirmek isteyen 55 kişi ile derinlemesine görüşme yapılmıştır.

Derinlemesine görüşmeler, hazırlanan soru kâğıdı (Ek:1) üzerinden 01 Haziran 2010 - 25 Haziran 2010 tarihleri arasında 55 kişi ile yüz yüze ve telefon aracılığı ile yapılmıştır. Görüşme tarihleri arasında, daha önce görüşmeyi planladığımız ancak tarafsız olamayacakları düşünülen 4 belediye çalışanıyla iletişim kurulmamıştır.

## **5.2. Araştırma Alanının Coğrafi Konumu ve Sosyo - Ekonomik Özellikleri**

### **5.2.1. Coğrafi Konum**

Hatay İli ülkemizin güneyinde, İskenderun körfezinin doğu kıyılarında yer alır. Batıdan Akdeniz, güney ve doğudan Suriye, kuzeybatıdan Adana, kuzeyden Osmaniye ve kuzeydoğudan Gaziantep ile çevrilidir. Hatay; Antakya, Altınözü, Belen, Dört Yol, Erzin, Hassa, İskenderun, Kırıkhan, Kumlu, Reyhanlı, Samandağ ve Yayladağı ilçelerinden oluşur. Kentin kuzeydoğusuna doğru gelişen ve Hatay çöküntü alanının ortasında yer alan Amik Ovası, zirai potansiyeli çok yüksek kalın bir alüvyal toprak tabakası ile kaplı olup, aynı zamanda ilin en büyük toprak düzlüğünü oluşturur.

Tepelerin zirvelerine tırmanarak kenti çepeçevre saran sur kalıntıları ve kalesiyle kentin adeta simgesi olan ve eteklerinde Antakya'nın kurulu olduğu Habib Neccar Dağı, kenti güneybatı-kuzeydoğu istikametinde sınırlayan bir dizi tepelerin oluşturduğu doğal bir engeldir (<http://www.antakyatso.org.tr>, 2010).

Antik Çağdaki ismi Silpius olan Habib Neccar Dağı'nı da içine alan Keldağ sırası, altyapı serpantin ve gabro gibi yeşil renkli kütlelerin oluşturduğu, üst kısımlarda ise bazalt ve kalkerin hakim olduğu jeolojik bir yapıya sahiptir. Habib Neccar'ın kuzeybatı yamaçları, genç fayların dik basamaklar oluşturduğu parçalanmış, arızalı yüzeyler halindedir (<http://www.antakyatso.org.tr>, 2010).

### **5.2.2. Sosyo-Ekonomik Yapı**

Bu bölümde Antakya'nın ekonomisi, nüfus yapısı ve kültürel yapısı hakkında bilgiler verilecektir.

#### **5.2.2.1. Antakya Ekonomisi**

Antakya ekonomisinde en belirgin özellik ve etkinlik ticarettir. Gerek bir sınır kenti olması, gerekse girişimci insanı sayesinde Antakya bir ticaret merkezi

konumundadır. Antakya bu özelliğiyle etrafındaki 21 adet belde ve 65 köyden gelenler ile nüfusunu gündüzleri ikiye katlamakta, çok canlı ve hareketli bir yapıya kavuşmaktadır. Amik Ovasının tarımsal ürün ve potansiyeli Antakya'da değerlendirilmekte, tarım ve tarıma dayalı sanayi ile tarımsal makine imalatı önemli bir ekonomik faaliyet olmaktadır. Ayrıca Antakya'da el sanatları, dericilik, ayakkabıcılık ve mobilya sanayisi de gelişmiş durumdadır (<http://www.hatay.gov.tr/antakya.asp>, 2010).

Antakya ve Hatay ulaştırma sektöründe Türkiye'de İstanbul'dan sonra en büyük araç potansiyeline sahip, kara yolcu ve yük taşımada söz sahibi bir ildir.

Antakya'nın toplam 872 ilçe arasındaki ekonomik durumunu gösterir göstergeler aşağıda belirtildiği gibidir (DPT,2004: 171).

- Vergi gelirlerinin ülke içindeki payı % 0,19812 ile tüm ilçelerde 17. sırayı almaktadır.
- Tarımsal üretimin ülke içindeki payı, % 0,40923 gerçekleşerek sıralamada ise 63.'dür.

Vergi gelirlerinin ülke içindeki payı (%) 0,19812 ile 34.cü sıradadır. Fert başına Genel Bütçe Geliri (TL) 131.665 ile 107.sıradadır. Tarımsal üretimin ülke içindeki payı (%) 0,40923 ile 43. sıradadır. Tarım sektöründe çalışanların oranı (%) 56,97 ile 693. sıradadır Sanayi sektöründe çalışanların oranı (%) 9,24 180. sıradadır. Hizmetler sektöründe çalışanların oranı (%) 33,78 ile 173. sıradadır. İşsizlik oranı (%) 5,09 ile 442. sıradadır (<http://www.antakya.bel.tr>, 2010).

### 5.2.2.2. Nüfus Yapısı

Antakya nüfusu 2007 yılı nüfus sayımı sonuçlarına göre 186.243 kişidir. Antakya kent nüfusunun yıllık artış oranı % 15,7'dir.<sup>32</sup> Merkeze bağlı köylerde ise bu oran %15,1'dir.<sup>33</sup> Antakya bu nüfus büyüklüğü ile toplam 872 ilçe arasında 21'nci sırada olup 2004 yılı için geçerli şehirleşme oranı %41,96', okuma yazma oranı ise %87,49'dur (<http://www.sp.gov.tr>, 2010).

- Hatay ilinde işsizlik oranı % 6,7'dir. 35'nci sıradadır.
- Nüfus yoğunluğu bakımından 28'nci sıradadır.
- İşgücüne katılma oranı erkek nüfus için % 66'dır.



- Ortalama hanehalkı büyüklüğü 4.93 ile 441. sıradadır.
- Okuryazar oranı (%) 90'dır.
- Köylerde okuma yazma oranı erkek nüfus için % 93, kadın nüfus için % 76'dır.
- Tüm Türkiye çapındaki 872 ilçe arasında Sosyo gelişmişlik sıralamasında Antakya 120. sıradadır (<http://www.sp.gov.tr>, 2010).

### 5.2.2.3. Kültürel Yapısı

Türkiye Cumhuriyeti'nin kozmopolit kentlerinden birisidir. Çok uzun bir süre boyunca bir arada yaşamayı öğrenmiş, etnik kökenleri, dinleri farklı birçok topluluğa ev sahipliği yapan bu kent UNESCO barış kenti seçilmiştir. Çok kültürlü yapısını tarih boyunca korumuş olan ilde aynı ulusa mensup birden fazla dini cemaat bulunmaktadır. En büyük nüfusa çoğunluğuna sahip Nusayri Araplar ve Sünni Türklerin yanında, Alevi Türkler , Süryaniler, Sünni Araplar, Katolikler, Ortodoks Rumlar, Protestan Araplar, Maruni Araplar, Ermeniler, Yahudiler ve diğer küçük topluluklar Hatay'ın çok kültürlü yapısının dinamiklerini oluştururlar. Örneğin Samandağ ilçesi Nusayri Araplardan oluşurken Altınözü ilçesi hem sunni arap hem de Türk müslümanlardan oluşmaktadır (<http://www.antakyatso.org.tr>, 2010). Ayrıca:

- 'Hıristiyanlık' isminin ilk kez verildiği şehir olan Antakya'da bulunan St.Pierre Kilisesi Hıristiyanlığın en önemli tarihi kiliselerindedir. Kilise aynı zamanda Hristiyanlarca hac yeri olarak kabul edilmekte ve her yıl burada 29 Haziran günü Katolik Kilisesince ayin düzenlenmektedir.
- Tarihi ve turistik mekanlar açısından da zengin olan ilde dünyanın ikinci büyük mozaik koleksiyonunu barındıran Hatay Arkeoloji Müzesi bulunmaktadır.
- Her yıl 21-23 Temmuz tarihleri arasında kentte Uluslararası Antakya Turizm ve Sanat Festivali yapılmaktadır.
- Dünyanın en uzun ikinci kumsal unvanı bulunan kumsal Samandağ'dadır.

### 5.2.3. Kentin Tarihi

Hatay, Türkiye'nin en eski yerleşim merkezlerinden biridir. Antakya, Altınözü, Şenköy ve Çevlik'te yapılan araştırmalarda elde edilen buluntular bu yörenin neolitik, kalkolitik dönemlerde ve tunç çağında yaygın ve hareketli bir yerleşim yeri olduğunu göstermektedir. Bu da M.Ö. 11.000 – 4.000 yıllarına işaret etmektedir. Amik Ovasında; Çatalhöyük, Tel Tainat, Tel Cüdeyde ve Tel Atçana'da ilk tunç çağı yerleşmeleri tespit edilmiş ve mimari kalıntılara rastlanmıştır. Kalıntılar; bu yerleşmelerde beylikler biçiminde yaşandığının ipuçlarını vermektedir. İlk tunç çağından itibaren Amik ovasındaki bu beylikler sırasıyla; M.Ö. 30. yüzyılın ilk yarısında Akadlar'ın, daha sonra Yamhad Krallığı'nın, M.Ö. 17. yüzyıl sonuna doğru Hititlerin, sonra Mısır'lıların, sonra tekrar Hititlerin egemenliği altına girmiştir. Hitit İmparatorluğu'nun M.Ö. 1200 yıllarında parçalanmasından sonra, Hattena Krallığı kurulmuştur. Hattena Krallığı M.Ö. 9. yüzyılda Asurluların, daha sonra da Urartuların egemenliğine girmiştir. Türkmen/Oğuzların ataları Sakalar, M.Ö. 7. yüzyılın ortalarında hükümdarları Oğuz Han önderliğinde "Batık Şehir" adını verdikleri Antakya'yı zapt etmiş ve burada 18 yıl kaldıktan sonra M.Ö. 626'da Antakya'dan ayrılmıştır (<http://www.antakyatso.org.tr>, 2010).

M.Ö. 6. yüzyılın ortalarından itibaren Antakya ve çevresi Perslerin hakimiyeti altına girmiştir. Persler, Hatay'ı M.Ö. 333 yılına kadar egemenlikleri altında tutmuşlar ve İsos'da ileri bir uygarlık kurmuşlardır. M.Ö. 333 yılında Makedonya İmparatoru Büyük İskender, Pers İmparatoru Dara'yı İsos'da yenerek tüm Anadolu'yu ele geçirir. Büyük İskender'in M.Ö. 323'de ölümünden sonra, Büyük İskender'in şöhretli generallerinden Seleucos I. Nicator, M.Ö. 300'de Seleukeia (Çevlik), ardından Antiokheia (Antakya) kentlerini kurar. Antakya kısa zamanda gelişip ticaret ve sanayi merkezi haline gelir. Su kanalları yapılarak Defne (Harbiye) çağlayanlarından şehre su getirilir. M.Ö. 195'de başlayan olimpiyatlarla da "Olimpiyatlar Şehri" olarak ünlenen Antakya'da, faaliyetler M.S. 6. yüzyıla kadar sürmüştür (<http://www.antakyatso.org.tr>, 2010).

Antakya, M.Ö. 64 yılında Roma İmparatorluğuna katılmış ve İmparatorluğun Suriye eyaletinin başkenti olmuştur. M.S. 1. yüzyılın ilk yarısında ortaya çıkan Hıristiyanlık, Kudüs dışında ilk defa Antakya'da yayılmıştır. Hz. İsa'ya inananlara ilk defa Antakya'da Hıristiyan adı verilmiştir. İlk kilise Antakya'da kurulmuştur. M.S. 1. yüzyılda Antakya, nüfus bakımından Roma İmparatorluğu'nun Roma ve İskenderiye'den sonra 3. büyük şehri haline gelmiştir. O dönemde, Antakya yüksek ve sağlam surları olan, maddi ve kültürel yönden zengin bir şehirdi. Birçok sanat yapıtları, anıtlar, mabetler, tiyatro, hipodrom, agora, hamamlar, geniş ve muntazam caddeleri bulunuyordu. Zenginlerin evlerinin zeminlerini mozaikler süslüyordu (<http://www.antakyatso.org.tr>, 2010).

M.S. 395 yılında Roma İmparatorluğu'nun ikiye bölünmesiyle Doğu Roma (Bizans) sınırları içinde kalan Antakya, 638 yılında İslam Ordusu tarafından fethedilmiş ve sırasıyla Emeviler, Abbasiler, Tolunoğulları ve İhşitlerin egemenliğine girmiştir. Abbasi döneminde bölgede önemli bir Türk nüfus birikimi gerçekleşmiştir. 968 yılında Bizans Ordusu'nun kuşattığı şehir 969 yılında teslim olmuştur. Böylece 331 yıl süren İslam dönemi sona ermiştir. Doğudaki Selçuklu varlığı ve özellikle 1071 yılında Malazgirt'te Bizanslılara karşı kazanılan zafer, Türklerin yörede yayılmasında büyük etken olmuştur. Batı Anadolu'da birçok fetihler yapan Kutalmışoğlu Süleyman Şah Antakya Valisi Philaretos Brachanios'un kötü yönetiminden bıkan halkın ve yöneticilerin daveti üzerine 1084 yılında İznik'ten Antakya'ya ulaşmış ve 1085 yılında Antakya'yı ele geçirmiştir (<http://www.antakyatso.org.tr>, 2010).

Malazgirt'te Bizanslılara karşı kazanılan zaferden 25 yıl sonra, Avrupa'dan yola çıkan ve 1097 yılında Anadolu'dan Çukurova'ya geçerek İskenderun Körfezi'ne ulaşan Haçlı orduları 1098 yılında Antakya'yı ele geçirmişlerdir. Bundan sonraki dönemde Antakya'da, Kudüs'e bağlı olan bir dukalık (Antakya Prensligi ve Antakya Dukalığı Kontluğu) kurulmuştur. 1268 yılında Antakya'ya gelen Baybars Komutasındaki Memluk Ordusu'nun Antakya'yı zaptetmesiyle Antakya'da 170 yıl hüküm süren Antakya Haçlı Prensligi sona ermiştir. Bu tarihten sonra bölgeye Türkmenler yerleşmiştir. 1516'da Yavuz Sultan Selim'in Halep'e

girmesiyle Antakya, İskenderun ve çevresi Osmanlı hâkimiyetine girmiştir (<http://www.antakyatso.org.tr>, 2010).

1918 yılına kadar Osmanlı egemenliğinde kalan Hatay, 1918 yılındaki I. Dünya Savaşı yenilgisinden sonra, aynı yıl İngilizlerin, 1919 yılında da Fransızların işgaline uğramıştır. 20 Ekim 1921’de Türkiye ile Fransa arasında imzalanan Ankara İtilaf namesinden sonra Antakya ve İskenderun çevresi Fransız kontrolü altında Suriye sınırları içinde kalmıştır. 1936 yılında Fransa ile Suriye arasında, İskenderun Sancağı’nın söz edilmediği ve adeta Sancağın Suriye’ye bırakıldığı bağımsızlık için bir antlaşma imzalanmıştır. Türkiye’nin müdahaleleri sonucunda konu, Milletler Cemiyeti’ne götürülmüştür. Milletler Cemiyeti’nin, İskenderun Sancağı’nın yani Antakya, İskenderun ve ahalisinin bağımsızlığını kabul etmesinin ardından, anayasası hazırlanmış ve seçimler yapılmıştır. Yapılan antlaşma gereğince Türk Askeri 5 Temmuz 1938’de Hatay’a girmiş, yapılan seçimler sonucunda 2 Eylül 1938’de Hatay Devleti kurulmuş, 40 üyeli Meclis toplanmış ve 5 üyeden oluşan hükümet kurulmuştur. Bu arada Türkiye ile Fransa arasında görüşmeler devam etmiş ve 23 Haziran 1939’da Türkiye ile Fransa arasında bir antlaşma imzalanmıştır. Bu antlaşma ile Fransa, Hatay üzerindeki haklarını Türkiye’ye devretmiş ve Hatay’ın Türkiye’ye katılmasını kabul etmiştir. 29 Haziran 1939 günü Hatay Millet Meclisi son defa toplanmış ve oy birliği ile Türkiye’ye katılma kararı alarak kendi kendini feshetmiştir. TBMM’de 7 Temmuz 1939 tarihinde kabul edilen bir kanunla Hatay Vilayeti kurulmuştur. 23 Temmuz 1939’da Hatay’ın Türkiye’nin bir vilayeti olmasıyla Hatay tekrar Anavatan topraklarına katılmıştır (<http://www.antakyatso.org.tr>, 2010).

### **5.3. Antakya Belediyesi’nin Yapısı ve İşleyişi**

Belediyelerin kuruluş esasları ile görevlerini düzenleyen temel yasa, 03.04.1930 tarih ve 1580 sayılı “Belediye Kanunu”dur. Söz konusu yasa, 1930 yılından itibaren, gelişen koşulların zorlanması ile çeşitli değişikliklere

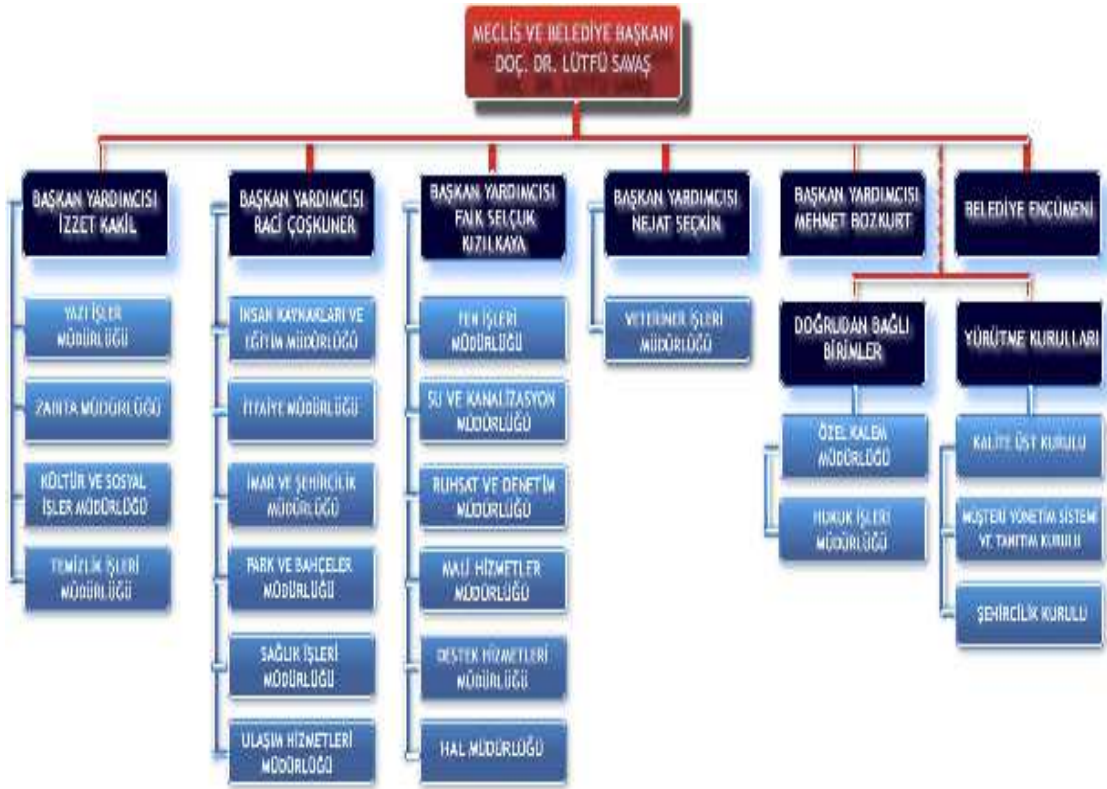
uğramış, 59. Hükümet zamanında, 03.04.1930 tarihinde kabul edilen 14.04.1930 günlü Resmi Gazete’de yayımlanan ve değişiklikler yapılarak uygulanan 1580 sayılı Belediye Kanunu 23.12.2004 tarihinde yürürlükten kaldırılmıştır (Antakya Belediyesi Strateji Güncel Planı, 2009: 17).

Değişen ülke şartları ve yerel ihtiyaçların talebinde meydana gelen değişiklikler bu alanda düzenlemeler yapılmasını zorunlu hale getirmiştir. Bu beklentilere cevap verebilmesi amacıyla hazırlanarak 07.12.2004 tarihinde TBMM tarafından kabul edilen ve 24.12.2004 tarihli Resmi Gazete’de yayımlanarak yürürlüğe giren 5272 sayılı Belediye Kanununda; hukuki sorunlar nedeniyle, uygulamaya girmesinden kısa bir süre sonra, önce 30.12.2004 tarih ve 5281 sayılı Kanunla, ardından 21.04.2005 tarih ve 5335 sayılı Kanunla değişiklikler yapılmıştı. Bu değişiklikler yeterli olmayınca, Belediye Kanununda 03.07.2005 tarihinde yeniden kapsamlı bir değişikliğe gidildi. Belediye Kanununun, Kanun numarası 5393 olarak değişmiş, 13.07.2005 tarihinde Resmi Gazete’de yayınlanarak yürürlüğe girmiştir (Antakya Belediyesi Strateji Güncel Planı, 2009: 17-18).

Görev alanlarının genişlemesi ve görevlerin çok sayıda yasal düzenlemelerle ilişkili olması, yasal yetki ve sorumlulukların belirtilmesini zorunlu hale getirmiştir. Bu nedenle, stratejik planlama çalışmaları kapsamında eski ve yeni kanunlardan hareket edilerek yetki ve sorumluluklar aşağıda gösterilmiştir. Yine Belediye Meclisi, Encümeni ve Belediye Başkanının görev yetki ve sorumlulukları da ayrıca belirtilmiştir (Antakya Belediyesi Strateji Güncel Planı, 2009: 18).

Antakya Belediyesi Başkan, 5 Başkan Yardımcısı, Belediye Meclisi, Belediye Encümeni, Başkana Doğrudan Bağlı Birimler, Yürütme Kurulları ve 19 Şube Müdürlüğünden oluşmaktadır. Ayrıca Belediye Encümeni Başkan ve 6 üyeden meydana gelmiş olup, Belediye Meclisi de 31 üyeden oluşmaktadır (Antakya Belediyesi Strateji Güncel Planı, 2009: 18).

Resim 1: Antakya Belediyesi Kurumsal Yapısı



Kaynak: Antakya Belediyesi Strateji Güncel Planı, 2009: 17

### 5.3.1. Antakya Belediyesi Personel Yapısı

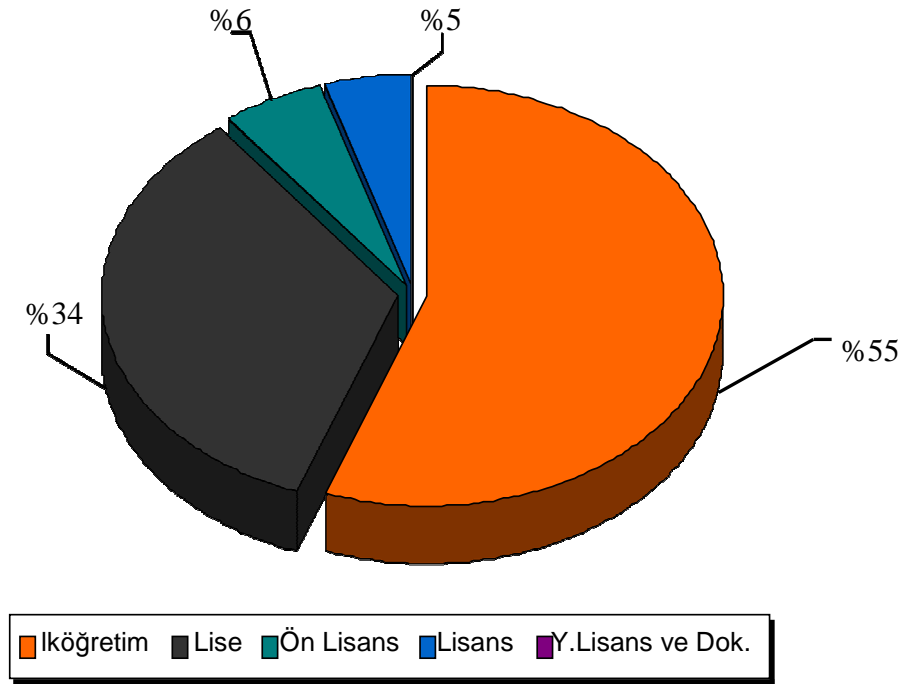
Antakya Belediyesi'nde toplam 559 personel görev yapmakta olup, görev yapan personellerin Eğitim durumları itibariyle dağılımı aşağıdaki gibidir.

Tablo 6: Antakya Belediyesi Personel Yapısı

Eğitim Durumu	Personel Sayısı	(%) Oranı
İlköğretim	311	55,63
Lise	191	34,17
Ön Lisans	31	5,54
Lisans	26	4,66
Y.Lisans – Doktora	-	-
<b>TOPLAM</b>	<b>559</b>	<b>100</b>

Kaynak: Antakya Belediyesi Strateji Güncel Planı, 2009: 36

Grafik 3: Personelin Eğitim Durumu



Kaynak: Antakya Belediyesi Strateji Güncel Planı, 2009: 36

Personelin fonksiyonel dağılımı itibariyle bakıldığında, Antakya belediyesinde, memur istihdamının yaklaşık %83'ü genel idare hizmetler sınıfı, %7'i ise teknik hizmetler sınıfı kapsamında istihdam edildiği görülmektedir. Ayrıca Belediye teknik hizmetler birimlerinde kadro karşılığı çalışan 12 Adet sözleşmeli personel bulunmaktadır. Antakya Belediyesi, sınırlı kaynakları dolayısıyla etkin yönetim için gerekli olan uzman kadrolara sahip değildir (Antakya Belediyesi Strateji Güncel Planı, 2009: 37)

Tüm bunlara ek olarak Belediye Hizmet Birimleri Personel yapısında tespiti yapılan hususlar aşağıdaki gibidir (Antakya Belediyesi Strateji Güncel Planı, 2009: 37).

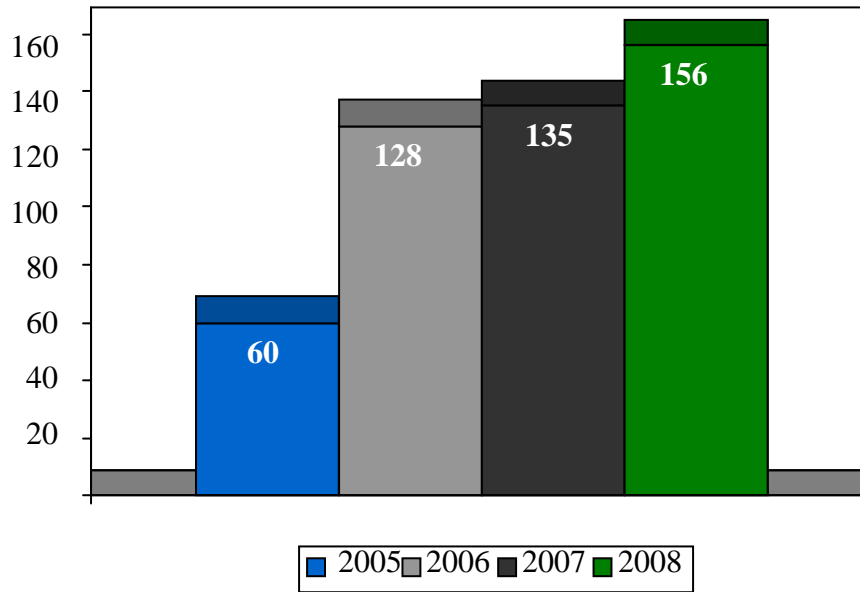
- Performans değerlemesi ve denetiminin yapılmadığı tespit edilmiştir.
- Uzman personel eksikliğine yönelik olarak son dönemlerde konusunda uzman sözleşmeli personel istihdamı yoluna gidilerek bu yöndeki eksiklik giderilmeye çalışılmıştır.
- Çağdaş teknoloji imkânlarından yararlanılmıştır. Yine bu konuda personele eğitim desteği verilmesi gerekmektedir.

- Belediyenin; nüfus artış hızına paralel olarak artan ve sürekli genişleyen bir yapı arz eden potansiyel vergilendirilebilir alanların hızla çoğalmasına bağlı olarak mükellef faaliyetlerini yakından takip edebilecek büyüklük ve yetenekte güçlü ve uzmanlaşmaya dayalı bir örgüt ve teknolojik altyapıya kavuşturulması zorunlu hale gelmiştir.

### 5.3.2. Antakya Belediyesi'nin Teknik ve Teknolojik Altyapısı

Antakya Belediyesi değişen günün koşulları gereği teknolojiye ve teknolojik altyapıya gereken önemi mali bütçesi sınırları dâhilinde, tüm yönetim kademesinde gerçekleştirmiştir.

Grafik 4: Teknolojik Altyapının Yıllar İtibariyle Seyri



Kaynak : (Antakya Belediyesi Strateji Güncel Planı, 2009: 42).

Antakya Belediyesi bünyesinde e-belediyecilik (internet belediyeciliği), t-belediyecilik (telefon belediyeciliği) bulunmaktadır ve bu sistemler aracılığı ile vatandaşlar borç sorgulama işlemi yapabilmektedirler. Ayrıca [www.antakya.bel.tr](http://www.antakya.bel.tr) web sistemi belediye çalışmaları hakkında bilgi vermekte olup, siteyi 2005 – 2009 yılları arasında 1,978,021 kişi ziyaret etmiştir (Antakya Belediyesi Strateji Güncel Planı, 2009: 42).



Tablo 7: Antakya Belediyesi Teknolojik Donanımı

TEKNOLOJİK DONANIM	ADET
Bilgisayar	156
Lazer Yazıcı	60
Nokta Vuruşlu Yazıcı	40
Püskürtmeli Yazıcı	15
Kesintisiz Güç Kaynağı	1
Scanner	1
Firewall Cihazı	1
Virüs Server Ünitesi	1

Kaynak: (Antakya Belediyesi Strateji Güncel Planı, 2009: 42).

Antakya Belediyesi 2006 yılında Unix sisteminden Oracle sistemine geçmiştir. Bu sistem 5018 sayılı kamu mali yönetim ve kontrol kanunu ile 5393 sayılı Belediye kanununa uyumlu olup, tüm Belediye iş ve işlemleri bu sisteme adaptedir (Antakya Belediyesi 2010 Performans Planı, 2010: 23).


Belediye binasında internet hizmetleri tüm kullanıcılara açık olup, İnternet 1 Gb 1024 hızında sınırsız olarak hizmet vermektedir. Dış birimlere ise ADSL sistemine bağlı olarak çalışmaktadır. Belediye' tüm PC'LER Windows NT tabanlı işletim sistemine dönüştürülerek, bu bilgisayarlar Windows XP işletim sistemleri yüklenmiştir. (Antakya Belediyesi 2010 Performans Planı, 2010: 23).

İnternet güvenliği amacıyla gerekli yazılımlar ve donanımlar (firewall server) kurulmuş olup, internet üzerinden belediye bilgisayar sistemine gelen ve belediye bilgisayar sisteminden internete giden tüm elektronik posta ve dosyalar virüs taramasından geçirilmektedir. Belediye, kendi birimlerinde, kurumsal bazda web hosting hizmetlerini sahip olduğu uzman insan kaynakları ve teknik donanım altyapısı ile sunabilmektedir. Belediye birimlerinin ihtiyaç duyduğu uygulama yazılımlarının bilgi işlem sorumluları tarafından ihtiyaç analizleri yapılmaktadır.

#### 5.4. Antakya Belediyesi Ağ Sayfalarının İncelenmesi

Ağ sayfası ekranını Genel Bilgi Menüleri, E – Belediye Uygulamaları Menüleri ve Diğer Aktif Menüler olarak 3 kısımda incelemek, bölümün aralıksız incelemesini yapmak açısından uygun olacaktır.


Resim 2: Antakya Belediyesi Web Sitesi



# ANTAKYA BELEDİYESİ

[Anasayfa](#) | [İletişim](#)

**Başkanımız**



Antakya Belediye Başkanı  
Doç. Dr. Lütfü Savaş

- Başkanın Mesajı
- Özgeçmiş
- Fotoğraf Albümü
- Lütfü Savaş Web Sitesi

**Antakya Belediyesi**

- Başkan Yardımcılarımız
- Belediye Meclisi
- Belediye Encümeni
- Hizmet Birimlerimiz
- Teskilat Şeması
- Etik Komisyon Faaliyetleri
- Haberler & Duyurular

**Raporlar ve Kararlar**

- Meclis Gündemi
- Meclis Kararları
- Kamu Hizmet Standartı Tablosu
- Hizmet Envanteri Tablosu
- Mevzuat-Gerekli Belgeler
- Belediye Haziran Ayı Bülteni
- Müdürlük Faaliyetleri
- 2010 Yılı Performans Programı
- 1 Yıllık Faaliyet Sunumu
- Stratejik Plan
- Faaliyet Raporu

**İletişim**

- Bilgi Edinme
- Hizmet Masası
- İstek ve Önerileriniz
- Adres ve Telefonlarımız
- Muhtarlıklar
- Başbakanlık İletişim Merkezi

**Kent Rehberi**

- Hatay'a Ulaşım
- Odüllü Basketbol Turnuvası
- Erhan Aksay Futbol Turnuvası
- Antakya Rehberi
- Kültür ve Sanat Rehberi
- Fotoğraflarla Antakya
- Videolarla Antakya
- Tarihi Kentler Birliği
- Mehter Takımı
- Antakya Turizm Haritası
- SERAMAR Çıkıştı

**Hizmetlerimiz**

- Sosyal Hizmetler
- Zemin ve Deprem İnceleme
- Alo Cenaze 188
- Haftalık Hal Fiyat Listesi




**İhaleler & Projeler**

- İhaleler & Duyurular
- Planlanan Projeler
- Devam Eden Projeler
- Tamamlanmış Projeler

**Aramızdan Ayrılanlar**

- Vefat Edenler
- Emekli Olanlar


**Hava Durumu**

21.06.2010	22.06.2010	23.06.2010
		
23°-30°	22°-31°	23°-26°

**Ziyaretçi Sayısı**


Bağlı ziyaretçi: 10  
Toplam ziyaret: 1417911

**AKSARAY MAHALLE MUHTARI BURHAN ÂŞETÂ'NDEN BAĀKAN SAVAA'A TEĀĀKĀceR**




< geri | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | ileri >

**Planlanan Projeler**



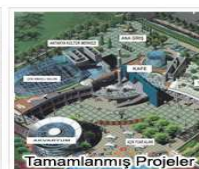
**13-FUAR ALANI PROJESİ**  
Antakya'mıza bir fuar alanı yapılarak, projeler için tıklayın

**Devam Eden Projeler**




**KENT BİLGİ SİSTEMİ**  
projeler için tıklayın


**Tamamlanmış Projeler**




**Antakya Belediyesi Mehter Takımı Kurduk.**  
projeler için tıklayın



1965 yılında Antakya'da doğan Doç. Dr. Lütfü Savaş; çocukluk ve gençlik yıllarını Antakya'nın Havuzları Mahallesinde geçirdi.




Bilgi edinmek için beşvunu formlarından başvurunuzda uygun olanını doldurduktan sonra bab@antakya.bel.tr adresine gönderiniz. Bilgi için tıklayın.




Belediyemize ait ihaleler ve duyuruların sistemden takip edebilirsiniz. Mevcut ihaleler ve duyurular için tıklayın.

**Antakya Rehberi**


Bölüm : Kent Rehberi




Antakya Tarihi




Coğrafi Yapı




Antakya'nın Ekonomisi




Turizm




Nöbetçi Eczaneler




otobüs firmaları



Turizm Acenteleri



oteller



oto kiralama

**E-BELEDİYE SİSTEMİ**

- Vergi Borcu Ödeme
- Su Borcu Ödeme
- Dilek ve Şikayetleriniz
- Nikah İşlemleri
- İmar İşlemleri

**Anket**

E-Belediye Uygulamamızı Nasıl Buldunuz?

Çok İyi  
 İyi  
 Orta  
 Kötü

[Gönder](#)


**Mezarlık Bilgi Sistemi**

**Antakya Rehberi**

- Fotoğraflarla Antakya
- Videolarla Antakya
- Dilek ve Şikayetleriniz
- Mehter Takımı

**AKOM**

- Erhan Aksay Futbol Turnuvası 2010
- Kültür Sanat Rehberi
- ANTAKYA İçin Projelerinizi Paylaşın
- Sosyal Hizmetler
- Hatay'a Ulaşım
- Alo Cenaze 188
- 150 BİNER Bakanlık İletişim Merkezi
- 7/24 Bize Ulaşın 444 12 06
- Aramızdan Ayrılanlar Emekli Olanlar Vefat Edenler



Kaynak: http://www.antakya.bel.tr/, 2010

Tablo 8: Antakya Belediyesi Web Sitesi Bölümleri

<b>1. ANA SAYFA</b>	<b>7. HİZMETLERİMİZ</b>
<b>2. BAŞKANIMIZ</b>	7.1. Sosyal Hizmetler
2.1. Başkanın Mesajı	7.2. Zemin ve Deprem İnceleme
2.2. Özgeçmiş	7.3. Alo Cenaze 188
2.3. Lütfü SAVAŞ Web Sitesi	7.4. Haftalık Hal Fiyat Listesi
<b>3. ANTAKYA BELEDİYESİ</b>	<b>8. İHALELER &amp; PROJELER</b>
3.1. Başkan Yardımcılarımız	8.1. İhaleler Duyurular
3.2. Belediye Meclisi	8.2. Planlanan Projeler
3.3. Belediye Encümeni	8.3. Devam Eden Projeler
3.4. Hizmet Birimlerimiz	8.4. Tamamlanmış Projeler
3.5. Teşkilat Şeması	<b>9. ARAMIZDAN AYRILANLAR</b>
3.6. Etik Komisyon Faaliyetleri	9.1. Vefat Edenler
3.7. Haberler & Duyurular	9.2. Emekli Olanlar
<b>4. RAPORLAR VE KARARLAR</b>	<b>10. HAVA DURUMU</b>
4.1. Meclis Gündemi	<b>11. E – BELEDİYE SİSTEMİ</b>
4.2. Meclis Kararları	11.1. Vergi Borcu Ödeme
4.3. Kamu Hizmet Standart Tablosu	11.2. Su Borcu Ödeme
4.4. Hizmet Envanteri Tablosu	11.3. Dilek ve Şikayetleriniz
4.5. Mevzuat-Gerekli Belgeler	11.4. Nikah İşlemleri
4.6. Müdürlük Faaliyetleri	11.5. İmar İşlemleri
4.7. 2010 Yılı Performans Programı	<b>12. ANKET</b>
4.8. 1 Yıllık Faaliyet Sunumu	<b>13. MEZARLIK BİLGİ SİSTEMİ</b>
4.9. Stratejik Plan	14. ANTAKYA REHBERİ
4.10. Faaliyet Raporu	15. FOTOĞRAFLARLA ANTAKYA
<b>5. İLETİŞİM</b>	16. VİDEOLARLA ANTAKYA
5.1. Bilgi Edinme	17. DİLEK VE ŞİKAYETLERİNİZ
5.2. Hizmet Masası	18. MEHTER TAKIMI
5.3. İstek ve Önerileriniz	19. AKOM
5.4. Adres ve Telefonlarımız	20. ERHAN AKSAY FUTBOL TUR.
5.5. Muhtarlıklar	21. KÜLTÜR SANAT REHBERİ
5.6. Başbakanlık İletişim Merkezi	22. ANTAKYA İÇİN PROJELERİNİZ
<b>6. KENT REHBERİ</b>	23. SOSYAL HİZMETLER
6.1. Hatay'a Ulaşım	24. HATAY'A ULAŞIM
6.2. Erhan AKSAY Futbol Turn.	25. ALO CENAZE 188
6.3. Antakya Rehberi	26. BİMER
6.4. Kültür ve Sanat Rehberi	27. BİZE ULAŞIN
6.5. Fotoğraflarla Antakya	28. ARAMIZDAN AYRILANLAR
6.6. Videolarla Antakya	29. İLETİŞİM
6.7. Tarihi Kentler Birliği	
6.8. Mehter Takımı	
6.9. Antakya Turizm Haritası	
6.10. SERAMAR Çalıştay	

Kaynak: <http://www.antakya.bel.tr/>, 2010

### 5.4.1 Genel Bilgi Menüleri

Resim 2’de de görüldüğü üzere belediye ağ sayfasında, belediye’nin yapısı ve belediye hizmetleri hakkında bilgilerin yer aldığı sol sütunun yanı sıra Antakya Belediye’sinin çalışmaları hakkında güncel bilgilerin verildiği, planlanan, devam eden ve tamamlanmış projeler hakkında bilgilerin yer aldığı ve devamında Antakya Rehberi başlığı altında kentin tarihi, turistik yerleri, coğrafi ve ekonomik yapısı hakkında bilgilerin verildiği ve vatandaşlar açısından her an gereklilik arz edebilen kentteki nöbetçi eczaneler, seyahat acentaları, oteller, otobüs firmaları ve oto kiralama şirketlerine ait güncel adres ve telefon bilgilerinin yer aldığı orta kısım genel olarak sitenin genel bilgi ekranını oluşturmaktadır.

Bu kısmı 11 başlık altında inceleyecek olursak;

- Başkanımız

Bu başlık adı altında Antakya Belediye Başkanı Lütfü SAVAŞ’ın Vatandaşlara Mesajı, Özgeçmişi, Fotoğraf Albümü ve Lütfü SAVAŞ’ın kişisel web sitesine açılan bir link bulunmaktadır.

- Antakya Belediyesi

Bu başlık adı altında Antakya Belediyesi Başkan Yardımcıları, Belediye Meclisi ve Belediye Encümeni üyeleri tanıtılmakta, ayrıca Belediye Hizmet Birimleri ve Teşkilat Şeması hakkında bilgiler verilmektedir.

- Raporlar ve Kararlar

Bu başlık adı altında Meclis Gündemi ve Mecliste Alınan Kararlar Yayınlanmakta, Kamu Hizmet Standart Tablosu, Hizmet Envanteri Tablosu, Mevzuat ve Gerekli Belgeler, Belediye Aylık Bülten, Şube Müdürlük Faaliyetleri, Yıllık Performans Programı, 1 Yıllık Faaliyet Sunumu, Stratejik Plan ve Faaliyet Raporu hakkında bilgiler verilmektedir.

- İletişim ve Bize Ulaşın

Bu başlık adı altında Bilgi Edinme, Hizmet Masası, İstek ve Önerileriniz adlı bölümlerde vatandaşların her türlü bilgi talep edip istek ve önerilerini bildirebilecekleri online doldurulan formlar bulunmaktadır. Ayrıca vatandaşların her türlü istek, şikayet ve başvuruları için her 444 12 06 nolu telefonla 7/24 danışma hizmeti verilen bir link bulunmaktadır

- Kent Rehberi

Bu başlık adı altında Hatay’a Ulaşım bölümünde ulaşım bilgileri

verilmekte, Antakya Kent Rehberi ve Kültür Sanat Rehberi ile Belediye'nin kentteki kültür ve sanat faaliyetleri anlatılmakta, Fotoğraflarla Antakya ve Videolarla Antakya bölümlerinde Antakya'yı tanıtıcı görsel bilgiler verilmekte, Ödüllü Basketbol Turnuvası ve Erhan AKSAY Futbol turnuvası bölümünde Belediye'nin kentteki spor faaliyetleri ile ilgili bilgiler verilmektedir. Ayrıca bu başlık adı altında kısa adı SERAMAR olan Antakya'nın Deprem Risk Değerlendirmesi ve Depreme Hazırlık İçin Mikro Bölgeleme, Hasar Görebilirlik ve Deprem Senaryosu Çalıştayı hakkında bilgi verilmekte ve bu çalıştayı tanıtıcı <http://mf.mku.edu.tr/insaat/seramar> adlı link bulunmaktadır.

- Hizmetlerimiz

Bu başlık adı altında Belediye'nin Sosyal Hizmetleri hakkında genel bilgiler, Zemin ve Deprem İnceleme ile ilgili genel bilgiler, Belediye'nin cenaze hizmetlerine erişim telefonu olan Alo Cenaze 188 hattına bir link ve haftalık Hal Fiyat Listesi linki bulunmakta ancak görüldüğü kadarıyla fiyatlarda denildiği gibi haftalık güncellemeler bu linke yansıtılmamaktadır.

- İhale ve Projeler

Bu başlık adı altında Belediye'nin güncel İhale ve Duyuruları hakkında bilgiler ile birlikte planlanan, devam eden ve tamamlanmış projeler hakkında bilgiler yer almaktadır.

- Aramızdan Ayrılanlar

Bu başlık adı altında Belediye çalışanlarından vefat eden veya emekliye ayrılan personel ile ilgili bilgiler verilmesi planlanmış olmakla birlikte bu bölümlerin henüz yapım aşamasında olduğu belirtilmiştir.

- Hava Durumu

Antakya'nın üç günlük hava tahminleri güncel olarak verilmektedir.

- Ziyaretçi Sayısı

Bu bölümde Antakya Belediyesi web sitesine canlı olarak bağlı olan ziyaretçi sayısı ile siteyi o zamana kadar ziyaret etmiş olan toplam ziyaretçi sayısı güncel olarak verilmektedir.

- Mehter Takımı

Bu bölümde Antakya Belediyesi Belediye Meclisi'nin 05 Şubat 2010 tarih ve 25 sayılı kararı doğrultusunda oybirliğiyle kurulan Mehter takımı ile ilgili genel bilgiler yer almaktadır.

### 5.4.2. E-Belediye Uygulamaları Menüleri

Antakya Belediyesi E-Belediye Uygulamalarına ana sayfa üzerinde bulunan E-Belediye Sistemi başlığı altındaki Vergi Borcu Ödeme, Su Borcu Ödeme, Dilek ve Şikayetleriniz, Nikah İşlemleri ve İmar İşlemleri menüsü tıklandığında açılan <https://webportal.antakya.bel.tr/web/guest/5> linkinden her türlü sorgulama ve ödeme gibi işlemlerin bir üyelik sistemi ile yapıldığı Antakya Belediyesi E-Belediye Uygulama ekranı açılmaktadır.

Resim 3: Antakya Belediyesi E – Belediye Uygulamaları Ekranı



Kaynak: <https://webportal.antakya.bel.tr/web/guest/5>, 2010

Resim 3'te görüldüğü üzere Antakya Belediyesi E-Belediye uygulaması portalında her türlü sorgulama işlemleri ve online işlemler, T.C. kimlik numarası ve Belediyenin belirlediği Sicil Kodlarına uygun olarak alınabilen üyelik şifresi ile gerçekleştirilmektedir. E – Belediye uygulaması portalı Antakya Belediyesi tarafından 2008 yılında Sampaş A.Ş.'ye yaptırılmış olup, e-belediye üzerinden vatandaşların yapacakları her türlü ödeme işlemleri 128 Bit SSL Güvenlik Sertifikası

güvencesinde gerçekleşmektedir. E- Belediye uygulama portalında işlemler kayıt işlemleri, sorgulama işlemleri ve interaktif işlemler olmak üzere üç başlık altında gerçekleştirilmektedir.

#### 5.4.2.1. Kayıt İşlemleri

Üyelik kayıt sisteminde sisteme üye olabilmek için T.C. Kimlik numarası yanında Sicil Kodu adı altında bir kod numarası istenmekte ve bu kod sistem tarafından belirlenmektedir. Ancak sicil kodu istenmesi genellikle vatandaşlar açısından pek pratik olmamakta ve Belediyenin mesleklere göre belirlemiş olduğu sicil kodları arasında vatandaşların kendilerine uygun sicil kodu bulamamaları nedeniyle üyelik işleminde sorunlar yaşanmaktadır. Üyelik işlemini gerçekleştiremeyen vatandaşlar için portalda çıkan hata mesajında ise vatandaşların sicil kodu olmadan üye olamayacakları, üye olmaları için mutlaka belediyeye bizzat başvurarak kendilerini sisteme kayıt yaptırmaları gerektiği belirtilmektedir. Bu durum vatandaşları bir takım mevzuatlardan ve zaman kaybından koruma amacıyla gerçekleştirilmek istenen E-Belediyecilik uygulamalarının doğasına ters bir durum teşkil etmektedir.

Resim 4: Yeni Kullanıcı Kayıt Ekranı

Kaynak: <https://webportal.antakya.bel.tr/web/10255/1>, 2010

- Şifremi Unuttum

Sisteme girişte şifrelerini unutan vatandaşlar şifrelerini geri almak için şifremi unuttum menüsünden daha önce siteme tanıtmış oldukları e mail adreslerini girerek yeni şifrelerinin e mail adreslerine tekrar yollanmasını isteyebilmektedirler.

#### 5.4.2.2. Sorgulama İşlemleri

Bu kısım belediye hizmetleriyle ilgi teknik bilgilerin sorgulama yapılabildiği bölümlerden oluşmaktadır. Bu bölümler şunlardır:

- Sicil Arama

Bu bölümde Bireysel ve Kurumsal kullanıcılar ayrı menülerden belediyeye kayıtlı kendilerine ait sicil kayıtlarına ulaşabilmekte fakat belediyede kayıtları bulunmayan belediyeye sicil kayıtlarını yaptırmaları için bizzat belediyeye başvurmaları gerektiği yönünde uyarı mesajı yer almaktadır.

- Arsa Rayiç Değerleri

Bu bölümde mahalle adı girilerek yıllar itibariyle arsa rayiç bedelleri sorgulanabilmektedir.

Resim 5: Arsa Rayiç Değerleri Ekranı

### Arsa Rayiç Değerleri

Mahalle Adı

Cadde Sokak Adı

Yılı

Yılı	Mahalle Adı	Cadde Sokak Adı	Rayiç Değeri
2008	URGENPASA MAH	ATATURK CAD	75,35
2008	URGENPASA MAH	A.FITNAT HANIM CAD	29,06
2008	URGENPASA MAH	SEHIT MEHMET DURAN CAD	22,61
2008	URGENPASA MAH	S.ER.BEKIR ALBAS CAD	22,61
2008	URGENPASA MAH	YUZBASI ASIM CAD	22,61
2008	URGENPASA MAH	75.YIL BULVARI	22,61
2008	URGENPASA MAH	1.ESEN SK	15,07
2008	URGENPASA MAH	2.ESEN SK	15,07
2008	URGENPASA MAH	3.ESEN SK	15,07
2008	URGENPASA MAH	23.ESEN SK	15,07

Kaynak: <https://webportal.antakya.bel.tr/web/guest/5>, 2010



- İnşaat Maliyet Bedelleri

Bu bölümde her türlü amaca yönelik mevcut yıl içerisinde yapılacak olan inşaatlar için belirlenen güncel maliyet bedelleri sorgulanabilmektedir.

Resim 6: İnşaat Maliyet Bedelleri Ekranı

**İnşaat Maliyet Bedelleri**

Yılı: 2010  
 Kullanım Şekli: OKUL BİNALARI  
 Kullanım Sınıfı: 2.Sınıf

Göster Temizle Yazdır

Yılı	Kullanım Şekli	İnşaat Türü	Kullanım Sınıfı	Maliyet Bedeli
2010	OKUL BİNALARI	Çelik Kargas	2.Sınıf	499,60
2010	OKUL BİNALARI	Betonarme Kargas	2.Sınıf	324,36
2010	OKUL BİNALARI	Yığma Bina	2.Sınıf	244,82
2010	OKUL BİNALARI	Y.Yığma Bina	2.Sınıf	223,15
2010	OKUL BİNALARI	Ahşap Bina	2.Sınıf	199,70
2010	OKUL BİNALARI	Taşduvar Bina	2.Sınıf	150,55

Kaynak: <https://webportal.antakya.bel.tr/web/guest/7>, 2010

- Bina Aşınma Oranları

Bu bölümde mevcut binaların ahşap, betonarme, çelik yapı v.s. yapılaş türlerine göre aşınma yaşı ve yıllara göre aşınma oranları sorgulanabilmektedir.

Resim 7: Bina Aşınma Oranları Ekranı

**Bina Aşınma Oranları**

Yılı: 2010  
 İnşaat Türü: Çelik Kargas

Göster Temizle Yazdır

İnşaat Türü Açıklama	Aşınma Yaşı	Aşınma Oranı
Çelik Kargas	3	0,04
Çelik Kargas	5	0,06
Çelik Kargas	10	0,10
Çelik Kargas	15	0,15
Çelik Kargas	20	0,20
Çelik Kargas	30	0,25
Çelik Kargas	40	0,32
Çelik Kargas	50	0,40
Çelik Kargas	75	0,50
Çelik Kargas	9999	0,60

Kaynak: <https://webportal.antakya.bel.tr/web/guest/6>, 2010

- Çevre Temizlik Tarifeleri

Bu bölümde mevcut yıl için güncel çevre temizlik tarifeleri sorgulanabilmektedir.

Resim 8: Çevre Temizlik Tarifeleri Ekranı

**Çevre Temizlik Tarifeleri**

Yılı: 2010

Göster Temizle Yazdır

Grup	Derece	Yıllık Tutarı
1	1	1.900,00
1	2	1.500,00
1	3	1.200,00
1	4	970,00
1	5	790,00
2	1	1.200,00
2	2	900,00
2	3	700,00
2	4	570,00
2	5	480,00

Navigation: [Home] [Previous] [1] [2] [3] [4] [Next] [Home]

Kaynak: <https://webportal.antakya.bel.tr/web/guest/8>, 2010

- Meclis Kararları

Bu bölümde Antakya Belediye Meclisinde alınan kararlar güncel olarak tarih aralığı girilerek sorgulanabilmektedir.

Resim 9: Meclis Kararları Ekranı

Tarihleri xx/xx/xxxx Formatında Giriniz. (Örneğin 01/01/2009)

**Meclis Kararları**

\*Tarih Aralığı: 02/06/2010 12/06/2010 (Örnek: 01/01/2009)

Karar No:

İçerik:

Göster Temizle

Karar Tarihi	Saati	Karar Numarası	Konusu	Müdürlük	Özet İçeriği	Detay
07/06/2010	12:00	T12	TUTANAK	PARK VE BAHÇELER MÜDÜRLÜĞÜ		Detay
07/06/2010	12:00	103	İMAR KOMİSYON RAPORLARI	ZABITA MÜDÜRLÜĞÜ		Detay
07/06/2010	12:00	102	YAZILI ÖNERGE	PARK VE BAHÇELER MÜDÜRLÜĞÜ		Detay
07/06/2010	12:00	101	TÜRK DÜNYASI BELEDİYELER BİRLİĞİNE ÜYE OLUNMASI	İTFA'YE MÜDÜRLÜĞÜ		Detay
07/06/2010	12:00	100	ADLANDIRMA KOMİSYON RAPORLARI	ZABITA MÜDÜRLÜĞÜ		Detay

Navigation: [Home] [Previous] [Next] [Home]

Kaynak: <https://webportal.antakya.bel.tr/web/guest/26>, 2010

- Encümen Kararları

Antakya Belediye Encümeninin almış olduğu kararlar güncel olarak tarih aralığı girilerek sorgulanabilmektedir.

Resim 10: Encümen Kararları Ekranı

Kaynak: <https://webportal.antakya.bel.tr/web/guest/27>, 2010

### 5.4.2.3. İnteraktif İşlemler

Bu başlık adı altında her türlü istek şikayet bildirim ve takip formları ile beyan, borç, tahakkuk ve tahsilat bilgileri sorgu ekranları yer almaktadır. Bunları kısaca inceleyecek olursak;

- İstek Şikayet Bildirim

Bu bölüm menüde olmasına rağmen aktif değildir.

- İstek Şikayet Takip

Bu bölümde daha önce [www.antakya.bel.tr](http://www.antakya.bel.tr) adresinde bulunan istek ve şikayetler bölümüne yapılan başvuruların başvuru numarası ile takip edildiği bir menü bulunmaktadır.

- Projeler

Projeler, Hizmetler başlıkları altında gruplandırılmış icraatlar fotoğraflarla anlatılmaktadır.

- Beyan Bilgileri

Bu bölüm menüde olmasına rağmen aktif değildir.

- Borç Bilgileri

Bu bölüm menüde olmasına rağmen aktif değildir.

- Tahakkuk Bilgileri

Bu bölüm menüde olmasına rağmen aktif değildir

- Tahsilat Bilgileri

Bu bölüm menüde olmasına rağmen aktif değildir

- Online Tahsilat

Bu bölüm menüde olmasına rağmen aktif değildir

- Sicil Kodu İle Online Tahsilat

Bu bölümde sisteme üye olan kullanıcıların mevcut sicil kodlarıyla online tahsilat yapabildiği bir menü bulunmaktadır.

### 5.4.3. Diğer Bilgi Menüleri

#### 5.4.3.1. Anket

Sitenin bu bölümünde Belediye çalışmalarıyla ilgili bir soruyu site ziyaretçisine sorarak görüşlerini öğrenmek amacıyla sorulan soru seçenekleri yer almaktadır. Seçenekler arasında çok iyi, iyi, orta, ve kötü seçimleri bulunmakta anket sonuçları belirli zamanlarda açıklanmaktadır.

#### 5.4.3.2. Mezarlık Bilgi Sistemi (MEBİS)

Mezarlık Bilgi Sistemi (MEBİS) Mezarlıklar Müdürlüğündeki mevcut tüm verilerin ortak bir veritabanında toplanması, mezarlıklara ait sayısal haritaların oluşturulması, verilerin entegre edilerek sorgulama ve analiz edilmesine olanak sağlayan sistemdir. Bu proje sayesinde vatandaşlar, ölen yakınlarına ait bilgilere mezarlıkların girişlerine konulacak interaktif kiosklardan ulaşabildikleri gibi internet üzerinden de erişebilmekte, mezarların konumlarını ekranlarında görebilmekte ve mezarların konumlarını gösteren harita çıktısını alabilmektedirler. Mezarlıklar Müdürlüğü ve ilgili diğer birimlerin defin işlemlerinde kullandıkları standart formlar ve çıktılar otomatik olarak hazırlanmaktadır.

MEBİS ile kurum içi ve kurum dışı bilgi paylaşılabilen ve ölen kişilerin tıbbi ölüm sebepleri, kadın ve erkek oranları, memleketleri gibi istatistiksel bilgiler grafik ya da tablolarla kullanıcıya sunulmaktadır. Mezarlıklarda bulunan tarihi mekanlar ve önemli şahsiyetlerin tanıtımına MEBİS ile katkı sağlanmaktadır. Mezar yerleri ve Aile Kabristanı planlamaları kolaylıkla yapılabilen ve yer

tahsis belgeleri verilebilmektedir. MEBİS sayesinde tarihi mezarlıklarda bulunan mezar taşlarındaki bilgiler günümüz Türkçesine çevrilerek envanter oluşturulmaktadır.

Ülkemizdeki ilk uygulamalardan olan bu sistem ile, vatandaşlar ziyaret ettikleri kişiye ait tüm bilgilerin yanısıra mezarların konumlarını Kiosk ekranlarında görebilmekte ve çıktı alabilmektedirler. Mezarlık ziyaretçileri, dokunmatik ekranlı kiosklar aracılığıyla, harita üzerinden aranan mezarın adresini bulma, mezara giden en kısa yolun güzergahını elde etme, ölene ait kayıtlarda bulunan tüm bilgileri hatta fotoğrafını görme olanağına sahiptirler. Kioskların üzerinde firmamızca geliştirilen uygulama yazılımları aracılığıyla ile gerçekleştirilen bu sistemde sorgulama sonuçları istenilen bilgiler ile birlikte harita krokisi olarak ziyaretçiye verilebilmektedir.

Resim 11: Antakya Belediyesi Mezarlık Bilgi Sistemi (MEBİS) Ekranı

**ANTAKYA BELEDİYESİ** mezarlık bilgi sistemi

Anasayfa Mezar Yeri Bul Bugün Vefat Edenler İstatistikler Cenaze Hizmetleri

**BAŞKANIN MESAJI**

Yaşadığımız dünya hayatı hem bizim için hem de sevdiğimiz için ebedi yaşam alanı olmadığı bilinen bir gerçektir.  
Devamı için tıklayınız

**MEBİS** Mezar bilgilerine ulaşmak için lütfen tıklayınız...

**Antakya Belediyesi Web Sitesi**

**BUGÜN VEFAT EDENLER**

ADI SOYADI	VEFAT TARİHİ	DEFNEDİLEN MEZARLIK
HATICE NAZLIOĞLU	22.06.2010	KARSU KÖYÜ
MİYASE ERGÜVENOĞLU	22.06.2010	KARSU KÖYÜ
HALİD CANBULAT	21.06.2010	BELEDİYE MEZARLIĞI
ELMAS GÜLER	20.06.2010	BÜYÜKBURÇ KÖYÜ
MEHMET HASİM SÖKMEN	20.06.2010	BELEDİYE MEZARLIĞI
HÜSEYİN BAYRAKÇIOĞLU	19.06.2010	KARSU KÖYÜ

**MEZARLIK BİLGİ SİSTEMİ (MEBİS) NEDİR ?**

Mezarlık Bilgi Sistemi (MEBİS) Mezarlıklar Müdürlüğündeki mevcut tüm verilerin ortak bir veritabanında toplanması, mezarlıklara ait sayısal haritaların oluşturulması, verilerin entegre edilerek sorgulama ve analiz edilmesine olanak sağlayan sistemdir.

© Bütün Hakları Saklıdır. OnMap Bilgi Sistemleri - 2009

Kaynak: <http://www.mebis.net/ANTAKYA/MERKEZ>, 2010

### 5.4.3.3. Afet Koordinasyon Merkezi (AKOM)

Sitenin Sağ sütununda yer alan ve <http://www.antakyaakom.com/> adıyla ayrı bir web sitesinden yayın yapan “Antakya Afet Koordinasyon Merkezi (AKOM), Hatay ve Antakya’da olası doğal afetlere karşı nelerin yapılabileceğini tartışıp ortaya çıkan fikirleri devletin diğer kurumları ile paylaşmak ve koordine etmek amacıyla kurulan bir merkezdir. Antakya’nın deprem ve sel riski yüksek bir kent olduğunu göz önünde bulundurarak felaket anında akılcı yöntemler geliştirerek can güvenliğini arttırma, meydana gelecek karmaşa ve kaosu en aza indirme hedefiyle hareket etmektedir. Bu amaçla sitede konu ile ilgili genel bilgiler verilmektedir.

Resim 12: Afet Koordinasyon Merkezi (AKOM) Ekranı



Kaynak: [www.antakyaakom.com](http://www.antakyaakom.com), 2010

### 5.4.3.4. Antakya İçin Projelerinizi Paylaşın

Bu bölümde vatandaşların Antakya kenti ile ilgili her türlü proje ve düşüncelerini paylaşabilmeleri ve bu düşüncelerin değerlendirilmesi amacıyla Antakya İçin Projelerinizi Paylaşın isimli kayıt formu oluşturulmuştur.

Resim 13: Antakya İçin Projelerinizi Paylaşın Ekranı



**Antakya Belediyesi**

**Adınız Soyadınız**  
En az 5 karakter

**Telefon Numaranız**  
0 olmadan, alan kodu ile ve bitişik (10 hane)

**E-posta Adresiniz**  
E-posta adresiniz

**Mesajınızın Konusu**  
En az 5 karakter

**Mesajınız**  
En az 5 karakter

**Projeniz ile ilgili Görsel**  
JPEG, GIF, PNG, Microsoft Word (DOC, DOCX) biçiminde ve en fazla 1 MB olabilir

**Gözet...**

Kaynak: <http://www.antakya.bel.tr/mesajgonder/projegonder.php>, 2010

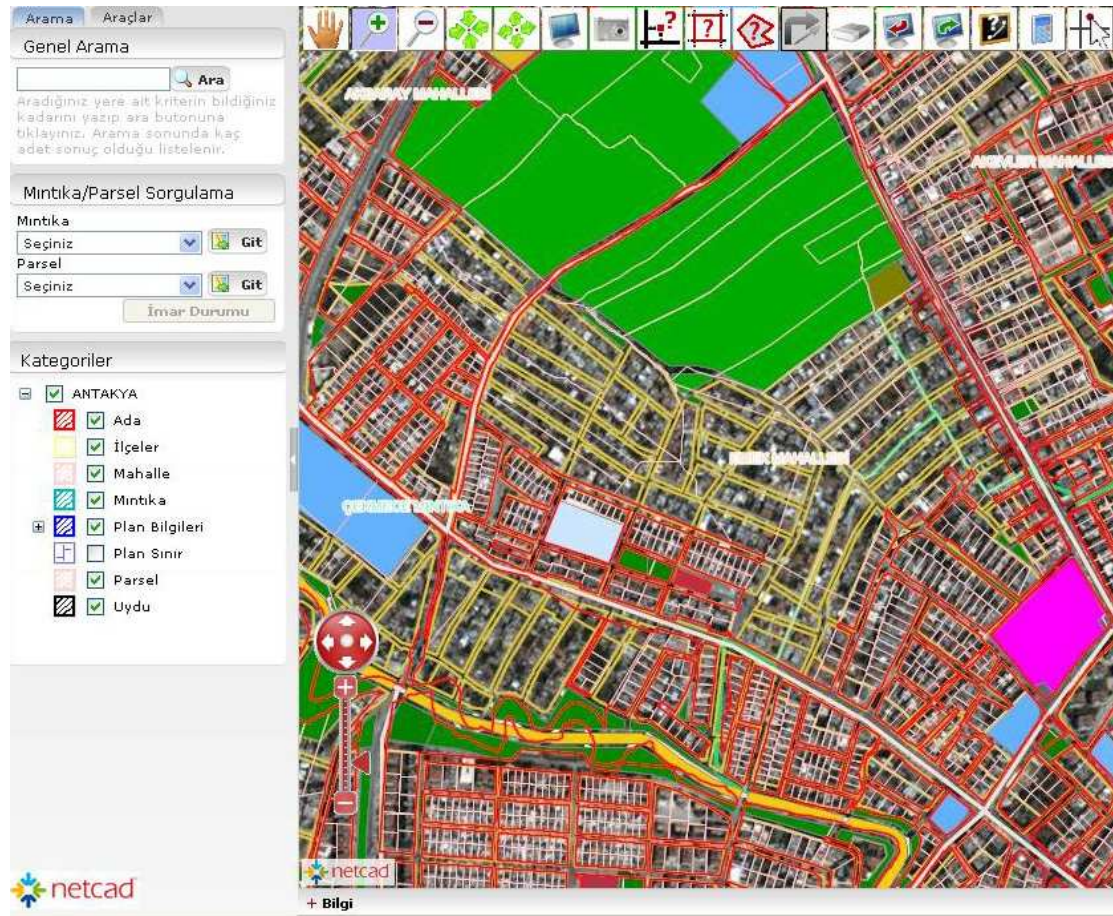
#### 5.4.3.5. E – Belediye İmar Durumu

Bu bölümde vatandaşların Antakya Belediyesi sınırları içerisinde yer alan tüm parsellerin yerlerini, uydu destekli krokiler vasıtasıyla görebilecekleri ve parsel numarası veya belirli bir kordinat girerek o yere ait her türlü imar durumunu sorgulayabilecekleri sorgulama menüleri yer almaktadır.

NETCAD mimari programı esas alınarak düzenlenen bu bölüm genel olarak kullanışlı bir bölüm olarak göze çarpmakta ve belki de Antakya Belediyesi e-belediye uygulamaları içerisinde ki en başarılı e belediye hizmeti olarak göze çarpmaktadır.

Bu uygulama, vatandaşlara kendi parsellerinin mevcut imar durumlarını tespit etme ve imar değişikliklerine bağlı olarak meydana gelecek yeni imar durumlarını takip etmede büyük kolaylık sağlamakta; Ayrıca yeni bir parsel alacak vatandaşların parseli alacakları bölgenin genel imar durumu hakkında önemli bilgilere ulaşmalarını sağlamaktadır.

Resim 14: Antakya Belediyesi Belediye İmar Durumu Ekranı



Kaynak:[http://88.255.219.242:81/webgissdk\\_web/GenelHarita3.aspx?WorkspaceName=ANTAKYA](http://88.255.219.242:81/webgissdk_web/GenelHarita3.aspx?WorkspaceName=ANTAKYA)

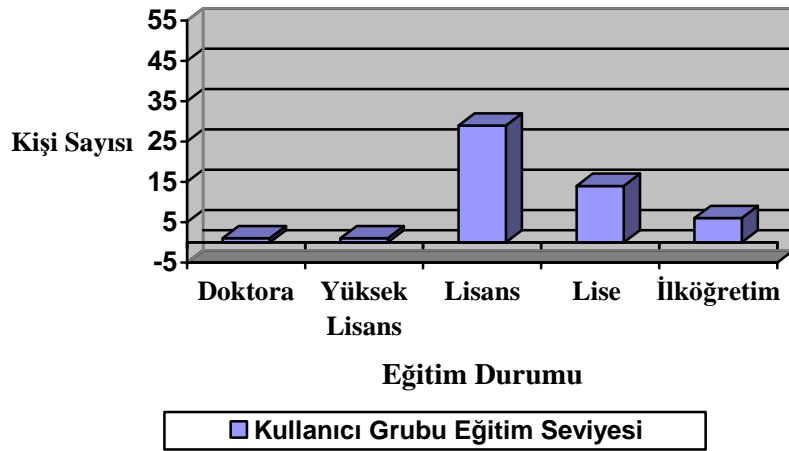
### 5.5. Antakya Belediyesi E – Belediye Uygulamaları Alan Çalışması Görüşme Sonuçları

Araştırma grubumuz olan Antakya Belediye sınırları içerisinde ikamet eden ve konuya ilgi duyan 55 internet kullanıcısının yaş durumlarını incelediğimizde, Görüşmeye katılanların yaş ortalaması 37 olup 39 erkek ve 16 bayandan oluşmaktadır. Grafik 5’te de görüldüğü üzere katılımcıların 1’i Doktora, 1’i Yüksek Lisans, 29’u Lisans, 4’ü Ön Lisans, 14’ü Lise ve 6’sı da İlköğretim mezunudur. Araştırma kullanıcı grubu genel olarak eğitim seviyesi yüksek insanlardan oluşmaktadır. Araştırma grubundaki kullanıcıların tamamı öğretmen, doktor, avukat, mimar, mühendis, şirket yöneticisi, mağaza yöneticisi, serbest meslek



sahibi, öğrenci, ev hanımı v.s. gibi bir çok farklı meslektan çalışan insanlardır.

Grafik 5: İnternet Kullanıcı Grubu Eğitim Seviyesi



Kullanıcılar ile yapılan derinlemesine görüşmeleri sistematik yapabilmek için hazırlanan soru kâğıdı üzerinden görüşme sonuçlarına bakılırsa:

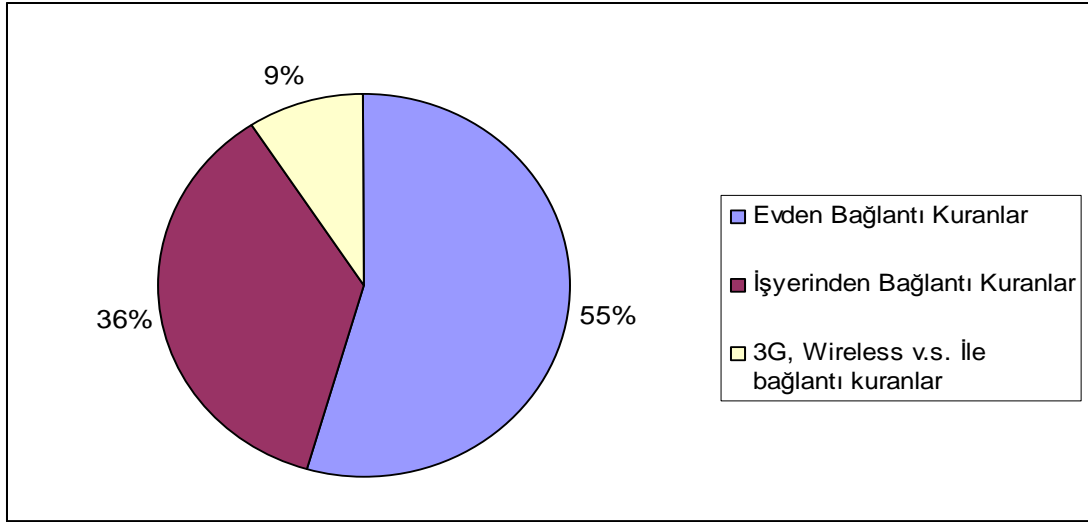
### 5.5.1. İnternet Kullanımı Ve E-Hizmetlere Erişim Soruları ve Sonuçları

Bu başlık altında kullanıcıların İnternete Bağlanma Mekanı, İnternete Bağlanma Sıklığı, E – Hizmetlerden Yararlanma Derecesi, İnternette Site veya Bloglara Üyelik, İnternetin İhtiyaçları Karşılama Çeşitliliği hakkında bilgiler verilecektir.

#### 5.5.1.1. İnternete Bağlanma Mekanı

“İnternete genellikle nereden bağlanıyorsunuz?” sorusuna Grafik 6’da da görüldüğü üzere 55 kullanıcıdan 30 kişisi yani %55’i internete çalıştıkları işyerlerinden, 20 kişisi yani %36’sı evlerinden adsl ve çevirmeli ağ bağlantısıyla ve kalan 5 kişide yani %9’u da çeşitli yerlerden laptop wireless ve 3G bağlantısıyla internete bağlandıklarını beyan etmişlerdir. Kullanıcıların tamamının çalışan insanlardan oluştuğunu dikkate aldığımızda genellikle işyerlerinden ve dolayısıyla çalışma saatlerinde internete bağlandıkları gözlemlenmiştir.

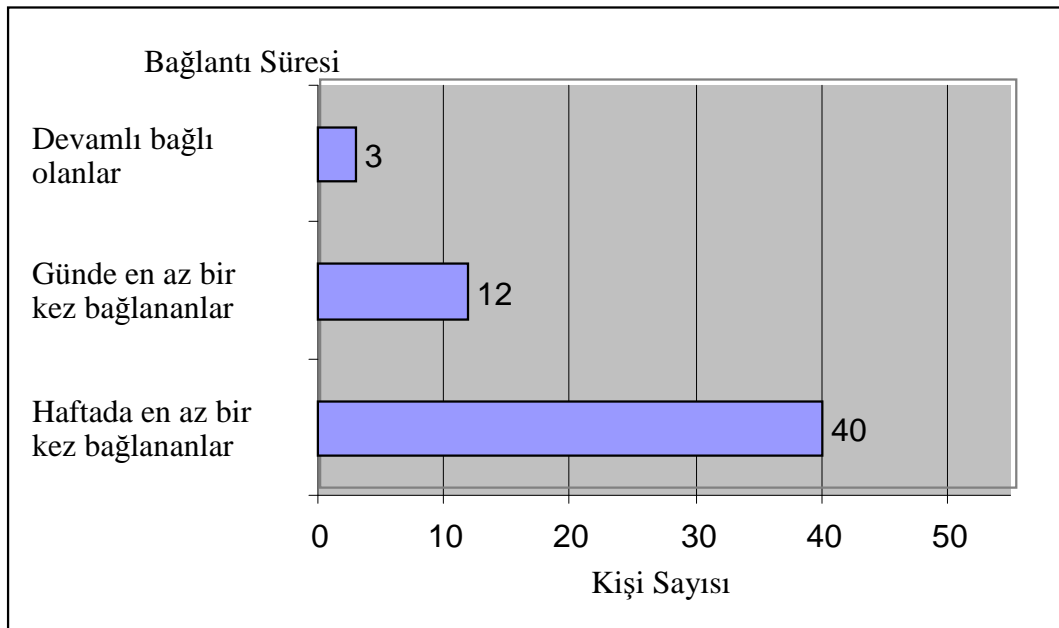
Grafik 6: Kullanıcıların İnternete Bağlanma Mekanı



### 5.5.1.2. İnternete Bağlanma Sıklığı

“İnternette girme sıklığınız nedir?” sorusuna Grafik 7’de de görüldüğü üzere kullanıcıların 40 kişisi yani %73’ü internete haftada en az bir kez, 12 kişisi yani %22’si günde en az bir kez bağlandığını, kalan 3 kişi yani %5’i ise sürekli internete bağlı olduklarını belirtmişlerdir. Dolayısıyla kullanıcıların büyük çoğunluğunun periyodik zamanlarda sürekli internette vakit geçiren bir kitleyi temsil ettiği açıktır.

Grafik 7: Kullanıcıların İnternete Bağlantı Süreleri



### 5.5.1.3. E – Hizmetlerden Yararlanma Derecesi

E - Hizmetleri elektronik olarak (İnternet, GSM operatörleri, cep bilgisayarları gibi araçlarla) edinilmesine “e-hizmet” adı verirsek;

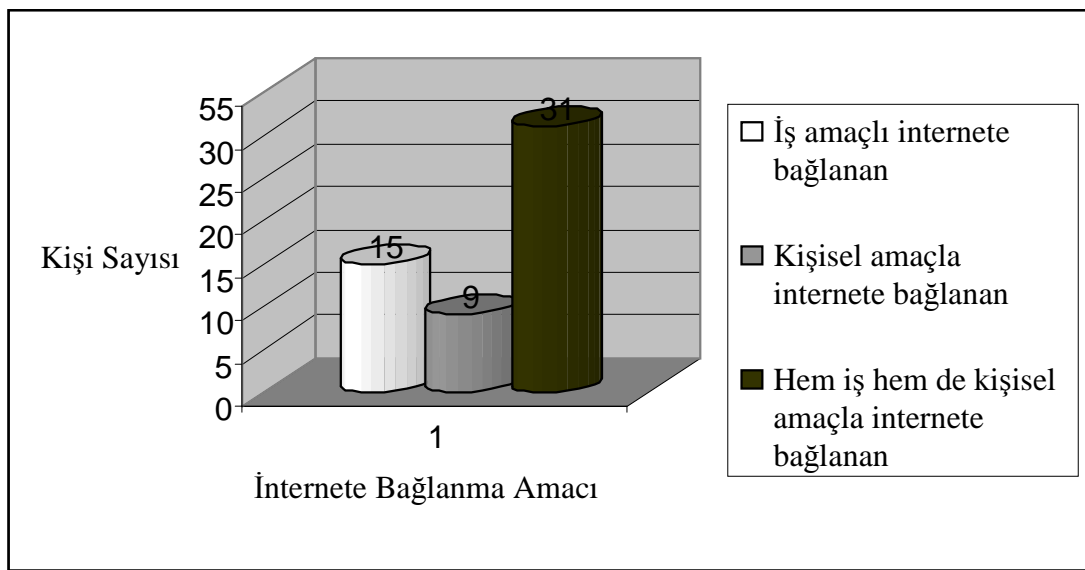
a) “Herhangi bir kurumdan e-hizmet aldınız mı?” sorusuna

55 kişiden 45’i yani %82’si gibi büyük bir çoğunluğu internete bağlı oldukları toplam süre içerisinde herhangi bir devlet kurumundan en az bir kez e-hizmet aldıklarını belirtmiştir. Bu durum kullanıcıların devlet kurumlarının sunduğu elektronik hizmetlere duyarlılıklarını göstermesi açısından önemlidir.

b) “Aldınızsa, bunlar hangi kurumlardır?” sorusuna kullanıcılar genellikle Bankalar, Sosyal Güvenlik Kurumları, Mesleki Örgütlemeler ve İletişim Şirketleri’nden e-hizmet aldıklarını belirtmişlerdir.

c) “Daha çok özel işleriniz için mi iş hayatınızla mı ilgili olarak e-hizmet almayı tercih ediyorsunuz?” sorusuna Grafik 8’de de görüldüğü üzere 55 kişiden 15 kişisi yani %27’si iş amaçlı, 9 kişisi %16’sı özel amaçlarla, 31 kişisi yani %56’sı her iki amaçlı da e-hizmet aldığını belirtmişlerdir. İnternete bağlananların büyük çoğunluğu hem iş amaçlı hem de kişisel amaçlarla internette vakit geçirmektedirler. Bu nedenle İnternetin insanların çok çeşitli ihtiyaçlarına hitap ettiği söylenebilir.

Grafik 8: Kullanıcıların İnternete Bağlanma Amaçları



#### **5.5.1.4. İnternette Site veya Bloglara Üyelik**

“İnternette herhangi bir site veya bloğa üye mi siziz?” sorusuna karşılık olarak kullanıcıların tamamı E posta ile iletişim hizmeti veren siteler, sosyal içerikli arkadaşlık siteleri ile bilgi edinme amaçlı paylaşım siteleri veya bloglardan en az birine üye olduklarını belirtmişlerdir. Yani her kullanıcı ne tür ve hangi sebeple olursa olsun internet üzerinden bir topluluğa veya bir sisteme katılım gerçekleştirmiştir.

#### **5.5.1.5 İnternetin İhtiyaçları Karşılama Çeşitliliği**

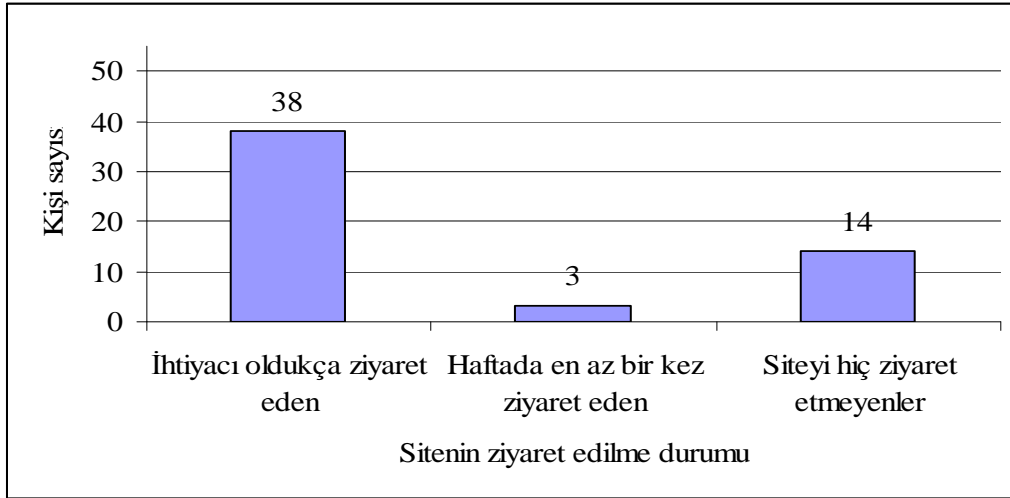
“İnternetin sizin hangi ihtiyaçlarınızı karşıladığını söyleyebilirsiniz?” sorusuna kişiler, İnterneti daha çok haberleşmek, gazete okumak, herhangi bir konuda arama yapmak, forumları takip etmek, alışveriş yapmak ve sohbet etmek gibi ihtiyaçlarını karşılamak amaçlarıyla kullandıklarını belirtmekle birlikte bu ihtiyaçlar göreceli olarak kişiden kişiye değişmektedir.

### **5.5.2 Antakya Belediyesi E-Belediye Uygulamaları Soruları ve Sonuçları**

#### **5.5.2.1. Antakya Belediyesi Ağ Sitesini Kullanım Derecesi ve Amacı**

“www.antakya.bel.tr ziyaret ediyor musunuz? ve Ziyaret amacınız nedir?” sorularına yanıt olarak Grafik 9’da da görüldüğü üzere 55 kişiden 38 kişisi yani %70’i ihtiyacı oldukça siteyi ziyaret ettiğini belirtmiştir. Siteyi her hafta düzenli ziyaret eden kişi sayısı 3 kişi yani toplam kişi sayısının %5’dir. 14 kişisi yani %25’i ise siteyi hiç ziyaret etmediklerini belirtmişlerdir. Görüldüğü üzere genelde kullanıcıların çoğu siteyi en az bir kez ziyaret etmiştir. Fakat görüşmelerden elde edindiğimiz genel izlenime göre kullanıcıların büyük çoğunluğu ya merak ya yada Antakya Belediyesi hizmetleri hakkında bilgi edinmek amacıyla siteyi ziyaret etmişlerdir. Siteyi haftalık olarak ziyaret eden kişi sayısı çok azdır. Bu kişiler de mühendisler ve mimarlar olup haftalık düzenli ziyaretlerinin nedeni belediye meclis ve encümen kararları ile ihale duyurularını takip amaçlıdır.

Grafik 9: Antakya Belediye Ağ Sitesinin Ziyaret Edilme Durumu



#### 5.5.2.2. Belediye Ağ Sitesinin Kullanım Kolaylığı

“Belediyenin ağ sitesinin kullanımını kolay buluyor musunuz?” sorusuna siteyi ziyaret eden kullanıcılardan aldığımız yanıtlarda ağ sitesinin kullanımı genelde kolay bulunmakta ancak özellikle sorgulama ve tahsilat menülerinin henüz tam olarak aktif olmaması ve sisteme üyelikte yaşanan sıkıntılardan şikayetçi oldukları gözlemlenmiştir.

#### 5.5.2.3. Kullanıcıların Belediye Ağ Sitesi Bölümlerini Kullanım Öncelikleri

“Antakya Belediyesi’nin internet sayfasında en çok hangi alanı kullanıyorsunuz?” sorusuna yanıt olarak kullanıcılar genelde belediyenin faaliyetleri hakkında Haberler, Güncel Duyurular (özellikle vergi tarihleri ve ihale ilan ve duyuruları), Antakya Rehberi menüsü, Belediye Meclisi ve Belediye Encümen kararları, MEBİS (Mezarlık Bilgi Sistemi ve Dilek Şikayetler menülerini sıkça kullandıklarını belirtmişlerdir.

#### 5.5.2.4. Antakya Belediyesi E – Belediye Uygulamalarının Kullanım Derecesi

“Antakya Belediyesi’nin “elektronik belediye” uygulamalarını

kullandınız mı? Ne zamandır bu uygulamalarını kullanıyorsunuz?” sorusuna kullanıcıların 16 kişisi yani %29’u e-belediye uygulamasını en az bir kez kullandığını belirtmişlerdir. Araştırma yapılan kullanıcı grubunun belediye ağ sitesini kullanabileceği düşünülen en uygun vatandaş kitlesi olduğu dikkate alınırsa e – belediye uygulamalarının kullanım derecesinin düşük olduğu söylenebilir.

“Antakya Belediyesi’nin “elektronik belediye” uygulamalarından daha çok hangi işlemlerini yapmayı tercih ediyorsunuz?” sorusuna belediye ağ sitesinde ki e – belediye uygulamalarını en az bir kez kullandığını belirten kullanıcıların yanıt olarak E- Belediye uygulamalarını kullanan kullanıcıların en çok Belediye Meclis ve Encümen Kararları, Arsa Rayiç Bedelleri, İnşaat Maliyet Bedelleri ve şikâyet iletmek ve şikâyet üzerine yapılan işlemleri takip etme menülerini kullandıkları anlaşılmıştır. Bunlar genelde bilgi edinme amaçlı sorgulama menüleridir.

“Bunları kullanmak yaşamınızda ne tür kolaylıklar sağladı?” sorusuna verilen yanıtlarda ise kullanıcılar bu tür işlemlerin kendilerine zaman, para ve işgücü tasarrufu sağladığı şeklinde literatürde yer alan genel cevaplar vermişlerdir.

#### **5.5.2.5. Belediye Ağ Sitesinin Vatandaşları Bilgilendirme Sürecine Katkıları**

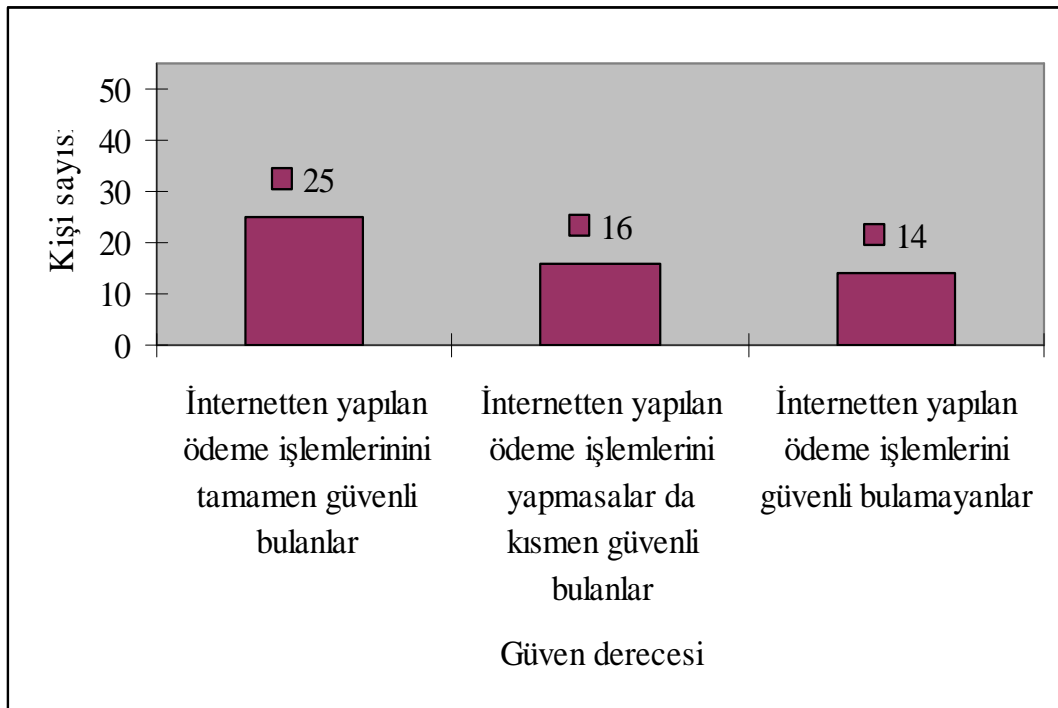
“Antakya Belediyesi’nin Ağ Sitesi ile öncesine göre belediyenin eylem ve projelerini daha yakından takip etmenize bir katkısı oldu mu?” sorusuna verilen yanıtlar incelendiğinde 55 kişiden Antakya Belediyesi Ağ sitesini en az bir kez ziyaret ettiğini beyan eden 44 kişisi yani %80’i belediye yönetiminin eylem ve projelerini daha yakından takip edebilme olanağına kavuştuklarını belirtilmektedir. Bu durum vatandaşların belediye yönetim faaliyetlerine katılımını sağlayabilme açısından ilerisi için umut vericidir.

#### **5.5.2.6. Belediye Ağ Sitesinin Güvenliği**

“www.antakya.bel.tr sitesinden yapılan online ödeme işlemlerinin güvenliği konusunda ne düşünüyorsunuz?” sorusuna verilen yanıtlarda Grafik

10'da da görüldüğü üzere online ödeme işlemleri henüz tam olarak aktif duruma geçmemiş olmasına rağmen kullanıcıların genel olarak internet üzerinden ödeme işlemlerinin güvenliği ile ilgili olması münasebetiyle 55 kişiden 25 kişisi yani %45'i internet üzerinden yapılan ödemeleri tamamen güvenli bulduğunu, 16 kişisi yani %29'u kısmen güvenli bulduğunu, 14 kişisi yani %25'i ise tamamen güvensiz bulduklarını belirtmişlerdir. İnterneti düzenli kullanan ve bir kaç en azından bir kez internette ödeme işlemi yapan ve eğitim düzeyi yüksek insanlardan oluşan bu araştırma grubunun yarıya yakınının ödeme işlemlerini güvenli bulmasına rağmen diğer yarısının ya tamamen güvensiz bulması yada güvenli bulduğunu söylese de yine de ödeme işlemi yapmaktan kaçındığını beyan ettiğini düşünürsek internet üzerinden yapılan ödeme işlemlerinin güvenliği konusunda vatandaşlar arasında tam bir güven olmadığı sonucuna varabiliriz. Vatandaşların bu güven eksikliğinin nedeni olarak yönetim birimlerinin vatandaşlarının tereddütlerini giderici yönde bilgilendirme ve tanıtım çalışmalarında yetersiz kalmış olabileceklerini ve aynı zamanda vatandaşların henüz tam olarak kavrayamadıkları internet üzerinden ödeme sistemlerine olan yabancılıklarını sayabiliriz.

Grafik 10: İnternette Ödeme İşlemlerinin Güvenliği



### **5.5.2.7. E – Belediye Çalışmalarının Yeterliliği**

“Antakya Belediyesi’nin e-belediye çalışmalarını yeterli buluyor musunuz?” sorusuna 55 kişiden aldığımız yanıtlarda 46 kişinin yani toplam kişi sayısının %84’nün Antakya Belediyesi E – Belediye çalışmalarını yetersiz bulduğu, 9 kişinin yani %16’sının ise kısmen yeterli bulduğu ortaya çıkmıştır. Bu sonucun ortaya çıkmasında Antakya Belediyesi E – Belediye çalışmalarının henüz yeni olması ve aynı zamanda Türkiye genelinde orta ölçekli bir belediye olması münasebetiyle gerek teknolojik ve maddi olanakların sınırlı olması ve gerekse konu ile ilgili yeterli sayıda uzman bilgi işlem personelinin bulunmaması gibi nedenler sayılabilir.

### **5.5.2.8. E – Belediye Uygulamalarında Olması Gerekenler**

“Sizce e-belediye uygulamalarında mutlaka olması gerekenler nelerdir?” sorusuna verilen yanıtlarda 55 kişiden 38 kişisi yani %69’u her türlü başvuru işleminin (şikayet, dilek, öneri v.s.) sağlam bir alt yapı ile sorunsuz olarak belediye ağ sitesinden yapılabilmesi ve takibinin sağlanarak geri dönüşünün gerçekleşmesi, aynı şekilde 55 kişiden 30 kişisi yani %55’i belediye ile ilgili su borcu, emlak vergisi gibi ödemelerin online e – belediye uygulamalarıyla sorunsuz bir şekilde yapılabilmesi ve 55 kişiden 45’i yani %82’si ise belediyenin her türlü hizmet faaliyetlerinin ağ sitesi üzerinden düzenli olarak takip edilebilmesini olması gerekenler olarak belirtmişlerdir. Görüldüğü üzere e – belediye uygulamalarında olması gerekenleri genel olarak teknik alt yapının sağlamlığı, bilgi isteme ve belediye hizmet işlemlerine vatandaşların erişiminin sorunsuz olması ve vatandaşlarca her türlü işlemin takibinin sağlanarak idarece geri dönüşünün çabuk olabilmesi olarak sayabiliriz.

### **5.5.2.9. Belediye Ağ Sitesinin Eksiklikleri**

“Antakya Belediyesi Ağ sayfasında gördüğünüz en önemli eksiklik sizce nedir?” sorusuna verilen yanıtlarda kullanıcılar genel olarak ağ sayfasına üyelik sisteminin aşırı teferruatlı olması ve üyelik işlemlerinde yaşanan sorunlar, online



ödeme işlemlerinin tam olarak yapılamaması şeklinde fikir belirtmişlerdir.

#### **5.5.2.10. E – Belediye Uygulamalarının Teşvik Ediciliği**

“E-belediye uygulamaları ile ihtiyaçlarınızı ve şikâyetlerinizi iletme ya da önerilerinizi dile getirmede size sunulan olanakların teşvik edici olduğunu söyleyebilir misiniz?” sorusuna kullanıcıların verdiği yanıtlarda 55 kişiden 42 kişisi yani %76’sı E – Belediye Uygulamalarını vatandaşlar açısından teşvik edici bulduklarını beyan etmişlerdir.

E – belediye uygulamalarının belediyelerce vatandaşların hizmetine sunulması ile vatandaşların bu uygulamaları kullanımının yaygınlaşması, belediye ile vatandaş yakınlaştırabilir. Çevreye saygı açısından da yararlı bir durumdur. Hem doğal kaynakları tüketimini azaltıcı hem trafiği azaltan etkileri olduğu söylenebilir. Ayrıca bilgi paylaşımının da devlet vatandaş yaklaşması sağlayarak daha demokratik bir toplum olmaya katkı sağlayacağı düşünülebilir

#### **5.6. Görüşme Sonuçlarının Değerlendirilmesi**

Antakya Belediyesi sınırları içerisinde yaşayan farklı yaş, cinsiyet, eğitim, ve meslek gruplarına göre vatandaşlar arasında e-belediye uygulamasının teknik hazırlık açısından belirli bir düzeye varmış ve konuya ilgi duyan internet kullanıcıları (Ek: 2) ile yapılan görüşme neticesinde şu sonuçlara varabiliriz:

Tümü çalışan ve her biri genelde farklı mesleklerden olan insanlardan oluşan araştırma grubu ile ilgili veriler dikkate alındığında tüm katılımcıların genç ve orta yaş arası bir nüfusa sahip olmaları, farklı mesleklerden olmaları ve genelde eğitim düzeyleri yüksek insanlardan oluşmaları münasebetiyle aktif iş yaşamında göreceli olarak etkin ve dinamik bir kitleyi temsil etmeleri ayrıca hepsinin bilgisayar kullanıcısı olması münasebetiyle de günümüz Türkiye’sinin ekonomik ve sosyal koşulları dikkate alındığında belirli teknik altyapıya ve bilgi birikimine sahip oldukları düşünülürse, ayrıca konuya duydukları ilgi de dikkate alındığında Antakya Belediyesi sınırları içerisinde E-Belediyecilik uygulamalarını kullanabilecek muhtemel kullanıcı profilini yansıttığını görecelide olsa söyleyebiliriz.

Antakya Belediye E-Belediyecilik uygulamalarının muhtemel kullanıcı profilini yansıtmaları sebebiyle seçilmiş olan kullanıcılarla yapılan görüşme sonuçlarını incelediğimizde;

- Kullanıcıların geneli dikkate alındığında internetin artık yaşamımızda önemli bir yere sahip olmaya başladığını söyleyebiliriz. İnsanların genelinin internette bir sosyal blog veya siteye üye olmaları ayrıca çoğununda internette en azından bir bilgiyi sorgulamış olması bunun göstergesidir.

- İnternette bir devlet kurumunun veya özele incek olursak bir belediyenin hizmet portalından sorgulama, bilgi isteme veya ödeme gibi işlemlerin ise insanların bu tür ihtiyaçlarını karşılamaları noktasında henüz pek rağbet görmediği gözlenmiştir. Belediye e – uygulamaları kapsamında bu uygulamaların kullanımının genelde düşük olması yanında rağbet gören işlemlerin genellikle, insanların kendi meslekleri veya belli bir belediye hizmeti konusunda kişisel ihtiyaçlarını karşılamak maksadıyla bilgi edinme ve belli konularda sorgulama yapma işlemleri olduğu görülmektedir. İnsanların e - belediye veya genel olarak e – devlet anlayışı içerisinde kamu kurumlarıyla tam bir etkileşime girip kamu işlemlerini gerçekleştirebilecekleri bir ortam henüz oluşmamıştır. Bunun oluşmamasının kamu kurumları açısından en önemli sebebi uygun altyapıya henüz tam olarak sahip olmamaları veya uygun altyapıya sahip olanların da e hizmetleri vatandaşlara ulaştırma noktasında kolay erişebilirliği sağlayamamaları ve bu uygulamaları vatandaşlara tanıtıcı vizyona henüz sahip olmadıklarını söyleyebiliriz. Vatandaşlar açısından durumu incelediğimizde ise görüşme sorularına muhatap olarak e belediye uygulamalarını kullanabileceklerini düşündüğümüz en uygun kullanıcı kitlesi seçilmesine rağmen e belediye uygulamaları ile ilgili olarak bir elektronik bilinç oluşmadığı görülmektedir. Bu tür e belediye uygulamalarının gerekli altyapılar sağlanıp zamanla kullanımı arttıkça ve yayınladıkça bu bilincin oluşabileceği düşünülebilir. En azından şu an için yapılan e- belediye çalışmalarının yerel yönetimlere demokratik katılımın sağlanabilmesi açısından teşvik edici olduğu vatandaşlarca belirtilmektedir.

- Görüşmede dikkat çekici bir diğer sonuç ise kamu hizmetlerinin görülmesinde bürokrasinin çokluğu nedeniyle işlemlerin hantal bir yapıda türlü sıkıntılarla yapılması nedeniyle zaman ve kaynak sıkıntısı yaşanması gerçeğine çözüm olarak düşünülen e – devlet ve e – belediye uygulamalarının,

gerçekleştirildiği belediyelerde; çok fazla ayrıntılı bilgi girişi gerektiren türlü elektronik kayıt formları, sistem arızaları, güvenlik sorunları nedeniyle koruma amaçlı yapılması istenen ekstra işlemler v.s. nedeniyle bu hantal yapının elektronik ortama taşındığı ve bir nevi kendi e – bürokrasisini yarattığı görülmektedir.

### **5.7. Antakya Belediyesi E – Belediyecilik Uygulamaları ile diğer E – Belediyecilik Uygulamalarının Genel Karşılaştırması**

Genel olarak alt yapı eksikliklerinden şikayet edilse de Antakya Belediyesi'nin mevcut bilişim teknolojileri altyapısı, web ağının genel durumu ve E – Belediye uygulamaları alan çalışması sonuçları göz önüne alındığında bu tez çalışmasında yer verdiğimiz ve genelde büyük ölçekte büyükşehir belediyelerinin e – belediye uygulamaları çalışmaları hakkında yapılan alan çalışmalarından çıkan sonuçlar bakımından kıyaslama yaparsak; diğer alan çalışmalarında görüldüğü üzere e – belediye çalışmalarını yürüten belediyelerde bilişim teknolojileri konusunda mevcut yetişmiş eleman sıkıntısı pek yaşanmazken Antakya Belediyesinde ki e – belediye çalışmalarında görülen en büyük sorun bilgi teknolojileri konusunda yetişmiş uzman eleman eksikliğidir. Bu eksiklik büyük ölçüde diğer belediyelerden çok daha fazla şekilde bilişim teknolojileri konusunda faaliyet gösteren özel şirketler vasıtasıyla giderilmeye çalışılmaktadır.

İstanbul Büyükşehir Belediyesi gibi e – belediyecilik uygulamalarını ilk olarak gerçekleştiren bir belediyenin e – belediye uygulamalarındaki gelişim süreci ve e – belediye uygulamalarındaki çeşitlilik göz önüne alındığında Antakya Belediyesinin henüz yolun başında olduğu söylenebilir. Öte yandan Antakya Belediyesi'nin henüz yeterli bir altyapıya sahip olmamasına rağmen çok çeşitli e-belediye uygulamalarını devreye sokmaya çalışması sistemin sağlıklı olarak işlemesini engellemektedir. Bu durumun uzun bir süreçte düzelebileceği muhtemeldir. Ancak mevcut durumda yeterli altyapıya sahip olmayan e – belediye uygulamalarındaki eksiklikler, vatandaşların e – belediyecilik uygulamalarına olan ilgisini ve güvenini olumsuz etkilemektedir.

Diğer e – belediye incelemelerinde de görüldüğü üzere e – belediyecilik uygulamalarına geçiş süreci belediyeler açısından başlangıçla yüksek maliyetleri

olan ve büyük teknolojik yatırımlar gerektiren bir süreç olmakla birlikte gelecek açısından e – belediyeçilik uygulamalarının yaygın bir şekilde kullanılmaya başlanmasına bağlı olarak belediyelere, hizmet maliyetlerinin büyük ölçüde azalması, zaman kaybının önlenmesi gibi büyük faydalar sağlayacağı açıktır.

Antakya Belediyesi'nin orta ölçekte bir belediye olması ve dolayısıyla gerek insan kaynakları noktasında ki yetersizlik, gerekse maddi imkanlarının sınırlı oluşu dikkate alındığında e – belediye dönüşümünü gerçekleştirme hususunda ortalamaların çok üzerinde bir ilerleme kaydettiği söylenebilir. Bu dönüşümü hızla gerçekleştirebilmesi noktasında özellikle web portalını vatandaşla etkileşimli hale getirme çalışmalarına hız verilmeli ve web sitesinden sunulması planlanan interaktif hizmetleri hızla yaşama geçirecek altyapı çalışmalarının tamamlaması gerekmektedir.

## ALTINCI BÖLÜM

### 6. SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu tez çalışması ile bilgi işlem teknolojilerindeki gelişmelerin sağladığı imkanlarla, katılımcı demokrasi, hukuk devleti ve saydam yönetim ilkelerinin çerçevelediği yeni kamu yönetimi anlayışının, gelişen uygulama araçlarından biri olarak görülen e - belediye uygulamalarının temel araçları anlatılmış, farklı akademik çalışmalardan yararlanılarak Türkiye’de e - belediyeleşme sürecindeki birkaç örnek e – belediye deneyimi incelenmiş, Antakya Belediyesi özelinde yeni oluşturulan e – belediye hizmetleri ayrıntılı olarak incelenerek konu ile ilgili alan araştırmamıza yer verilmiştir.

Günümüzde İnternet teknolojisinin özellikle kamu yönetiminde yaygın bir şekilde kullanılmaya başlaması ve internet’in insanların günlük yaşamları içerisinde giderek artan bir önemde yer almaya başlaması ile birlikte merkezi yönetim dışında yerel yönetimlerde de e-devlet uygulamalarına yönelik çabalar artmıştır. E-devletin önemli ve tamamlayıcı bir parçası olan e-belediye projesi kamu yönetimindeki yeninden yapılanma ve modernleşme çabalarını besleyerek e-dönüşüm noktasında önemli bir rol oynayan bilgi ve iletişim teknolojilerinin özellikle de internetin yerel halkın kullanımına sunulmasını öngörmekte ve bu yolla belediye – yerel halk arasında karşılıklı iletişim ve bilgi alışverişi yolu ile kaliteli hizmet sunumu ve yerel demokrasinin geliştirilmesi amaçlanmaktadır.

E – Belediye Uygulamaları ile değişime uğrayarak gelişen yeni yerel yönetim anlayışı Dünya’ımızda teknolojik gelişim ile birlikte oluşan dijital devrim ve globalleşmeye uyumun sağlanmış olduğu bir siyasal ve ekonomik düzeni temsil etmektedir. Belediye hizmetleri ile ilgili her türlü karar elektronik ortamda paylaşılabilmekte ve işlemler hızlı bir şekilde gerçekleştirilebilmektedir. Kamu yönetimi açısından bir dönüşüm projesi olan e - belediye sayesinde belediye hizmetleri 7 gün 24 saat devam eden ve mekan sınırlaması olmayan bir nitelik kazanmıştır.

Ülkemizde E- Belediyecilik konusunda bir çok araştırma ve çalışma yapılmıştır. Genellikle bu araştırma ve çalışmalardan elde edilen bulgular

birbirini desteklemektedir. E- belediye süreci belediyeler açısından beş aşamalı olarak gerçekleşmektedir. Bu aşamalardan ilki bilgisayarlaşmadır. İkinci aşama otomasyona geçiş; üçüncü aşama internete bağlanma; dördüncü aşama kurum web sitesinin kurulması; beşinci aşama ise, yönetimi internete taşımaktır. Araştırma kapsamındaki belediyelerin hemen hemen tamamı ilk aşamayı gerçekleştirmiş gözükmektedir. Bilgisayarlaşma sürecini tamamlayan belediyeler daha çok paket programlardan yararlanarak hizmet vermeye çalışmaktadırlar.

Sonuç olarak, E – Belediyecilik, sadece internet sayfası açmak değildir. Yönetimsel, toplumsal ve bilgilendirme amaçlı tüm süreçlerin zaman ve mekan kısıtlaması olmadan, hızlı ve etkin bir biçimde elektronik ortamda gerçekleşebilmesi demektir.(Henden ve Henden, 2005:66)

Ülkemizin kamu yönetimi alanında özellikle bilgi ve iletişim teknolojileri konusunda uzman olan nitelikli personel sıkıntısı yaşanmaktadır. Ancak halen bu durum henüz yeterince önemsenmediği veya ekonomik nedenlerden ötürü insan kaynaklarına yapılan yatırımlar yetersiz kalmaktadır. Başta bilgi ve iletişim teknolojileri olmak üzere nitelikli personel yetiştirmek için yapılacak yatırımlar, ülkenin ve vatandaşların geleceğine yönelik yatırımlardır. Bu yatırımların en önemli amaçlarından birisi de kamu çalışanlarının ve vatandaşların bilgisayar okur-yazarlığını sistemli bir şekilde yaygınlaştırabilmek olmalıdır.

Türk Yerel Yönetimlerinde E – Belediyecilik uygulamalarının başarıya ulaşması ile oluşabilecek değişim ve gelişim genel olarak kamu bürokrasimizin de gelişimi ve değişimi için bir fırsattır. Yerel düzeyde vatandaş – yönetimler arasında e – belediye dönüşümünün tamamlanması ile hizmetlere demokratik katılımın sağlanmasının genel düzeyde tüm toplumsal yapıyı değiştirebileceği muhtemeldir.

E – belediyeciliğe kurumsal dönüşüm aşamasında yönetim kadrosunun yönlendiriciliği ve desteği çok önemlidir. Gerekli altyapının tamamlanıp personel eğitimlerinin sağlanması sonrasında ise vatandaşların e hizmetlere katılımının sağlanması açısından belediyelerin Sivil Toplum Örgütleri ve özel sektör kuruluşları ile irtibatlı olarak halkın bilgisayar ve internet okuryazarlığını arttırıcı çalışmalar yapılmalıdır. Ücretsiz bilgisayar ve internet kullanımı kurslarının düzenlenmesi konusunda belediye gerekli sorumluluklara öncülük etmelidir.

E - belediyelerin başlatacağı atılımlar, belediyelere merkezin taşra birimi niteliğinden ulusal yapı içinde özerk bir birim olma niteliğini pekiştirecektir.

Yönetim alanını tanıyan, sakinlerince zaman ve mekândan bağımsız olarak ulaşılabilecek bir belediye artık bir hayal olmaktan çıkmıştır. Bu imkânlar da onun eylem ve işlemlerini, yöreyi biçimlendirmesini daha doğru ve kalıcı kılacaktır. Artık vatandaş, süreci biçimlendiren eğilimler vesilesiyle somut ve gündelik ihtiyaçlarını daha iyi karşılayacak yeni bir yerel yönetim yapılanmasıyla karşı karşıyadır.

Bu çalışmamız ile elde edilen sonuçların değerlendirilmesi ışığında konunun özü itibariyle Türkiye’de e-belediyecilik uygulamaları ile daha çok hayatımıza giren enformasyon teknolojisinin vatandaşların hizmetlere demokratik katılımını sağlayabileceği ve dolayısıyla demokratik kültürün toplumda gelişimine katkı sağlayacağı, bu nedenle bilgi çağı toplumunun, teknolojik gelişmeleri yansıtabilen bireylerinin, katılımcı yerel yönetim anlayışının yaygınlaşmasını sağlama adına; şeffaf, rahat ulaşılabilir, hesap verebilir, vatandaş odaklı hizmet sunumuna ilişkin yönetim görüşüne sahip yerel yönetimleri takdir ve teşvik etmeleri önem arz etmektedir.

## KAYNAKÇA

- Antakya Belediyesi, (2009), Belediye Strateji Güncel Planı 2009, s.17 – 42  
([www.antakya.bel.tr/index.php?okod=100](http://www.antakya.bel.tr/index.php?okod=100), Erişim Tarihi: 11.05.2010).
- Antakya Belediyesi, (2009), Belediye 2010 Yılı Performans Planı, s.23  
([www.antakya.bel.tr/index.php?okod=420](http://www.antakya.bel.tr/index.php?okod=420), Erişim Tarihi: 14.05.2010)
- Balaban, M. E. (2006), “E-Belediye uygulamalarında web sayfası ziyaret istatistiklerinin yönetsel amaçlarla kullanımı üzerine bir çalışma”, s.2,  
([www.cmpe.emu.edu.tr/aelci/YvKB06/YveK\\_balaban\\_cilan\\_coskun.doc](http://www.cmpe.emu.edu.tr/aelci/YvKB06/YveK_balaban_cilan_coskun.doc) , Erişim Tarihi:10.06.2010).
- Bensghir, T.K. (Ekim 2000) “Web'deki Belediyelerimiz: Bursa Büyükşehir Belediyesi”.  
*Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi. Cilt: 9 Sayı: 4, s.111-131*
- Bensghir, T. K. (Nisan 2000), “Web'deki Belediyelerimiz: Ankara Büyükşehir Belediyesi”.  
*Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi. Cilt: 9 Sayı: 2, s.77–82-83*
- Bensghir, T. K. (Ocak 2001) “Web'deki Belediyelerimiz: Antalya Büyükşehir Belediyesi”.  
*Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi. Cilt: 10 Sayı: 1, s.62–72*
- Bensghir, T. K. ve Akay A., (2006) “Bir Kamu Politika Aracı Olarak Coğrafi Bilgi Sistemleri (CBS: Türkiye’de Belediyelerin CBS Uygulamalarının Değerlendirilmesi)”. *Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi. Cilt: 15, Sayı:1 s. 31–46.*
- Bulut, Y. (2003), “Teknoloji ve Yönetim: Yerel Yönetimlerin Teknolojiye Entegrasyonu” *1. Uluslararası Yerel Yönetimler Üniversite ve Sanayi İşbirliği Sempozyumu, 23-24 Ekim 2003, Ankara: Gazi Üniversitesi, s. 338*
- Denker, A. (2001), “*Bilgi Toplumu Yolunda: Bilgi Çağında Bilgi Çıktı için Kartopu Etkisi*” Havelsan, Ankara, Sayfa: 7.
- DPT, (Ocak 2004), “Ekonomik ve sosyal göstergeler (1950-2003)”, s.171,  
(<http://ekutup.dpt.gov.tr/ekonomi/gosterge/tr/1950-03/esg.htm>, Erişim Tarihi: 10.05.2010)
- Düzoğlu, Z. (2002), “İBB Bilgi İşlem Koordinasyon Müdürlüğü Çalışma Raporu”, s.3, İstanbul
- Erdal, M. (2002), “*Elektronik Bilgi Çağında Kamu Yönetimi ve Bir Yerel Yönetim Uygulaması: İstanbul Büyükşehir Belediyesi*”, I. Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi Bildiriler Kitabı, 10–11 Mayıs 2002, Kocaeli: Kocaeli Üniversitesi yay., s. 5 – 10 (<http://www.umut.org/pdf/ebelediye.pdf>, Erişim Tarihi: 15.05.2010).
- Ergun, T. (2004), “*Kamu Yönetimi Kuram ve Siyasa Oluşturma*”, TODAİE, Yayın



- No:322, Ankara, s.138. (<http://www.mahalli-idareler.gov.tr/Mahalli/Istatistik.aspx>, Erişim Tar.:13.04.2010).
- Fıstıkçıoğlu, R. (2007), *E-Devlet Uygulamaları Ve E-Belediye: Gaziantep Büyükşehir Belediyesi Örneği*, Yüksek Lisans Tezi, Gaziantep Üniversitesi, Gaziantep
- Gaziantep Büyükşehir Belediyesi (2006), *2007-2011 Stratejik Planı*. s.38. ([www.sp.gov.tr/spler.html](http://www.sp.gov.tr/spler.html), 2010, Erişim Tarihi: 18.06.2010).
- Güler, B. A. (2006), “*Yerel Yönetimler ve İnternet*”, (<http://inet-tr.org.tr/inetcont7/sunum/yerelyonetim.doc>., Erişim Tar.: 06.06.2010).
- Henden H. B. ve Henden R. (2005), “*Yerel Yönetimlerin Hizmet Sunumundaki Değişim ve e-Belediyecilik*”, *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 52-66
- Karkın, N. (2003), *Kamu Hizmetlerinin Sunumunda Değişim Süreci:E-Devlet Uygulamaları ve Denizli Belediyesi Örneği*, Yüksek Lisans Tezi, Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Denizli
- Kılıç, Ö. (2006), “*E-Devlet Anlayışının Büyükşehir Belediye Yönetimlerinde Uygulanması: Kayseri Büyükşehir Belediyesi Örneği*” Yüksek Lisans Tezi, Mustafa Kemal Üniversitesi, Hatay
- Km. World. (2004), “Tools for E-Government”, <http://web1.epnet.com/>, Erişim Tarihi: 19.06.2010).
- Larrain, C.O. (2005), “E-goverment in developing countries: Achievements and prospects, the transition to e-government: the comprehensive strategy of Chile”. ([www1.worldbank.org/publicsector/egov/orregokeynote.pdf](http://www1.worldbank.org/publicsector/egov/orregokeynote.pdf), Erişim Tar:24.05.2010).
- Öğüt, A. (2003), *Bilgi Çağında Yönetim*, Nobel Basımevi, No:1055, Ankara, s.29.
- Özgüler, C. V. (2006), “*Yeni Ekonomide Bilişim İletişim Teknolojileri (BİT) ve Bilgi İşçileri*” *Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, s.22.
- Siegfriede, T., Grabow, B ve Drüke, H. (2003), “Ten Factors for Succes for Local Community E-Government”, R. Traunmüller (Ed.), EGOV, LNCS 2739, s. 452–455.
- Şahin, A. (2007), “Türkiye’de E-Belediye Uygulamaları ve Konya Örneği”, *Erciyes Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, Sayı:29, Konya, 161-189.
- Şener, M. ve Paşayığıt, A. (2006). “E- devlette kalite, güvenlik ve kişisel gizlilik”, *Bildiri*, s.9. ([www.ituemk.org/itemos/files/bildiri.doc](http://www.ituemk.org/itemos/files/bildiri.doc), Erişim Tarihi: 15.05.2010).

- Türkiye Bilişim Derneği, (2006), “E-Devlet hizmetlerinde talep yaratma modelleri”, s.26 ([www.kamubib.tbd.org.tr/dokumanlar/CG3S.doc](http://www.kamubib.tbd.org.tr/dokumanlar/CG3S.doc), Erişim Tarihi: 14.04.2010).
- Türkiye Bilişim Derneği. (2004), *Türkiye II. Bilişim Şurası E- Belediye Sonuç Raporu*, s.9 - 191–197 Ankara
- Uçkan, Ö. (2003), *E-Devlet, E-Demokrasi ve Türkiye*, İstanbul: Literatür Yayınları, s.295
- WAP, ([http://www.bilisimterimleri.com/bilgisayar\\_bilgisi/bilgi/82.html](http://www.bilisimterimleri.com/bilgisayar_bilgisi/bilgi/82.html), Erişim Tarihi: 14.05.2010)
- Yerelnet, (2006), “Yerel bilgi projesi”, ([www.duzce.bel.tr/index.php?option=com\\_content&task=view&id=135&Itemid=154](http://www.duzce.bel.tr/index.php?option=com_content&task=view&id=135&Itemid=154), Erişim Tarihi: 14.04.2010).
- Yıldırım, U. ve Öner Ş. (2004), “Bilgi Toplumu Sürecinde Yerel Yönetimlerde Eğitim – Bilişim Teknolojisinden Yararlanma: Türkiye’de E-Belediye Uygulamaları”, *The Turkish Online Journal of Educational Technology – TOJET, January 2004, ISSN: 1303–6521*, (<http://www.nvi.gov.tr/attached/NVI/makale/16.pdf> , Erişim Tarihi: 13.05.2010).
- Yıldız, M. (2001), “Yerel Yönetimlerde İnternet Uygulamaları ve E- Devlet”, B. Parlak ve H. Özgür (Ed.), *Avrupa Birliği ile Bütünleşme Sürecinde Yerel Yönetimler* içinde (s.233-252), İstanbul: Alfa Yayınları
- Yıldız, F. (2002), “İBB Bilgi İşlem Müdürlüğü Çalışma Raporu”, s.5, İstanbul <http://www.antakyaakom.com>, Erişim Tarihi: 10.05.2010
- <http://www.antakya.bel.tr/mesajgonder/projegonder.php>, 2010
- <http://www.antakya.bel.tr>, Erişim Tarihi: 10.05.2010
- <http://www.antakyatso.org.tr>, 2010, Erişim Tarihi: 16.06.2010
- <http://bigpara.ekolay.net>, Erişim Tarihi: 17.06.2010
- <http://www.denizlili.net,2010> , Erişim Tarihi:15.06.2010
- <http://www.denizli-bld.gov.tr,2010> , Erişim Tarihi: 15.06.2010
- <http://www.eskom.com.tr>, 2010 , Erişim Tarihi: 18.07.2010
- <http://www.gaziantep.gov.tr>, Erişim Tarihi: 15.07.2010
- <http://www.hatay.gov.tr/antakya.asp>, 2010). Erişim Tarihi: 10.05.2010
- <http://www.hataymikutarih.com/antakya.htm>, 2010). Erişim Tarihi: 10.05.2010
- <http://www.ibb.gov.tr>, 2010, Erişim Tarihi: 10.06.2010
- <http://www.kayserim.net,2010> , Erişim Tarihi: 18.06.2010
- <http://www.mahalli-idareler.gov.tr,2006>, Erişim Tarihi: 12.06.2010

<http://www.mebis.net/ANTAKYA/MERKEZ> , Erişim Tarihi: 16.06.2010

<http://mf.mku.edu.tr/insaat/seramar>, 2010, Erişim Tarihi: 05.05.2010

<http://www.sp.gov.tr>, 2010, Erişim Tarihi: 05.07.2010

<https://webportal.antakya.bel.tr/web/guest/5>, Erişim Tarihi: 16.06.2010

<https://webportal.antakya.bel.tr/web/10255/1>, Erişim Tarihi: 16.06.2010

<https://webportal.antakya.bel.tr/web/guest/5>, Erişim Tarihi: 16.06.2010

<https://webportal.antakya.bel.tr/web/guest/7>, Erişim Tarihi: 16.06.2010

<https://webportal.antakya.bel.tr/web/guest/6>, Erişim Tarihi: 16.06.2010

<https://webportal.antakya.bel.tr/web/guest/8>, Erişim Tarihi: 16.06.2010

<https://webportal.antakya.bel.tr/web/guest/26>, Erişim Tarihi: 16.06.2010

<https://webportal.antakya.bel.tr/web/guest/27>, Erişim Tarihi: 16.06.2010

[http://88.255.219.242:81/webgissdk\\_web/GenelHarita3.aspx?WorkspaceName=ANTAKYA](http://88.255.219.242:81/webgissdk_web/GenelHarita3.aspx?WorkspaceName=ANTAKYA),

Erişim Tarihi: 18.07.2010

**EK 1: ANTAKYA BELEDİYESİ E – BELEDİYE UYGULAMALARI ALAN  
ÇALIŞMASI GÖRÜŞME SORULARI**

YAŞ	MESLEK	CİNSİYET	MEZUNİYET

**İnternet Kullanımı Ve E-Hizmetlere Erişim Soruları**

1. İnternete genellikle nereden bağlanıyorsunuz?
2. İnternette girme sıklığınız nedir?
3. Hizmetleri elektronik olarak (İnternet, GSM operatörleri, cep bilgisayarları gibi araçlarla) edinilmesine “e-hizmet” adı verirsek;
  - a) Herhangi bir kurumdan e-hizmet aldınız mı?
  - b) Aldınızsa, bunlar hangi kurumlardır?
  - c) Daha çok özel işleriniz için mi iş hayatınızla mı ilgili olarak e-hizmet almayı tercih ediyorsunuz?
4. İnternette herhangi bir site veya bloğa üye misiniz?
5. İnternetin sizin hangi ihtiyaçlarınızı karşıladığını söyleyebilirsiniz?

**Antakya Belediyesi E-Belediye Uygulamaları Soruları ve Sonuçları**

1. www.antakya.bel.tr ziyaret ediyor musunuz? Ziyaret amacınız nedir?
2. Belediyenin ağ sitesinin kullanımını kolay buluyor musunuz?
3. Antakya Belediyesi’nin internet sayfasında en çok hangi alanı kullanıyorsunuz?
4. Antakya Belediyesi’nin “elektronik belediye” uygulamalarını kullandınız mı? Ne zamandır bu uygulamalarını kullanıyorsunuz?
  - a) Antakya Belediyesi’nin “elektronik belediye” uygulamalarından daha çok hangi işlemleri yapmayı tercih ediyorsunuz?
  - b) Bunları kullanmak yaşamınızda ne tür kolaylıklar sağladı?
5. Antakya Belediyesi’nin Ağ Sitesi ile öncesine göre belediyenin eylem ve projelerini daha yakından takip etmenize bir katkısı oldu mu?
6. www.antakya.bel.tr sitesinden yapılan online ödeme işlemlerinin güvenliği konusunda ne düşünüyorsunuz?
7. Antakya Belediyesi’nin e-belediye çalışmalarını yeterli buluyor musunuz?

8. Sizce e-belediye uygulamalarında mutlaka olması gerekenler nelerdir?
9. Antakya Belediyesi Ağ sayfasında gördüğünüz en önemli eksiklik sizce nedir?
10. E-belediye uygulamaları ile ihtiyaçlarınızı ve şikâyetlerinizi iletme ya da önerilerinizi dile getirmede size sunulan olanakların teşvik edici olduğunu söyleyebilir misiniz?

Kişi Sayısı	EK:2 Antakya Belediyesi E – Belediye Uygulamaları Alan Çalışması Görüşme Grubu Listesi				
	ADI SOYADI	YAŞ	MESLEK	CİNSİYET	EĞİTİM DURUMU (Bitirdiği Okul)
1	Bekir TOMA	38	Şoför	Erkek	Lise
2	Suat ÖZGÜL	41	Avukat	Erkek	Lisans
3	Selahattin DANAHALİLOĞLU	43	Doktor	Erkek	Lisans
4	İbrahim KOÇAK	28	Öğretmen	Erkek	Lisans
5	İlker BADEMCI	32	Bankacı	Erkek	Lisans
6	Ergün ALTINTAŞ	30	Maden Mühendisi	Erkek	Lisans
7	Bülent GENÇ	36	Mimar	Erkek	Lisans
8	Hüseyin DOĞRU	24	Mimar	Erkek	Lisans
9	Halit İMREK	32	Muhasebeci	Erkek	Lisans
10	Onur AYDIN	21	Öğrenci	Erkek	Lisans
11	Okan TARAKÇI	37	Tekniker	Erkek	Önlisans
12	Yılmaz ÖZFIRAT	40	Koordinatör	Erkek	Lisans
13	Burak GENCO	33	Avukat	Erkek	Lisans
14	Ali YILDIRIM	32	Serbest	Erkek	İlköğretim
15	Cemil MEMUNOĞLU	39	Serbest	Erkek	İlköğretim
16	Kaya GÖKÇEK	33	Öğretim Üyesi	Erkek	Doktora
17	Nizam GENÇ	50	Şirket Yöneticisi	Erkek	Lisans
18	Sabahattin TURUNÇ	33	Mağaza Yöneticisi	Erkek	Lise
19	Sercan TEMİZKAN	23	İşçi	Erkek	Lise
20	Cengiz TOPLU	41	Memur	Erkek	Önlisans
21	Deniz KOCA	26	Mühendis	Erkek	Lisans
22	Atıf BURU	59	Harita Mühendisi	Erkek	Lisans
23	Nihat KARAALİ	55	Serbest	Erkek	İlköğretim
24	Semir GÜL	50	Öğretmen	Erkek	Lisans
25	Ceyhun SABUNCU	34	Eczacı	Erkek	Lisans
26	Mutlu ÖZGÜL	34	Heykeltraş	Kadın	Lisans
27	Hayriye AYDIN	48	Sekreter	Kadın	Lise
28	Sait ÇINKAY	49	Serbest	Erkek	Lise
29	Şafak ULUÇ	36	Reprezant	Kadın	Yüksek Lisans
30	Alev BOZOĞLU	28	Sigortacı	Kadın	Lise
31	Kaan APALAKOĞLU	32	İnsan Kaynakları	Erkek	Lise
32	Bülent BİLGİN	33	Bilgi İşlemci	Erkek	Lise
33	Pınar KÜLTÜR	32	İşçi	Kadın	Lise
34	Mustafa BUBOLAR	33	Öğretmen	Erkek	Lisans
35	Sevim DOLGUN	47	Sosyal Hiz.Eğitmeni	Kadın	Lise
36	Semih AKBAY	60	Ressam	Erkek	Lisans
37	Servet SEYFİTTİNOĞLU	36	Dans Eğitmeni	Kadın	Lisans
38	Yeşim KARTOPU	28	Sporcu	Kadın	Lisans
39	Mübeccel UYAR	50	Muhasebeci	Kadın	Lise
40	Çiğdem TOPALOĞLU	30	Bankacı	Kadın	Lisans
41	Mustafa GENÇ	51	Emekli	Erkek	İlköğretim
42	Mehmet ERDEM	52	Serbest	Erkek	İlköğretim
43	Fatma GÜRLER	26	Bilgi İşlemci	Kadın	Lise
44	Mücahiddin KÜÇÜK	41	İnşaat Ustası	Erkek	İlköğretim
45	Hasan FAKI	33	Aşçı	Erkek	Lise
46	Kudret ÖZTÜRK	49	Emekli	Erkek	Lise
47	Dilek KARADAĞ	28	Elektrik Mühendisi	Kadın	Lisans
48	İbrahim TAZE	32	Teknisyen	Erkek	Lisans
49	Hasan SOYDAN	30	Raportör	Erkek	Lisans
50	Yusuf KARAGÖZ	41	Çiftçi	Erkek	Lisans
51	Serinay KARAOĞLU	26	Öğretmen	Kadın	Lisans
52	Sezin EMİRLEROĞLU	23	Öğrenci	Kadın	Önlisans
53	Adile KURT	38	Ev Hanımı	Kadın	Önlisans
54	Meltem ABACI	30	Öğretmen	Kadın	Lisans
55	Sezai TATAR	34	Şirket Yöneticisi	Erkek	Lisans

**Mehmet İlker GENCO**

**TÜRKİYE'DE YEREL YÖNETİMLERDE E-BELEDİYECİLİK  
UYGULAMALARI VE GELİŞİM SÜRECİ**

**2010**