



**T.C.
GAZİ ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**

**DOKTORA
TEZİ**

**KURUMSAL EŞBİÇİMLİLİĞİN YEREL YÖNETİMLERİN
ELEKTRONİK HİZMET KALİTESİ ÜZERİNE
ETKİSİNDE EDEVLET KAPISININ YERİ**

ZEKERİYA SÖNMEZ

**İŞLETME ANABİLİM DALI
YÖNETİM ORGANİZASYON BİLİM DALI**

MART 2019



**KURUMSAL EŞBİÇİMLİLİĞİN YEREL YÖNETİMLERİN ELEKTRONİK
HİZMET KALİTESİ ÜZERİNE ETKİSİNDE EDEVLET KAPISININ YERİ**

Zekeriya SÖNMEZ

**DOKTORA TEZİ
İŞLETME ANABİLİM DALI
YÖNETİM ORGANİZASYON BİLİM DALI**

**GAZİ ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**

MART – 2019

Zekeriya SÖNMEZ tarafından hazırlanan “Kurumsal Eşbiçimliliğin Yerel Yönetimlerin Elektronik Hizmet Kalitesi Üzerine Etkisinde e-Devlet Kapısının Yeri” adlı tez çalışması aşağıdaki jüri tarafından OY BİRLİĞİ ile Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi İşletme Anabilim Dalında Yönetim Organizasyon Bilim Dalında DOKTORA TEZİ olarak kabul edilmiştir.

Danışman: Prof. Dr. İrfan YAZICIOĞLU

Gastronomi ve Mutfak Sanatları, Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi

Bu tezin, kapsam ve kalite olarak Doktora Tezi olduğunu onaylıyorum.....

Başkan: Prof. Dr. Dilaver TENGİLİMOĞLU

İşletme, Atılım Üniversitesi

Bu tezin, kapsam ve kalite olarak Doktora Tezi olduğunu onaylıyorum.....

Üye: Prof. Dr. Alptekin SÖKMEN

İşletme, Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi

Bu tezin, kapsam ve kalite olarak Doktora Tezi olduğunu onaylıyorum.....

Üye: Prof. Dr. Türksel KAYA BENGŞİR

İşletme, Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi

Bu tezin, kapsam ve kalite olarak Doktora Tezi olduğunu onaylıyorum.....

Üye : Doç Dr. Mehmet ALTINÖZ

Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu, Hacettepe Üniversitesi

Bu tezin, kapsam ve kalite olarak Doktora Tezi olduğunu onaylıyorum.....

Tez Savunma Tarihi: 19.07.2019

Jüri tarafından kabul edilen bu tezin Doktora Tezi olması için gerekli şartları yerine getirdiğini onaylıyorum.

Prof. Dr. Figen ZAİF

Enstitü Müdürü

ETİK BEYAN

Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Tez Yazım Kurallarına uygun olarak hazırladığım bu tez çalışmada; tez içinde sunduğum verileri, bilgileri ve dokümanları akademik ve etik kurallar çerçevesinde elde ettiğimi, tüm bilgi, belge, değerlendirme ve sonuçları bilimsel etik ve ahlak kurallarına uygun olarak sunduğumu, tez çalışmada yararlandığım eserlerin tümüne uygun atıfta bulunarak kaynak gösterdiğimi, kullanılan verilerde herhangi bir değişiklik yapmadığımı, bu tezde sunduğum çalışmanın özgün olduğunu, bildirir, aksi bir durumda aleyhime doğabilecek tüm hak kayıplarını kabullendiğimi beyan ederim.



Zekeriya SÖNMEZ

19.03.2019



KURUMSAL EŞBİÇİMLİLİĞİN YEREL YÖNETİMLERİN ELEKTRONİK HİZMET
KALİTESİ ÜZERİNE ETKİSİNDE E-DEVLET KAPISININ YERİ

(Doktora Tezi)

Zekeriya SÖNMEZ

GAZİ ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

Mart 2019

ÖZET

Bu tez çalışması ile e-Belediyecilik konusunda Türkiye’de yapılan çalışmaların etkinlik, verimlilik ve etkililiği hizmet kalitesi bakış açısı ile ortaya konulması, politika yapıcılara ve uygulayıcılara geri bildirimler sağlanması ve e-Belediyecilik hizmetlerinin iyileştirilmesi ve geliştirilmesi amaçlanmaktadır. Bu amaç doğrultusunda İstanbul’daki 5 ilçe belediyesinin e-Belediyecilik ve e-Devlet Kapısı entegrasyonu yolculuğu kurumsal eşbiçimlilik teorisi ışığında araştırılmıştır. Bu belediyelerin e-belediye hizmetlerini geliştirmeleri ve sunmaları arkasında yatan faktörler, e-belediye hizmetleri arasındaki benzerlikler ve bu hizmetlerin kalitesi ile 3 farklı kaynaktan toplanan veriler analiz edilerek tavsiye ve yol haritası niteliğinde tespitlerde bulunulmuştur.

Bilim Kodu : 1147
Kurumsallaşma, e-Devlet, e-Belediyecilik, Kurumsal
Anahtar Kelimeler : Eşbiçimlilik, e-Hizmet, e-Hizmet Kalitesi, e-imza, mobil imza, e-
eksper, dareboost
Sayfa Adedi : 238
Tez Danışmanı : Prof. Dr. İrfan Yazıcıoğlu

EFFECT OF INSTITUTIONAL ISOMORPHISM ON E-SERVICE QUALITY OF
MUNICIPALITIES AND THE THE POSITION OF E-GOVERNMENT GATEWAY OF
TURKEY

(Ph. D. Thesis)

Zekeriya SÖNMEZ

GAZİ UNIVERSITY
GRADUATE SCHOOL OF SOCIAL SCIENCES

March 2019

ABSTRACT

In this thesis e-Municipality efforts in Turkey are searched from the standpoint of efficiency and effectiveness in order to get useful report intended for use in policy making and technical improvements. By using case study as main research method, e-Municipality journey and e-Government Gateway integration of 5 metropolitan sub-provincial municipalities were investigated deeply. Development factors lying behind the existing e- services of given municipalities, similarities between e-services among the municipalities and the quality issues are brought into light with the intention to prepare an advisory road map.

Science Code : 1147
Key Words : Institutionalism, e-Governmnet, e-Municipality, Institutional
signature, dareboost, e-expert
Pages Number : 238
Supervisor : Prof. Dr. İrfan Yazıcıoğlu

TEŞEKKÜR

Çalıőmalarımnda desteklerini esirgemeyen tez danıőmanım Prof. Dr. İrfan Yazıcıoğlu başta olmak üzere, eőim Dr. Melike Tural Sönmez, çocuklarım Mete ve İlke ile Bağcılar Belediyesi, Beyoğlu Belediyesi, Pendik Belediyesi, Sultangazi Belediyesi ve Üsküdar Belediyesi Bilgi İşlem Müdürlüğü'nde görev yapmakta olan personele teşekkür ederim.



İÇİNDEKİLER

	Sayfa
ÖZET	iv
ABSTRACT	v
TEŞEKKÜR	vi
İÇİNDEKİLER.....	vii
ÇİZELGELERİN LİSTESİ	x
ŞEKİLLERİN LİSTESİ	xi
RESİMLERİN LİSTESİ	xii
KISALTMALAR	xvi
GİRİŞ.....	1
1. ARAŞTIRMANIN AMAÇ VE ÖNEMİ	5
1.1. Problem Durumu	5
1.2. Araştırmanın Amacı ve Problem Cümleleri	7
1.3. Araştırmanın Önemi	8
1.4. Varsayımlar.....	10
1.5. Kapsam ve Sınırlılıklar	10
2. KURAMSAL ÇERÇEVE.....	13
2.1. Kurumsal Teori	13
2.1.1. Geleneksel Kurumsalcılık	16
2.1.2. Yeni Kurumsalcılık	18
2.1.3. Geleneksel ve Yeni Kurumsalcılık Karşılaştırması	19
2.1.4. Kurumsal Eşbiçimlilik.....	21
2.1.4.1. Zorlayıcı Eşbiçimlilik.....	22
2.1.4.2. Taklitçi Eşbiçimlilik.....	23
2.1.4.3. Profesyonel Eşbiçimlilik	24
2.2. e-Devlet.....	25
2.2.1. e-Devlet Formları	27
2.2.1.1. Kamudan Kamuya (G2G)	28
2.2.1.2. Kamudan İş Dünyasına (G2B)	30
2.2.1.3. Kamudan Vatandaşa (G2C)	31
2.2.2. e-Devlet Olgunluk Modelleri	32
2.2.2.1. Lee's ve Layne's e-Devlet Olgunluk Modeli	33
2.2.2.2. Birleşmiş Milletler e-Devlet Olgunluk Modeli	34
2.2.2.3. Andersen ve Henriksen e-Devle Olgunluk Modeli	35
2.2.2.4. Dünya Bankası e-Devlet Olgunluk Modeli	35
2.2.2.5. Moon'un e-Devlet Olgunluk Modeli.....	36
2.2.2.6. Gartner'ın e-Devlet Olgunluk Modeli.....	36
2.2.2.7. Almazan ve Gil Garcia e-Devlet Olgunluk Modeli	36
2.2.2.8. e-Devlet Olgunluk Modelleri Karşılaştırması	37
2.2.3. e-Devletin Faydaları	40

2.2.3.1. Hesap Verebilirlik ve Şeffaflık	42
2.2.3.2. Etkinlik, Verimlilik ve Maliyetlerin Azaltılması	43
2.2.3.3. Demokratik Yönetişim ve Siyasal Katılımcılık	43
2.2.4. e-Devlet'in Önündeki Engeller ve Çözüm Önerileri.....	44
2.2.4.1. Organizasyonel Değişime Olan Direnç.....	44
2.2.4.2. Yeniden Yapılandırma ve Organizasyonel Küçülme.....	45
2.2.4.3. Bilgi ve İletişim Teknolojileri Alanındaki Eksiklikler.....	45
2.2.4.4. Sayısal Uçurum	46
2.2.4.5. Kişisel Verilerin Güvenliği	46
2.2.5. Türkiye'deki e-Devlet Çalışmaları.....	47
2.2.6. e-Devlet Kapısı (turkiye.gov.tr)	48
2.2.6.1. Tek Tıkla Giriş	49
2.2.6.2. Web Servis Entegrasyonu	50
2.2.6.3. G2G Kamudan Kamuya e-Devlet Hizmetleri	51
2.2.6.4. Bilgilendirme Altyapısı	52
2.2.6.5. Benim Sayfam	52
2.2.6.6. Barkodlu Belge Hizmetleri.....	53
2.2.6.7. Ödeme Hizmetleri	53
2.2.6.8. Mobil e-Devlet	54
2.2.6.9. e-Devlet Kapısı İletişim Merkezi	54
2.2.7. E-Belediye	54
2.3. Elektronik Hizmet (e-Hizmet) Kalitesi.....	58
2.3.1. Kullanım Kolaylığı.....	60
2.3.2. Sisteminin Güvenilirliği	61
2.3.3. Sistemin Güvenliği	62
2.3.4. Etkileşim (Kullanıcı Desteği).....	62
2.4. Araştırmanın Geçerlilik ve Güvenilirliği.....	64
2.5. Örneklem Seçimi	65
2.6. Veri Toplama Araçları	66
2.7. Veri Toplama Süreci.....	67
2.7.1. Derinlemesine Mülakat ile Veri Toplanması (Bilgi İşlem Sorumluları).....	69
2.7.2. İnternet portallerinden Veri Toplanması (e-Belediye ve turkiye.gov.tr)	70
2.7.3. e-Belediye Hizmet Kalitesi ile ilgili Veri Toplanması (Uzman Görüşü).....	71
3. BULGULAR.....	73
3.1. Kurumsal Eşbiçimlilik Faktörlerine İlişkin Bulgular	75
3.1.1. Profesyonel Eşbiçimlilik Bulguları	76
3.1.2. Taklitçi Eşbiçimlilik Bulguları	80
3.1.3. Zorlayıcı Eşbiçimlilik Bulguları.....	81
3.2. e-Belediye Hizmetleri Arasındaki Benzerlik ve Farklılıklara İlişkin Bulgular	83
3.2.1. İçeriksel Benzerlik ve Farklılıklar	84
3.2.1.1. e-Belediye Portalleri Arasındaki Benzerlikler ve Farklılıklar.....	84
3.2.1.2. E-Devlet Kapısındaki e-Belediye Hizmetleri Arasındaki Benzerlikler ve Farklılıklar	87
3.2.2. Tasarımsal Benzerlik ve Farklılıklar	89
3.2.2.1. e-Belediye Portalleri Arasındaki Benzerlikler ve Farklılıklar.....	90
3.3. e-Belediye Hizmetleri Kalite Karşılaştırmaları	92
3.3.1. Kullanılabilirlik	93
3.3.2. Güvenilirlik	95
3.3.3. Güvenlik	97

3.3.4. Etkileşim.....	99
3.4. Birinci Belediye e-Belediye Hizmetleri.....	99
3.4.1. e-DK1 (1. Belediyenin e-Devlet Kapısından Sunduğu Hizmetler).....	99
3.4.2. e-BP1 (1. Belediyenin e-Belediye Portalı).....	114
3.4.2.1. Kullanılabilirlik	114
3.4.2.2. Güvenilirlik	121
3.4.2.3. Güvenlik	123
3.4.2.4. Etkileşim.....	124
3.5. İkinci Belediye e-Belediye Hizmetleri	124
3.5.1. e-DK2 (2. Belediyenin e-Devlet Kapısından Sunduğu Hizmetler).....	124
3.5.2. e-BP2 (2. Belediyenin e-Belediye Portalı).....	128
3.5.2.1. Kullanılabilirlik	128
3.5.2.2. Güvenilirlik	132
3.5.2.3. Güvenlik	136
3.5.2.4. Etkileşim.....	138
3.6. Üçüncü Belediye e-Belediye Hizmetleri	138
3.6.1. e-DK3 (3. Belediyenin e-Devlet Kapısından Sunduğu Hizmetler).....	138
3.6.2. e-BP3 (3. Belediyenin e-Belediye Portalı).....	150
3.6.2.1. Kullanılabilirlik	150
3.6.2.2. Güvenilirlik	155
3.6.2.3. Güvenlik	161
3.6.2.4. Etkileşim.....	163
3.7. Dördüncü Belediye e-Belediye Hizmetleri.....	163
3.7.1. e-DK4 (4. Belediyenin e-Devlet Kapısı Hizmetleri).....	164
3.7.2. e-BP4 (4. Belediyenin e-Belediye Portalı).....	166
3.7.2.1. Kullanılabilirlik	166
3.7.2.2. Güvenilirlik	169
3.7.2.3. Güvenlik	172
3.7.2.4. Etkileşim.....	174
3.8. 5. Belediye e-Belediye Hizmetleri.....	174
3.8.1. e-DK5 (5. Belediyenin e-Devlet Kapısı Hizmetleri).....	174
3.8.2. e-BP5 (5. Belediyenin e-Belediye Portalı).....	180
3.8.2.1. Kullanılabilirlik	180
3.8.2.2. Güvenilirlik	182
3.8.2.3. Güvenlik	185
3.8.2.4. Etkileşim.....	187
SONUÇLAR VE ÖNERİLER	189
KAYNAKLAR	199
EKLER	217
Ek-1: Kurumsal Eşbiçimlilik Görüşme Soruları	218
Ek-2: e-Belediye Portallerinden Sunulan Hizmetler	221
Ek-3 Tekilleştirilmiş e-Belediye Hizmetleri	235
Ek-4: e-Hizmet Kalitesi Soruları.....	235
ÖZGEÇMİŞ	237

ÇİZELGELERİN LİSTESİ

Çizelge 2.1: Eski ve Yeni Kurumsalcılık Karşılaştırması.....	20
Çizelge 2.2: e-Devlet Olgunluk Modelleri Karşılaştırması.....	37
Çizelge 2.3: e-Devlet'in ve Kamu Kurumları ve İş Dünyası için Faydaları	41
Çizelge 2.4: Türkiye'deki e-Devlet Çalışmaları	48
Çizelge 2.5: e-Hizmet Kalitesi Ölçek Boyutları.....	59
Çizelge 3.1 : Kurumsal Eşbiçimlilik Yapıları	76
Çizelge 3.2: e-Belediye Portalı Frekanslı E-Belediye Hizmetleri.....	85
Çizelge 3.3: e-Belediye Portalı İçeriksel Eşbiçimlilikler Çizelgesi	86
Çizelge 3.4: e-Devlet Kapısı Frekanslı Hizmetler Listesi.....	87
Çizelge 3.5: e-Devlet Kapısı İçeriksel Eşbiçimlilikler Çizelgesi	89
Çizelge 3.6: e-Belediye Portalleri Frekanslı Tasarımsal Özellikler.....	90
Çizelge 3.7: e-Belediye Portalleri Tasarımsal Eşbiçimlilikler Çizelgesi	91
Çizelge 3.8: Hizmet Platformları Kullanılabilirlik Karşılaştırması.....	95



ŞEKİLLERİN LİSTESİ

Şekil 2.1: e-Devlet Formları.....	27
Şekil 2.2: e-Devlet Olgunluk Modelleri.....	33
Şekil 2.3: Araştırma Modeli.....	64



RESİMLERİN LİSTESİ

Resim 2.1: e-Devlet Kapısı giriş uygulaması ekran alıntısı	50
Resim 2.2: e-Devlet Kapısından sunulan hizmetler ekran alıntısı	51
Resim 2.3: Kamu.turkiye.gov.tr'den sunulan hizmetler ekran alıntısı.....	52
Resim 3.1: e-Belediye Portalleri hız testi ekran alıntısı	74
Resim 3.2: e-DK1 Barkodlu belge doğrulama hizmeti ekran alıntısı	100
Resim 3.3: e-DK1 Emlak vergisi bildirim sureti hizmeti ekran alıntısı.....	100
Resim 3.4: e-DK1 Emlak vergisi bildirim ekran alıntısı.....	101
Resim 3.5: e-DK1 e-Makbuz sorgulama hizmeti ekran alıntısı	101
Resim 3.6: e-DK1 Arsa rayiç değeri sorgulama hizmeti ekran alıntısı.....	102
Resim 3.7: e-DK1 Borç ödeme hizmeti ekran alıntısı	102
Resim 3.8: e-DK1 Elektronik belge yönetim sistemi evrak doğrulama hizmeti ekran alıntısı	103
Resim 3.9: e-DK1 Askıdaki imar planı listesi hizmeti ekran alıntısı.....	103
Resim 3.10: e-DK1 Askıdaki imar planı listesi hizmeti detay ekran alıntısı	104
Resim 3.11: e-DK1 Belediye hizmetleri sorgulama hizmeti ekran alıntısı.....	104
Resim 3.12: e-DK1 Belediye hizmetleri sorgulama hizmeti detay ekran alıntısı	105
Resim 3.13: e-DK1 Çöp toplama bilgisi sorgulama hizmeti ekran alıntısı.....	105
Resim 3.14: e-DK1 Encümen kararı sorgulama hizmeti ekran alıntısı.....	106
Resim 3.15: e-DK1 Encümen kararı sorgulama hizmeti detay ekran alıntısı	106
Resim 3.16: e-DK1 Etkinlik bilgisi sorgulama hizmeti ekran alıntısı	106
Resim 3.17: e-DK1 Etkinlik bilgisi sorgulama hizmeti detay ekran alıntısı.....	107
Resim 3.18: e-DK1 Günlük faaliyet planı hizmeti detay ekran alıntısı	107
Resim 3.19: e-DK1 Meclis kararı sorgulama hizmeti ekran alıntısı	107
Resim 3.20: e-DK1 Meclis kararı sorgulama hizmeti detay ekran alıntısı	108
Resim 3.21: e-DK1 Belediyesi meclis kararı sorgulama hizmeti karar ekran alıntısı	108
Resim 3.22: e-DK1 Gül nikah salonu durum sorgulama hizmeti ekran alıntısı	109
Resim 3.23: e-DK1 Diğer nikah salonları durum sorgulama hizmeti ekran alıntısı	109
Resim 3.24: e-DK1 Günlük nöbetçi eczaneler hizmeti ekran alıntısı	110
Resim 3.25: e-BP1 Belediyesi farklı tarihler için nöbetçi eczaneler hizmeti ekran alıntısı... 110	
Resim 3.26: e-DK1 Encümen gündem sorgulama hizmeti ekran alıntısı	111
Resim 3.27: e-DK1 İmar durum hizmeti ekran alıntısı	111
Resim 3.28: e-DK1 İmar durum hizmeti harita ekran alıntısı.....	112
Resim 3.29: e-DK1 Meclis gündem sorgulama hizmeti ekran alıntısı	112
Resim 3.30: e-DK1 Vefat bilgileri hizmeti ekran alıntısı	113
Resim 3.31: e-DK1 Bilgi edinme hizmeti ekran alıntısı	113
Resim 3.32: e-DK1 Talep öneri ekran alıntısı.....	114
Resim 3.33: e-BP1 e-Belediye portalı arama motorları bulunma derecesi ekran alıntısı	115
Resim 3.34: e-BP1 e-Başvuru takibi ekran alıntısı	115
Resim 3.35: e-BP1 e-Makbuz sorgulama ekran alıntısı.....	115
Resim 3.36: e-BP1 e-Başvuru talep-şikayet ekran alıntısı.....	116
Resim 3.37: e-BP1 İmar başvurusu ekran alıntısı	117
Resim 3.38: e-BP1 Meclis kararları ekran alıntısı	117
Resim 3.39: e-BP1 Günlük nikah programı ekran alıntısı	118
Resim 3.40: e-BP1 Arsa maliyet bilgileri ekran alıntısı.....	118
Resim 3.41: e-BP1 Kent rehberi ekran alıntısı.....	119
Resim 3.42: e-BP1 e-Kütüphane ekran alıntısı	119
Resim 3.43: e-BP1 Nöbetçi eczaneler ekran alıntısı	119
Resim 3.44: e-BP1 Beyan başvurusu ekran alıntısı	120

Resim 3.45: e-BP1 Vefat eden kişilerin listesi ekran alıntısı.....	121
Resim 3.46: e-BP1 Kan bağıışı ekran alıntısı.....	121
Resim 3.47: e-BP1 Arsa maliyet bilgileri ekran alıntısı.....	122
Resim 3.48: e-BP1 İmar durumu ekran alıntısı.....	122
Resim 3.49: e-BP1 Hayvan sahiplenme ekran alıntısı.....	123
Resim 3.50: e-BP1 Taahhütname ekran alıntısı.....	124
Resim 3.51: e-DK2 Arsa rayiç değeri sorgulama ekran alıntısı.....	125
Resim 3.52: e-DK2 Askıdaki imar planı listesi ekran alıntısı.....	125
Resim 3.53: e-DK2 Çöp toplama bilgisi sorgulama ekran alıntısı.....	125
Resim 3.54: e-DK2 İmar durum bilgisi sorgulama ekran alıntısı.....	126
Resim 3.55: e-DK2 Vefat bilgileri hizmeti ekran alıntısı.....	126
Resim 3.56: e-DK2 Eski tarih vefat bilgileri hizmeti ekran alıntısı.....	127
Resim 3.57: e-DK2 Bilgi edinme hizmeti ekran alıntısı.....	127
Resim 3.58: e-DK2 Talep öneri ekran alıntısı.....	128
Resim 3.59: e-BP2 Arama motorları bulunma derecesi ekran alıntısı.....	129
Resim 3.60: e-BP2 Meclis kararları ekran alıntısı.....	130
Resim 3.61: e-BP2 Encümen kararları ekran alıntısı.....	132
Resim 3.62: e-BP2 Sisteme giriş ekran alıntısı.....	133
Resim 3.63: e-BP2 Sisteme giriş uyarısı ekran alıntısı.....	133
Resim 3.64: e-BP2 Kent rehberi ekran alıntısı.....	134
Resim 3.65: e-BP2 İmar durum bilgisi ekran alıntısı.....	134
Resim 3.66: e-BP2 Nöbetçi eczane ekran alıntısı.....	134
Resim 3.67: e-BP2 önemli yer ekran alıntısı.....	135
Resim 3.68: e-BP2 En yakın önemli yer ekran alıntısı.....	135
Resim 3.69: e-BP2 Sicil sorgulama ekran alıntısı.....	136
Resim 3.70: e-BP2 Gerçek kişiler sistem kaydı ekran alıntısı.....	137
Resim 3.71: e-BP2 Şifre hatırlatma ekran alıntısı.....	137
Resim 3.72: e-BP2 Tüzel kişiler sistem kaydı ekran alıntısı.....	137
Resim 3.73: e-DK3 Barkodlu belge doğrulama ekran alıntısı.....	138
Resim 3.74: e-DK3 Emlak vergisi bildirim sureti ekran alıntısı.....	139
Resim 3.75: e-DK3 Arsa rayiç değeri sorgulama ekran alıntısı.....	139
Resim 3.76: e-DK3 Askıdaki imar planı listesi ekran alıntısı.....	140
Resim 3.77: e-DK3 Detaylı askıdaki imar planı listesi ekran alıntısı.....	140
Resim 3.78: e-DK3 Belediye hizmetleri sorgulama ekran alıntısı.....	141
Resim 3.79: e-DK3 Detaylı belediye hizmetleri sorgulama ekran alıntısı.....	141
Resim 3.80: e-DK3 Çöp toplama bilgisi ekran alıntısı-1.....	142
Resim 3.81: e-DK3 Çöp toplama bilgisi ekran alıntısı-2.....	142
Resim 3.82: e-DK3 Encümen kararı ekran alıntısı.....	142
Resim 3.83: e-DK3 Etkinlik bilgisi ekran alıntısı.....	143
Resim 3.84: e-DK3 Etkinlik bilgisi haritası ekran alıntısı.....	143
Resim 3.85: e-DK3 Detaylı etkinlik bilgisi ekran alıntısı.....	143
Resim 3.86: e-DK3 Günlük faaliyet planı ekran alıntısı.....	144
Resim 3.87: e-DK3 İhale sorgulama ekran alıntısı.....	144
Resim 3.88: e-DK3 Detaylı ihale sorgulama ekran alıntısı.....	145
Resim 3.89: e-DK3 İmar durumu ekran alıntısı.....	145
Resim 3.90: e-DK3 Meclis gündem ekran alıntısı.....	146
Resim 3.91: e-DK3 Meclis kararı ekran alıntısı.....	146
Resim 3.92: e-DK3 2018 Yılı öncesi meclis kararları ekran alıntısı.....	146
Resim 3.93: e-DK3 Nikah salonu durum sorgulama ekran alıntısı.....	147
Resim 3.94: e-DK3 Nöbetçi eczaneler ekran alıntısı.....	147

Resim 3.95: e-DK3 Vefat bilgisi ekran alıntısı	148
Resim 3.96: e-DK3 Detaylı vefat bilgisi ekran alıntısı	148
Resim 3.97: e-DK3 İleri tarihli vefat bilgisi ekran alıntısı.....	148
Resim 3.98: e-DK3 Bilgi edinme ekran alıntısı	149
Resim 3.99: e-DK3 Talep öneri ekran alıntısı.....	149
Resim 3.101: e-BP3 Sokak rayiçleri ekran alıntısı	151
Resim 3.102: e-BP3 Bize yazın ekran alıntısı.....	152
Resim 3.103: e-BP3 Sünnet kayıt formu ekran alıntısı.....	153
Resim 3.104: e-BP3 Başkan randevu ekran alıntısı	153
Resim 3.105: e-BP3 İlan beyan ekran alıntısı	155
Resim 3.106: e-BP3 Bina aşınma oranları ekran alıntısı.....	156
Resim 3.107: e-BP3 Çevre temizlik tarifeleri ekran alıntısı	156
Resim 3.108: e-BP3 İmar durumu ekran alıntısı.....	157
Resim 3.109: e-BP3 Üniversiteyi ilk defa kazanan ihtiyaç sahibi öğrencilere sosyal yardım formu ekran alıntısı.....	157
Resim 3.110: e-BP3 Sünnet kayıt formu ekran alıntısı.....	158
Resim 3.111: e-BP3 Piknik alanı talep formu ekran alıntısı	158
Resim 3.112: e-BP3 Kurs ön kayıt formu ekran alıntısı	159
Resim 3.113: e-BP3 Kurs ön kayıt formu kurs listeleri ekran alıntısı	159
Resim 3.114: e-BP3 Etkinlik başvuru formu ekran alıntısı	160
Resim 3.115: e-BP3 Sisteme giriş ekran alıntısı	161
Resim 3.116: e-BP3 Gerçek kişi kayıt ekran alıntısı	162
Resim 3.117: e-BP3 Şifre hatırlatma ekran alıntısı.....	162
Resim 3.118: e-BP3 Tüzel kişi kayıt ekran alıntısı	163
Resim 3.119: e-DK4 Arsa rayiç değeri sorgulama ekran alıntısı.....	164
Resim 3.120: e-DK4 Detaylı arsa rayiç değeri sorgulama ekran alıntısı	164
Resim 3.121: e-DK4 Nöbetçi eczane sorgulama ekran alıntısı.....	165
Resim 3.122: e-DK4 Nikah salonu sorgulama ekran alıntısı	165
Resim 3.123: e-DK4 Vefat bilgileri sorgulama ekran alıntısı.....	165
Resim 3.124: e-DK4 Detaylı vefat bilgileri sorgulama ekran alıntısı.....	166
Resim 3.125: e-BP4 e-Belediye Portali arama motoru bulunma derecesi ekran alıntısı	167
Resim 3.126: e-BP4 Bina aşınma oranları ekran alıntısı.....	168
Resim 3.127: e-BP4 Kurum iş süreçleri ekran alıntısı	168
Resim 3.128: e-BP4 Kariyer merkezi hizmeti ekran alıntısı.....	169
Resim 3.129: e-BP4 Kent rehberi ekran alıntısı.....	170
Resim 3.130: e-BP4 e-Nikah ekran alıntısı	170
Resim 3.131: e-BP4 Arsa rayiç değerleri ekran alıntısı	171
Resim 3.132: e-BP4 Çevre temizlik vergisi ekran alıntısı	171
Resim 3.133: e-BP4 Üye girişi ekran alıntısı	172
Resim 3.134: e-BP4 Gerçek kişi üye kayıt ekran alıntısı.....	172
Resim 3.135: e-BP4 Tüzel kişi üye kayıt ekran alıntısı	172
Resim 3.136: e-BP4 Şifre hatırlatma ekran alıntısı.....	174
Resim 3.137: e-DK5 Arsa rayiç değeri sorgulama ekran alıntısı.....	175
Resim 3.138: e-DK5 Detaylı arsa rayiç değeri sorgulama ekran alıntısı	175
Resim 3.139: e-DK5 Nöbetçi eczane sorgulama ekran alıntısı.....	175
Resim 3.140: e-DK5 Encümen karar sorgulama ekran alıntısı	176
Resim 3.141: e-DK5 Detaylı encümen karar sorgulama ekran alıntısı.....	176
Resim 3.142: e-DK5 2009 yılı encümen karar sorgulama ekran alıntısı	176
Resim 3.143: e-DK5 2008 yılı encümen karar sorgulama ekran alıntısı	177
Resim 3.145: e-DK5 Meclis karar sorgulama ekran alıntısı	178

Resim 3.146: e-DK5 Detaylı meclis karar sorgulama ekran alıntısı.....	178
Resim 3.147: e-DK5 Meclis karar sorgulama arama motoru kullanımı ekran alıntısı	178
Resim 3.148: e-DK5 Nikah salonu sorgulama ekran alıntısı	179
Resim 3.149: e-DK5 Vefat bilgileri sorgulama ekran alıntısı.....	179
Resim 3.150: e-DK5 Eski tarihli vefat bilgileri sorgulama ekran alıntısı	180
Resim 3.151: e-BP5 Online emlak beyan ekran alıntısı.....	181
Resim 3.152: e-BP5 Belediye encümen oturumları ekran alıntısı	183
Resim 3.153: e-BP5 Belediye meclis oturumları ekran alıntısı	183
Resim 3.154: e-BP5 Bina aşınma oranları ekran alıntısı.....	184
Resim 3.155: e-BP5 Çevre temizlik vergisi ekran alıntısı	184
Resim 3.156: e-BP5 Güvenlik ve gizlilik linkleri ekran alıntısı	185
Resim 3.157: e-BP5 Sicil no sorgulama ekran alıntısı.....	185
Resim 3.158: e-BP5 Gerçek kişiler kayıt ekran alıntısı	186
Resim 3.159: e-BP5 Tüzel kişiler kayıt ekran alıntısı.....	186
Resim 3.160: e-BP5 Şifre hatırlatma ekran alıntısı.....	187



KISALTMALAR

Bu çalışmada kullanılmış kısaltmalar, açıklamaları ile birlikte aşağıda sunulmuştur.

API	Uygulama Programlama Arayüzü
BİMER	Başbakanlık İletişim Merkezi
CİMER	Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi
G2B	Kamudan İş Dünyasına sunulan e-Devlet Hizmetleri
G2C	Kamudan Vatandaşlara sunulan e-Devlet Hizmetleri
G2G	Kamu Kurumları arası bilgi paylaşımı
IDC	Uluslararası Veri İşbirliği Araştırma Kurumu
İBB	İstanbul Büyükşehir Belediyesi
İŞKUR	Türkiye İş Kurumu
TODAI	Türkiye ve Orta Doğu Amme İdaresi Enstitüsü
TÜBİTAK	Türkiye Bilimsel ve Teknolojik Araştırma Kurumu

GİRİŞ

Günümüzde bilgi ve iletişim teknolojilerinin rekabetin her alanını kapsayacak şekilde hızla gelişmesi ve vatandaşların artan beklentileri gibi nedenler, kamu yönetiminde bütün kurumsal faaliyetlerin vatandaşların istek ve beklentilerine yönelmesini gerektirmiştir. (Osborne ve Gaebler (1992) devleti rekabeti geliştirici, vatandaşı güçlendirici, çıktılara daha çok önem veren, vatandaşı müşteri odaklı olarak algılayan, otoriteyi aşağı birimlere indiren ve piyasa kurallarını ön plana çıkaran bir rol üstlenmelidir diyerek tanımlamışlar ve vatandaşın yeni kamu yönetimi yaklaşımındaki önemini vurgulayarak vatandaşa müşteri odaklı davranmanın gerektiğini belirtmişlerdir.

Kamusal hizmetlerin alıcısı ve müşterisi olarak vatandaşların kamu hizmet sunumundaki rolü politikanın uygulanması süreciyle ilişkilidir. Vatandaşa yakınlık kavramı, yönetsel faaliyetlerin başarısında dikkate alınan, amaca uygunluk, ekonomiklik ve hukuka uygunluğun yanı sıra dördüncü temel kriter olarak yükselen bir değer olmuştur. Müşteri olarak vatandaş yaklaşımı, vatandaşın kamu hizmetlerinden yararlanırken, özel sektörde olduğu gibi ilgi görmesi ve vatandaşa karşı kamu yönetiminin davranışlarının müşteri odaklılık doğrultusunda değişmesini savunmaktadır. Bu yaklaşımın amacı kamu yönetimini sadece kar amacıyla hareket eden birimler haline getirmek değil; bunun yanı sıra, özel sektör yönetiminin araçlarından yararlanmak suretiyle kamu hizmetlerinin iyileştirilmesine katkı sağlayan ve vatandaşa etkin ve verimli hizmet sunan birimler haline getirmektir (Çukurçayır, 2000).

1990'lı yıllarda müşteri kavramı işletme yönetiminin modernleşme çabalarının hareket noktasını oluşturmuştur. Kamu Yönetimine müşteri kavramının girmesiyle vatandaşın rolü, kamu hizmetlerinin kalitesinin zamanında sunulup sunulmamasını, sunuluş biçimini ve verimliliğini (Grunow, 1998) denetlemek şeklinde değişmiştir. Görüldüğü gibi yurttaş geleneksel yaklaşımdan farklı olarak bu yaklaşımda, edilgen konumdan etken konuma geçmektedir.

Yeni Kamu Yönetimi yaklaşımının getirdiği vatandaş odaklılık ve vatandaşın etken konuma getirilmesi Devletin hizmet sunduğu birçok alanda yenilik ve dönüşümü beraberinde getirmiştir. Bu doğrultuda kamu ve özel sektör arasındaki ilişkinin

güçlendirilerek kamu hizmetler ve bilgilerinin etkili, etkin ve verimli bir şekilde sunumu için devletlerin kalıcı çabalarının sonucu internet tabanlı işlemler vatandaşın devlet bilgisine, hizmetlerine ve uzmanlığına erişerek kamu hizmetlerinde katılımcılık ve memnuniyetin sağlanması şeklinde tanımlanan e-Devlet Kavramı ortaya çıkmıştır (United Nations and American Society For Public Administration, 2017).

Kamu Yönetiminde yaşanan yenilik ve Dönüşüm çabaları tüm dünyada olduğu gibi Türkiye’de de birçok alanda kendisini 1990’lı yıllardan itibaren göstermeye başlamıştır. Bu kapsamda 1993 ile 2016 yılları arasında *Bilişim ve Ekonomik Modernizasyon Raporu*, *Türkiye Enformasyon Raporu*, *e-Türkiye Girişimi Eylem Planı*, *KamuNET e-Devlete Geçiş Eylem Planı*, *e-Dönüşümü Türkiye Projesi*, *Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planları* ve *Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı* yayımlanmış olup, e-Devlet hizmetlerinin sunumunda tasarımdan uygulama aşamasına kadar hizmetlerde etkinliğin sağlanması ve kullanıcı odaklılık ilkesinin benimsenmesi temel amaç olarak kabul edilmiştir. Bu çerçevede; öncelikle vatandaşın ve girişimlerin ihtiyaç ve beklentilerinin analiz edilmesi, kamu iş süreçlerinin bu anlayış çerçevesinde basitleştirilmesi ve kamu hizmetlerinin kullanıcıya en yüksek faydayı sağlayacak şekilde tasarlanması amaçlanmıştır. Benzer şekilde, e-Devlet hizmetlerinin kamu yönetiminde şeffaflığın, güvenilirliğin, hesap verebilirliğin ve katılımcılığın artırılması için bir araç olması hedeflenmiştir (Ulaştırma Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı, 2016).

Politik ve bürokratik düzeyde hazırlanan bu stratejileri ve eylem planlarını hayata geçirmek için kamu kurumları tarafından benzer teknolojiler kullanılarak Merkezi Nüfus İdaresi Sistemi (MERNİS) adres Kayıt Sistemi (AKS), Tapu ve Kadastro Bilgi Sistemi (TAKBİS), Merkezi Sicil Kayıt Sistemi (MERSİS) gibi önemli birçok altyapı ve sistem oluşturulmuştur (Kalkınma Bakanlığı, 2015).

e-Devlet Çalışmaları; merkezi olarak tasarlanarak inşaa edilen bu altyapı ve sistemler ile beraber yerel hizmet kurumlarında da e-Belediyecilik olarak hayat bulmaya başlamıştır. E-Belediye; kente ilişkin verilerin güncel teknolojiye dayalı bilişim teknolojileri destekli çalışmalarla yönetilerek bu verilerden kent ve toplum yararına çeşitli bilgiler üretilmesi ve etkin bir biçimde vatandaşın hizmetine sunulmasıdır (Henden H. B., 2004).

Hem e-Devlet hem de e-Belediye tarafında oluşturulan altyapıların hedeflenen amaca ne

kadar ulaşılabildiği ile ilgili bazı izleme sistemleri oluşturulmakla beraber ¹ bu sistemler hizmetlerin kalitesini ve hizmetlerin geliştirilmesi ile ilgili motivasyon unsurlarını açıklamaktan çok uzaktır.

Bu araştırmada söz konusu eksikliği gidererek elektronik hizmet oluşturma sürecinde kurumları elektronik değişime yönlendiren faktörlerin neler olduğu araştırılmış ve bu faktörler nedeniyle geliştirilen elektronik hizmetlerin kalitesi lmlenmeye çalışılmıştır. Araştırma kapsamında benzer kurumsal vrelerden etkilenen belediyeler üzerine çalışma yapılarak bu kurumsal vrelerin elektronik hizmet geliştirme süreçlerine etkisi ve geliştirilen e-belediye hizmetlerinin kalitesi ortaya konulmaya çalışılmıştır.

Mevcut çalışmada, belediyeler benzer kurumsal vrelerden etkilenen yerel kamu kurum ve kuruluşları oldukları için belediyelerin e-Dönüşüm çabalarını, hizmetlerin elektronikleştirilmesini, sunumunu ve belediyeler arasında yaygınlaştırılmasını açıklamak için DiMaggio ve Powell (1983) tarafından ortaya konulan kurumsal eşbiçimlilik kuramı kullanılmıştır. Kurumsal eşbiçimliliğin alt boyutlarını oluşturan zorlayıcı, normatif ve taklitçi kurumsal eşbiçimlilik baskıları (DiMaggio ve Powell, 1983, pp. 150-154) her alt boyut kapsamında ortaya çıkarılarak e-belediye hizmetlerinin sunumuna karar verilmesini, hizmetlerin benzeşimini ve hizmet kalitesini açıklamakta önemli ve yeni bilgiler sunmuştur.

¹ 2016-2019 E-Devlet Stratejisi ve Eylem Planının İzlenmesi için SEPSİS isimli bir izleme sistemi kurulmuştur. Bu sistemle kamu kurum ve kuruluşlarının eylem planlarının ne kadarını başarıyla tamamladığı ölçülebilmektedir.



1. ARAŞTIRMANIN AMAÇ VE ÖNEMİ

1.1. Problem Durumu

Kamu yönetiminin ve kamu hizmetinin verimli ve etkili olabilmesinde, personel (insan kaynağı) ve diğer kaynaklardaki sayısal ya da oransal artışın doğrudan bir etkisi olduğu tezi, günümüzde artık genel bir kabul görmemektedir. Bunun yerine, yönetimin, kamu hizmetlerini sunmakla görevli personelin ve özellikle de hizmet sunulan toplumun önceliklerine ve beklentilerine önem vermesi ve buna kaynak ayırması oranında, personelin ve toplumun güven duyacağı, yardım edeceği, işbirliğine gireceği ve böylece daha verimli ve etkili bir yönetim sergilenebileceği veya bu şekilde yönetimin daha verimli ve etkili hizmet sunabileceği görüşü savunulmaktadır (Aydın, 1998).

Bu yeni anlayış, özel kesim işletme kavramlarının ve tekniklerinin kamu kuruluşlarında uygulanmasını önererek, Weberyen bürokrasi anlayışı yerine, piyasa ilkelerine ve bireylerin memnuniyetine dayanan, esnek, karar verme katmanları daha düz, sonuca yönelik ve girişimciliğe önem veren bir anlayışı benimsemektedir (Al, 2002)

Bu doğrultuda, 1980 ve 1990'lı yıllarda kamu yönetiminde yapılan reformların odak noktasında kamu hizmetlerinin çözülmesi gereken ana problem olduğu kabulü bulunmaktadır. Bu kabul ile kamu hizmetlerinde vatandaş memnuniyeti ve verimliliği sağlamak amacıyla Bilgi ve İletişim Teknolojileri (BİT) kullanılmaya başlanmıştır (Peters ve Pierre, 2001).

BİT'in kullanımı ve yaygınlaşmaya başlaması ile BİT kullanımını etkileyen sosyal, teknolojik, organizasyonel ve kişisel faktörler ortaya konmaya başlamıştır. Bu kapsamda, sosyal etki kuramı, teknoloji kabul kuramı ve medya zenginliği kuramı ve planlı davranış kuramı gibi analitik çerçeveleri içeren araştırmalar yapılmıştır. Ancak, BİT adaptasyonunu kullanma niyeti bağlamında açıklamaya çalışan bu kuramların geçerliliği BİT kullanımının zorunlu olduğu durumlarda uygun olmamaktadır (Park, 2009).

e-Devlet sistemlerinin alt boyutları, bu sistemlerin gelişimine yönelik yönetici algısı, hizmetlerin kategorilendirilmesi, elektronik dönüşüm, organizasyonel değişim ve bu

sistemlerin getirdiği verimlilik ve etkinliklere yönelik Chae (2002), Arslan (2006), Yıldırım (2007), Üçcan (2007) tarafından yapılan birtakım araştırmalar ise e-Devlet sistemlerinin gelişimini ve yaygınlaşmasını açıklamaktan oldukça uzaktır.

Bu doğrultuda, literatürde yer alan e-Devlet yaygınlaşmasını verimlilik ve etkinlik gibi içsel unsurlar yerine örgüt dışı bazı unsurlarla da açıklamak ihtiyacı doğmaktadır. DiMaggio ve Powell (1983) tarafından ortaya konulan ve adaptasyonu dışsal unsurlarla açıklayan Kurumsal eşbiçimlilik teorisi bu kapsamda önemli bilgiler açığa çıkaracaktır. Kurumsal eşbiçimlilik teorisi benzer kurumsal çevrelerden etkilenen organizasyonların homojenleşerek geliştiğini; benzeşme sürecinde de toplumdaki kültürel beklentiler, normlar, zorlayıcı faktörler ve belirsizlik kaygılarının değişim sürecinde etkili olduğunu vurgulamaktadır (DiMaggio ve Powell, 1983).

BİT özelinde, Kurumsal eşbiçimlilik teorisini, teknoloji adaptasyonunu açıklamakta kullanan çalışmalar olmakla beraber (Park, 2009) bu çalışmaların e-Devlet sistemleri özelinde olmaması bu konudaki araştırma ihtiyacını göstermektedir.

Türkiye gibi kısıtlı kamu kaynaklarına sahip gelişmekte olan ülkelerdeki e-Devlet projelerinin beklenen faydaya ulaşıp ulaşmadığının izlenmesi ve e-Devlet sistemlerinin doğru bir şekilde yayılımının sağlanması konusunda politika yapıcılar ve uygulayıcılarla paylaşılabilir düzeyde araştırmanın olması bu kapsamda araştırmalar yapılmasını gerektirmektedir.

Vatandaşlarla en fazla etkileşime giren kamu kurumları olarak belediyeler de merkezi hükümetler düzeyinde olduğu gibi en iyi ve başarılı sonuçlara ulaşmak için BİT'e yatırım yaparak e-Devlet sistemlerini kurmak durumundadırlar. Bu doğrultuda belediyeler çoğunlukla diğer belediyeleri inceleyerek ve kıyaslamalar yaparak kendi e-Devlet uygulamalarını oluşturmaktadırlar (Kaylor, Deshazo ve Van Eck, 2001). Verimlilik ve etkinlik kaygılarını bir tarafa koyacak olursak, vatandaş memnuniyetinin ön planda olduğu günümüz kamu yönetim anlayışında benzer kurumsal çevrelerden etkilenerek e-Devlet hizmeti geliştiren belediyelerin beklenen vatandaş memnuniyeti ve hizmet kalitesinin kurumsal eşbiçimlilik bakış açısıyla değerlendirilmesi gerekmektedir.

e-Devlet hizmetlerinin sunumu için geliştirilen ve 35 milyona yakın kayıtlı kullanıcıya (Türkiye.Gov.Tr, 2017) ulaşan e-Devlet Kapısı'ndan hizmet sunan 231 belediyenin olması eşbiçimlilik kapsamında e-Devlet Kapısının hizmet kalitesindeki rolünün irdelenmesini gerektirmektedir.

Sonuç olarak, merkezi kamu kurumlarında ve belediyelerde e-Devlet sistemleri kamu hizmet sunumunda verimlilik ve etkinlik sağlanması amacıyla kurulurken bu sistemlerin geliştirilmesine etki eden kurumsal eşbiçimlilik baskılarının ortaya çıkarılması, bu baskıların hizmet kalitesine etkisi ve beklenen sonuçlara ulaşma derecesinin tespiti kısıtlı kaynaklara sahip bir ülke olan Türkiye'de e-Devlet yatırımlarının doğru şekilde yapılması büyük bir ihtiyaç ve problem durumu olarak karşımıza çıkmaktadır.

Ayrıca, eşbiçimlilik baskısı ile kurumların gerek kendi portallerinden gerekse de e-Devlet Kapısından sundukları hizmetler arasındaki kalite farklarının ve nedenlerinin ortaya konması ile hem e-Devlet hem de portallerdeki hizmetler için iyileştirme fırsatı doğurabilecektir.

1.2. Araştırmanın Amacı ve Problem Cümleleri

Bu tez çalışmasının temel amacı belediyelerdeki bilgi işlem birimlerinin kurumsal eşbiçimlilik yapılarını ortaya çıkararak kurumsal eşbiçimlilik yapıları ile elektronik hizmetlerinin kalitesi arasındaki ilişkiyi ortaya koymak, kaliteli elektronik hizmet sunumu için gerekli olan kurumsal eşbiçimlilik faktörlerine ilişkin uygulayıcılara ve politika yapıcılara tavsiye niteliğinde veri oluşturmaktır.

Bu veri ile ayrıca mevcut e-Belediye hizmetlerinin kalitesi sunulan platformlar itibariyle de ortaya çıkarılarak platformların hizmet kalitesi üzerindeki etkisinin belirlenmesi de amaçlanmaktadır. Böylelikle, belediyelerin e-hizmet sunumunda doğru kanalı seçebilmesi için karar mekanizması oluşturulacaktır.

Bu doğrultuda aşağıdaki araştırma sorularına cevaplar aranmıştır.

- Belediyelerdeki bilgi işlem birimlerinin kurumsal eşbiçimlilik yapıları nasıldır?
- e-Belediye hizmetlerinin kalitesi arasında (e-belediye portalleri ve e-Devlet Kapısı

itibariyle) nasıl bir fark vardır?

- e-Belediye hizmet kalitesi ile kurumsal eşbiçimlilik yapısı arasında bir ilişki var mıdır?

1.3. Araştırmanın Önemi

Paul ve Dimaggio 1983 yılında yaptıkları çalışma ile Normatif, taklitçi ve zorlayıcı baskıların kurumsal baskı unsurları olduğunu tanımlamış ve yeni kurumsalcılar olarak yazına “kurumsal esbiçimlilik” kavramını kazandırmışlar ve bu kavramdan yola çıkarak, örgütlerin, gerek taklitçilik gerek zorlayıcılık gerekse normatif baskıların etkisiyle birbirlerine giderek daha çok benzemeye başladıklarını ortaya koymuşlardır. (DiMaggio & Powell, 1983, pp. 150-154)

Meyer ve Rowan (1977) endüstri sonrası toplumdaki pek çok örgütün biçimsel yapısının, içe dönük ölçütler (verimlilik, etkinlik gibi) ve örgüt içi eşgüdüm ve denetim gerekleri yerine, kurumsal çevrelerinin yarattığı mitosları yansıttığını öne sürmektedir. Bu kurama göre; örgütler ve onları oluşturan bireyler, kısmen kendilerini var eden değerler, normlar, kurallar, inançlar ve genel kabul gören davranış kalıplarından örülmüş bir ağ ile çevrilidirler.

Kurumsal çevre, örgütlerin ve devlet, meslek odaları, ticari birlikler gibi düzenleyici kurumların etkileşimi ile oluşmuş ussallaştırılmış yapıları, kuralları, inançları, normları ve efsaneleri, kısacası “kurumları” içermektedir (Meyer ve Rowan, 1977). Aynı örgütsel alandaki örgütler, bağımlılık nedeniyle mecbur oldukları (zorlayıcı baskı), norm olarak kabul ettikleri (normatif baskı) ya da model aldıkları (öykünmecî baskı) için bu yapıları benimseyerek birbirlerine benzeme eğilimi göstermektedirler (DiMaggio ve Powell, 1991). Örneğin, devletin koyduğu kurallara uymak zorlayıcı bir eşbiçimlilik yaratırken, eğitim yoluyla alınan ve “doğru” olduğuna inanılan yapıları benimsemek normatif eşbiçimliliği, çevresel belirsizliğin yüksek olduğu durumda başka bir örgütü taklit etmek ise taklitçi eşbiçimliliği yaratmaktadır. Burada örgütsel alan kavramı, ana tedarikçiler, müşteriler, düzenleyici kuruluşlar ve benzer ürün ve hizmetleri üreten diğer örgütler dahil olmak üzere kurumsal yaşamı oluşturan örgütler” olarak tanımlanmaktadır (Powell & Dimaggio, 1991, p. 64). Kurumlar, “sosyal davranışa anlam ve istikrar kazandıran, düzenleyici, normatif ve

bilişsel yapı ve faaliyetler” olarak da tanımlanmaktadır (Scott W. R., p. 33).

Belediyeler ise birer kamu tüzel kişiliği olarak birbirlerine benzeyen e-Devlet Çalışmaları yapmaktadır. Belediyelerdeki e-Devlet çalışmalarında verimlilik, etkinlik, etkililik, vatandaş memnuniyeti ve hizmet kalitesi arayışlarının etkili olduğu bilinmekle beraber yapılan çalışmalar belediyelerin e-Belediye portallerinden de görüleceği üzere çoğunlukla birbirine benzemektedir. Bu noktada, örgütlerdeki değişimi ve benzeşimi içsel unsurlar yerine meşruiyet kazanmak, yüksek karşılıklı bağımlılık ve kurumsal çevre gibi dışsal faktörlerle açıklayan kurumsal eşbiçimlilik teorisinin e-Belediye çalışmalarının değerlendirilmesinde kullanılması önemli bilgiler sağlayacaktır.

Ayrıca, araştırma kapsamında hizmet kalitesi üzerine yapılacak araştırmalar sayesinde kurumsal eşbiçimlilik faktörlerinin değişimi açıklarken istenilen amaca ulaşmadaki etkisi de ölçülmüş olacaktır.

Ortaya çıkarılacak yüksek kaliteli hizmetleri açıklayan kurumsal eşbiçimlilik faktörlerinin, değişimin istenilen yönde gerçekleştirilmesini kolaylaştırıcı enstrüman olarak politika yapıcılarla paylaşılması araştırmanın önemli bir diğer boyutunu oluşturmaktadır.

YÖK Veri Tabanı ve diğer ulusal veri tabanlarında yapılan araştırmalarda kurumsallaşma ile ilgili birçok çalışmaya rastlanmakla beraber kurumsal eşbiçimlilik ve e-Devlet özelinde bir çalışmaya rastlanmamıştır. Uluslararası yazında ise, Hanjun Park tarafından yazılan “*Kamu Yönetimi İnovasyon Teorisi ve Uygulaması: Güney Kore’de Bürokratik Tutumlar Bilgi ve İletişim Teknojilerinde (ICT) Bürokratik Tutumlar*” ve Joshua Edwin Dinsman tarafından yazılan “*Kurumsal Eşbiçimliliğin Kırılması: Dört Amerikan Şehrinde Şehir Markalaşması*” isimli tez çalışmalarında kamu kurumlarındaki eş biçimlilik olgusu işlenmiştir. Ancak, bu çalışmaların hiçbiri kurumsal eşbiçimlilik ile hizmet kalitesi arasındaki ilişkiyi irdelememiştir. Ayrıca, e-Belediye özelinde de literatürde bir çalışmaya rastlanmamıştır.

Özetle, yapılan araştırmalar neticesinde kamu kurumlarındaki e-Devlet çalışmalarının birbirine benzeşmeleri ve bunun hizmet kalitesine olan etkisi yönünde bir çalışmaya rastlanmamış olması yapılacak tez çalışmasının önemini ortaya koymakta ve alanında yeni bir uygulama araştırması olarak karşımıza çıkmaktadır.

1.4. Varsayımlar

Araştırmanın temel varsayımları şu şekildedir:

- a. Kurumsal eşbiçimlilik unsurlarının ortaya çıkarılmasına yönelik yapılacak yapılan derinlemesine mülakat sürecinde belediye bilgi işlem birimlerinin tam ve doğru bilgi vermesi,
- b. Hizmet kalitesine yönelik veri toplama sürecinde e-belediye portalleri ve e-Devlet Kapısı'nda yer alan e-belediye hizmetlerini değerlendirecek uzmanların tam ve doğru bilgi vermesi.

1.5.Kapsam ve Sınırlılıklar

Ülkemizde 1396 adet <http://www.tbb.gov.tr/belediyelerimiz/istatistikler/genel-istatistikler/> belediye bulunmaktadır. Bu belediyelerin 397 adedi belde belediyeleri olup elektronik hizmet sunma noktasında gerekli altyapıya sahip değildir. Nitekim belde belediyelerinin birçoğunun web portalı dahi bulunmamaktadır. Diğer taraftan pilot olarak e-Devlet Kapısından hizmet sunması amacı ile yapılan çalışmada belde belediyelerinin hizmet sürekliliğinin sağlanamaması ve yeni belde belediyesinin entegrasyonunun yapılamaması belde belediyelerinin araştırma kapsamı dışında tutulmasını ve çalışmanın sınırlılıklarını belirleyen unsurlardan birisidir.

Kapsam ve sınırlılıklarla ilgili bir diğer husus araştırmada e-Devlet Kapısının da rolü araştırılacağından e-Devlet Kapısından hizmet sunan belediyelerin sayısı ve teknik / idari kapasitesidir. 16 Ekim 2017 tarihi itibariyle hizmet sunan 231 belediyenin birçoğunun yazılım otomasyon firmalarına olan yüksek bağımlılıkları veya otomasyon firmalarını yönlendirecek gerekli kapasiteye sahip olmamaları araştırmanın kapsamında ele alınabilecek belediye sayısını sınırlandırmaktadır. Çünkü araştırmaya dahil edilecek belediyelerin e-belediye konusunda veri toplanabilecek düzeyde olması gerekmektedir.

Sınırlılıklar ile ilgili bir diğer husus araştırmaya istekli belediyelerin sayısının azlığıdır. Nitekim yapılan ön araştırmada çalışmanın boyutu ile ilgili birtakım belediyelerle görüş alış verişinde bulunmuş ve söz konusu araştırmaya destek sağlanamayacağı bilgisi alınmıştır.

Belediyelerle yapılacak görüşmelerdeki soruların yoğunluğu, nitel araştırma yönteminin seçimi dolayısıyla araştırma sonuçlarının genellebilirlik gibi bir amacının olmaması ve e-belediye portal ve e-Devlet Kapısının ayrı ayrı ele alınacak olması ve tüm bunların getirdiği zaman kısıtı nedeniyle araştırma kapsamı 8 belediye ile sınırlı tutulmuştur. Ancak, görüşme yapılan 5. belediye itibariyle toplanan veriler birbirini tekrar ettiği için kapsam 5 belediye ile sınırlı tutulmuştur.





2.KURAMSAL ÇERÇEVE

Tezin kuramsal çerçevesini Kurumsal Eşbiçimlilik Teorisi ve e-Devlet oluşturmaktadır. Kurumsal Eşbiçimlilik Teorisini incelemek için geleneksel kurumsalcılardan yeni kurumsalcılara kadar önemli düşünür ve yazarların görüşleri ele alınmıştır. Bu kapsamda Philip Selznick'in 1948 yılında yayımladığı "*Örgüt Teorisinin Temelleri*" isimli makale, Scott'un 1995 yılında yayımladığı "*Kurumlar ve Örgütler. Görüşler, İlgiler ve Kimlikler*" isimli kitap, Powell ve Dimaggio'un 1983 yılında yayımladıkları "*Demir Kafes Gözden Geçirildi. Kurumsal Eşbiçimlilik ve Örgütsel Alanlarda Kolektif Rasyonalizm*" ve 1991 yılında yayımladıkları "*Örgütsel Alanlarda yeni Kurumsalcılık*" isimli makaleler başta olmak üzere birçok önemli araştırma kurumsallaşmanın tarihsel ve disiplinler arası açıklamalarını yapabilmek için kullanılmıştır.

March ve Olsen'in Cyert ve March'in çalışmalarındaki rasyonel bakış açısını anlatan geleneksel kurumsalcılık Taylor ve Gulick'in rasyonel bilimsel yönetim bakış açısına kadar çalışılmıştır. Daha sonra insanların tamamen rasyonel hareket etmediği varsayımını destekleyen yeni kurumsalcılık anlatılarak kurumların normlar, beklentiler, inançlar ve kurallar ile çevrelendiğini ve hayatta kalmak isteyen kurumların bu çevresel faktörlere cevap vermesi gerektiğini anlatan Yeni Kurumsalcılık anlatılmıştır. Yeni Kurumsalcılık Powel ve Dimaggio'nun çalışmalarında öne sürdükleri kurumsal eşbiçimlilik kapsamındaki zorlayıcı, taklitçi ve normatif eşbiçimlilik alt boyutlarıyla araştırılmıştır.

e-Devlet ile ilgili kuramsal çerçeve oluşturulmasına müşteri memnuniyetinin hizmet sunumunda odak noktası haline gelmesi, bilgi ve iletişim teknolojilerinde yaşanan değişimler, çalışmalarda etkinlik ve etkililik sağlanması gibi bakış açılarının kamu sektörüne yansımalarının araştırması ile başlanmıştır. Daha sonra e-Devlet ile ilgili literatürde yapılan tanımlamalar araştırılmış ve e-Devlet'in gelişimi olgunluk modelleri ile ortaya konmuştur.

2.1.Kurumsal Teori

Örgüt teorisinin gelişiminde organizasyonlar öncelikle ussal olarak tasarlanmış sistemler olarak ele alınmıştır. Bu ussal veya araçsal yaklaşımda organizasyonlar liderlerin

ellerindeki bir araç olarak kabul edilmiştir. Bu yaklaşımın kabul ettiği varsayım liderlerin organizasyonel amaçları belirlediği ve bu amaçlara ulaşılabilmek için ussal uygun yöntemler aradığıdır. Mantıksal bir neden sonuç bağlamında ussal yaklaşıma göre organizasyonel liderler alınan aksiyonların gelecekteki etkilerini tamamen idrak ve tahmin edebilmektedir (Christensen, Laegreid, Roness ve Rovik, 2007). Rasyonel veya teknik bakış açısı olarak da adlandırılabilen bu yaklaşıma göre organizasyonel değişimin daha kalıcı performans elde etmek amacıyla yapıldığı öne sürülmektedir.

Rasyonel yaklaşıma alternatif ise örgütsel değişimin daha kalıcı performans elde etmek yerine meşruiyet kaygısıyla ortaya çıktığını vurgulayan kurumsal teoridir. Kurumsal teoriye göre aynı alanda faaliyet gösteren organizasyonları çevreleyen demir kafes organizasyonların karakteristiklerini homojenleştirmektedir (DiMaggio ve Powell, 1983).

Kurumsalcı uzmanlar organizasyonları çevrelerinde tarihsel olarak inşa edilmiş sosyal topluluk olarak görmektedir- (Scott W. R., 1987; Tsoukas ve Knudsen, 2003). Kurumsalcı bakış açısı organizasyonların liderlerden gelen yönetsel sinyallere uyum sağlamadığını öne sürmüştür (Christensen, Laegreid, Roness ve Rovik, 2007). Bunun yerine organizasyonlar içsel ve dışsal kurallar, değerler, normlar ve organizasyon üzerinde bağımsız etkisi olan faktörler ve üyelerin davranışları tarafından yönlendirilmektedir. Kurumsalcı bakış açısında organizasyon içindeki kişiler çevre tarafından uygun olarak kabul edilme mantığı ile davranmaktadır (March ve Olsen, 1984)

Kurumsal Teori örgütlerin teknik çevrelerinin yanında düzenleyici, normatif ve kültürel-bilişsel boyutları olan kurumsal çevrelerini de dikkate alması gerektiğini öne süren bakış açısıyla ortaya çıkmıştır (Scott W. R., 2004). Kurumsal Teori sosyal baskı ve etkilerin organizasyonların faaliyetlerini etkilemedeki rolünü (Scott W. R., 1987) incelemektedir. Optimizasyon gibi ekonomik kriterlerden ziyade organizasyonların meşruiyet kazanmak için yapı, süreç ve faaliyetlere uyumunu ve uyum sağlanan bu unsurların zamanla kurumsallaşacağını (Oliver, 1997) da vurgulamaktadır.

Kurumsalcılık genel olarak toplumsal olayların, özel olarak da örgütlerin incelenmesinde psikolojik, toplumsal ve politik öğelerin önemini vurgular. Kurumsallaşma örgütlerin yapı ve işleyişlerinde teknoloji, kaynaklar ve üretim sistemleri gibi maddi güçlerin rolünü

inceleyen ussal yaklaşımların tersine bilgi sistemleri, inançlar ve kurallar gibi düşünsel güçlerin rolünü inceler (Scott W. R., 1995).

Kurumsal görüş açısından örgütler toplumsal olarak yapılandırılmış rutin program ya da kural sistemleri olarak görülürler (Holm, 1995). Örgütlerin teknik-ussal açıdan değerlendirilmesine bir alternatif olan kurumsallaşma ekonomik etkinlik gibi ussal eylem varsayımları anlamsız kaldığı zaman örgütsel eylemi incelemek için bir çerçeve sağlar (Mohr, 1992)

Kurumsal norm, değer ve uygulamaları kabul ederek bünyesine katan organizasyonlar meşruiyet kazanmakta, sosyal olarak kabul görmekte ve kaynaklara daha fazla erişim sağlayabilmektedir (Oliver, 1997; George, Chattopadhyay, Sitkin ve Barden, 2006; Abrutyn, 2012). Meşruiyet bir süreç olarak sosyal durumlar ve başarılarla ilgili kurumsal inanışlar tarafından şekillendirilmekte, böyle inanışlar grup seviyesindeki optimal olmayabilen ancak geniş tabanlı kabul gören beklentiler ve aksiyonlara çevrilmektedir (Powell ve Colyvas, 2008).

Kurumsal Eşbiçimlilik Kurumsal Teoride önemli bir kavram olup organizasyonların popülasyonda yer alan diğer organizasyonlar benzer karakteristikler gösterdiğini (Oliver, 1988) ve organizasyonun çevredeki diğer aktörlerin tepkilerine uyumlu hareket ettiğini (George, Chattopadhyay, Sitkin, & Barden, 2006) öne sürmektedir.

Kurumsal Teori kurumsal baskılara verilen organizasyonel cevaplarda dışsal tetikleyicilerin önemine büyük vurgu yaparken içsel karar vericileri ve içsel faktörleri büyük çoğunlukla göz ardı etmiştir (George, Chattopadhyay, Sitkin ve Barden, 2006).

Özet olarak kurumsal teori organizasyon içindeki bireysel ve grupsal seçim ve davranışları kısıtlayan kurallar, roller, normlar ve beklentilerden oluşan sosyal yapı çalışmalarını üzerine odaklanmaktadır (Frederickson, 1999). Bu teori aynı zamanda sosyal yapının daha derin ve esnek yönleri ile de ilgilenmekte olup; kurallar, normlar, rutinler ve davranış kalıplarının oluşma süreci ve sosyal davranışlara rehberlik etmesini de anlamakta yol göstermektedir. Bu unsurların yaratılması, yayılımı, benimsenmesi ve uyarlanması ile terk edilmesini araştırmaktadır (Scott W. R., 2004).

2.1.1. Geleneksel Kurumsalcılık

Örgüt teorisinde kurumsallaşma konusundaki ilk yaklaşımlar, dış çevrenin baskısını ve etkisini vurgulamakla beraber daha çok örgüt içi güç ilişkileri ve biçimsel olmayan yapı temelinde etkileme, işbirliği ve rekabet eden değerleri incelemekteydi. Buna karşılık yeni yaklaşımlar meşruiyet, örgütsel alanların yerleşikliği ile sınıflandırma, rutinler, kalıplar ve şemaların örgütsel alandaki merkezilliğini vurgular (Greenwood ve Hinings, 1996)

Geleneksel veya Klasik Kurumsalcılık ekonomi veya çıkarlar konusuna güçlü bir vurgu yapan rasyonel okul ile birçok benzerliklere sahiptir. 1970’li yıllardan önce organizasyonlar konusundaki çalışmaların çoğu Gulick ve Taylor’ın rasyonel ve bilimsel yönetim çalışmaları ve March ve Olsen (1984) ile Cyert ve March (1963)’ün karar vermede rasyonel seçimler bakış açısını içermekteydi. Geleneksel Kurumsalcılık en temel anlatımla bir organizasyon içindeki insanların davranışlarının koalisyonlar, gruplar ile istihdam ve promosyon elementlerinden oluşan enformal kurumlar tarafından belirlendiğini öne sürmektedir (Aldrich, 1979).

“Bürokratik Yapı ve Kişilik” isimli çalışmasında, Merton (1936) örgütlerdeki çalışanların davranışlarını kurallar ve normlara göre yönlendirmesindeki süreci anlamaya çalışmış olup; bürokrasideki birçok faktörün organizasyondaki idarecileri bu kurallara doğru yönlendirdiğini ve bu kuralların uygun olarak kabul edilmesinin organizasyonel amaçların başarılmasındaki önemini vurgulamıştır. Bu anlamda, Merton (1936)’ın kurumsallaşmaya bakış açısında örgütlermeşruiyet kazanma ihtiyacı açık bir şekilde görülmektedir.

Geleneksel kurumsalcılığın organizasyonlar üzerine uygulanması Merton’un öğrencilerinden birisi olan Philip Selznick tarafından devam ettirilmiştir. Tennessee Valley Authority isimli çalışmasında Selznick örgütleri lider ve üyelerinin verimli bir şekilde amaçlarını gerçekleştirmek istedikleri rasyonel sistemler olarak tanımlamaktadır (Selznick, 1949). Organizasyonların bir bakıma belli amaçları gerçekleştirmek için tasarılan makineler olduğunu diğer taraftan ise organizasyonların kendisine karşı olan güçlerden etkilendiğini söyleyerek aynı zamanda organik sistemler olduğunu belirtmiştir. Bazı sonuçlar planlı bir şekilde ortaya çıkarken bazıları ise tahmin edilememektedir. Sosyal eylemler içerik bağımsız olmayıp kendi kuralları tarafından sınırlandırılmakta ve bu

kurallardan etkilenmektedir (Scott W. R., 1995). Bu yaklaşım organizasyonların zamanla kurumlara dönüşebildiğini anlamaya yardımcı olmaktadır.

Selznick (1949) organizasyonların yerleşik ve değer içerikli statü kazanmak eğiliminde olan sosyal sistemler, amaçlar veya prosedürler olduğu için kurumsallaştıklarını belirtmektedir. Selznick kurumsallaşma sürecinin tahmin edilmeyen doğasına vurgu yapmış ve organizasyonları rasyonel amaçları gerçekleştirmek amacındaki araçlardan daha fazlası olarak formüle etmiştir. Söz konusu rasyonel olmayan konuların anlaşılması için organizasyonların ayırt edici özellikler, yeterlilikler ve sorumluluklarını araştırmak gerektiğini vurgulamıştır (Scott W. R., 1995).

Selznick Weber (1946)'in sosyal ve ekonomik organizasyon bakış açısından ilham almıştır. Bu bakış açısına göre örgütler protestan iş ahlakında olduğu gibi verimli bir şekilde amaçları gerçekleştirmek istemektedirler. Selznick (1957) resmi yapının organizasyonla ilgili tüm hikayeyi anlatmakta yetersiz kaldığını ve organizasyondaki kişiler tarafından gösterilen rasyonel olmayan boyutları açıklayamadığını belirtmiştir.

Stinchcombe (1968) kurumları güçlü insanların çıkar veya değer elde etmek amaçladığı yapılar olarak tanımlamış ve bu yapılar içinde karar vericilerin güçlerini nasıl artırdıklarını ve kurumsal düzenlemeleri nasıl idame ettirdiğini belirlemeye çalışmıştır.

Parsons (1960) ise kurumsalcılık konusunda farklı bir yaklaşım göstermiş ve organizasyon ile organizasyonun iç çevresi arasındaki ilişkiye odaklanmıştır. Parson araştırmaları organizasyon ve kurumsalcılık için 2 önemli sonuç doğurmuştur. Birinci olarak Parson belli organizasyonel değerlerin organizasyonların farklı işlevsel bağlamları ile olan bağlantıları tarafından nasıl meşrulaştığını araştırmıştır. Bu araştırmasında organizasyonların diğer organizasyonlar içerisinde uygun ilişkiler geliştirebilmesi için normlar geliştirdiğini öne sürmektedir. Bu normatif yapılar organizasyonların meşruluğunu sağlamaktadır (Parsons, 1960). Ayrıca, meşrulaştırma normları geniş sosyo kültürel değerlerden kaynaklanmakta ve daha çeşitli sosyo kültürel değerlere hizmet eden organizasyonların meşruluğu artarak sosyal kaynaklardan daha büyük bir pay alabilmesi söz konusu olabilmektedir (Parsons, 1951).

Bununla beraber, Parsons (1960) 2 farklı organizasyonel düzeyi birbirinden ayırmıştır. Bunlar üretim aktivitelerinin yapıldığı teknik düzey, kontrol, koordinasyon ve satın alma aktivitelerinin yapıldığı yönetsel düzey ve organizasyonun sosyo kültürel değerlerle etkileşimi ile ilgilenen kurumsal düzeydir.

2.1.2. Yeni Kurumsalcılık

Geleneksel kurumsalcılık içsel, yeni kurumsalcılık ise dışsal organizasyonel dinamikler konusuna vurgu yapmaktadır. Yeni Kurumsalcılık özellikle organizasyonel davranışın kurumsal bağlam içinde değerlendirilmesi gerektiğini ve kurumsal bağlamın organizasyonel davranışı şekillendirdiğini ve sınırlandırdığına vurgu yapmaktadır. Böylelikle örgüt içi dinamiklere odaklanan geleneksel kurumsalcılığın aksine yeni kurumsalcılık organizasyonel konuları ve süreçleri daha geniş kapsamda ele almaktadır (Freitag, 2010)

Powell ve DiMaggio (1991) Kurumsal Teori’de yeni kurumsalcılığın doğuşunu John Meyer’in “*Eğitimin Bir Kurum Olarak Etkileri*” ve “*Kurumsallaşmış Organizasyonlar: Efsane ve Tören Olarak Formal Yapılar*” isimli makaleleri yayımladığı 1977 yılı olarak işaret etmiştir. Bu çalışmalarda Selznick’in teknoloji, kaynak ve üretim gibi materyalist güçlere odaklanma bakış açısı terk edilerek organizasyonların çalışmasında ve yapısında bilgi sistemleri, inançlar ve kurallar gibi düşünsel güçlerinin makro düzeydeki önemine vurgu yapılmıştır (Scott ve Christensen, 1995)

Meyer ve Rowan (1977) endüstri sonrası toplumdaki pek çok örgütün biçimsel yapısının, içe dönük ölçütler (verimlilik, etkinlik gibi) ve örgüt içi eşgüdüm ve denetim gerekleri yerine, kurumsal çevrelerinin yarattığı mitosları yansıttığını öne sürmektedir. Meyer ve Rowan (1977) kurumsal çevrelerde kültürel kuralların önemine odaklanmışlardır. Onlara göre modern toplumlar kurumsallaşmış birçok kural ve biçim içermektedir. Bu sosyal olarak yapılandırılmış kural ve biçimler biçimsel organizasyonların kurulması ve ayrıntılandırılması için bir çerçeve sağlamaktadır (Scott, 1997).

(Meyer ve Rowan, 1977)’in Yeni Kurumsalcılık konusunda bir diğer katkısı organizasyonel meşruiyet konusundaki tartışmalarıdır: Formal yapılarında toplumsal olarak meşru olarak kabul edilmiş rasyonelleştirilmiş unsurları barındıran organizasyonlar

meşruiyetlerini maksimize ederek kaynaklarını artırmakta ve yaşamsal kapasitesini artırmakta ve organizasyonlar meşruluklarını artırmak için kurumsal çevreleriyle eşbiçimli olmaktadır. Dışsal kurumlara olan organizasyonel bağımlılık da meşruluğu artırarak belirsizlik azaltılmaktadır.

Yeni kurumsal kuram yazarları, örgütlerin kaynak ve meşruiyet kazanmak için dış çevredeki toplumsal kurumlara adapte olmak şeklinde refleksler geliştirdiklerini ileri sürmüşlerdir. Böylelikle bir anlamda bakışların örgüt içinden örgüt dışına doğru çevrilmesi, rasyonel aktör modeline ilişkin kavramlaştırmaları nispeten zayıflamıştır. Çünkü, rasyonel niyetleri ne olursa olsun örgütsel aktörlerin örgütü sınırlayan ve şekillendiren dış çevreleri kontrol edemeyecekleri tartışılmıştır. Buna göre kurumsallaşma, dışsal kurumsal faktörler tarafından belirlenen bir süreç olarak görülmüş ve örgütlerin dışsal belirsizliklerle baş edebilmek üzere çevrenin kurumsal yapısıyla uyumlu hale gelmelerinin sonucu olarak değerlendirilmiştir (Shulock, 1998).

2.1.3. Geleneksel ve Yeni Kurumsalcılık Karşılaştırması

Geleneksel ve Yeni Kurumsalcılık Teorilerinin her ikisi de organizasyonel rasyonel aktör yaklaşımına şüphe ile yaklaşmakta, organizasyonlar ile çevreleri arasındaki ilişkinin altını çizmekte, organizasyonların formal tarifleri ile uyumlu olmayan yönlerini anlamakta faydalı olmakta olup, organizasyonel realitenin anlaşılmasında kültürün rolüne vurgu yapmaktadır (Powell ve Dimaggio, 1991).

Diğer taraftan Yeni Kurumsalcılık Geleneksel Kurumsalcılıktan önemli farklılıklarla ayrılmaktadır (bknz. Çizelge 2.1). Geleneksel Kurumsalcılık grup çatışması ve organizasyonel strateji analizlerinde net bir ifadeyle politiktir ve organizasyonlardaki çıkarların önemine vurgu yapar (Powell ve Dimaggio, 1991). Yeni Kurumsalcılık ise örgütsel denge, meşruiyet ve nadiren açıkça ortaya konan ortak anlayışın gücüne işaret etmektedir (Zucker, 1983).

Bu farklılıklar organizasyonel yapıya iki türlü yansımaktadır. Geleneksel Kurumsalcılık enformal formal yapının formal yapının unsurlarını kısıtladığını, formal yapıdan sapma gösterdiğini ve organizasyonel niyet edilmiş rasyonel misyonun dar kapsamlı çıkarlar tarafından ortadan kaldırıldığını öne sürmektedir. Yeni Kurumsalcılık ise formal yapının

bizzat kendisindeki mantıksızlıklara vurgu yapmakta olup organizasyonel yapıların ve süreçlerin yayılımını organizasyonlar arası etki gücüne, uygunluğuna ve kültürel unsurların ikna ediciliğine bağlamaktadır (Meyer ve Rowan, 1977; DiMaggio ve Powell, 1983).

İki Kurumsalcılık arasındaki bir diğer farklılık çevrenin kavramsallaştırılmasında ortaya çıkmaktadır. Geleneksel Kurumsalcılık örgütlerin bölgesel çevrelerde gömülü olduğunu vurgular. Yeni Kurumsalcılık ise profesyoneller, endüstri sınırları ve ulusal toplumlara denk gelen örgütsel alanlara vurgu yapmaktadır (Scott ve Meyer, 1983). Bu anlamda, Yeni Kurumsalcılık çevrenin organizasyonları etkileme gücü olduğunu ve organizasyonların dünyayı görebilmesi için organizasyonlarda bir pencere açtığını öne sürmektedir. Böylelikle organizasyonların çevreyi birlikte oluşturdukları veya seçtikleri görüşüne itiraz etmektedir (Powell ve Dimaggio, 1991).

İki Kurumsalcı yaklaşımın kurumsal davranış temelinde kültürel bilişsel konuları kavramsallaştırmalarında da farklılıklar göstermektedir (bkz. çizelge 2.1). Geleneksel Kurumsalcılar için bilişsel formlar, değerler, normlar ve tutumlardan oluşmaktadır. Organizasyonlar kendi içlerinde değerlerle aşılandığı zaman kurumsallaşmaktadır (Selznick, 1957). Yeni Kurumsalcılık ise kurumsallaşmanın tamamen bir bilişsel süreç (Zucker, 1983) olduğunu öne öne sürmektedir. Sosyal hayatın içine gerçeklik olarak yerleşen normatif zorunluluklar aktörler tarafından dikkate alınmak durumundadır (Meyer ve Rowan,1977).

Çizelge 2.1: Geleneksel ve yeni kurumsalcılık karşılaştırması

Kriter	Geleneksel Kurumsalcılık	Yeni Kurumsalcılık
Çıkar Çatışması	Merkezi	Çevresel
Durgunluk Kaynakları	Çıkar Grupları	Meşruiyet Zorunluluğu
Yapısal Vurgu	Enformal topluluk	Formal yapının sembolik rolü
Organizasyonel Gömülülük	Bölgesel topluluk	Alan, sektör veya toplum
Gömülmüşlük Doğası	Seçme-atama	Oluşumsal
Organizasyonel Dinamikler	Değişim	İstikrar
Sosyal Psikoloji	Sosyalizasyon Teorisi	Atfetme Kuramı

Kaynak: (Powell ve Dimaggio, 1991, s. 13)

2.1.4. Kurumsal Eşbiçimlilik

Kanter (1972)'in literatüre kazandırdığı, organizasyonların kurumsal çevreleri doğrultusunda birbirleriyle eşbiçimli hale geldiklerini ifade eden kurumsal eşbiçimliliğin en temel sebebi, organizasyonların ortak bir referans çerçevesini benimseme yoluyla meşruiyet kazanma arzularıdır. Buna göre toplumdaki etkili aktörler tarafından koyulan kurallara uyan organizasyonların kritik kaynakları elde etme becerileri artmakta ve böylece organizasyonlar hayatta kalmaktadır (Dimaggio ve Powell, 1991) . Diğer yandan Aldrich (1979)'e göre organizasyonlar sadece kaynaklar ve müşteriler için değil, politik güç ve kurumsal meşruiyet için, diğer bir ifadeyle ekonomik refah için olduğu kadar sosyal refah için de rekabet halindedir (Dimaggio ve Powell, 1991).

Kurumsal eşbiçimlilik sadece yapı itibarıyla benzerliği değil, uygulamalardaki benzerliği de kapsamaktadır. Aynı alanda faaliyet gösteren organizasyonlar (devlet üniversiteleri, havayolu şirketleri, profesyonel futbol takımları v.b.), benzer çevresel baskılara maruz kaldıklarından dolayı çevrenin beklentilerine paralel yapı ve işleyiş kazanmaktadırlar. Dolayısıyla aynı alandaki organizasyonların yapı, işleyiş özellikleri, uygulamaları ve belirli iş yapma süreçleri açısından birbirlerine benzemeleri beklenmektedir (Koçel, 2005).

Aynı örgütsel alandaki örgütler, bağımlılık nedeniyle mecbur oldukları (zorlayıcı baskı), norm olarak kabul ettikleri (normatif baskı) ya da model aldıkları (öykünmecî baskı) için bu yapıları benimseyerek birbirlerine benzeme eğilimi göstermektedirler (DiMaggio ve Powell, 1991). Örneğin, devletin koyduğu kurallara uymak zorlayıcı bir eşbiçimlilik yaratırken, eğitim yoluyla alınan ve “doğru” olduğuna inanılan yapıları benimsemek normatif eşbiçimliliği, çevresel belirsizliğin yüksek olduğu durumda başka bir örgütü taklit etmek ise taklitçi eşbiçimliliği yaratmaktadır. Burada örgütsel alan kavramı, ana tedarikçiler, müşteriler, düzenleyici kuruluşlar ve benzer ürün ve hizmetleri üreten diğer örgütler dahil olmak üzere “bütün olarak ayrıksı bir kurumsal yaşamı oluşturan örgütler” olarak tanımlanmaktadır (Powell ve Dimaggio, 1991, s. 64).

2.1.4.1. Zorlayıcı Eşbiçimlilik

Zorlayıcı Eşbiçimlilik aynı örgütsel alanda faaliyet gösteren organizasyonların uygunluk kazanmak için birbirlerine benzeme eğilimlerini ifade etmektedir (DiMaggio ve Powell, 1983; Meyer ve Rowan, 1977).

Zorlayıcı eşbiçimlilik bir örgütün varlığını devam ettirebilmek için bağımlı olduğu diğer örgütler tarafından yapılan resmi ve gayri resmi baskılar ve örgütün faaliyet gösterdiği toplumdaki kültürel beklentilerin bir sonucu olarak ortaya çıkmaktadır. Politik baskılar ve meşruiyet kaygıları zorlayıcı eşbiçimliliğin kaynaklarını oluşturmaktadır (Karademir, 2004).

Zorlayıcı kurumsal baskılar; hükümetten, içinde bulunduğu örgütsel alandaki diğer organizasyonları etkisi altına alan büyük organizasyonlardan (Chuang, Hennesy ve Thomson, 2000), sözleşmelerden, finansal raporlama gereklerinden ve kültürel beklentilerden kaynaklanabilir. (Dimaggio ve Powell, 1991).

Zorlayıcı eşbiçimlilik kaynağı konusunda “sosyo kültürel baskılar” ve “karşılıklı bağımlılıklar” şeklinde iki türlü ayrım yapılabilmektedir. Normlar, değerler, kurumsal taleplerden oluşan normatif çevrenin getirdiği sosyo-kültürel baskılar Meyer ve Rowan (1977) tarafından geniş anlamda zorlayıcılık kaynağı olarak tanımlanırken; Dimaggio ve Powell (1991) karşılıklı bağımlılıkların doğurduğu organizasyonların uygun olarak kabul edilme ihtiyacını zorlayıcı eşbiçimlilik kaynağı olarak tanımlamıştır.

Zorlayıcı kurumsal baskıların eşbiçimlilik üzerine etkisi aşağıdaki gibi özetlenebilir (Dimaggio ve Powell, 1991):

- Organizasyonun diğer bir organizasyona bağımlılığı ne kadar fazla ise, söz konusu organizasyon; o organizasyona yapı ve uygulamalar açısından o kadar fazla benzemektedir.
- Kaynaklara ulaşmadaki merkezçillik derecesi ne kadar yüksekse, organizasyon kaynaklar konusunda bağımlı olduğu şirketlere benzemek için o kadar çok değişmektedir.

- Bir organizasyonel alanda önemli kaynaklara ulaşmada tek bir kaynağa veya birbirine benzer kaynaklara ne kadar çok bağımlılık varsa, eşbiçimlilik o kadar fazla olmaktadır.
- Belirli bir alandaki organizasyonların devlet kurumları ile ilişkileri ne kadar fazlaysa, eşbiçimlilik o kadar artmaktadır.

2.1.4.2. Taklitçi Eşbiçimlilik

Kurumsal eşbiçimliliğin tamamı zorlayıcı kurumsal baskılardan kaynaklanmamaktadır. Kurumsal eşbiçimliliği tetikleyen önemli kuvvetlerden biri de belirsizliktir. Bilginin ve ilişkilerin netlik derecesi ve geribildirimlerin varlığı gibi değişkenlerle ölçülen çevredeki belirsizliğin düzeyi sektörden sektöre farklılık gösterebilmektedir (Lawrence ve Lorsch, 1967).

Taklitçi Eşbiçimlilik örgütün çevresindeki belirsizliğin yüksek olduğu durumda ortaya çıkmaktadır. Hedeflerin net olarak belirlenmediği ve organizasyonel teknolojilerin yeterince anlaşılmadığı durumlarda çevre örgütleri kendisine benzeten bir model olarak ortaya çıkmaktadır (Karademir, 2004).

Taklitçi Eşbiçimliliğin altını çizdiği önemli bir nokta organizasyonlar arasındaki yüksek karşılıklı bağımlılığın kurumsal normlar ve taleplerin yayılımını sağlamasıdır. Organizasyonel yakınlık taklitçi eşbiçimliliğe neden olan önemli bir faktördür. Diğer ifadeyle aynı coğrafik bölgedeki organizasyonlar birbirlerinin yapı ve uygulamalarını daha fazla taklit etme eğilimindedir (Goodstein, 1994).

Sonuç olarak taklitçi kurumsal baskıların eşbiçimlilik üzerine etkileri şu şekildedir (Dimaggio ve Powell, 1991):

- Çevredeki belirsizliğin düzeyi ne kadar fazlaysa, organizasyon başarılı şirketlerin yapı ve uygulamalarını o kadar fazla taklit etmektedir.
- Organizasyonel hedefler ne kadar belirsizse, organizasyon başarılı şirketlerin yapı ve uygulamalarını o kadar fazla taklit etmektedir.
- Bir alandaki görünür alternatif organizasyonel modellerin sayısı ne kadar azsa, o alandaki eşbiçimliliğin hızı o kadar fazla olmaktadır.

- Bir alandaki teknolojiler veya hedefler ne kadar belirsizse, eşbiçimli değişimin hızı o kadar artmaktadır.

2.1.4.3. Profesyonel Eşbiçimlilik

Profesyonel eşbiçimlilik organizasyonlarda profesyonelliğın bir sonucudur. Farklı organizasyonlarda görev alsalar da profesyoneller benzer karakteristikler taşımakta olup, örgütlerin homojenleşmesine neden olmaktadır (Karademir, 2004).

Çevresel kurumların oluşturdukları normlar işletmelerde kontrol mekanizması olarak işlev görmektedir. İşletmeler sektörel ve mesleki normlara uyarak meşruluk ve legallik kazanabilirler. Profesyonel kurumlar ticaret odalarını, profesyonel kurumları ve profesyonel çalışanları içermektedir. Profesyonel kurumlar prosedürel meşrulukla ilgilenmektedirler ve işletmelerin sosyal olarak kabul edilebilir norm ve davranış göstermelerini gerektirmektedirler. Uygun olmanın temelini sosyal sorumluluk oluşturur ve bunlara bağılı kalmama sosyal ve profesyonel yaptırımlara neden olabilir. Mesleki kuruluşlar gibi üst kurumlar da profesyonel baskılar ile işletmelerin yapılarını değiştirmeleri yönünde baskı yapmaktadırlar (Burns ve Wholey, 1993)

Yukarıda yapılan açıklamalar doğrultusunda rofesyonel kurumsal baskıların eşbiçimlilik üzerindeki etkisi aşağıdaki gibi özetlenebilir (Dimaggio ve Powell, 1991)

- Yöneticilerin ve çalışanların seçiminde akademik belgeler (diplomalar) ne kadar çok kullanılırsa, organizasyon alanındaki diğer organizasyonlara o ölçüde benzemektedir.
- Yöneticilerin ticari ve mesleki organizasyonlara katılımı arttıkça organizasyonun alanındaki diğer organizasyonlara benzerliğı de artmaktadır.
- Bir alandaki profesyonelleşmenin düzeyi ne kadar fazlaysa kurumsal eşbiçimlilik değişimi de o kadar fazla olmaktadır.
- Bir alandaki yapılanmanın kapsamı ne kadar fazlaysa eşbiçimlilik derecesi o kadar artmaktadır.

2.2. e-Devlet

Frederick Taylor'ın bilimsel yönetim felsefesinden toplam kalite yönetimi ve 6 Sigma yaklaşımlarına kadar yönetim düşüncelerinden iş dünyası oldukça faydalanmıştır. Şu anda da uygulanmakta olan iş süreci yönetimi, elektronik satınalma ve ihale, iş süreçleri reorganizasyonu yaklaşımlarında bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımı ile operasyonlarda verimlilik, etkinlik ve çeviklik olarak iş dünyasına yansımaktadır. İş dünyasında yaşanan bu gelişmeler bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımının sağlanarak kamu hizmet sunumunun geliştirilmesi, hesap verebilirlik, yönetim süreçlerinde toplumsal içeriklik amaçlarıyla kamu yönetimi üzerinde artan bir baskı oluşturmuştur (Weerakkody, Dwiedi, Brooks, Williams ve Mwange, 2007)

Özellikle 1990'ların başlarından itibaren kamu sektörü yeni teknolojilerin etkisi ile dönüşüm içine girmiş ve artan bireyselleşme akımı ile beraber bireylerin devletten problem çözme noktasındaki beklentileri artmıştır. Buna paralel olarak ulusal ve uluslararası rekabet bağlamında etkin ve etkili devlet anlayışı ile girişimcilik aktivitelerin artırılması kamunun kararını etkileyen önemli faktörler olarak ele alınmaya başlamıştır. (Budaus ve Schwiering, 1999)

Küreselleşen dünyada bireylerin ve örgütlerin iletişim, işbirliği ve rekabet etme stratejileri değişmektedir. Uluslararası bilgi paylaşımına imkan sağlayan bilgi ve iletişim teknolojileri çok farklı ve karmaşık ilişkileri beraberinde getirmiştir. Bu durum geniş katımlı ve birbirine bağlı piyasalar ve veritabanlarının oluşmasına neden olarak katılımcıları birbirine sanal ortamda bağlı ve bağımlı yapmıştır. İlişkisel anlamda artan bağımlılık ve bağlılık ise karmaşık ve hızla değişen çevre koşullarıyla beraber kamu sektörünün vatandaş odaklı değişimini zorunlu hale getirmiştir (Milakovich, 2012).

Bu doğrultuda, hizmet sunumunda etkinlik, hesap verebilirlik, şeffaflık ve etkililiğin; iş süreçlerinde ise performansın artırılarak taleplerin karşılanmasını amaçlayan kamu sektörü bilgi ve iletişim araçlarına başvurmuştur. Özellikle internet teknolojileri sayesinde devletin iş dünyası ve vatandaşlar ile iletişim kurmasında yenilikçi yaklaşımlar sunması sağlanmıştır. Bu yaklaşımlardan birisi de Devlet, iş dünyası ve vatandaşlar arasındaki iletişimin internet ortamına taşınması ile e-Devlet olarak karşımıza çıkmıştır.

e-Devlet konusunda birçok uzman tanımlama yapmıştır. e-Devletin en basit tanımı kamu yönetimi süreçlerinde bilgi ve iletişim teknolojilerinin (BİT) kullanımınıdır. Buradan hareketle e-Devletin kamu, vatandaş ve iş dünyası arasındaki etkileşimde BİT'in kullanımını yaygınlaştırdığı söylenebilmektedir (Bwalya ve Mutula, 2014). e-Devlet Devletin paydaşları ile olan ilişkisini elektronik ortamda yürütmesidir (Means & Schneider, 2000). e-Devlet kamu bilgi ve servislerinin internet ve diğer dijital araçlarla sunulmasıdır (Muir ve Oppenheim, 2002). e-Devlet bilgi teknolojilerinin yoğun bir şekilde kullanılarak kamuda yönetsel etkinlik, demokratik değerler ve mekanizmaların hayata geçmesini sağlamak olarak kavramsallaştırılmıştır (Gil-García ve Luna-Reyes, 2003).

e-Devlet; e-sağlık, e-oylama, e-pasaport, e-tartışma vb. uygulamaları içeren şemsiye bir kavram olarak karşımıza çıkmaktadır. e-Devlet çevrimiçi platformlar aracılığıyla vatandaş, iş dünyası ve devlet arasındaki etkileşimleri içermektedir. Paydaşlar, işçiler ve diğer kurumların kamu bilgi ve hizmetlerine erişmesi için kamu kurumlarının web tabanlı internet teknolojilerini kullanımını içermektedir. E-Devleti anlamak için geleneksel devlet yaklaşımını irdelemek faydalı olabilmektedir. Geleneksel devlet yaklaşımı kamu hizmetlerine erişmek için fiziksel olarak kamu binalarını ziyaret ederek manuel olarak kısıtlı zamanlarda (mesai saatleri gibi) kağıt ortamında işlem yapılmasını içerirken, e-Devlet kamu hizmetlerine erişmek için bilgi ve iletişim teknolojilerinin farklı formlarından faydalanmayı içermektedir (Garg ve Godse, 2007).

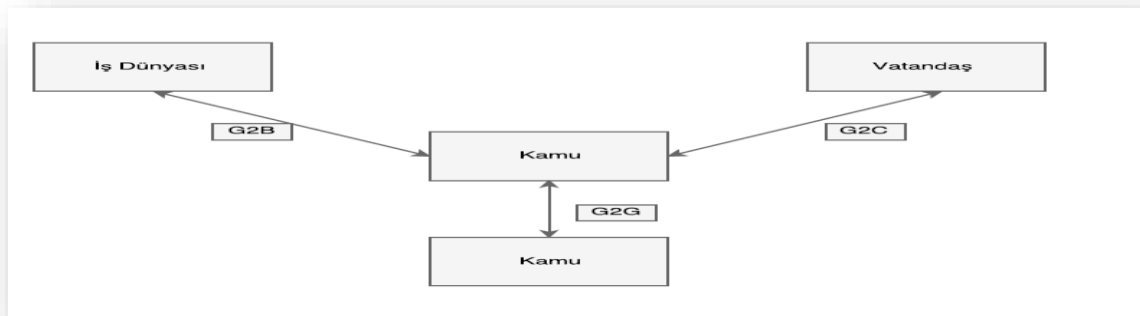
e-Devlet devletin vatandaşlar ve iş dünyası ile olan etkileşim metodunun dönüşümünde Bilgi ve İletişim Teknolojileri ile yeni iş süreçlerinin kullanımınıdır. e-Devletin daha az yolsuzluk, artan şeffaflık, gelir artırımı ve maliyet azaltma gibi faydalarının olması beklenmekte olup; elektronik hizmet sunumu, elektronik iş süreçleri, elektronik oylama ve elektronik üretkenlikten oluşan bileşenleri bulunmaktadır. Elektronik hizmet sunumu bilgi paylaşımı ve işlemlerin elektronik ağlar aracılığıyla yapılmasını, elektronik iş süreçleri politika analizi, program tasarımı ve hizmet yüklemelerinin otomasyonu sağlanmış veri tabanlarından yapılmasını, elektronik oylama sonuçları ile ilgili kamu güveninin sağlandığı elektronik ortamda yapılan oylama sistemini ve elektronik üretkenlik daha düşük maliyetlerde daha iyi operasyonları ifade etmektedir (Garg ve Godse, 2007).

Cho ve Choi (2004), Crump (2005), Iqbal ve Seo (2008) ve Verdegem (2010) tarafından e-Devlet konusunda yapılmış sentez bir tanım şu şekildedir: e-Devlet Katılımcı bir karar alma süreci, yolsuzluğun önlenmesi, kolay ve etkin kamu hizmet sunumu, elektronik oylama ve sosyal içericiliğin sağlanması amacıyla sosyo ekonomik değer zincirini oluşturan devlet, vatandaş ve iş dünyası arasındaki etkileşimde bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımınıdır.

Geniş bir şekilde tanımlamak gerekirse: e-Devlet faks makinelerinden kablosuz cihazlara kadar bütün bilgi ve iletişim teknolojilerinin devletin günlük idari işlerini kolaylaştırmak amacıyla kullanımını içerir. e-Devletin popüler yorumu internet tabanlı işlemlerin vatandaşın devlet bilgisine, hizmetlerine ve uzmanlığına erişerek kamu hizmetlerinde katılım ve memnuniyetin sağlanması amacıyla kullanılmasıdır.... Kamu ve özel sektör arasındaki ilişkinin güçlendirilerek hizmet ve bilgilerin etkili, etkin ve verimli bir şekilde sunumu için devletin kalıcı olarak çaba göstermesidir (United Nations and American Society For Public Administration, 2017)

2.2.1. e-Devlet Formları

Devlet ile etkileşime giren tüm gerçek ve tüzel kişiler aynı zamanda e-Devletin paydaşıdır. e-Devlet Uygulamaları devreye alınırken çoklu paydaş ilişkisi dikkate alınmalıdır. (Wirtz, 2010) paydaşları dört gruba ayırmaktadır (bkz. Şekil 2.1)



Şekil 2.1: e-Devlet formları

- **Kamudan Kamuya (G2G):** Kamudan kamuya olan etkileşimleri ve kamu kurumlarının kendi aralarında bilgi ve belge paylaşımını,

- **Kamudan İş Dünyasına (G2B):** Kamunun özel sektör ile etkileşimini, bilgi ve belge paylaşımı ile iş dünyasından gelen başvuruların kamuya iletilmesini,
- **Kamudan Kar Amacı Gütmeyen Kurumlara (G2N):** Kamu kurumları ile kar amacı gütmeyen kurumlar arasındaki ilişkileri,
- **Kamudan Vatandaşa (G2C)** Vatandaşlara kamu hizmet sunumu ile e-demokrasiyi ifade etmektedir. Milakovich (2012) ise beşinci bir paydaş olarak çalışanların önemine dikkat çekmiş ve Kamudan Çalışanlara (G2E)'yi kamu kurumları ile çalışanları ve alt yüklenicileri arasındaki elektronik ilişkileri e-Devletin 5. Paydaş ilişkisi olarak tanımlamıştır.

Her bir kategori altındaki etkileşimler sunulan hizmetlerin olgunluk seviyesine göre (olgunluk modellerinden bahsedildiği gibi) tek veya iki yönlü olabilmektedir. Örneğin bir web servisi A kamu kurumu B kamu kurumuna iletiyor ve B kamu kurumundan hiçbir web servis almıyorsa bu durum tek yönlü G2G'ye örnektir. Ancak A kamu kurumu B kamu kurumuna bir web servis gönderip B kamu kurumundan da bir web servis alıyorsa bu çift yönlü bir G2G etkileşimine örnektir. Somutlaştırmak gerekirse Adalet Bakanlığı'nın Adli Sicil web servisini kurumlara web servis ile iletmesi ancak kurumlardan bir bilgi almaması durumu tek yönlü G2G'ye örnektir. Ancak Adalet Bakanlığı'nın Noterler Birliği'nden bir web servis alması da mümkündür. Gerçek hayatta veriye sahip olan tüm kamu kurumlarının verilerini birbirleriyle paylaşması söz konusudur. Bu nedenle G2G elektronik hizmet altyapısı geliştikte iki yönlü etkileşimler artmaktadır.

Benzer şekilde G2C ve G2B e-hizmetler de hem vatandaş / iş dünyasından kamuya hem de kamudan vatandaş / iş dünyasına şeklinde etkileşimler olabilmektedir.

2.2.1.1. Kamudan Kamuya (G2G)

G2G maliyetlerden tasarruf sağlanması ve hizmetler arasında sinerji oluşturmak amacıyla farklı kamu kurum ve kuruluşları arasında sistem ve servis entegrasyonunun yapılmasıdır.

G2G farklı kamu kurum ve kuruluşlarının enformasyonel ve fonksiyonel kaynaklarını paylaşımı ve uygun bir BT altyapısında beraber çalışmasını ifade etmektedir. G2G standartları, mimarisi ve çerçevesi geçtiğimiz yıllarda ortaya konmuş olup teknik odaklı

bakış açısıyla ifade edilecek olursa e-Devlet takipçilerine servis odaklı mimari (SOA) önerilmektedir (UNDP United Nations Development Program, 2007) .

G2G yaklaşımıyla ilgili üç önemli kavram öne çıkmaktadır: Entegrasyon, karşılıklı çalışma ve birlikte çalışma. Bunlardan entegrasyon geçici veya kalıcı olarak organizasyonel süreçlerin daha büyük bir kuruma eklenmesi ile kurumlar arası işbirliğinin yapılarak e-Devlet hizmeti sunumuna imkan sağlayan elektronik bilgi paylaşım altyapısının oluşturulmasıdır (Scholl ve Klischewski, 2007). Entegrasyon hem süreç entegrasyonu hem de bilgi entegrasyonunu kapsamakta olup (Klischewski, 2004) G2G'nin kurumsal ve yüksek seviyede fonksiyonel tarafı ile ilgilidir (Kubicek ve Cimander, 2008). Diğer bir ifadeyle G2G'nin teknik ve alt seviyedeki fonksiyonel yönlerini işaret eden birlikte çalışabilirlik ve karşılıklı çalışabilirlik kavramlarının tam aksine entegrasyon kavramı yönetim ve ve teknik olmayan konularla ilgilidir.

Karşılıklı çalışma farklı kurumlar tarafından kontrol edilen bağımsız ve heterojen sistemlerin etkin bir şekilde beraber çalışmasını ifade ederken, birlikte çalışabilirlik karşılıklı çalışmanın teknik yeterliliğini ifade etmektedir. (Scholl ve Klischewski, 2007).

G2G kamu kurumları arasında ve içinde bilgi ve iletişim teknolojileri kullanımı olarak tanımlanabilir. Ancak, G2G teknik bir işbirliğinden daha öte anlamlar içermekte olup bürokratik ve dik bir organizasyon yapısından süreç odaklı kusursuz bir organizasyon yapısına geçmeyi ifade etmektedir. Strateji, organizasyonel kültür değişimi ve güvenlik konularında kurumlar arasında önemli ittifakları içermektedir (Realini, 2004).

G2G'nin birçok faydası bulunmaktadır. G2G'nin temel faydalarından birisi kurumlar arası ve kurumiçi işbirliği ve çalışma kültürünü geliştirmesi ile vatandaşlara daha etkin hizmet sunulmasına olanak sağlamasıdır. Örneğin İspanya'da farklı kamu kurum ve kuruluşları arasında işbirliği ağları geliştirilerek Agencia Tributaria isimli platform kurulmuştur. Bu platform sayesinde vatandaşlara vergi sertifikaları daha hızlı ve kolay verilmeye başlanmıştır (Tributaria).

Diğer taraftan, G2G konusunda tam entegrasyon yapılamaması ile ilgili birçok neden vardır (Gil-Garcia, Chun, ve Janssen, 2009). Bunlar şu şekilde sıralanabilir (Scholl ve Klischewski, 2007):

- Anayasanın veya yasaların kamusal gücü devletin farklı birimleri arasında paylaşılması ve anayasanın entegrasyon ve birlikte çalışabilirlik ilkelerine belli kısıtlar kapsamında izin vermesi,
- Hukuki nedenlerle farklı kamu kurumlarının kendi iş süreçleri ve veritabanlarından sorumlu tutulmaları ve sistemlerinin birbirinden bağımsız çalışması,
- Sosyo politik nedenler, üst yönetim bakış açısı ve geçmiş deneyimler nedeniyle her kurumun G2G konusunda aynı seviyede hazır olmaması ve G2G niyetinin aynı olmaması,
- Organizasyonel politika, sistem ve süreçlerin standart olmaması ve yetkinliklerin farklı olması,
- İşlemsel bilgiler kolaylıkla paylaşılabilirken stratejik veya organizasyonel öneme sahip bilgilerin paylaşılmasıyla ilgili önemli bilgisel kısıtlar bulunması,
- Bilgi paylaşımı ile ilgili paydaş sayısının artmasının amaç ve ihtiyaçların birbiriyle uyumsuzlaşmasına neden olması ve G2G taleplerine servis paylaşımı ile ilgili yönetim kapasitesinin yeterli şekilde cevap verememesi,
- Platformların ve uygulamaların heterojenlik seviyesinin yüksek olması nedeniyle düşük standartlarda servis paylaşımı yapılabilmesi ve heterojenliğin birlikte çalışabilme ile ilgili teknik kısıtlara neden olması,
- Servis paylaşımının artışı ile servis cevap sürelerindeki performans düşmesi.

2.2.1.2. Kamudan İş Dünyasına (G2B)

G2B yaklaşımı devletin internet siteleri aracılığıyla iş dünyası ile bilgi paylaşımı, etkileşime girme ve işlem yapma gibi konuları içeren geniş bir kavramdır. Lu, Shambour ve Zahang (2009)'a göre G2B servis paylaşımı ile ilgili düzenlemeleri de içeren e-vergi, ticaret işlemleri ve şirket işlemleri gibi hizmetlerdir.

Praditya ve Janssen (2015)'e göre Kamudan İş Dünyasına servis paylaşımının birçok faydası bulunmaktadır. Bunlar: Geniş profesyonel ağlar, idari prosedürlerin basitleştirilmesi, bilginin işleme süresindeki yaşanan hızlanma, daha kapsamlı veri, mükerrer altyapıların önlenmesi, yüksek kaliteli hizmetler, artan hesap verebilirlik, veri dublikasyonunun önlenmesi, kaliteli karar verebilme, maliyet etkinlik, şeffaflık, yasalara uyum, üretkenlik artışıdır. G2B e-hizmetler bazı sektörlerin katma değer yaratabilmesi için

hayati öneme sahiptir. Çünkü bir takım bilgiler sadece kamu kurumlarının veritabanlarında kayıtlıdır. Örneğin gayrimenkul ve sürücü kayıtları sadece kamuda olup bu bilgilerin ikamesi yok denecek kadar azdır (Johnson, 2007).

2.2.1.3. Kamudan Vatandaşa (G2C)

Kamudan Vatandaşa (G2C) e-Devlet formu devlet ile vatandaşlar arasında elektronik olarak gerçekleştirilecek tüm etkileşimleri kapsamaktadır. G2C uygulamaları vatandaşların vergi ödeme, devletten alacaklarını tahsil etme, yasal dokümanlara erişme gibi hizmetleri zamandan ve mekandan bağımsız bir şekilde almasını sağlamaktadır. Hizmet erişimi sağlanırken kayıtların güncelliğinin sağlanması, hesap verebilirliğin artması, hizmet sürecinin azalması gibi birçok faydası vardır. İdari tarafta ise bilgiler veritabanlarında saklanmakta ve farklı coğrafi bölgelerde yedeklenerek işlemlerin güvenliği teminat altına alınabilmektedir. G2C uygulamaları eğitim, sağlık, turizm, güvenlik gibi birçok alt başlıkta toplanabilmektedir (Kumar, Rani, Umashankar ve Ramana, 2010).

G2C uygulamaları elektronik hizmetlere bilgisayar, mobil cihazlar, akıllı TV vb. birçok kanaldan erişim imkanı sağlarken kamuya ait çevrimiçi forumlara elektronik posta göndererek veya yazılar yazarak katılımı güçlendirmektedir (Ndou, 2004) .

G2C vatandaşların devlet ile olan işlemlerinde katılımı ve etkileşimi benimseyen bir bakış açısını yansıtmaktadır. Gerek katılım gerekse etkileşim erişilebilir ve esnek yapıya sahip kamu internet siteleri aracılığıyla sağlanmaktadır. Bu internet siteleri vatandaşların satın alma ve tüketimiyle ilgili hizmetleri sunarken aynı zamanda karar alma süreçlerine katılımı artıracak şekilde organize edilmiştir (United Nations, 2003). Örneğin, Amerika'daki birçok federal kamu birimi stratejik plan, bütçe, liderlik ve benzer birçok hizmeti çevrimiçi olarak vatandaşlara sunmaktadır. Benzer şekilde birçok devlet ve yerel hizmet kurumları internet siteleri oluşturarak vatandaşlarının evlerinden ayrılmadan devlet hizmetlerini elektronik olarak almalarını sağlamıştır. Bu doğrultuda vatandaşlar trafik cezalarını ödeyebilmekte, vergi beyannamesi yapabilmekte ve araçlarını kaydedebilmektedir (Faokunla, 2012).

G2C e-Devlet hizmetlerinin vatandaşlara birçok faydası bulunmaktadır. Vatandaşın kamuya ödemesi gereken yasal ücretten kurtulmasının yanı sıra formların doldurulması,

prosedürlerin yerine getirilmesi, hizmeti verecek kamu kurumuna veya aracı kurumlara defaten gidilmesi ve buna bağlı maliyetler, işyerinden alınan izinle ilgili maaş kesintileri gibi doğrudan veya dolaylı maliyetlerden G2C sayesinde vatandaşlar kurtulabilmektedir. G2C'nin aşağıda yer alan birçok faydası bulunmaktadır (Satyanarayana, 2004):

- Yolsuzluğun azalmasına bağlı olarak şeffaflığın artması,
- Kamu hizmetlerinde standardizasyonun sağlanarak vatandaşların kişisel ve profesyonel işlerini daha rahat planlayabilmesi,
- Sağlık, eğitim, istihdam ve finans gibi alanlarda elektronik hizmet kullanımının beraberinde artan yaşam kalitesini getirmesi,
- Kamu hizmetleriyle ve kamu aktiviteleri ile ilgili bilgilendirmeye kolay erişim,
- Hizmet sunum kanallarındaki çeşitliliğin vatandaş için büyük kolaylık sağlaması,
- Tek durak ofis gibi altyapıların birçok kamu kurumunun internet sitesini ziyaret etme zorunluluğunu ortadan kaldırarak karmaşıklığı önlemesi.

2.2.2. e-Devlet Olgunluk Modelleri

e-Devlet'in olgunluk düzeyini ölçmek için birçok model bulunmaktadır. Bu modeller uygulamacılar, kurumlar ve araştırmacıların ortaya koyduğu çalışmaların sonucu ortaya çıkmıştır. Modellerin her biri e-Devlet gelişim adımlarını kendine özgü aşamalarla ifade etmekle beraber birbirlerine benzemektedir.

e-Devlet Olgunluk Modelleri gelişim aşamalarını dört, beş veya altı aşamada açıklamaktadır. İlk aşamalarda kamu kurumları vatandaşla iletişimini tek taraflı ve statik veriler üzerinden yaparken son aşamalarda iki yönlü ve dinamik veriler üzerinden yapmaktadır (bkz. Şekil 2.2).



Şekil 2.2: e-Devlet olgunluk modelleri

2.2.2.1. Lee's ve Layne's e-Devlet Olgunluk Modeli

Layne ve Lee (2001)'in dört aşamalı modeli e-Devlet gelişmişliğini iki boyutta değerlendirmektedir: Teknolojik ve organizasyonel karmaşıklık ve entegrasyon. Karmaşıklık boyutu basitten karmaşığa kadar sıralanabilirken entegrasyon boyutu cılız entegrasyondan kusursuz entegrasyona kadar değişmektedir. eDevlet gelişmişliğine bu bakış açısıyla yaklaştığımızda e-Devlet gelişmişliği şu dört aşamada sıralanmaktadır: Kataloglama, işlemsel, dikey entegrasyon ve yatay entegrasyon.

Kataloglama aşamasında kamu kurumları internet siteleri kurmakta ve vatandaşlara bu internet siteleri aracılığıyla kısıtlı bilgiler sunmaktadır. İkinci aşamada ise kamu kurumlarının kurdukları internet sitesi aracılığı ile vatandaşların işlem yapabilmesi mümkün hale gelmektedir.

Dikey entegrasyon aşamasında kamuya sunulabilecek hizmetlerin artırılması için sistem entegrasyonu kastedilmektedir. Bu aşamada aynı kamu kurumunun farklı fonksiyonlarının entegrasyonu yerin farklı kamu kurumlarının benzer fonksiyonlarının entegrasyonu önem kazanmaktadır. Bu entegrasyonun en bilinen örneği G2G şeklinde literatüre geçen kamudan kamuya bilgi paylaşımı altyapısıdır. G2G sayesinde farklı kamu kurumları birbirleri ile bilgi paylaşımı yaparak sonuçlar arasında tutarlılık, veri saklamada

mükerrerliklerin önüne geçilmesi, bilgi kirliliğinin azaltılması gibi olumlu sonuçlar elde edilebilmektedir (Ebrahim ve Irani, 2005).

Son aşama olan yatay entegrasyon ise kamu kurumlarının sistemlerinin birbiri ile entegrasyonunun sağlanması kamunun tek noktadan hizmetlere erişmesinin mümkün hale gelmesidir. Araştırmacılar bu entegrasyonu sınırsız entegrasyon olarak da nitelendirmektedir, çünkü sınırsız entegrasyonda sistemlerin kurumsal kaynak planlama bakış açısıyla çalışması şeklinde bir vizyondan bahsedilebilir (Lee, Tan ve Trimi, 2005)

2.2.2.2. Birleşmiş Milletler e-Devlet Olgunluk Modeli

Birleşmiş Milletler üyelerinin e-Devlet düzeyini sıralamak için beş aşamalı bir model tanımlamıştır (United Nations, 2012). Bu beş aşama gelişmekte olan (emerging), gelişmiş (enhanced), etkileşimsel (interactive), işlemsel (transactional) ve tam entegre olmuş (entegrated) şeklinde ifade edilen düzeylerden oluşmaktadır.

İlk aşamada bazı internet siteleri aracılığıyla kısıtlı statik bilgiler sunulmaktadır. İkinci aşamada kamu kurumlarının internet sitelerinin güncel dinamik bilgileri sunmaya elverişli hale geldiği söylenebilir. Aynı zamanda özel bir konu ile ilgili birçok bilgiye internet siteleri aracılığıyla erişilebilmektedir. Üçüncü aşamada kamu kurumlarıyla vatandaşlar arasındaki iletişim iki taraflı olabilmektedir. Böylelikle portaller aracılığıyla vatandaşın hem bilgi alması hem de göndermesi mümkün olabilmektedir. Dördüncü aşamada vatandaşın portaller aracılığıyla işlem yapabilmesi mümkün hale gelebilmektedir. Böylelikle vatandaş ödeme işlemi yapabilmekte, bilgi güncelleyebilmekte, kişisel dokümanlar için başvuru yapabilmektedir. Son aşamada ise vatandaş tek internet portalinden kamu kurumlarının sunduğu tüm hizmetleri alabilmektedir. Bu son aşama tek durak ofis hizmet sunum portalini olarak isimlendirilmektedir. Birleşmiş Milletler'in beş aşamalı olgunluk modeli Dünya Bankası'nın üç aşamalı Olgunluk Modeli ve Layne ve Lee'nin dört aşamalı olgunluk modeli gibi devlet ile vatandaş arasındaki etkileşim düzeyini dikkate alarak seviyeleri belirlemektedir (Chaushi, Chaushi ve Ismaili, 2015).

2.2.2.3. Andersen ve Henriksen e-Devle Olgunluk Modeli

Dört aşamalı modelin bir uzantısı da Andersen ve Henriksen (2006) tarafından ortaya konulmuştur. Andersen ve Henriksen (2006) olgunluk modeline teknolojik gelişmişlikten ziyade vatandaş odaklılık prensibinden yaklaşmıştır.

(Andersen ve Henriksen (2006)'ya göre e-Devlet olgunluğunun dört aşaması büyüme, yayılma, olgunluk ve devrim olup, e-Devlet gelişme aşamaları müşteri odaklılık ve faaliyet odaklılık boyutları ile değerlendirilmektedir.

İlk aşamada kamudaki intranetin kurularak kullanılması ve e-Devletin yatay ve dikey entegrasyonunun yapıldığı aşamadır. İkinci aşama intranetin genişletilmesi ve vatandaşların kullanımına kişiselleştirilmiş web arayüzlerinin sunulmasıdır. İkinci aşamanın olumsuz tarafı farklı kamu kurum ve kuruluşlarıyla entegre olmayan web sitelerinin bakış ve işletilmesiyle ilgili maliyetlerdir. Ayrıca bu aşamada web sitelerinde bir kamu kurumu ile ilgili birçok bilgi olmasına rağmen farklı konularda farklı kamu kurumlarının internet sitelerine yönlendirme yapılmaktadır. Üçüncü aşama intranetten vazgeçilerek intranetin internet ile bağlantısının kurulmasıdır. Bu aşamada vatandaşların gönderdiği sorgulamalar web siteleri aracılığıyla en etkin şekilde cevap verebilecek şekilde tasarlanmaktadır. Dördüncü aşamada izleme araçlarının sayesinde şeffaflığın en üst düzeyde olduğu ve veri sahipliğinin vatandaşa geçtiği aşamadır. Dördüncü aşamada aynı zamanda kurumlar arası veri alışverişi en üst düzeydedir (Andersen ve Henriksen, 2006).

2.2.2.4. Dünya Bankası e-Devlet Olgunluk Modeli

Dünya Bankası Modeli'nde ilk aşamada kamu kurumları internet siteleri aracılığıyla vatandaşlara çevrimiçi tek yönlü bilgiler sunmaktadır. İnternet teknolojilerinden bahsetmek gerekirse bu aşama bilgilerin sadece okunabilir özellikte olduğu web 1.0'a tekabül etmektedir. İkinci aşamada kamu kurumları ile vatandaşın birbirine bağlanarak etkileşime girebilmesi mümkündür. Böylelikle kamu güveninin artırılması sağlanmaktadır. Üçüncü aşama işlem aşamasıdır. Bu aşamada vatandaşların e-Devlet arayüzleri aracılığıyla başvuru, ödeme gibi işlemleri yapabilmesi sağlanmaktadır. Dünya Bankası Modeli özetle e-ticaret bakış açısıyla e-Devlet gelişmişliğini açıklarken, e-Devleti G2C kısaltmasıyla

ifade edilen Devletten vatandaşa bakış açısıyla değerlendirmektedir. (Andersen ve Henriksen, 2006)

2.2.2.5. Moon'un e-Devlet Olgunluk Modeli

Moon (2002) e-Devlet Olgunluk Modelini beş aşamada tanımlamaktadır: İlk aşaması Bilgi Yayılımı veya kataloglamadır. Bu aşamada tüm kamu kurumları sahip oldukları internet siteleri aracılığıyla kamuya bilgi sunabilmektedir. Kamuya bilgi sunumu aynı zamanda vatandaşlara tek yönlü bilgi iletimini içermektedir. İkinci aşamada devlet ile vatandaş arasında iki yönlü iletişim mümkün hale gelebilmektedir. Üçüncü aşamada finansal işlemler yapılabilmektedir. Dördüncü aşamada kamu kurumları arasındaki veri entegrasyonunun mümkün hale geldiği aşamadır. Son aşamada ise vatandaşların siyasi konulara müdahil olarak görüşlerini iletebilmesini mümkün kılan elektronik katılımçılık gündeme gelmektedir.

2.2.2.6. Gartner'ın e-Devlet Olgunluk Modeli

Garntner e-Devlet Olgunluğunu dört aşamada takip etmektedir. Bunlar: Web oluşumu, etkileşim, işlemsel ve dönüşümsel aşamalarıdır. Web oluşumunda her kamu kurumunun sahip olduğu bir internet sitesi aracılığıyla statik bilgi sağlaması mümkündür. Etkileşim aşamasında vatandaşların kamu kurumlarıyla e-posta, forum vb araçlarla etkileşime girmesi mümkündür. İşlemsel aşamasında tüm kamu kurumlarının bağlanarak güvenli bir şekilde çevrimiçi bilgi sağlaması mümkündür. Dönüşümsel aşamasında ise kamunun tek bir noktadan hizmet sunması için bütüncül bir şekilde birbirleriyle bağlanması gerekmektedir (Baum ve Di Maio, 2000).

2.2.2.7. Almazan ve Gil Garcia e-Devlet Olgunluk Modeli

Almazan ve Gil Garcia (2008) olgunluk modelini altı aşamada özetlemektedir. Birinci aşama oluşum, ikinci aşama bilgi, üçüncü aşama etkileşim, dördüncü aşama işlemsel, beşinci aşama entegrasyon ve son aşama siyasal katılımçılıktır. Oluşum aşaması kamu kurumlarının statik bilgi sağlayan internet sitelerine sahip olmasını, bilgi aşaması internet sitelerinin dinamik bilgi verebilmesini, etkileşim aşaması e-posta, nasıl yaparım uygulamaları ve çevrimiçi forumlarla vatandaşın devlet kurumlarıyla etkileşime girmesi,

işlem aşaması vatandaşın devlet kurumlarındaki işlemlerini çevrimiçi yapabilmesi (ödeme işlemleri de dahil olmak üzere) ve entegrasyon aşaması tek durak ofis bakış açısıyla web servislerin tam entegrasyonunu açıklamaktadır. Politik katılımcılık ise ulusal konular hakkında vatandaşların özellikle sosyal medya ve çevrimiçi forumlar aracılığıyla katılım sağlaması olarak tanımlanmaktadır.

2.2.2.8. e-Devlet Olgunluk Modelleri Karşılaştırması

e-Devlet Olgunluk Modellerinin tümü e-Devlet hizmetlerini ve sistemlerini yapılabilen işlemlerin karmaşıklığına göre az gelişmişten çok gelişmişe doğru açıklamaktadır. Bu anlamda, olgunluk modelleri büyük çoğunlukla birbirine benzemektedir.

Bu kapsamda olgunluk modellerinin en basit olan ilk aşamalarında kapalı sistem mantığı ile kurgulanan bi yapı ile yalnızca tek taraflı bilgi paylaşabilen internet sitelerinin oluşumu ve çevrimiçi olabilme tanımlanmaktadır. Daha sonraki aşamalarda karmaşıklık derecesine göre sırasıyla vatandaşın etkileşim kurabildiği internet platformlarının kurulması, elektronik ortamda işlem yapabilme, tek durak ofis bakış açısına uygun altyapıların kurulması tanımlanmaktadır. (bknz. Çizelge 2.2).

Çizelge 2.2: e-Devlet olgunluk modelleri karşılaştırması

Sıra No	Olgunluk Modeli	Adımlar
1	(Baum ve Di Maio, 2000)	İnternet Sitesi
		Etkileşim
		İşlem
		Dönüşüm
2	Deloitte Touche	Bilgi Yayınlama
		İki Yönlü İşlem
		Çok Amaçlı Portal
		Portal Kişiselleştirme
		Genel Hizmetleri Kümeleme
3	(Layne ve Lee, 2001)	Kataloglama
		İşlem
		Dikey Entegrasyon

		Yatay Entegrasyon
4	(Hiller ve Belanger, 2001)	Bilgi
		İki Yönlü İletişim
		İşlem
		Entegrasyon
		Katılımcılık
5	(Howard, 2001)	Yayınlama
		Etkileşim
		İşlem
6	(Wescott, 2001)	İçsel Ağ
		Kamu Erişimi
		İki Yönlü İletişim
		Değer Takası
		Dijital Demokrasi
		Bütünleşik Devlet
7	(Moon, 2002)	Tek Yönlü İletişim
		İki Yönlü İletişim
		Hizmet ve Finansal İşlem
		Entegrasyon
		Siyasal Katılımcılık
8	(Chandler ve Emanuels, 2002)	Bilgi
		Etkileşim
		İşlem
		Entegrasyon
9	(Windley, 2002)	Basit İnternet Sitesi
		Çevrimiçi Devlet
		Entegre Devlet
		Dönüşen Devlet
10	(Netchaeva, 2002)	Birinci Aşama
		İkinci Aşama
		Üçüncü Aşama

		Dördüncü Aşama
		Beşinci Aşama
11	(World Bank, 2003)	Bilgi Yayınlama
		İki Yönlü İletişim
		Çok Amaçlı Portal
12	(Accenture, 2003)	Çevrimiçi Olma
		Temel Yeterlilik
		Hizmet Erişilebilirlik
		Olgun Hizmet Sunumu
		Hizmet Dönüşümü
13	(West, 2004)	Bill Board
		Kısmi Hizmet Sunumu
		Portal
		Etkileşimli Demokrasi
14	(Reddick C. , 2004)	Kataloglama
		İşlem
15	(Siau ve Long, 2005)	Portal açma
		Etkileşim
		İşlem
		Dönüşüm
		e-Demokrasi
16	(Andersen ve Henriksen, 2006)	Büyüme
		Gelişme
		Olgunlaşma
		Devrim
17	(Shahkooh, Saghafi ve Abdollahi, 2008)	Portal Açma
		Etkileşim
		İşlem
		Tam Entegre ve Dönüşmüş e-Devlet
18	(Almazan ve Gil Garcia)	İnternet Sitesi
		Bilgi
		Etkileşim

		İşlem
		Entegrasyon
		Siyasal Katılımcılık
19	(Kim ve Grantt, 2010)	İnternet Sitesi
		Etkileşim
		İşlem
		Entegrasyon
		Sürekli İyileştirme
20	(Chen, Yan, ve Mingings, 2011)	Kataloglama
		İşlem
		Dikey Entegrasyon
21	(United Nations, 2012)	Gelişen Bilgi
		Güçlendirilmiş Bilgi Hizmetleri
		İşlemsel Hizmetler
		Bağlı Hizmetler
22	(Alhomod ve Shafi, 2012)	İnternet Sitesi
		Etkileşim
		İşlem
		Hizmet Entegrasyonu
23	(Lee ve Kwak, 2001)	Öncül Durumlar
		Veri Şeffaflığı
		Açık Katılımcılık
		Açık İşbirliği
		Hazır ve Nazır

2.2.3. e-Devletin Faydaları

e-Devlet kamu kurumlarındaki süreçlerini sadeleştirmekte, içsel değişimi başlatmakta ve kamunun yeniden organize edilmesini sağlamaktadır. e-Devletin maliyetlerden tasarruf sağlanması, iletişim ve koordinasyonun geliştirilmesi, vatandaş katılımının artırılması ve hesap verebilirliğin artırılmasını da içeren birçok faydası bulunmaktadır (Hart ve Teeeter, 2000; Deloitte, 2000)

Dünya Bankası (2003) e-Devletin faydalarını yolsuzluklarda azalma, şeffaflığın artırılması, kamu kurumlarına olan güvenin artırılması, artan gelir ve / veya düşen maliyetler olarak sıralayarak e-Devletin kamu kurumları için politik düzeydeki faydalarına işaret etmektedir.

Diğer taraftan, Al-Kibsi, De Boer, Mourshed ve Rea (2001) e-Devlet sayesinde operasyonel anlamda servislere sürekli erişim ile servislerin cevaplanma sürelerinde ve servis sonuçlarındaki hatalarda azalma sağlandığını öne sürerek e-Devletin kamu kurumları için operasyonel anlamdaki somut faydasını gözler önüne sermektedirler.

Lenk ve Traunmüller (2001) Pascual (2003), Bwalya ve Healy (2010) e-Devletin faydaları konusunda etkinlik, etkililik ve kaliteli hizmeti öne plana çıkarırken, Wonglimpiyarat ve Yuberk (2005), Kraemer ve Xu (2006) e-Devletin kamu çalışanlarının beceri ve üretkenliklerini artırdığını belirtmektedir.

Coleman (2005) e-Devlet Hizmetlerinin yaygın kullanımının hem vatandaşlar hem de iş dünyası için maliyet ve güvenilirlik anlamında önemli çıktılar sağladığını öne sürmektedir. Pasaport başvurularını, ehliyet yenileme işlemlerini, hukuki ve politik dokümanlara erişme imkanını, e-ihale ve politik liderlerle etkileşimli iletişim sağlayan altyapıları ve kamu hizmetlerine zamandan ve mekandan bağımsız olarak erişimi bu yaygın kullanıma örnek olarak göstermiştir. Bu hizmetler sayesinde hem vatandaşların kamu hakkındaki bürokratik, hantal, karmaşık hizmet sunma algısı değişmekte, hem de iş dünyası ve vatandaşların hizmetlere etkin ve zamanında ulaşabilmesi sağlanmaktadır (bknz. Çizelge 2.3).

Çizelge 2.3: e-Devlet'in ve kamu kurumları ve iş dünyası için faydaları

Kamu Kurumları İçin Faydalar	İş Dünyası İçin Faydalar
Kamu kurumları ile daha etkin iletişim sağlanması	Rekabetçiliğin artması
Maliyet tasarrufu	Daha etkin iş süreçleri ve kamu kurumlarının fonksiyonelliğinin artırılması
Hizmetlere erişimde yüksek esneklik sağlanması (örneğin 7 / 24 hizmet erişim imkanı)	Daha yüksek üretkenlik

Detaylı kamu bilgisine çevrimiçi erişim imkanı	Yüksek hacimli hizmet sunumu ile ölçek ekonomisinin sağlanması
Kamu kurumları ile olan etkileşimde yüksek şeffaflığın sağlanması	Maliyet azaltma
	Daha yenilikçi ve rekabetçi ekonomi
	7 /24 hizmet sunumu ile kamu kurumlarının mesaiye kalarak hizmet sunumu maliyetinin ortadan kalkması
	Veri kalitesinin artması
	Veri toplanma maliyetlerinde azalma
	Artan kamu güveni

2.2.3.1. Hesap Verebilirlik ve Şeffaflık

Kamu politikası uygulayıcıları ve araştırmacılar kamu hizmetlerinin kamu kurumlarının farklı birimleri, vatandaşlar ve iş dünyası arasında kullanılmasıyla e-Devletin şeffaflık, hesap verebilirlik ve Devletin cevap verebilirliğini güçlendirdiğini iddaa etmektedir (Ahn ve Bretschneider, 2011; Bertot, Jaeger ve Grimes, 2012; World Bank 2004).

Ancak; Yıldız (2007) sivil toplum kuruluşları, vatandaşlar, kamu kurumları ve iş dünyası arasında iki yönlü etkili bir iletişim mekanizması olmadan bu faydaların başarılmayacağını söylemektedir. Örneğin, Oblak (2005)'e göre kamu kurumlarının internet portallarinin etkileşim özelliğinin eksik olması vatandaşlar ve kamu kurumları arasındaki iki yönlü iletişiminin önündeki en büyük engellerden birisidir. Kaaya (2009) yaptığı araştırmada gelişmekte olan ülkelerde devletten vatandaşa (G2C) uygulamalarının sunulmakta olduğunu, fakat bu uygulamaların çoğunlukla tek yönlü iletişim kapsamında olduğunu not etmiştir.

Parent, Torres ve Royo (2010), Tolbert ve Mossberger (2006), Yang ve Rho (2007) vatandaştan devlete olan etkileşimler başta olmak üzere devlet ile vatandaşlar arasındaki iki yönlü iletişimin kamu kurumlarına olan güvenin inşa edilmesinde önemli bir role sahip olduğunu belirtmektedirler. Bu doğrultuda, kamu politika süreçlerinde vatandaşların kaygı,

öneri ve bilgilerini dikkate alan devletlere olan vatandaş güveni ve siyasi katılımı artmaktadır (Njuru, 2011).

2.2.3.2. Etkinlik, Verimlilik ve Maliyetlerin Azaltılması

Devletlerin sahip olduğu kaynakların sınırlı olması ve kamu hizmetlerine artan talep nedeniyle devletler kişiselleştirilmiş hizmetleri daha düşük maliyetlerle sunmak zorunda kalmaktadır (Pina, Torres ve Royo, 2010; Petersen ve Seifert, 2002) .

e-Devlet vatandaşlar, iş dünyası ve kamu kurumları arasında elektronik işlem yapabilmeye imkan sağlaması sayesinde kamu hizmet sunumunda verimlilik artışını (Remenyi, 2007; Bertot, Jaeger ve Grimes, 2012; Njuru, 2011) sağlamaktadır. Bu verimlilik artışı operasyonel anlamda kamu kurumları arasındaki iletişimde aynı veri tabanı, benzer yeterlilikler ve kaynakların kullanılmasından kaynaklanmaktadır (Ndou, 2004).

BİT'in uygun kullanımı durumunda kamu kurumları arasında dosya ve veri paylaşımı yapılarak süreçlerdeki verimsizlikler, manuel olarak takip edilen prosedürlerden kaynaklı hatalar ve işlemin tamamlanması için gereken zaman azaltılabilmektedir. Verimlilik aynı zamanda içsel süreçlerin kolaylaştırılması, daha hızlı ve daha bilinçli karar alma sistemlerinin kurulması ve işlem süreçlerinin hızlandırılması ile de mümkün hale gelmektedir (Ndou, 2004). Örneğin Amerika'da vergi işlemini kağıt ortamında yapmanın maliyeti \$1.60 iken bu işlemin elektronik ortama taşınarak yapılması ile maliyet \$0.40'a düşmektedir (Al-Kibsi, De Boer, Mourshed ve Rea, 2001).

2.2.3.3. Demokratik Yönetişim ve Siyasal Katılım

Katılım ile vatandaşların kamu politikası oluşturulma süreçlerine doğrudan dahil olması kastedilmektedir. Böylelikle vatandaşlar devlet ile iki yönlü iletişim kurabilmekte, kamusal bilgilere ve kamu hizmetlerine ücretsiz olarak erişebilmekte, kamusal tercih ve ihtiyaçlarını açıklayabilmekte, haklarından haberdar olabilmekte ve kamu personelinin hesap verebilirliği teminat altına alınabilmektedir (U.S. Agency for International Development, 2013).

Ayrıca bilgi teknolojilerinin vatandaşların siyasal konuları tartışabilmesi için bir potansiyel olduğunu ve bu altyapı sayesinde şeffaflık, hesap verebilirlik ve kamu politikası oluşturulması sürecine vatandaş katılımının kolaylaştığı öne sürülebilmektedir. Bu nedenle de sosyal medya ve internet vatandaşın kamusal kararlara daha fazla katılımı sağlamada aracılık rolüne sahip olmaktadır (Barber, 2001; Mergel, 2012)

Vatandaşlara sunulan hizmetlerin zamanlamasının doğruluğu arttıkça devletin şeffaflığı artmakta ve vatandaşların devletin performansını izleme imkanı doğmaktadır Kim ve Lee (2009, Florini (2000))'e göre şeffaflık sayesinde devlet vatandaşa gerekli bilgilendirmeleri yaparak vatandaşlar devletin faaliyetlerini anlayabilmektedir. e-Devlet bu anlamda devletin hesap verebilirliğini sağlayan, vatandaşı güçlendiren ve devlete olan güveni artıran pozitif bir kanal olarak kabul edilebilir. (Kauvar, 1998; Demchak, Friis ve La Porte, 2000).

2.2.4. e-Devlet'in Önündeki Engeller ve Çözüm Önerileri

Yeni teknolojilere uyum sağlamanın önünde birçok engel vardır. Straub (2009) duygusal, bilişsel ve bağlamsal anlamda birçok faktörün yeni teknolojilere uyum konusunda engel oluşturduğunu öne sürmektedir. e-Devletin önündeki engeller organizasyonel değişime olan direnç, yeniden yapılandırma ve organizasyonel küçülme, bilgi ve iletişim teknolojileri alanındaki eksiklikler, sayısal uçurum ve kişisel verilerin güvenliği şeklinde özetlenebilmektedir.

2.2.4.1. Organizasyonel Değişime Olan Direnç

Değişime olan direnç ile ilgili birçok tanımlama yapılmıştır. Mwangi (2013) yaptığı araştırmada bir organizasyonda görev yapan personelin karşılaştıkları yeni fikirleri veya iş yapma yöntemlerini kendileri için bir tehdit olarak algıladığını ve değişime direnç gösterdiklerini gözlemlemiştir. Lapointe ve Rivard (2007) birçok insanın yeni teknolojilere direnç göstermesinin arkasında yatan temel nedenin bu teknolojilerin statü ve güç kaybı, eşitsizlik ve korku yaratacağına olan inançları olduğunu öne sürmektedir.

İlaveten muhafazakârlık, belirsizlik ve üst yönetim desteğinin yeterli düzeyde olmaması da teknoloji kabulündeki dirence neden olmaktadır (Hirschheim ve Newman, 1988). Ayrıca,

organizasyondaki asimetrik bilgi yayılımı, katılımcılık olmaması ve liderliğe olan güven de değişim direncine yol açmaktadır (Van Dam, Oreg ve Schyns, 2008).

Van Dam, Oreg ve Schyns (2008) yeterli düzeyde örgütsel değişim ikliminin sağlandığı durumlarda belirsizliğe karşı toleransın daha yüksek olduğunun altını önemle çizmişlerdir. Örneğin bir teknoloji hakkındaki bilgilendirmenin çalışanlara zamanında yapılmasının kabul düzeyini artırdığını öne sürmektedir. Çünkü, öncül bilgi belirsizliği azaltmakta ve personel bağlılığını artırmaktadır (Tidd ve Bessant, 2011)

Bu nedenle ölçülebilir ve kademeli değişim planlanması ve koalisyonlar aracılığıyla riskin yayılımının sağlanması yöneticilerin değişim karşısındaki direncin kırılmasındaki kullanabileceği önemli araçlardır. Örneğin organizasyonda kilit öneme sahip personelin inovasyon sürecinin ilk aşamalarına dahil edilmesi ve yöneticilerin kilit personelin bakış açısını dikkate alması sürecin kabulünü önemli ölçüde kolaylaştırmaktadır (Tidd ve Bessant, 2011).

2.2.4.2. Yeniden Yapılandırma ve Organizasyonel Küçülme

e-Devlet çalışmaları gibi organizasyonel inovasyonların süreçlerde yeniden yapılandırmayı ve organizasyonel küçülmeyi beraberinde getirmesi ihtimali bulunmaktadır. (Reddick C. G., 2011) Bilgi ve iletişim teknolojilerinin insanların yerini alacağını ve işgücünde önemli kayıpların olacağını öne sürmektedir.

2.2.4.3. Bilgi ve İletişim Teknolojileri Alanındaki Eksiklikler

Gelişmekte olan e-Devlet çalışmaları önündeki en büyük engellerden birisi kamu sektöründe yeterli düzeyde BİT alanında yetkinliğe sahip personel bulunmamasıdır. Teknik yetkinliklere olan ihtiyaç programların yüklenmesi, bakım ve idamesi, tasarımı ve BİT altyapılarının işletilmesinin yanında, çevrimiçi süreçler ve kullanıcılarının yönetimi ve kullanımı için de bulunmaktadır (Ndou, 2004)

Google, Amazon veya Facebook son yıllarda ortaya çıkarak yeni dijital pazar yaratmaktan kapsamlı inovatif iş modellerine kadar birçok alanda etkisini göstermiştir. İlâveten, çok hızlı bir şekilde ölçülebilir kullanıcı odaklı hizmetler geliştirmektedirler. Kamu sektörü ise,

teknolojiyi en erken benimseyenler arasında olmakla beraber, değişimlere yeterli hızda uyum sağlayamamaktadır, çünkü kamu sektörü karmaşık ve kullanım tarihi geçmiş otomasyon sistemlerine bağımlıktan kurtulamamakta ve özel sektör ile katı satın alma usulleri nedeniyle rekabet edememektedir (Brown, Thompson ve Fishenden, 2014).

2.2.4.4. Sayısal Uçurum

Yapılan araştırmalar internet erişimi, hizmetlerin kullanılabilirliği ve bilgisayara erişim imkanları nedenleriyle e-Devlet'in kullanımında birtakım darboğazlar yaşandığını göstermektedir. Bu anlamda dijital okuryazarlıkları ve bilgisayar kullanabilme yetileri düşük olan e-Devlet Kullanıcılarının yardıma ihtiyacı vardır. Örneğin özellikle yaşlı insanlar e-Devlet uygulamalarını kullanamamakta ve müşteri hizmetleri ofisine benzer yaklaşımlara başvurabilmektedir.

Sayısal uçurum gelişmekte olan ülkelerde e-Devlet uygulamalarının önündeki büyük engellerden birisidir (Barber, 2001). Yeni teknolojiler dijital okuyazarlığı yüksek olanlar ile olmayanlar arasındaki farkı daha da artırmaktadır. Ayrıca, sayısal uçurum vatandaşların kamununun dijital dönüşümüne uyum sağlayamamasına ve demokratik katılımçılık süreçlerine müdahil olamamasına neden olmaktadır (Hilbert, 2007).

2.2.4.5. Kişisel Verilerin Güvenliği

Kamu kurumları da dahil olmak üzere organizasyonların büyük çoğunluğu bilgi güvenliği programlarına önem vererek siber saldırı kaynaklı zararların önüne geçmek istemektedirler (Shaw, Chen, Harris ve Huang, 2009). Kamu internet siteleri ile sunulan güvenlik hizmetlerinin seviyesi yüksek olsa dahi vatandaşların güvenlik ile ilgili endişeleri giderilmiş değildir, çünkü spam mailler gelebilmekte ve devletin etkileşim ve işlemlerle ilgili log kayıtlarını tutması ile ilgili yasal zorunluluk bulunmaktadır (Ngulube, 2007). Benzer şekilde, Vassos (2013) devletin kişisel verileri korumak için aldığı bir dizi önlemin e-devlet internet sitelerinin siber saldırılara açıklığını tamamen ortadan kaldırmadığını ileri sürmektedir. e-Devlet Uygulamaları ile hizmet sunum kalitesi artırılmaya çalışılırken vatandaşları kontrol etme eğilimi de artmaktadır (Sharma, Bao ve Qian, 2012).

2.2.5. Türkiye'deki e-Devlet Çalışmaları

Türkiye'deki e-Devlet Çalışmaları zamanla küresel ölçekli dijital dönüşüm ve kamu yönetimi reformu kapsamında ciddi ilerleme kaydetmiştir. Süreçlerin iyileştirilmesi, süreçlerin elektronik ortama taşınması ve organizasyonel güncellemeler kavramları geçmiş dönem e-Devlet Çalışmalarını ifade ederken günümüzde vatandaş odaklı e-dönüşüm, şeffaflık, sosyal ağlar, yönetim ile hesap verebilirlik kavramları önem kazanmıştır. Yeni dönem e-Devlet hedeflerini gerçekleştirmek için planlamadan uygulamaya kadarki tüm süreçlerde rolü bulunan paydaşların kendi aralarındaki ve e-Devlet ile olan ilişkilerini gözden geçirmesi gerekmektedir (Ulaştırma Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı, 2016).

Kurumsal düzeyde 1990'lı yıllarda başlayan Türkiye'deki e-Devlet çalışmaları zamanla bütüncül bakış ile beraber ihtiyacı karşılamamaya başlamıştır. Başlangıçta genel olarak kurumların kendi sistem ve hizmetleri ile ilgili yapılan e-Devlet çalışmalarının bütüncül bir yapıya evrilmesi sistemler arası veri alışverişi ihtiyacını doğurmuştur ancak, kurumların birbirinden farklı formatlarda altyapılar kurması bu alışverişi zorlaştırmıştır (Ulaştırma Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı, 2016).

Bu kapsamda 1990'lü yıllardan itibaren Kamu Kurum ve Kuruluşlarına rehberlik etmesi amacıyla Türkiye'de e-Devlet ile ilgili birçok çalışma yapılmıştır (bkz. Çizelge 2.4). Bu ilerlemelerle arasında Merkezi Nüfus İdaresi Sistemi (MERNİS) adres Kayıt Sistemi (AKS), Tapu ve Kadastro Bilgi Sistemi (TAKBİS), Merkezi Sicil Kayıt Sistemi (MERSİS), elektronik yazışma, kimlik kartı gibi ortak altyapı ve hizmetlerin yanı sıra, eğitim, sağlık, vergi, adalet, emniyet, sosyal güvenlik, gümrük ve bazı yerel yönetim hizmetleri gibi vatandaşlar ve girişimler tarafından yaygın şekilde talep gören temel uygulamalar bulunmaktadır (Kalkınma Bakanlığı, 2015).

Kamu Kurumları tarafından münferiden sunulan bu hizmetlere ilaveten elektronik kamu hizmetlerinin tek noktadan, bütüncül ve güvenli şekilde sunumunu amaçlayan e-Devlet Kapısı 18 Aralık 2008 tarihinden bu yana hizmet vermeye devam etmektedir. Son dönemde, vatandaşlar ve girişimlerin günlük yaşamlarını yakından ilgilendiren yerel yönetim hizmetleri de yoğun olarak Kapıya dâhil edilmeye başlanmıştır (Kalkınma Bakanlığı, 2015).

Çizelge 2.4: Türkiye’deki e-devlet çalışmaları

Tarih	Stratejik Doküman
1993	Bilişim ve Ekonomik Modernizasyon Raporu
1996-1999	Başbakanlık talimatı doğrultusunda Ulaştırma Bakanlığı’nca <i>Türkiye Ulusal Enformasyon Altyapısı Ana Planı Sonuç Raporu</i> hazırlanmıştır.
2001-2002	eAvrupa+ Eylem Planının Türkiye’ye uyarlanması ve e-Türkiye Girişimi Eylem Planı Taslağı hazırlanması
2003-2004	2003/12 sayılı Başbakanlık Genelgesi uyarınca e-Dönüşüm Türkiye Projesi’nin hayata geçirilmesi
2005	e-Dönüşüm Türkiye Projesi (2005) Eylem Planı hazırlanması
2006	2006-2010 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı hazırlanması ve uygulanması
2014	Onuncu Kalkınma Planı’nın (2014-2018) yayımlanması
2014	2015-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı’nın uygulamaya alınması
2016	2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı’nın hazırlanması
2016	E-Devlet Hizmetlerinin Yürütülmesine İlişkin Usul Ve Esaslar Hakkında Yönetmelik yayımlanması

2.2.6. e-Devlet Kapısı (turkiye.gov.tr)

e-Devlet Kapısı, tüm kamu hizmetlerine tek bir noktadan erişim imkanı sağlayan büyük bir internet sitesidir. Kapı’nın amacı kamu hizmetlerini, vatandaşlara, işletmelere, kamu kurumlarına bilgi ve iletişim teknolojileriyle etkin ve verimli bir şekilde sunmaktır (turkiye.gov.tr, 2008).

2008 Yılında 22 pilot elektronik hizmetini 6990 kullanıcıya sunmaya başlayan e-Devlet Kapısı 2019 yılı 25 Mart itibariyle sunduğu hizmet sayısını 4495'e taşımış, kullanıcı sayısı 42 milyona yaklaşmış olup e-Kapı'dan hizmet sunan toplam entegre kurum sayısı da 559 olmuştur (Türksat A.Ş., 2012; turkiye.gov.tr, 2008).

e-Devlet Kapısı mesaiden bağımsız 7/24 hizmet sunumu, kamudan hizmet alan vatandaşların hayatlarını kolaylaştırmak, zamandan kazanç sağlamak, maliyetleri düşürerek verimliliği artırmak, işlemleri e-Devlet Kapısından yapmak suretiyle kağıt tasarrufunun beraberinde doğanın korunmasına katkı sağlaması, tek bir şifre ile elektroni hizmetlere erişim imkanı sunmak, kamunun e-Dönüşümde maliyetleri düşüren çözümler sunmak, kamusal hizmetlere hızlı, güvenilir ve tek elden sorunsuz bir şekilde ulaşabilmek ve kurumlar arası bilgi alışverişini sağlamak (Turkiye.gov.tr, 2013) gibi önemli faydalar sağlamaktadır.

e-Devlet Kapısından sunulan hizmetleri bilgilendirme hizmetleri, entegre elektronik hizmetler, ödeme işlemleri, kurum ve kuruluşlara kısa yollar ve kamu kurumları arasında bilgi ve belge paylaşımına aracılık etmek (turkiye.gov.tr, 2008) gibi kategorilere ayırmak mümkündür.

2.2.6.1. Tek Tıkla Giriş

Kullanıcılar e-Devlet Kapısına girerken PTT şubeleri ve yurtdışı konsolosluklardan temin edebilecekleri e-Devlet şifresi ile giriş yapabilmektedir. E-Devlet şifresine ilaveten mobil imza, elektronik imza, T.C. Kimlik Kartı ve internet bankacılığı ile de e-Devlet Kapısına giriş yaparak kişiye özel hizmetlere erişilebilmektedir (bknz. Resim 2.1)

Bu altyapı ile aynı zamanda UYAP Portalleri, Başbakanlık İletişim Merkezi, ÖSYM Giriş Uygulaması, SGK Ödeme Uygulaması gibi önemli e-Devlet Uygulamalarına güvenli bir şekilde giriş mümkündür (Turkiye.gov.tr, 2008).

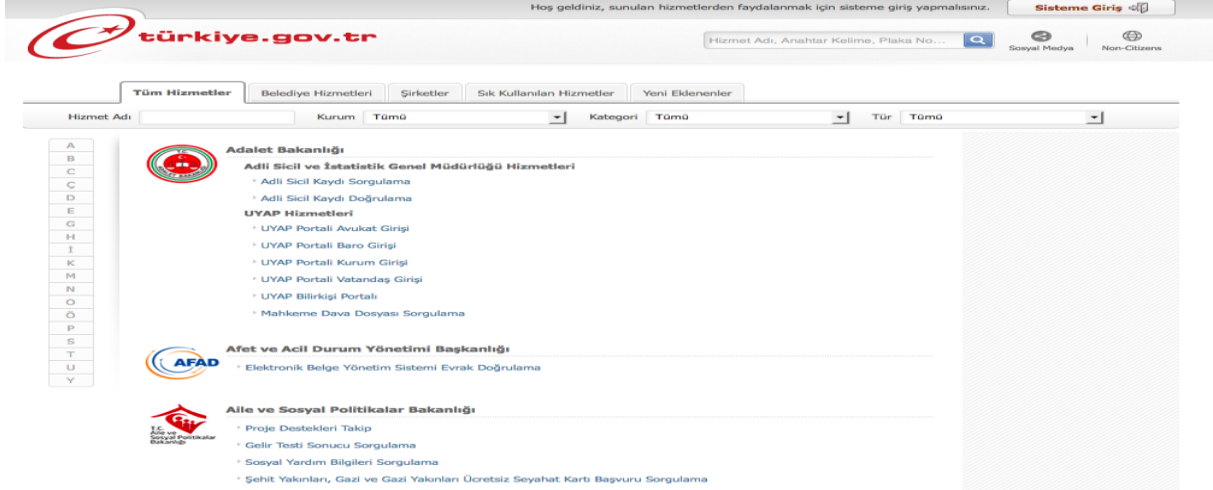
Resim 2.1: e-Devlet Kapısı giriş uygulaması ekran alıntısı

2.2.6.2. Web Servis Entegrasyonu

e-Devlet Kapısından sunulan hizmetlerden birçoğu kamu kurum ve kuruluşlarının kendilerine ait veritabanlarından anlık sorgulamaların sonuçlarının kullanıcılara sunulmasıdır. Bu kapsamda e-Devlet Kapısı kullanıcılar ile kamu kurumları arasında Kamudan vatandaşa (G2C) hizmet sunma görevi üstlenmektedir.

Adli Sicil Kaydı Sorgulama, Mobil Hat Sorgulama, Adıma Tescilli Araç Sorgulama, Araç Plakasına Yazılan Ceza Sorgulama, Vergi Borcu Sorgulama, Maliye Bakanlığı E-Bordro Hizmeti, 3 Günlük Hava Tahmini, Askerlik Durum Belgesi Sorgulama, Sgk Tescil Ve Hizmet Dökümü, 4a/4b İşgöremezlik Ödemesi Görme, 4a Emekli Aylık Bilgisi, 4a Emekli Ödeme Bilgileri, 4a Hizmet Dökümü, Genel Sağlık Sigortası Tescil ve Prim Borcu Sorgulama, Tapu Bilgileri Sorgulama, Günlük Döviz Kurları, Dava Dosya Sorgulama Ve Yurtiçi Seçmen Kaydı Sorgulama Hizmetleri en sık kullanılan hizmetler (turkiye.gov.tr, 2008) olmakla beraber sunulan hizmetlerin birçoğunu sorgulama hizmeti oluşturmaktadır.

e-Devlet Kapısında merkezi kamu kurum ve kuruluşlarının yanında yerel hizmet kurumları ve şirketler tarafından da e-hizmetler sunulmaktadır. Bu kapsamda belediyeler ve yerel hizmet kurumları tarafından arsa rayiç değeri sorgulama, borç sorgulama, ödeme, beyan bilgileri sorgulama gibi standart hizmetler sunulmaktadır. Şirketler tarafından sunulan hizmetler ise abonelik, borç ve alacak sorgulama hizmetleri, elektrik serbest tüketici bilgileri sorgulama şeklinde kısıtlı hizmetlerdir. (bknz. Resim 2.2)



Resim 2.2: e-Devlet Kapısından sunulan hizmetler ekran alıntısı

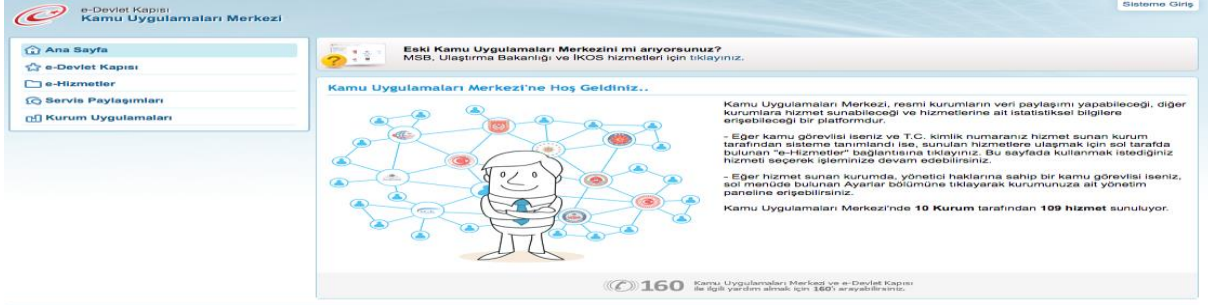
2.2.6.3. G2G Kamudan Kamuya e-Devlet Hizmetleri

e-Devlet aynı zamanda kamu uygulamaları merkezi (e-Devlet Kapısı Kamu Uygulamaları Merkezi, 2008) ve API Gateway aracılığıyla kamudan kamuya servis tabanlı bilgi paylaşımına aracılık etmektedir. Bu kapsamda birlikte çalışabilirlik ilkesi doğrultusunda web servisler konuşturularak kurumlara arası bilgi transferleri yapılabilmektedir.

e-Devlet Kapısı üzerinde çalışan web tabanlı (kamu.turkiye.gov.tr) bir uygulama ve servis tabanlı bir uygulama bulunmaktadır. Kamu.turkiye.gov.tr adresinde çalışan web tabanlı uygulamada kamu kurumu görevlilerinin yetkilendirildiği bir mekanizma bulunmaktadır. Böylece ilgili kamu kurumunca yapılan yetkilendirme ile kamu görevlileri sadece izin verilen bilgileri görmektedir. Servis tabanlı uygulama ile kurumlar herhangi bir yetki gerekmeksizin belirli kurallar dahilinde birbirleri ile veri alışverişinde bulunur (Türksat Uydu Haberleşme Kablo TV ve İşletme A.Ş., 2014).

Bu altyapılar ile kurumlar arası tekrarlı bağlantı çalışmalarının yol açacağı maddi kayıpların önüne geçilmesi, kurumlarda diğer kurumların sahip olduğu veriler konusunda farkındalık oluşması ve tekrarlı veri üretiminin önüne geçilmesi, kurumlar arası veri alışverişi yoluyla vatandaşlara daha etkin hizmet sunumunun sağlanması ve e-Devlet Kapısı'nın güvenli altyapısı üzerinden tüm kamu kurumlarının veri alışverişinde bulunması yoluyla kurumlar arası bürokratik işlerin / işlemlerin azalması, işgücü ve maddi kazanç sağlanması, işlemlerin basitleştirilmesi (Türksat Uydu Haberleşme Kablo TV ve İşletme A.Ş., 2014) gibi önemli faydalar sağlanmaktadır.

Kamu Uygulamaları Merkezi'ne entegre birçok kurum, hizmetini diğer kamu kurumlarıyla paylaşmaktadır (bkzn. Resim 2.3.)



Resim 2.3: Kamu.turkiye.gov.tr'den sunulan hizmetler ekran alıntısı

2.2.6.4. Bilgilendirme Altyapısı

e-Devlet Kapısı bilgilendirme altyapısı kullanıcılarının kayıtlı cep telefonlarına sms gönderilmesine, mobil e-Devlet aracılığıyla push notifikasyona ve kayıtlı e-posta adreslerine mail gönderilmesine imkan sağlamaktadır. e-Devlet Kapısı'nın bilgilendirme altyapısı sayesinde kullanıcılar ceza, vergi, ihlal, uyarı gibi konularda önceden bilgi sahibi olarak yasal faiz, gecikme zammı, gecikme faizi vb. maliyetlerden kurtulabilmektedirler.

e-Devlet Kapısının sağladığı söz konusu altyapı, kurumlar tarafından da kullanılabilir. Kurumlar, hizmetlerine ilişkin bilgilendirmeyi bu altyapı üzerinden kullanıcılara SMS ve / veya e-posta aracılığıyla yapabilir.

2.2.6.5. Benim Sayfam

e-Devlet Kapısında kullanıcılar sıklıkla kullandığı hizmetleri benim sayfama ekleyerek kendilerine özel e-Devlet Kapısı hizmetlerine daha kolay erişim sağlayabilmektedir. Dava Bilgileri, Vergi Borcu, Tapularım, Hava Durumu, Mahalle Polisi, Velisi Olduğu Öğrenciler, Döviz Kurları, Ajandam ve Tek Tıkla Giriş Hizmetleri benim sayfamdan sunulan hizmetlerdir (Türkiye.gov.tr, 2008).

2.2.6.6. Barkodlu Belge Hizmetleri

e-Devlet Kapısı üzerinden sunulan barkodlu belge hizmetleriyle ilgili kurumlara gitmeksizin, ihtiyaç duyulan belgeler (adli sicil belgesi, askerlik durum belgesi, öğrenci belgesi, SGK 4A hizmet dökümü ve ikametgah belgesi başta olmak birçok belge) resmi geçerliliği olacak şekilde barkodlu olarak temin edilebilmektedir. Temin edilen belgeler ibraz edilen kurumlar tarafından “Belge Doğrulama Hizmeti” (bknz. Resim 2.4) aracılığıyla e-Devlet Kapısı üzerinden doğrulanabilmektedir.

Belge Doğrulama Hizmeti'nin yanı sıra akıllı telefonlara indirebilecek karekod (QR kod) uygulamasıyla da belge doğrulaması yapılabilmektedir.

Resim 2.4: Barkodlu belge doğrulama altyapısı ekran alıntısı

2.2.6.7. Ödeme Hizmetleri

e-Devlet Kapısında bankaların internet bankacılığı sayfalarına yapılan yönlendirmeler ve BKM (Bankalar arası Kart Merkezi) ile gerçekleştirilen entegrasyonlar üzerinden kredi kartı veya banka kartı kullanılarak e-Devlet Kapısı aracılığıyla ödeme yapılabilmektedir (Türkiye.Gov.Tr, 2014).

Yurtdışından getirilen cep telefonlarının IMEI Kayıt İşlemleri, Belediye Ödemeleri ve tapu ödemeleri yapılmakta ödemeler arasındadır.

2.2.6.8. Mobil e-Devlet

Android ve IOS işletim sistemli cihazlar için geliştirilen mobil uygulamaya e-Devlet şifresi ve mobil imza ile girilerek bir hizmetlere kesintisiz bir şekilde erişilebilmektedir. Mobil uygulamada bildirim, arama, profil, önerilen hizmetler ve yeni hizmetler (bkz. Resim 2.5) gibi birçok özellik kullanıcıların hizmetine sunulmaktadır. E-Devlet Kapısından sunulan hizmetlerin birçoğu mobil uygulamalara da entegre edilmiş durumdadır (Türkiye.Gov.Tr, 2014).



Resim 2.5: Mobil e-Devlet uygulaması ekran alıntısı

2.2.6.9. e-Devlet Kapısı İletişim Merkezi

e-Devlet Kapısı İletişim Merkezi e-Devlet Kapısı kullanılırken karşılaşılan sorunlar ile ilgili en hızlı ve güncel bilgiye nasıl ulaşılabileceği sağlamaktadır. Bu sorunlar aşağıdaki başlıklarda sıralanabilir (Türkiye.Gov.tr, 2008):

- Şifre, e-İmza, Mobil İmza vb. giriş yöntemleri konusundaki sorunlar,
- Hizmetlerin kullanımı konusunda yaşanan teknik sorunlar,
- Erişim, açılmayan sayfa, kırık bağlantılar vb. sorunlar,
- e-Devlet Kapısı ile ilgili tüm görüş ve öneriler.

2.2.7. E-Belediye

Yerel yönetimler kamu yönetimi sistemi içinde halka en yakın kamu örgütlenmeleri olarak büyük öneme sahiptirler. Halka yakınlıkları, ihtiyaç ve beklentilerin tespitinde ve en uygun çözümlerin geliştirilip uygulanmasında onlara büyük avantajlar sağlamaktadır. Bir yerel

yönetim tipi olan belediyeler de belde halkının yerel nitelikteki ortak ihtiyaçlarını karşılamakla görevli, karar organları seçimle belirlenen, idari ve mali özerkliğe sahip kamu tüzel kişileridir (Pektaş, 2011).

Kamu yönetimi dâhilinde halka en yakın birimler olması, hızlı kentleşme, artan nüfus ve teknolojik gelişmelerin yön verdiği yeni hizmet taleplerinin bu birimler tarafından karşılanması yerel yönetimlerin önemin artırmaktadır (Ulusoy ve Akdemir, 2009; Henden ve Henden, 2005)

Vatandaşların, belediyelerden talep ve beklentileri zaman içerisinde doğal, ekonomik, sosyal, kültürel değer ve ihtiyaçlara bağlı olarak değişmektedir. İhtiyaç ve beklentilerin çeşitli ancak kaynakların kısıtlı olması; belediye hizmetlerinde verimlilik, kalite, etkinlik ve ihtiyaca dayalı hizmet üretme gibi kavramları zorunlu kılmaktadır. Varlık sebepleri toplumun ortak ihtiyaçlarını karşılamak olan belediyeler; kentsel yaşam kalitesini, çağdaş kent ve çevre standartlarını bir kentte sağlamakla görevli birimler olarak görülmekte ve bu koşulları sağlamada en yetkili kurumlar olarak nitelendirilmektedirler (Cankuş, 2008).

Elektronik devletin (e-Devlet) önemli bir parçası olarak düşünülmesi gereken elektronik belediyecilik (e-Belediye) belediyelerin hemen her açıdan (hizmet, yönetim anlayışı, yeni istihdam olanakları vb) ülke kalkınmasına katkılarını artıracak kapsamlı bir projedir. Bu proje çerçevesinde çağımızın vazgeçilmez teknolojisi olan internetin yerel halkın kullanımına sunulması öngörülmektedir. Bu yolla belediye-yerel halk arasında karşılıklı iletişim ve bilgi alışverişi yolu ile kaliteli hizmet sunumu ve yerel demokrasinin geliştirilmesi hedeflenmektedir. Yerel halka hizmet üretme sorumluluğu ile donatılmış olan belediyelerin bu sorumluluğunu yerine getirebilmesi noktasında teknolojik gelişmeleri kurumsal işleyişe aktarmaları gerekmektedir (Yıldırım ve Öner, 2004).

e-Belediye kente ilişkin tüm verilerin bilişim teknolojileri ile destekli çalışmalarla yönetilerek kent ve toplum yararına yönelik olarak bilgilerin üretilmesi ve halkın hizmetine sunulmasıdır. e-Devlete belediyelerin hazırlanmasını hedefleyen e-Belediye çalışmaları kapsamında kurumlar arası bilgi paylaşımının sağlanması, belediyelerde tüm verileri ve uygulamaları kapsayan bütünlük bir yapının kurulması, karar destek sistemlerinin oluşturulması gerekmektedir (Uçar, 1998).

e-Belediye Hizmetleri Kente ilişkin verilerin güncel bilişim teknolojileri destekli çalışmalarla yönetilerek bu verilerden kent ve toplum yararına çeşitli bilgiler üretilmesi ve bu bilgilerin etkin bir biçimde vatandaşın hizmetine sunulmasıdır. Belediye düzleminde e-belediye yapılanma süreci, temel olarak üç temel boyuttan oluşur (Güler, Akdoğan, ve Oktay, 2001) :

- Mali, personel, yazı işleri, imar planlaması, vb. yönetim süreçlerinin otomasyonu,
- Kentte yaşayanların şikayet, istek ve görüş bildirimlerinin; belediye yetki alanındaki iş ve işlemler konusunda bilgi alma istemlerinin; belediyeden işyeri açma, proje onaylatma gibi, ruhsat - izin alma - onay başvurularının; belediye tarafından tahsil edilen yasal ödemelerin internet üzerinden yapılması,
- Belediyeden işyeri açma, proje onaylatma gibi, ruhsat - izin alma - onay başvurularının; belediye tarafından tahsil edilen yasal ödemelerin internet üzerinden yapılması,

e-Belediye kapsamında belediyelerin sundukları hizmetlerin bir kısmı birçok belediye tarafından sunulmaktadır. Sunulan bu hizmetler belediyelerin idari sınırları ile sınırlı kalmaktadır. Borç sorgulama ve ödeme, talep, şikayet ve öneri başvurusu ve sorgulaması, bilgi edinme başvuru ve başvuru sonucu öğrenme, sokak rayiç değeri, imar durumu sorgulama, inşaat maliyet hesapları bu kapsamdaki hizmetlere örnek olarak verilebilir. Bu hizmetlerin bir bölümü coğrafi tabanlı (imar durumu, sokak rayiç değeri ve talep şikayet hizmetleri) kullanılabilirken bir bölümü de sadece metin olarak kullanılabilir.

Diğer taraftan, belediyelerin bilgi işlem kapasitesine bağlı olarak olgunluk seviyesi yüksek hizmetler sunmaları da mümkün hale gelmiştir. Beyanların elektronik ortamda alınması, e-İmar uygulamaları ile e-Eksper Uygulamaları olgunluk seviyesi yüksek hizmetlere örnek olarak verilebilir.

Sunulan hizmetlerin arayüz ve sunum şekilleri itibarıyla benzerlik göstermesinin standart şablon ve veritabanları kullanımından kaynaklandığı görülmektedir. Belediyelerin web sitelerinde yapılan analizlerde e-Belediye sayfalarını yapan otomasyon yazılım firmalarının birden çok belediyeye hizmet sağlaması hizmet standardını oluşturan önemli bir kriter olarak görülmektedir.

Türkiye’de Belediyelerin sundukları hizmetlerle ilgili 5393 sayılı Belediye Kanunu, 5216 sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanunu, 2464 sayılı Belediye Gelirleri Kanunu belediyelere önemli görev ve sorumluluklar vermiştir. Bahsedilen mevzuat belediyelerin türüne göre belediyelere (Büyükşehir Belediyesi, Büyükşehir İlçe Belediyesi, İl Belediyesi ve İlçe Belediyesi) farklı görev ve sorumluluklar vermekle birlikte vatandaş bakış açısıyla hizmet nihai olarak belediye hizmeti olarak karşımıza çıkmaktadır.

Ayrıca Belediyelerin belediyelerin diğer kamu kurum ve kuruluşları ile ilgili ilişkilerini ve hizmet sunumunu doğrudan ve dolaylı ilgilendiren birçok mevzuat vardır. Bu mevzuat şu şekilde özetlenebilir (Mevzuatı Geliştirme ve Yayın Genel Müdürlüğü, 2003):

Gecekondu Kanunu, Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun, Kat Mülkiyet Kanunu, Büyükşehir Belediyesi Sınırları İçerisinden İlçe Kurulması Ve Bazı Kanunlarda Değişiklik Yapılması Hakkında Kanun, Toprak Koruma Ve Arazi Kullanımı Kanunu, Esnaf Ve Sanatkarlar Meslek Kuruluşları Kanunu, Mahalli İdare Birlikleri Kanunu, Mahalli İdare Birlikleri Kanunu, Köy Hizmetleri Genel Müdürlüğü’nün Kaldırılması Ve Bazı Kanunlarda Değişiklik Yapılması Hakkında Kanun, Harçlar Kanunu, Yapı Denetimi Hakkında Kanun, Teknoloji Geliştirme Bölgeleri Kanunu, Doğal Gaz Piyasası Kanunu (Elektrik Piyasası Kanununda Değişiklik Yapılması Ve Doğal Gaz Piyasası Hakkında Kanun, Organize Sanayi Bölgeleri Kanunu, Mera Kanunu, Tabii Afet Nedeniyle Meydana Gelen Hasar Ve Tahribata İlişkin Hizmetlerin Yürütülmesine Dair Kanun, Mezarlıkların Korunması Hakkında Kanun, Kıyı Kanunu, İşyeri Açma Ve Çalışma Ruhsatlarına Dair Kanun Hükmünde Kararnamenin Değiştirilerek Kabulüne Dair Kanun, Kadastro Kanunu, Mesleki Eğitim Kanunu, Serbest Bölgeler Kanunu, Köye Yönelik Hizmetler Hakkında Kanun, İmar Kanunu, Toplu Konut Kanunu, Konut İnşaatında Ve Kalkınmada Öncelikli Yörelerde Yapılacak Yatırımlarda Vergi, Resim Ve Harç İstisna Ve Muaflikları Tanınması Hakkında Kanun, İmar Ve Gecekondu Mevzuatına Aykırı Yapılara Uygulanacak Bazı İşlemler Ve 6785 Sayılı İmar Kanununun Bir Maddesinin Değiştirilmesi Hakkında Kanun, Boğaziçi Kanunu, Çevre Kanunu, İstanbul Su Ve Kanalizasyon İdaresi Genel Müdürlüğü Kuruluş Ve Görevleri Hakkında Kanun, Atatürk Orman Çiftliği Arazisinden 167 Dönüm Beşyüz Metrekarelik Kısmının Ankara Belediyesine Satılması Hakkında Kanun, Emlak Vergisi Kanunu, Belediye Teşkilâtı Olan Yerleşim Yerlerine İçme, Kullanma Ve Endüstri Suyu Temini Hakkında Kanun, Belediye Opera Ve Tiyatroları Sanatkar, Mütahassıs Ve

Staj Yerlerine Verilecek Ücretler Hakkında Kanun, Köy İçme Suları Hakkında Kanun, Umuru Belediyeye Müteallik Ahkamı Cezaiye Hakkında Kanun, Köy Kanunu, Taşkın Sulara Ve Su Baskınlarına Karşı Korunma Kanunu, İstanbul Elektrik, Tramvay Ve Tünel İdareleri Teşkilat Ve Tesisatının İstanbul Belediyesine Devrine Dair Kanun, Umumi Mülhak Ve Hususi Bütçelerle İdare Edilen Daireler Ve Belediyelerle Sermayesinin Tamamı Devlete Veya Belediye Veya Hususi İdarelere Aid Daire Ve Müesseseler Arasındaki İhtilafların Tahkim Yolu İle Halli Hakkında Kanun, Tapu Kanunu, Umumi Hıfzıssıhha Kanunu, Bozcaada Ve İmroz Kazalarının Mahalli İdareleri Hakkında Kanun, Şehir Ve Kasabalardaki Mahalle Muhtar Ve İhtiyar Kurulları Tüzüğü, Hususi İdareler Ve Belediyeler Kefalet Sandığı Nizamnamesi, Belediye Mezarlıkları Nizamnamesi, Orman Köylülerinin Kalkınmalarının Desteklenmesi Hakkında Yönetmelik, Organize Sanayi Bölgelerinde Yer Alan Parsellerin Gerçek Veya Tüzel Kişilere Tamamen Veya Kısmen Bedelsiz Tahsisine Dair Yönetmelik, İşyeri Açma Ve Çalışma Ruhsatlarına İlişkin Yönetmelik, Hazineye, Katma Bütçeli Kuruluşlara, Belediyelere Veya İl Özel İdarelerine Ait Arazi Veya Arsaların Gerçek Veya Tüzel Kişilere Bedelsiz Devrine İlişkin Yönetmelik, Toplu Konut İdaresi Kaynaklarının Kullanım Şekline İlişkin Yönetmelik, Hazarda Ve Seferde Askere Gidenlerin Ailelerine 1111 Sayılı Askerlik Kanununun 71, 72, 73 Üncü Maddeleri İle 442 Sayılı Köy Kanununun 13 Üncü Maddesinin 19 Uncu Fıkrasına Göre Yapılacak Yardım Hakkında Yönetmelik, 3704 Numaralı Kanuna Tevfikkan Köy Öğretmen Okulları İle Köy Eğitim Kurullarına Tahsis Edilecek Arazi Talimatnamesi, Yedi İlde Büyükşehir Belediyesi Kurulması Hakkında Kanun Hükmünde Kararname.

2.3. Elektronik Hizmet (e-Hizmet) Kalitesi

e-Hizmet ve internet sitesi kalitesi konularında tanımlamalar, modeller ve ölçüm mekanizmaları itibariyle zengin bir içerik bulunmaktadır. Ancak, ortaya çıkarılan içeriklerde kalitenin farklı yönlerine vurgu yapılmış ve bileşenlerinin ne olduğu hususunda bir uzlaşma sağlanamamıştır. Mevcut literatür bütünsel olarak e-hizmet kalitesi konusunun çok boyutlu bir yapıda olduğunu ileri sürmektedir (Zeithaml, Parasuraman ve Malhotra, 2002).

İnternet sitesi kalitesi konusu o kadar geniştir ki bazı araştırmacılar sadece bir kalite boyutunu çalışmaya karar vermiştir. Bu doğrultuda, Eschenfelder (2004), Herrera-Viedma,

Pasi, Lopez-Herrer ve Porcel (2006) ile Katerattanakul ve Siau (1999) tarafından bilgi kalitesi konusunda bir takım çalışmalar yapılmıştır. Kang ve Kim (2006) içerik zenginliği, Gullikson, ve diğerleri (1999) ise bilginin mimarisi konusu ile ilgilenen araştırmalar yapmışlardır.

Araştırmacılar aynı zamanda bir kalite boyutu olarak erişilebilirlik (Brebner ve Parkinson, 2006; Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.0, 2008) ve somutluluk (Alzola ve Robaina, 2006) konusunda da birtakım çalışmalar yapmıştır.

e-Hizmet kalitesi ile ilgili önemli bir husus da hizmetlerle ilgili kullanıcıların beklentileri ile algıları arasındaki karşılaştırmalar üzerine kurulu olan müşteri memnuniyet kavramıdır (Loiacono, Watson ve Goodhue, 2007). Algılanan hizmet kalitesi beklentilerin üzerinde ise sunulan hizmetin kalitesi yüksek olarak düşünülmektedir (Parasuraman , Zeithaml ve Berry, 1985) .

Vatandaşlar üzerinde olumlu etki yaratan e-Devlet özellikleri üzerine araştırma yapan Verdegem ve Hauttekeete (2007) Devletin çevrimiçi var olmasını vatandaş için başlı başına bir moral kaynağı olduğunu etmişlerdir. Verdegem ve Hauttekeete (2007)'e göre; Güvenilirlik, güvenlik, kullanılabilirlik, içeriğin okunabilirliği, kullanım kolaylığı, içerik kalitesi, maliyet etkinlik, güvenlik, kişisel bilgilerin korunması ve esneklik vatandaş memnuniyetini sağlayan diğer unsurlar olarak tanımlamışlardır.

e-Hizmet Kalitesine bakış açısındaki farklılıklara paralel bir şekilde literatürde hizmet kalitesinin ölçümü konusunda da zengin bir içerik bulunmaktadır. Bu ölçme araçlarından bir kısmı iş dünyası e-hizmetleri, bir kısmı da Kamu Kurumları tarafından sunulan e-Devlet Hizmetlerinin kalitesinin ölçülmesinde kullanılan nicel ölçeklerdir (bkz. Çizelge 2.5).

Çizelge 2.5: e-Hizmet kalitesi ölçek boyutları

Ölçek İsmi	Yazar	Ölçek Boyutları
E-SQ	(Zeithaml, Parasuraman, ve Malhotra, 2005)	Güvenilirlik, sorumluluk, erişim, esneklik, kullanım kolaylığı, verimlilik, itimat, güvenlik, fiyat farkındalığı, site estetikliği, kişiselleştirebilme

WebQualTM	(Loiacono, Watson, ve Goodhue, 2000)	İhtiyaca uygunluk, etkileşim, sistemin güvenliği, servis cevap süresi, tasarım cazibesi, sezgisellik, görsel çekicilik, yenilikçilik, iş akışı, bütünleşik iletişim, iş süreçleri, ikame edilebilirlik
SITEQUAL	(Yoo & Donthu, 2001)	Kullanım Kolaylığı, estetik tasarım, süreç hızı, güvenlik
WEBQUAL 4.0	(Barnes & Vidgen, 2002)	Kullanılabilirlik, bilgi kalitesi, etkileşim
PIRQUAL	(Francis & White, 2002)	İşlevsellik, özellik tanımı, sahiplik durumu, servis ve güvenlik
ETAILQ	(Wolfenbarger & Gilly, 2003)	Tasarım, güvenilirlik, mahremiyet / gizlilik ve müşteri hizmetleri
E-S-QUAL and E-Res-QUAL	(Parasuraman, Zeithaml, & Malhotra, 2005)	Verimlilik, sistemin ayakta kalması, işlemlerin başarılabilmesi, mahremiyet, cevap verebilirlik, tanzim ve iletişim
eTransQual	(Bauer, Falk, & Hammerschmidt, 2006)	Fonksiyonellik, eğlenebilirlik, güvenilirlik, cevap verebilirlik
SERVPERF	(Udo, Bagchi, & Kirs, 2008)	Hizmet güveni, algılanan risk, içerik
E-PS-QUAL	(Connolly, Bannister, & Kearney, 2010)	Verimlilik, tamamlama kolaylığı, sistemin ayakta kalması, mahremiyet, iletişim, algılanan kamusal değer
E-SELFQUAL	(Ding, Hu, & Sheng, 2011)	Algılan kontrol, hizmet güveni, müşteri hizmetleri, hizmet tamamlanması
E-merQUAL	Janita and Miranda (2013)	Güvenilirlik, mahremiyet, verimlilik, katma değerli hizmetler, bilginin kullanılabilirliği

Kaynak: (Ahmad ve Khan, 2017)

2.3.1. Kullanım Kolaylığı

Kullanım kolaylığı kullanılan internet sitesi ile etkileşime girme kolaylığıdır. Kolay hatırlanabilir ve arama motorlarında bulunabilen bir internet adresi vatandaşların e-Portale erişmesini kolaylaştırmaktadır. İlaveten, e-Portal tasarımının hizmete gereksiz adımları

atlayarak erişmeyi sağlayan site haritası ve anahtar kelimelerle arama yapmayı sağlayan arama motorunu içerecek şekilde mantıksal bir yaklaşımla yapılması da kullanım kolaylığını artırmaktadır. Kullanım kolaylığı artıran diğer destekleyici unsurlar renk, font, menu, link, görsel ve ağaç kullanımındır (Clyde, 2000).

Ayrıca e-Portalın yabancı dil desteğinin ve engelli dostu olması ile tercih edilen hizmetlerin ilk sayfada görüntülenmesi veya kullanıcı tercihlerinin hatırlanması kişiselleştirilebilme anlamında kullanım kolaylığı sağlamaktadır (Santos, 2003).

2.3.2. Sisteminin Güvenilirliği

Güvenilirlik sistemin bilgiyi doğru ve zamanında vermesi anlamını taşımaktadır. Güvenilirlik doğru teknik işlevsellik (erişilebilirlik ve mevcudiyet) ve hizmetlerin doğruluğunu içermektedir. Erişilebilirlik sistemin üzerinde herhangi bir düzenleme yapmadan mümkün olduğunca fazla insan tarafından kullanılabilmesi olarak tanımlanmaktadır. Güvenilirlik kimi zaman herhangi bir şeyin herhangi birisi tarafından ne kadar kolay kullandığını tanımlayan kullanılabilirlik ile ilgili karıştırılmamalıdır. İnternet tarayıcısından bağımsız olarak sistemin çalışması erişilebilirliği artırmaktadır. Mevcudiyet sistemin bazı bölümlerinde yaşanan problemlerden ötürü bozulma ve kesilme derecesidir. Diğer bir ifadeyle hizmetlerin ayakta kalma ihtimalidir. Sistemin mevcudiyeti 7/24 sistemin erişilebilir olması ile kuvvetlendirilebilmektedir. (Papadomichelaki ve Mentzas, 2011).

Salahuddin ve Rusli (2005) kapsamlı ve doğru bilginin bürokrasinin her seviyesinde politika yapımını ve ekonomik kararlar almayı kolaylaştırdığını vurgulamışlardır. Üstelik yeterli ve uygun bilgi vatandaşları e-hizmetler konusunda emin kılmaktadır. Eğer bilgi eksik veya alakasız ise kullanıcı kafa karışıklığı yaşayarak yardım için başka kaynaklara başvurmakta ve e-hizmet başarısız olarak kayda geçmektedir (Bhattacharya, Gulla ve Gupta, 2017).

Güvenilirlik ile ilgili bir diğer husus zararların tazminidir. Mükemmel çalışan hizmetlerde dahi hatalar görülebilmektedir. Bu hataları düzeltmek için kurtarma sistemlerinin olması ve sistemsel hatalardan dolayı vatandaşın uğradığı zararın karşılanması (Collier ve Bienstock,

2006; Parasuraman, Zeithaml ve Malhotra, 2005) özellikle işlemsel hizmetlerde güvenilirliğin tekrar kazanılması için çok önemlidir.

2.3.3. Sistemin Güvenliği

Sistemin güvenliği mahremiyet ve güvenlik konularını içermekte olup, vatandaşların elektronik hizmetleri alma sürecinde herhangi bir şüphe duymayacak şekilde tehlikeye maruz kalmayacağından emin olmalarıdır (Gefen, Karahanna ve Straub, 2003; Zhao ve Zhao, 2010).

Mahremiyet kişisel bilgilerin korunmasını ve başkalarıyla paylaşılmamasını, güvenli bir şekilde arşivlenmesini, anonimleştirilmesini; güvenlik ise kredi kartı ve diğer finansal bilgilerin kullanılması dolayısıyla dolandırıcılık ve finansal kayıplarla karşılaşmama durumunu içermektedir (Papadomichelaki ve Mentzas, 2011).

2.3.4. Etkileşim (Kullanıcı Desteği)

Etkileşim e-portalın kullanımı süresince e-hizmet sağlayıcısının vatandaşa sağladığı yardım olarak tanımlanmaktadır. Kullanıcı dostu klavuzlar, yardım sayfaları, sıkça sorulan sorular, telefon, e-posta, mesaj tahtası gibi iletişim kanalları bu kapsamdaki araçlardandır (Papadomichelaki ve Mentzas, 2011).

Geleneksel anlamda psikoloji ve sosyal bilimler, doğa bilimlerini ve kesinliklerini bir model olarak almış, gelişmekte olan nicel ve standartlaştırılmış yöntemlere özel ilgi göstermiştir. (Bogdan ve Biklen, 1998; Denzin ve Lincoln, 1998). Nicel araştırma yöntemlerinin araştırma yol gösterici ilkeleri, sebep ve sonuçları net bir şekilde ayırtmak, kuramsal bağlantıları düzgün bir şekilde faaliyete sokma, olguları ölçmek ve nicelemek, bulguların genelleşmesine imkan tanıyan araştırma tasarımları oluşturmak ve genel kurallar belirlemek amacıyla kullanılmaktadır (Maxwell, 2012).

Genellikle standart hale getirilmiş anketler aracılığıyla değişkenlerin ilişkilerini sınanan büyük miktarlardaki veri ve deneysel araştırmalarla yapılan nicel araştırmalar belli bir nüfus içinde olguların sıklıklarını ve dağılımlarını ortaya koymaktadır (Knobe ve Nichols, 2013).

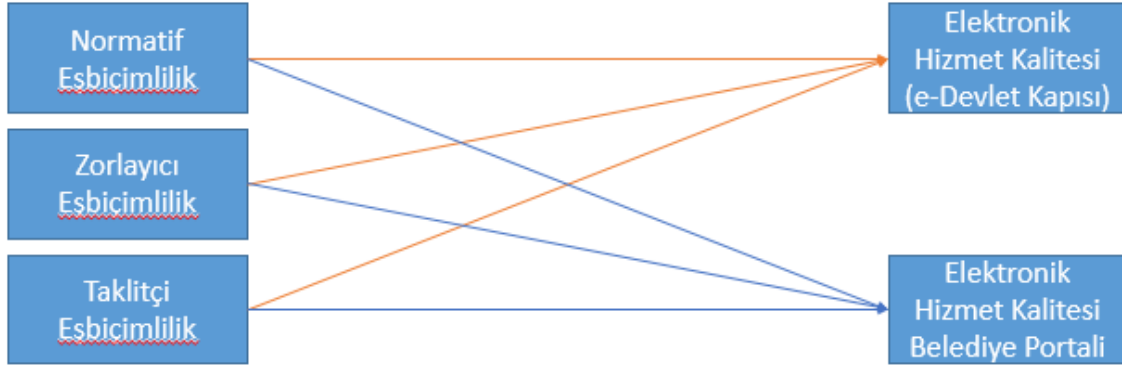
Bu kapsamda nicel yöntemler ölçüm, kontrol edilebilirlik, nedensel ilişki analizi, geçerlilik ve genellenebilirlik konularında araştırma ile ilgili önemli kolaylıklar sağlarken, daha detaylı olarak verilerin toplanması ve soruların irdelenmesi noktasında nitel yöntemler nicel yöntemlere tercih edilmektedir (Strauss ve Corbin, 1997). Diğer bir ifadeyle nitel yöntemler veriyi sayılarla ve istatistiksel olarak anlatmak yerine daha az veriyle daha derinlemesine çalışma yaparak anlatmak, konunun birçok açıdan daha detaylı bir şekilde anlaşılmasını sağlamaktadır (Seggie ve Bayyurt, 2015).

Nitel araştırmalarda araştırmacıların farklı görüş, bakış açısı ve düşünceleri yöntemler konusunda çeşitlilik sağlamaktadır (Bazeley ve Jackson, 2013). Özellikle değişkenlerin net bir şekilde tanımlanamadığı ve sayılarla ifade edilmediği durumlarda ve genelleştirmeye müsait olmayan durumlarda (yeterince büyük örneklem olmaması durumunda) nitel araştırmalar önemli kolaylıklar sağlamaktadır (Bogdan ve Biklen, 1998).

Nitel araştırmalar katılımcıların sahip oldukları özel durumları dikkate almakta, küçük ölçekli örneklem üzerinde çalışmaya ve etkileşimli veri toplamaya imkan sağlayarak kapsamlı bir veri analiz sürecini sağlamaktadır (Snape ve Spencer, 2003)

Veri toplama konusunda da çeşitlilik sağlayan nitel araştırma yöntemi ile gözlem, doküman incelemesi, söylem analizinden oluşan doğal olarak meydana gelmiş veri (naturally occurring data) ve görüşmeler ve grup tartışmalarından meydana gelen oluşturulan veri (generated data) toplanabilmektedir (Lewis, 2003)

Özetle, nitel ve nicel araştırma yöntemi ile ilgili yapılan karşılaştırmalar ile her bir yöntemin kapsam ve sınırlılıkları kapsamında bu tez çalışmasının yönteminin bir durum çalışması şeklinde nitel olarak yapılmasının uygun olacağı değerlendirilerek aşağıdaki modelde bir nitel bir araştırmanın yapılması kararlaştırılmıştır (bknz. Şekil 2.1).



Şekil 2.3: Araştırma modeli

Bu kapsamda 3 farklı kaynaktan veri toplanmış olup bu veriler analize hazırlanırken kodlamalardan faydalanılmıştır.

e-Belediye hizmetleri arasındaki benzerlikleri tespit amacıyla belediye portalleri sırasıyla e-BP1, e-BP2, e-BP3, e-BP4 ve e-BP5 olarak belediyelerin e-Devlet Kapısından hizmet sunduğu alanlar ise e-DK1, e-DK2, e-DK3, EDK4 ve e-DK5 olarak kodlanmıştır. Bu kodlamalar altında yer alan hizmetlerden benzerlikler tespit edilmiştir.

Kurumsal eşbçimlilik baskıları için ses kayıtları alınarak her bir belediyenin maruz kaldığı ve etkilendiği baskılar, rofesyonellik, zorlayıcılık ve taklitçilik itibariyle ortaya çıkarılmıştır. Ses kayıtları alınırken kurumsal eşbçimlilik baskıları ile ilgili belediye bilgi işlem birimlerine yapılandırılmamış sorular yöneltilerek bu sorulara cevaplar aranmıştır.

Hizmet kalitesi de e-hizmet kalitesi ile ilgili uluslararası çalışmalardan yararlanılarak oluşturulan boyutların 2 uzman tarafından e-belediye portalleri ve e-Devlet Kapısından tespiti şeklinde belirlenmiştir.

2.4. Araştırmanın Geçerlilik ve Güvenilirliği

Nicel araştırmanın temel özelliklerinden birisi olan genelleme çabasının nitel araştırmada bir karşılığı yoktur. Lincoln ve Guba (1985)'in önerdiği aktarılabirlik kavramı, nicel gelenekteki genelleme kavramının karşılığıymış gibi ifade edilse de ikisi farklı varsayımlara dayalıdır. Aktarılabirliğin sağlanmasının önemli stratejilerinden birisi ayrıntılı betimlemedir. Ham verinin ortaya çıkan kavram ve temalara göre yeniden

düzenlenmiş bir biçimde okuyucuya yorum katmadan ve verinin doğasına mümkün olduğu ölçüde sadık kalınarak aktarılmasıdır (Yıldırım ve Şimşek, 2013).

Literatürde yer alan bilgiler ışığında araştırmanın geçerliliğini artırmak amacıyla toplanan veriler analiz edilirken ham veriye mümkün olduğunca sadık kalınmıştır. Kodlanan ham veri ile yapılan analizde araştırmacı asgari düzeyde yorum yapmış ve analiz sonuçlarının okuyucuya aktarılmasında örnekler kullanılarak tarafsızlık sağlanmıştır. Yapılan kısıtlı yorumların doğru bir şekilde yapıldığını teyit etmek amacıyla sürekli olarak veri kaynaklarına ve e-Devlet uzmanlarına başvurularak sonuçlar paylaşılmış ve aynı görüşte oldukları ile ilgili teyit alınmıştır. İlâveten verilerin farklı kaynaklardan toplanması (veri çeşitlemesi) ile ham veriler arasındaki tutarsızlıkların giderilmesi sağlanmıştır.

Güvenilirlik kapsamında ise tekrarlanabilirliğin sağlanması için bir dizi çalışma yapılmıştır. Bu kapsamda araştırma yöntemi, analizler ve yorumlar detaylı bir şekilde yapılmış ve anlaşılabilirliğin artırılması için farklı okuyucuların görüşlerine sunulmuş ve düzeltmeler yapılmıştır. Ham veriler güvenli bir şekilde kayıt altına alınmış ve bu veriler başka bir araştırmacıya verilerek bu araştırmacının ulaştığı sonuçlarla karşılaştırmalar yapılarak güvenilirliğin artırılması amaçlanmıştır.

2018 yılında yapılan BM e-Devlet Anketi'nde bölgesel çevrimiçi hizmet indeksi oluşturulmuştur. Bağımsız değerlendiriler 40 belediyeye ait e-belediye portalini bu indeks doğrultusunda değerlendirmiştir. E-Belediye hizmetleri üzerine şimdiye kadar yapılmış en kapsamlı çalışma olan söz konusu araştırmadaki indeks teknoloji, içerik sağlanması, hizmet sağlanması ve katılımçılık şeklindeki 4 ana kriter altındaki toplam 60 sorudan oluşmaktadır. Bağımsız değerlendiricilerin yaptıkları değerlendirmeler uzmanlar tarafından doğrulanarak araştırmanın güvenilirliği artırılmıştır (Birleşmiş Milletler, 2018). Bu doğrultuda, söz konusu araştırmada kullanılan yöntem ile tezdeki yöntem arasındaki benzerlik geçerlilik ve güvenilirlik yönünden güçlü bir referans noktası olarak kabul edilmiştir.

2.5. Örneklem Seçimi

Nitel araştırmalarda örneklem seçiminde ölçüt, örneklemin araştırma sorusuna cevap verebilecek “yoğun ve zengin” veri üretme olanağını artırma becerisine sahip olmasıdır.

Amaçlı örneklemin büyüklüğü “doygunluk” kavramı bağlamında düşünülmektedir. Yeni bilgi ve yeni tema elde edilemediği nokta, verinin doygunluğunu gösterir. Örneğin, farklı katılımcılardan benzer bilgiyi duymaya başladığımızda nitel araştırma doyum noktasına ulaşmış demektir (Glaser ve Strauss, 1967; Creswell, 2007)

Literatürde yer alan bu bilgiler ışığında örneklem seçimi ile ilgili kriterler konularak (amaçlı örneklem seçimi) araştırma problemlerine ışık tutacak detayda bilgi toplamaya izin verecek sayıda belediye ulaşmak hedeflenmiştir. Bu kapsamda aşağıdaki kriterler örneklem seçimindeki ölçütler olarak kararlaştırılmıştır:

- Belediyenin e-Belediye Portaline sahip olması,
- Belediyenin e-Devlet Kapına entegre olması,
- Belediye bilgi işlem yöneticisinin derinlemesine mülakat yapılabilecek bilgi ve tecrübeye sahip olması,
- Belediyede derinlemesine mülakat yapılmasına izin verilmesi,
- Derinlemesine mülakat yapılabilecek düzeyde zaman ayrılması,
- Belediyenin elektronik hizmet kalitesinin ölçümüne yönelik kullanıcılardan veri toplama (gözlem ve derinlemesine mülakat) yapmaya ilişkin altyapı sunması,
- Belediye otomasyon firmasının etkisinin ortadan kaldırılması amacıyla her bir otomasyon firmasını temsilen bir belediyenin seçilmesi.

Bu kriterler doğrultusunda, İstanbul’da yer alan ve farklı otomasyon firmaları ile çalışan araştırma evrenindeki 39 ilçe belediyesinden 5 ilçe belediyesi ile görüşülerek bu belediyelerin portallerinin incelenmesi ve hizmet kalitelerinin ortaya çıkarılması ile veri toplanmıştır. Bu kapsamda araştırma İstanbul’da yer alan 5 ilçe belediyesi ile sınırlı tutulmuştur.

2.6. Veri Toplama Araçları

Veri toplama araçları internet, 32 sorudan oluşan kurumsal eşbeçimlilik yarı yapılandırılmış görüşme anketi (bknz Ek-1) ve elektronik hizmet kalitesi ölçüm formu (bknz. Ek-4)’den oluşmaktadır.

İnternet aracılığıyla örnekleme yer alan belediyelerin e-Belediye portallerindeki hizmetler ve e-Devlet Kapısındaki belediye hizmetleri tespit edilmiştir. Kurumsal eşbiçimlilik ile ilgili yarı yapılandırılmış görüşme anketleri ile bilgi işlem birimlerindeki yöneticilerle derinlemesine mülakatlar yapılmıştır. Elektronik hizmet kalitesi ölçüm formu ile elektronik hizmetler uzmanlara kullanılarak bu hizmetlerin kalitesi e-belediye Portalı ve e-Devlet Kapısı olarak ortaya çıkarılmıştır. Bu uzmanlar e-Devlet Kapısı ve e-belediye hizmetleri konusunda deneyim sahibi kişiler olup, bu uzmanlara değerlendirme yapmadan önce hizmet kalitesi konusunda gerekli bilgilendirmeler yapılmıştır.

2.7. Veri Toplama Süreci

Veri toplama süreci toplam 3 aşamadan oluşmaktadır. Bunlar sırasıyla belediyelerin bilgi işlem birimleri çalışanları ile eşbiçimlilik (pofesyonellik, taklitçilik ve zorlayıcılık) derecelerinin ve faktörlerinin derinlemesine kurumsal eşbiçimlilik görüşmeleri ile tespit edilmesi, hizmet kalitesi konusunda bilgilendirme yapılmış, e-belediye portalleri ve e-belediye ve e-Devlet hizmetleri konusunda deneyim sahibi 2 uzman ile e-Devlet Kapısı'ndan eşbiçimlilik bulgularının (birbirine benzeşeyen belediyelerin) tespiti ve e-belediye hizmet kalitesinin ortaya çıkarılması için kullanıcı deneylerinin yapılmasıdır.

Veri toplama sürecinin ilk aşamasında belediyelerdeki kurumsal eşbiçimlilik yapısının derinlemesine mülakat ile ortaya çıkarılmasını sağlayacak 36 soru içeren yapılandırılmamış anket soruları oluşturulmuş ve e-Devlet konusunda en tecrübeli belediyelerden birinin bilgi işlem birimine pilot olarak uygulanmıştır. Pilot uygulama ile bir mülakatın tamamlanma süresinin belediye bilgi işlem sorumlusunun tam gününü aldığı gözlemlenmiştir.

Belediyede yürüyen günlük görev ve sorumlulukları nedeniyle tüm belediye bilgi işlem sorumlularının araştırma için tam gün zaman ayırması gerçekçi bulunmamıştır. Diğer taraftan bazı soruların zor ve / veya yanlış anlaşılmalara neden olduğu tespit edilmiştir. Bu nedenlerle belediye bilgi işlem sorumlularıyla yapılan mülakat sorularında ekleme, çıkarma ve birleştirme işlemleri yapılarak araştırma soru sayısı 32'ye düşürülmüştür (bknz. Ek-1).

32 soru kullanılarak sırasıyla araştırma kapsamındaki 5 belediye bilgi işlem çalışanı ile derinlemesine mülakatlar yapılmıştır. Ulaşılmaması beklenen belediye sayısı 8 olmakla beraber 5. Belediye itibarıyla birlikte veriler birbirini tekrarlamaya başladığından derinlemesine mülakat 5 belediye ile sınırlandırılmıştır. 5 belediyenin bilgi işlem sorumluları ile yüzyüze görüşmeler yapılarak derinlemesine mülakat yapılmıştır.

Veri Toplama sürecine belediyelerin e-belediye Portallerinin ve e-Devlet Kapısının incelenmesi ile devam edilmiştir. Bu portallerden hem içeriksel hem de tasarımsal veriler toplanmıştır. İçeriksel veriler sunulan e-belediye hizmetlerini, tasarımsal veriler ise e-Portallerin tasarımsal özelliklerini ifade etmektedir. Bu kapsamda belediyelerin sunduğu hizmetler ve e-belediye portallerinin özellikleri bir excel formuna (bkz. Ek-2). e-Portallerde tespit edildiği şekliyle eklenerek belediye bazında sıralanmıştır. Böylelikle hangi belediyede kaç elektronik hizmetin sunulduğu ve e-belediye portalinin özellikleri isimler itibarıyla ortaya çıkarılmıştır. Daha sonra bu hizmetlerin ve tasarımsal özelliklerin analiz aşamasında benzerlik ve farklılıklarının ortaya çıkarılması için mevzuat, e-Devlet Kapısı incelenmiş, belediyelerin ilgili birimleriyle görüşülerek bu hizmetlerin tanımları oluşturulmuştur. Bu tanımlardan yola çıkılarak verilerin tekilleştirme işlemi yapılmış ve her bir verinin hangi belediyede bulunduğu kodlanmıştır.

Veri toplama sürecine e-belediye hizmet kalitesinin ortaya çıkarılması ile ilgili süreçle devam edilmiştir. Bu süreçte e-Devlet konusunda ve belediye hizmetleri konusunda çalışan bir uzman grubu ile e-belediye hizmetlerinin kalitesini ölçmek amacıyla 4 soru hazırlanmış ve her belediye için 3 gönüllü olmak üzere toplam 12 gönüllüden bu soruların cevaplarını e-belediye portallerinden ve e-Devlet Kapısından bulmaları istenmiştir.

Kullanıcı deneyimini ölçümlemek için yapılan pilot uygulamada sonuçların e-hizmet kalite boyutlarından yalnızca kullanılabilirlik ile ilgili veriler sağladığı görüldüğünden e-hizmet kalitesinin diğer boyutlarını da gösteren daha kapsamlı bir yöntemin kullanılması gerektiği kararlaştırılmıştır. Nitekim araştırmanın kapsamı ve sorular detaylı izah edildiği halde 3 gönüllünün hiçbiri soruların cevaplarını e-belediye portalinden ve e-Devlet Kapısından yönlendirme olmadan bulamamışlardır. Bu problem e-belediye portallerinin ve e-Devlet Kapısının kullanılabilirliği ve toplumun geneline hitap edebilme kabiliyeti ile ilgili ayrı bir araştırma konusu olarak değerlendirilmiştir.

Bu doğrultuda hizmet kalitesi kıyaslamasının göreceli olarak yapılmasına imkan sağlayan uygulanabilir bir yöntemin tercih edilmesi kararlaştırılmıştır. Bu kapsamda hizmet kalitesi ile ilgili tüm veriler hizmet kalitesini ölçebilecek 2 uzman tarafından e-Portallerden tespit yoluyla toplanmıştır. Daha sonra araştırmanın geçerliliğini artırmak amacıyla e-Portallerin hız ve kalite gibi birçok bileşenini ölçen analiz programı ile veri toplanmıştır. Nihai olarak bu uzmanlar iki farklı kaynaktan toplanan verileri birleştirerek analize hazır hale getirmişlerdir. Bu uzmanların özellikle e-Devlet ve e-Belediyecilik konusuna vakıf, dijital okuryazarlığı yüksek ve araştırma konusuna katılım konusunda istekli olmasına özen gösterilmiştir.

2.7.1. Derinlemesine Mülakat ile Veri Toplanması (Bilgi İşlem Sorumluları)

Belediyelerde elektronik belediye hizmetlerinin geliştirilerek gerek e-belediye portallerinden gerekse e-Devlet Kapısından sunulması için belediyelerin bilgi işlem birimlerinde bir dizi çalışma yapılmaktadır. Bu çalışmalar donanımsal altyapıların kurulması, yazılımların yapılması, veri girişlerinin yapılması ve web servis paylaşımına kadar birçok süreçten oluşmaktadır.

Bu süreçleri başlatan veya devam ettiren unsurları anlamak için belediye bilgi işlem sorumluları ile derinlemesine mülakatlar yapılmıştır. Mülakat yapmadan önce bilgi işlem birimlerindeki kurumsal eşbiçimliliği doğru bir şekilde ortaya koymak için profesyonellik, taklitçilik ve zorlayıcılık alt boyutları ile ilgili hizmet kalitesini ölçen uzmanlar ile 36 sorudan oluşan madde havuzu oluşturularak yarı yapılandırılmış anket formu oluşturulmuştur. 36 sorudan oluşan anket pilot olarak e-Devlet konusundan tecrübeli olan 1. Belediye'ye uygulanmıştır.

Pilot uygulama 1 tam gün sürmüştür. Araştırmacının rolü ve bilgi işlem biriminin konsantrasyonunun dağılması dikkate alınarak bu sürenin kısaltılması amacıyla soru cümleleri kısaltılmış ve sorularda birleştirme, soru azaltma işlemleri uygulanarak 12 profesyonellik, 7 taklitçilik ve 13 zorlayıcılık sorusundan oluşan 32 maddelik kurumsal eşbiçimlilik sorularının (bkz. Ek-1) diğer belediyelere sorulmasına karar verilmiştir.

32 sorudan oluşan görüşme formu 5 belediye ile uygulanmış ve veri toplanmıştır.

2.7.2. İnternet portallerinden Veri Toplanması (e-Belediye ve turkiye.gov.tr)

İnternet portallerinden veri toplanması sürecinde 5 belediyenin e-belediye portalı ve e-Devlet Kapısı olmak üzere toplam 6 adet internet portalinin içeriksel ve tasarımsal detaylı incelemesi yapılmıştır. Yapılan incelemeler içeriksel ve tasarımsal olarak 2'ye ayrılmıştır. İçeriksel incelemeler e-belediye hizmetlerinin ortak sunulduğu e-Portalleri, tasarımsal incelemeler ise e-Portaller arasındaki ortak tasarımsal özellikleri ortaya çıkarmak için yapılmıştır.

İçeriksel anlamdaki ilk aşamada belediyelerin e-belediye portallerinde ve e-Devlet Kapısı'nda yer alan e-belediye hizmetleri herhangi bir işleme tabi tutulmadan bir excel sayfasına yazılmıştır (bkz. Ek-2). Bu işlem sonucunda e-Belediye portallerinden ve e-Devlet Kapısından sundukları e-belediye hizmetleri ortaya çıkarılmıştır. Daha sonra bu hizmetlerin listesi belediye bilgi işlem sorumluları, otomasyon firmaları ve e-Devlet Kapısı çalışanlarından oluşan bir uzman grubuyla paylaşılarak onların görüş ve önerilerine sunulmuştur.

Alınan geri dönüşler doğrultusunda aynı nitelikte ancak benzer veya farklı isimdeki hizmetler tek bir başlık altında toplanarak mükerrerlikler ortadan kaldırılmıştır. 3. Belediye'nin "atık toplama hizmetleri", 1. Belediye'nin "beyan hizmetleri, borç bilgileri, tahakkuk bilgileri," bu kapsamdaki veri düzenlemesine tabi tutulan e-belediye hizmetlerine örnek gösterilebilir.

Mükerrerliklerin önlenmesi ve tekilleştirme ile beraber birçok süreç adımından oluşan kapsamlı hizmetlerin alt başlıklarında yer alan farklı hizmetlerin de ortaya çıkarılması sağlanmıştır. 1. Belediye'nin "Kentsel Dönüşüm Projesi Kapsamında Kira Yardımı yapılması için Başvuruların Alınması, İncelenmesi" ve "Ticari Kaynaklı Tehlikesiz Atıkların Sözleşme İşlemlerinin Yapılması" hizmetleri de bu kapsamda veri düzenlemesine tabi tutulan e-belediye hizmetlerine örnek gösterilebilir.

Tüm bu çalışmalar neticesinde örneklem kapsamındaki belediyelerin portallerinden ve e-Devlet Kapısı'ndan tekil olarak azami 36 adet e-belediye hizmetinin sunulabildiği ortaya çıkmıştır (bkz. Ek-3).

Tasarımsal incelemede e-Devlet Kapısı tüm belediyeler için ortak hizmet sunum altyapısı sunduğu için incelemeye dahil edilmemiştir. 5 e-belediye portalı arasında ise toplam 15 tekil tasarımsal unsurun olduğu tespit edilmiştir.

2.7.3. e-Belediye Hizmet Kalitesi ile ilgili Veri Toplanması (Uzman Görüşü)

e-Belediye hizmet kalitelerini ortaya çıkarmak için e-Devlet ve e-hizmet kalitesi konularında deneyimli, bilgisayar okuryazarlığı yüksek 2 uzman görevlendirilmiştir. Bu uzmanlar öncelikle e-Belediye portallerinde ve e-Devlet Kapısında yer alan e-belediye hizmetlerini kullanmış ve kullanım deneyimlerini Ek-4'te yer alan hizmet kalitesi formu doğrultusunda değerlendirmişlerdir. Hizmet kalitesinin boyutlarının yapılan uzmanlar ile yapılan istişareler doğrultusunda kullanım kolaylığı, güvenilirlik, güvenlik, ve etkileşim boyutları itibariyle belirlenmesine karar verilmiştir.

Daha sonra örneklem kapsamındaki e-belediye portalleri ve e-Devlet Kapısı, e-Portal analiz uygulaması ile test edilmiş somut teknik veriler elde edilmiştir.

Nihai olarak uzmanlar deneyimleri ve toplanan somut teknik veriler sentezlenerek analize hazır bir hale getirilmiştir.



3.BULGULAR

3 farklı kaynaktan oluşan veri toplama sürecinden derlenen veriler ışığında birçok önemli bulgu elde edilmiştir. Bulgular şu şekilde özetlenebilir:

Kurumsal eşbiçimlilik görüşmeleri ile toplanan veriler doğrultusunda 1. ve 3. Belediye'nin bilgi işlem birimlerinde profesyonelliğin çok yüksek olduğu tespit edilmiştir. Çünkü bu belediyeler çalışmalarını ile ilgili toplantı, konferans, çalıştay ve eğitimlere katılarak belli düzeyde profesyonellik gerektiren e-belediye hizmetleri sunmaktadırlar. Ayrıca bu belediyelerde e-belediye birimleri yüksek düzeyde inisiyatif olarak e-belediye çalışmalarını yapabilmektedirler. Diğer taraftan 2. Belediye kaliteli e-belediye uygulamalarını bilmesi ve bünyesine katmaya çalışması, gelişmeye ve yeniliklere açık olması itibarıyla orta düzeyde profesyonel bir belediyedir. 4. ve 5. Belediye'de ise organizasyonlara katılım, eğitim alma, yeterli sayıda teknik uzmanın olmaması gibi nedenlerden dolayı profesyonellik göstergelerine rastlanmamıştır. Benzer şekilde 1. ve 3. Belediye kaliteli e-belediye uygulamalarını taklit edebilme, yeni uygulamaları takip etme ve hızlı reaksiyon alabilme, benzer ödül başvuruları yapma gibi özellikleri nedeniyle yüksek düzeyde taklitçi bulunmuştur. 2. Belediye ise 1. ve 3. Belediye ile benzer ödüllere başvurması ve kaliteli e-belediye uygulamalarını taklit etmeye çalışması nedeniyle orta düzeyde taklitçi bulunmuştur. 4. ve 5. Belediye ise taklitçilik bulgularına rastlanmamıştır. Son olarak 1. ve 3. Belediyeler'de sadece idari kararlar itibarıyla zorlayıcılık bulgularına rastlanırken diğer belediyelerde ise zorlayıcılık bulgularına rastlanmamıştır. e-Belediye portalinden hizmet sunarken etkilenilen kurumsal eşbiçimlilik baskıları ile e-Devlet Kapısı'ndan hizmet sunarken etkilenilen kurumsal eşbiçimlilik baskıları arasında bir fark olmadığı önemli bir diğer bulgudur.

Belediyelerin birbirleri arasındaki eşbiçimliliklerini tespit etmek amacıyla e-belediye Portalleri ve e-Devlet Kapısından toplanan veriler ayrı ayrı içeriksel ve tasarımsal olarak değerlendirilmiştir.

İçeriksel olarak, e-belediye portalleri itibarıyla e-BP1 ile e-BP3 arasında ortak sundukları 13 hizmet ile en yüksek eşbiçimlilik, e-BP1 ile e-BP5 arasında ise ortak sundukları 6 hizmet ile en düşük eşbiçimlilik tespit edilmiştir. e-Devlet Kapısı itibarıyla de e-DK1 ile e-

DK3 arasında ortak sundukları 19 hizmet ile en yüksek, e-DK2 ile e-DK5 arasında ortak sundukları 5 hizmet ile en düşük eşbiçimlilik tespit edilmiştir

Tasarımsal olarak e-belediye portalleri itibariyle e-BP1 ile e-BP3 arasında e-belediye portallerinde bulunan 6 ortak özellik ile en yüksek eşbiçimlilik, e-BP2. ile e-BP4. arasında ortak bulunan 2 özellik ile en düşük eşbiçimlilik tespit edilmiştir. E-Devlet Kapısından sunulan hizmetler itibariyle tüm EDK'lardaki tasarımsal özellikler aynıdır.

e-BP1 ile e- olgunluk seviyesi yüksek ve daha kapsamlı hizmet sunmaları (özellikle yapı ruhsatı ve e-eksper) nedeniyle içeriksel kalite anlamında diğer e-belediye portallerinden ayrılmaktadırlar. İlaveten tasarımsal olarak e-BP1'de kullanılabilir bir arama motoru olması, yaygın bir şekilde yazdırma / paylaşma seçeneklerinin olması, beyan başvuru hizmetinde otomatik hesaplama yapılabilmesi ve sisteme yalnızca e-Devlet uygulaması ile girilmesi nedenleriyle bu e-belediye portalı diğerlerinde ayrılmaktadır. e-BP2. ve e-BP3. e-Portalde e-Devlet ile giriş yönteminin mevcut olması güvenlik anlamında faydalı bulunmuştur. Ancak yüksek kaliteli hizmet sunumunun beraberinde altyapısal bir takım problemleri de beraberinde getirdiği tespit edilmiştir. Hizmet sayısı arttıkça kullanılabilirliğin azaldığı, karmaşıklığın arttığı ve verilerin güncelliğin sağlanmasının zorlaştığı tespit edilmiştir. Altyapısal problemlerden biri de hız ile ilgilidir. Örneğin yüksek sayıda hizmet sunan ve birçok tasarımsal unsu barındıran e-BP1'in sayfa yüklenme süresi makul bekleme sürelerinin üzerinde olup hız testinde 10 saniyeyi aşmıştır. e-BP1'i yavaşlıkta e-BP2 ve e-BP3. takip etmiştir. (bnkz. Resim 3.1)

Date	URL	Loc.	Conn.	Score	Weight	Speed Index	Fully loaded
27 Mar	https://www.turkiye.gov.tr/	TR	ADSL	78%	603.4 kB	2020	2.78 s
27 Mar	5. e-Belediye Portalı	TR	ADSL	63%	460.0 kB	1814	2.36 s
27 Mar	4. e-Belediye Portalı	TR	ADSL	62%	316.4 kB	1019	1.47 s
27 Mar	3. e-Belediye Portalı	TR	ADSL	61%	576.9 kB	1909	3.00 s
27 Mar	2. e-Belediye Portalı	TR	ADSL	59%	933.1 kB	4552	4.86 s
27 Mar	1. e-Belediye Portalı	TR	ADSL	54%	5.4 MB	9070	10.42 s

Resim 3.1: e-Belediye Portalleri hız testi ekran alıntısı

e-Devlet Kapısı e-Belediye portallerinden daha yüksek sayıda ve kapsamda hizmet sunmasına rağmen makul sürede sayfa yüklenmesine sahiptir (bkz Resim 6). Ayrıca gelişmiş bir arama motorunun olması, yüksek güvenli giriş altyapısının olması, hizmetler arası geçiş imkanının olması, farklı kamu kurum ve kuruluşlarla bağlantısı olması nedeniyle otomatik veri doldurabilmesi, engelli erişim ve yabancı dil altyapısının olması, hizmetler üzerinde hizmet tanımının okunabilmesi, sıkça sorulan sorular bölümünün olması, sosyal medya ve canlı iletişim altyapılarının olması, kişiselleştirmeye imkan tanınması nedenleriyle e-Devlet Kapısı e-belediye portallerinden daha kaliteli bir altyapı olarak tespit edilmiştir. Ancak verilerin güncelliği, tamlığı, doğruluğu, ilgililiği konusunda e-Belediye portalleri ile e-Devlet Kapısı arasında bir fark bulunmamıştır. Bu konuda e-belediye portallerinde olduğu gibi e-Devlet Kapısı'nda da problemler tespit edilmiştir.

3.1. Kurumsal Eşbiçimlilik Faktörlerine İlişkin Bulgular

e-Belediyecilik çalışmalarını etkileyen kurumsal eşbiçimlilik baskılarının neler olduğunu ve bu baskıların e-Belediyecilik çalışmalarını nasıl etkilediğini anlamak için 5 belediye ile yapılan görüşmelerde çok önemli bilgiler elde edilmiştir.

Sorulara verilen cevapların yoğunluğu itibariyle belediyeler arasında önemli farklılıkların olduğu tespit edilmiştir. Alınan cevapların yoğunluğu itibariyle 1. ve 3. Belediye ilk sırada, 2. Belediye ikinci sırada, 4. ve 5. Belediye ise üçüncü sırada yer almıştır.

1. ve 3. Belediye'nin katılım sağladıkları organizasyonlar, aldıkları eğitimler, başarılı uygulamaları takip etmeleri ve kopyalayabilmeleri, alanları ile ilgili konferanslara katılım sağlayarak yayınları takip etmeleri, fiziki altyapılarının düzeyi, yeterli düzeyde teknik personel istihdamı ile ilgili bulgular nedeniyle bu iki belediyede yüksek düzeyde profesyonellik tespit edilmiştir. İsteksiz bir belediye olarak algılanmamaya verdikleri önem, diğer belediyelerin yaptıkları çalışmalardan geri kalmak istememek, belirsizlikten kaçınmak amacıyla e-Devlet Kapısını takip etmeleri nedeniyle profesyonellik düzeylerinden daha yüksek olmayan orta düzeyde taklitçilik tespit edilmiştir. Üst yönetimin projeleri sahiplenerek takip etmesi, profesyonel olarak isimlendirilen yapı denetim firmaları ile gayrimenkul eksperlerinin sıklıkla belediyeye gelerek Belediye'nin

bu yönde tedbir almaya yönelmesi de zorlayıcılık faktörleri olarak tespit edilmiştir. Bu anlamda taklitçilik seviyesinden daha düşük bir zorlayıcılık tespit edilmiştir.

2. Belediye'nin mobil ruhsat denetim projesinin İBB tarafından örnek alınması, üst yönetimin e-Belediye konusunda bilgisinin olması, kısmen inisiyatif alabilmeleri 2. Belediye'de tespit edilen profesyonellik bulgularıdır. 2. Belediye'de taklitçilik ile ilgili isteksiz bir belediye olarak algılanmamaya verilen önem, diğer belediyelerin yaptıkları çalışmalardan geri kalmak istememek, belirsizlikten kaçınmak amacıyla e-Devlet Kapısını takip etmek gibi nedenlerden dolayı 1. ve 3. Belediye'dekine benzer düzeyde bir taklitçilik tespit edilmiştir. Zorlayıcılık faktörü olarak sadece idari kararların olması da 2. Belediye'de nispeten düşük bir zorlayıcılık seviyesinin olduğunu göstermektedir.

4. ve 5. Belediyeler'de ise yapılan mülakatlar doğrultusunda kurumsal eşbiçimlilik ile ilgili önemli sayılabilecek göstergelere rastlanılmamıştır.

Özetle profesyonellik ve taklitçilik 1. ve 3. Belediyeler'de yüksek bulunurken, 2. Belediye'de orta derecede bulunmuştur. Zorlayıcılık ise 1. ve 3. Belediye'de düşük bulunurken, 2. ve 4. ve 5. Belediye'de çok düşük bulunmuştur. (Bknz. Çizelge 3.1)

Çizelge 3.1 : Kurumsal eşbiçimlilik yapıları

Belediyeler	Eşbiçimlilikler		
	Profesyonellik	Taklitçilik	Zorlayıcılık
1.	Yüksek	Orta	Orta
2.	Orta	Orta	Düşük
3.	Yüksek	Orta	Orta
4.	Düşük	Düşük	Düşük
5.	Düşük	Düşük	Düşük

3.1.1. Profesyonel Eşbiçimlilik Bulguları

Sorulan 12 soru marifetiyle profesyonel eşbiçimliliğin belediye bilgi işlem birimlerinin e-belediyecilik konusunda yaptığı çalışmalar üzerindeki etkilerine yönelik önemli bulgular elde edilmiştir. Bu kapsamdaki bulgular şu şekilde özetlenebilir:

1. ve 3. Belediyeler e-Belediyecilik konusunda diğere başarılı belediyelerin ve kurumların çalışmalarından etkilenmektedir. Örneğin emlak vergisi bildirim sureti hizmeti 1. Belediye ve e-Devlet Kapısı tarafından geliştirildikten kısa bir süre sonra 3. Belediye tarafından örnek alınmış, askıdaki imar planı hizmeti de 3. Belediye ve e-Devlet Kapısı tarafından geliştirildikten kısa bir süre sonra 1. Belediye tarafından örnek alınmıştır. İlaven e-belge hizmetinin oluşturulması sürecinde 1. Belediye ÖSYM'den esinlendiğini beyan etmiştir. 2. Belediye de 1. ve 3. Belediyeleri başarılı bularak bu belediyelerin örnek alınabilecek e-belediye hizmetlerinin olduğunu ifade etmektedir.

1. ve 3. Belediye küçük belediyelerin iyi uygulamalarını da bünyelerine katmaktadırlar. 1. ve 3. Belediye'nin Anadolu'da bulunan küçük bir belediye ve e-Devlet Kapısı ekibi tarafından geliştirilen ödeme hizmetini devreye almaları bu kapsamdaki örneklerdendir.

1., 2., 3. ve 5. Belediyeler e-Belediyecilik konusunda birçok belediyeyi misafir etmekte ve tecrübelerini misafir belediyelere aktarmaktadır. Misafir edilen belediyeler ilçe belediyeleri olduğu gibi büyükşehir de olabilmektedir. Örneğin 2. Belediye bir büyükşehir belediyesi ile bir araya gelmiş ve mobil ruhsat projesinin detaylarını büyükşehir belediyesine aktarmıştır. Bir başka örnek e-ekspertiz hizmetinin bir belediye tarafından tespit edilerek detaylı bilgi için 3. Belediyeye başvurulmasıdır. Bu bağlamda belediyeler arasında iyi uygulamaları yaygınlaştırmak için belediyelerin münferiden yaptığı faaliyetlerden ziyade e-Devlet Kapısı'nın çok daha etkin rol oynadığı belediyeler tarafından belirtilmektedir. Yapı ruhsatı, iskan, işyeri ruhsatı, e-ekspertiz işlemleri başarılı belediyeler tarafından örnek alınabilecek iyi uygulamalar olarak gösterilmiştir. 5. Belediye siber güvenlik konusunda birçok belediyeyi ağırladığını belirtmiştir. 4. Belediye'nin otomasyon firması belediyelerin tecrübe paylaşımının önemli olduğunu olumlu yönde bir eleştirel bakış açısıyla ele almıştır. Bir takım hizmetlerin doğru bir şekilde verilebilmesi için belediyeler arasında web servislerle paylaşım yapılarak mükerrerliklerin önlenmesinin önüne geçilmesi gerektiğini belirtmiştir. Örneğin bir belediye sınırları içerisinde ruhsat cezası olan bir işletme sahibi başka bir belediye sınırları içerisinde ruhsat alarak işyeri açabilmektedir.

1. ve 3. Belediye e-belediyecilik konusunda birçok seminere katılmakta ve alanları ile ilgili yayınları takip etmektedirler. Bu kapsamda 1. Belediye TODAİ'de eğitim aldığını, TÜBİTAK'ta e-imza çalıştayına katılım sağladığını, IDC (international data cooperation)

organizasyonlarının vizyonlarına katkıda bulunduğunu belirtmiştir. Benzer şekilde 3. Belediye de etkinliklere katılım sağlamıştır. Açık kaynak kod zirvesi, bilişim zirvesi, belediye bilgi işlem müdürleri toplantısı, diğer belediyelerin (Sinapur ve Londra belediyeleri) çalışmalarının incelenmesi 3. Belediye'nin katılım sağladığı etkinlikler olarak kaydedilmiştir. 4. Belediye'nin otomasyon firması ise birçok etkinliğe katılmaktadır ancak belediyenin kendisi katılmamaktadır.

1. ve 3. Belediye e-belediyecilik konusunda birçok yayın takip ederek bunlardan faydalanmaktadır. Bu kapsamda 1. Belediye BT Haber, e-Belediye (DSYG yayıncılık), CIO (Dünya Gazetesi), IDC sektöre özel raporlarının çalışmalarına ışık tuttuğunu öne sürmektedir. Benzer şekilde 3. Belediye de birçok yayın takip etmektedir. Bunlar: TChip, Akıllı Şehirler, Dünya Halleri web sitesidir. Ayrıca Turkcell Dergi'de yayınlanan bizzat 3. Belediye tarafından çıkarılmış bir derginin olduğu belirtilmiştir. 4. Belediye'nin otomasyon firması birçok yayına üyedir. 5. Belediye DSYG hariç diğer dergilere üye olduğunu belirtmiştir.

1. ve 3. Belediye'nin yöneticilerinin bu konudaki farkındalık düzeyi çok yüksektir. 1. ve 3. Belediye üst yönetim desteği ile ilgili çarpıcı örnekler vermişlerdir. Örneğin 3. Belediye'de Başkan Bey elektronik belge yönetim sisteminin kullanımını sağlamak için fiziksel arşivi İstanbul'un ücra bir köşesine taşınmasıyla problemi kaynağında çözmüştür. Personelin fiziksel arşive kolaylıkla ulaşarak fiziki veriler üzerinde çalışması yerine sahadaki personel sayısı artırılarak yeni ve güvenilir verilerin tabletler ile üretilmesi sağlanmıştır. Benzer şekilde 1. Belediye'de de birtakım elektronik hizmetlerin açılması için üst yönetiminin bizzat ilgilendiği belirtilmiştir.

1. ve 3. Belediye hizmet geliştirmek için merkezi kamu kurum ve kuruluşlarından birtakım bilgilere ihtiyacı olduklarını iletmişlerdir. Olgunluk seviyesi yüksek hizmetlerin sunulabilmesi için birçok kurum tarafından sağlanacak verinin elzem olduğu belirtilmiştir. Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü, Gelir İdaresi Genel Müdürlüğü, İŞKUR verisine ihtiyaç duyulan kurumlara örnek olarak gösterilmiş olup, veri paylaşımının e-Devlet Kapısı aracılığıyla yapılmasının kendileri için büyük kolaylık sağlayacağı belirtilmiştir. 5. Belediye ilçe dışında sorgulama yapamadığını, 4. Belediye'nin

otomasyon firması da farklı belediyelere sağlanmış web servis imkanı olduğunu belirtmiştir.

1., 2. ve 3. Belediye vatandaşlar ile iletişim sağlamak için e-Devlet Kapısının profesyonel bir yapı olduğunu belirtmişlerdir. 1. Belediye e-Devlet Kapısı, BİMER ve CİMER'den gelen taleplerle kendi portallerinden gelen taleplere belediyedeki bakış açısının tamamen aynı olmadığı belirtmişlerdir. Diğer taraftan, 2. Belediye e-Devlet Kapısı'ndaki yapının profesyonel olmakla beraber hizmet ve kullanıcı sayısındaki artış hızının platformu yorabileceğini ve bu konuda önlem alınması gerektiğini vurgulamıştır.

Belediyelerdeki çalışmaların profesyonel dürtülerle yapılıp yapılmadığının teyit edilmesi için e-belediyeciliğin amacı sorusuna teknik düzeyde de yeterli cevaplar verilmiştir. Örneğin 1. Belediye e-Dönüşüm sürecindeki database seviyesinde, uygulama seviyesinde ve platform seviyesindeki çalışmaları; 3. Belediye de donanımsal ve yazılımsal gereklilikleri detaylandırabilmiştir. 5. Belediye servis odaklı çalışmalardan bahsetmiş, 4. belediye ise verisel çalışmalar ile tavsiyelerini İBB ile yaptıkları toplantıda dile getirdiklerini belirtmişlerdir.

Otomasyon firmalarının öneminin de profesyonellik anlamında otomasyon firmasına ve belediye ile olan ilişkisine göre değiştiği tespit edilmiştir. 1. Belediye otomasyon firmasını belediye süreçlerine hakim ve ihtiyaçlarına cevap verebilecek teknolojileri üreten iş ortağı olarak görmekte ve bu girift yapının kaliteli hizmet sunumunda çok önemli olduğunu belirtmektedir. 2. Belediye otomasyon firmasının ihtiyaçlarına yeterince cevap veremediğini vurgulamaktadır. 3. Belediye ise konunun güvenlik boyutunu (kodların otomasyon firmasında saklanması) çözdükten sonra sürdürülebilirlik, yenilikçilik ve paylaşımcılık anlamında otomasyon firmasından faydalandıklarını belirtmiştir. 4. Belediye'de otomasyon firması ile değerlendirme yapılarak yeni hizmetlerin kullanılabilirliğine göre devreye alma işlemi yapıldığı vurgulanmıştır. 5. Belediye otomasyon firması ile çalışmanın sürdürülebilirlik anlamındaki önemine vurgu yapmıştır.

1. Belediye bilgi işleminin bireysel sorumluluk olarak yenilikçilik yapması, konuya vakıf yeterli düzeyde mühendis çalıştırması, ISO standardını almış olması, insanlara bağımlılığı ortadan kaldıran süreç temelli yönetim mekanizmasının kurulması profesyonellik ile ilgili önemli göstergeler olarak belirtilmiştir. 3. Belediyesi'de de bilgi işlem biriminin ayrı bir

nitelikle değerlendirmeye tabi tutularak kendilerine bağımsız kat ayrılması, kendi işe alma usullerinin bulunması, 17 mühendisin halihazırda çalışması ve bu personelin yeni teknolojileri takip ederek eğitimler alması da önemli profesyonellik göstergeleridir. 4. Belediye yeterli teknik personel olmadığını ve sorumluluk alacak personel sayısının artması gerektiğini belirtmiştir.

3.1.2. Taklitçi Eşbiçimlilik Bulguları

Sorulan 7 soru marifetiyle taklitçi eşbiçimliliğin belediye bilgi işlem birimlerinin e-belediyecilik konusunda yaptığı çalışmalar üzerindeki etkilerine yönelik önemli bulgular elde edilmiştir. Bu kapsamdaki bulgular şu şekilde özetlenebilir:

Tüm belediyeler e-Belediyecilik konusunda isteksiz bir belediye olarak algılanmamanın kendileri için önemli olduğunu belirtmişlerdir. 1. ve 3. Belediye bu önemin altında yatan neden olarak üst yönetimin takipçiliğini ve konuyu sahiplenmesini göstermiştir. Örneğin 1. Belediye sistemi ölçüm sonuçlarının üst yönetim tarafından takip edildiğini, 3. Belediye de diğer belediyeleri belediyede ağırlayarak e-Belediyecilik tecrübelerini aktarabilmelerinin üst yönetim tarafından çok önemsendiğini belirtmiştir.

1., 2. ve 3. Belediye yeni e-Belediyecilik hizmetlerini takip edebilmek için e-Devlet Kapısı başta olmak üzere birtakım internet portalini takip etmektedir. Örneğin 1. Belediye e-Devlet Kapısı ekibi ile yakın çalıştıklarını ve İstanbul Büyükşehir Belediyesi'nde gördükleri ücret tarifesi hizmetini hızlı bir şekilde devreye alacaklarını beyan etmişlerdir. 2. Belediye de e-Devlet Kapısı'nı takip etmekte ve 1. Belediye'yi de takip etmenin gerekli olduğunu belirtmiştir. 3. Belediye bu konuda farklı bir bakış açısı sunarak e-Devlet Kapısı'na bakarak hizmetlerdeki mükerrerliklerin görüldüğü ve sistemsel iyileştirmelerin gerekliliğinin tespit edildiği vurgulanmıştır.

E-Belediye hizmetleri konusunda rol model alınabilecek belediyelerin tespiti konusundaki soruya belediyeler farklı yaklaşımlar sergilemişlerdir. 1. Belediye e-Devlet Kapısı'nda Sosyal Güvenlik Kurumu ve Adalet Bakanlığı'nın hem sunduğu hizmetlerin çeşitliliği hem de hizmetlerin kullanım sayıları itibariyle örnek alınabilecek kurumlar olduğunu belirtmişlerdir. 2. Belediye e-Devlet Kapısı ve e-Belediyecilik portallerinde yer alan hizmetlerin fazla tercih edilmeyerek insanların belediyeye geldiklerini, e-Devlet

Kapısı'ndaki kamu kurumu hizmetlerinin dahi ancak küçük bir kısmının vatandaşlar tarafından sıklıkla kullanıldığını vurgulamıştır. Bu konuda 4. ve 5. Belediye e-Devlet Kapısı'nda yer alan Ulaştırma Denizcilik Haberleşme Bakanlığı'nın hizmetlerini örnek göstererek nicelikten ziyade niteliğin sağlanması gerektiğini belirtmişlerdir.

e-Devlet Kapısı'nın yeni hizmet sunmak için alternatifsiz bir platform olması taklitçilik için önemli bir altyapı sunmaktadır.

Belediyelerin e-belediyeçilik konusunda ödül alması taklitçilik konusunda itici bir güç olmaktan ziyade bir sonuç olarak karşımıza çıkmaktadır. Nitekim 1., 2. ve 3. Belediye farklı e-belediye projeleriyle ödüllere layık görülmektedir.

Otomasyon firmasının taklitçilik konusundaki rolünü belediye ile ilişkisi belirlemektedir. Otomasyon firmasının bu konuda çok önemli bir kapasitesi vardır (bir belediye'deki uygulamayı aynı standartlar ışığında aynı yazılımı kullanan farklı belediye'de kısa bir sürede devreye alabilme kapasitesi). Yapılan analizlerde yeni elektronik hizmetlerin 1. ve 3. belediyeler tarafından geliştirildiği ve otomasyon firmaları aracılığı ile bu hizmetlerin diğer belediyelere yaygınlaştırıldığı tespit edilmiştir. Bu kapasiteyi etkin kullanan belediyeler (1. ve 3. belediyeler) olmakla beraber kullanamayan belediyeler (4. belediye) de vardır.

3.1.3. Zorlayıcı Eşbiçimlilik Bulguları

Sorulan 13 soru marifetiyle zorlayıcı eşbiçimliliğin belediye bilgi işlem birimlerinin e-belediyeçilik konusunda yaptığı çalışmalar üzerindeki etkilerine yönelik önemli bulgular elde edilmiştir. Bu kapsamdaki bulgular şu şekilde özetlenebilir:

Elektronik hizmet sunmak konusunda belediyeleri bağlayıcı bir mevzuat bulunmamaktadır. Mevzuatın çıkarılması halinde e-belediye hizmet sunulması üzerinde olumlu etkisinin olacağı değerlendirilmektedir. Çıkarılacak mevzuatta standartlar ve hizmet sunum kanalları gibi kaliteyi artırıcı unsurların yazılmasının faydalı olacağı değerlendirilmektedir.

Siber olaylarla mücadele, pardus yazılımlarının kullanımı gibi konularda Başbakanın talimatı olmakla beraber, e-belediyeçilik ile ilgili Merkezi Hükümet tarafından verilmiş

bağlayıcı nitelikte görüş ve öneri bulunmamaktadır. Nitelikli elektronik hizmet geliştirerek sunmak için özellikle kurumlar arasındaki kordinasyonu artırılması için merkezi hükümetin belediyelerin önünü açmasının önemli olduğu vurgulanmıştır.

Belediyeleri e-Belediyecilik konusunda zorlayıcı bir ödüllendirme mekanizması bulunmamaktadır. Ancak bu yönde bir performans sisteminin olmasının çalışmalarını hızlandırabileceği yorumu yapılmıştır. 1. Belediye birtakım vergi muafiyetinin faydalı olabileceğini öneri olarak sunmuştur.

Belediyelerin hiçbirinde e-Belediyecilik özelinde bir stratejik hedefe rastlanmamıştır. Böyle bir hedefin olmasının çalışmaların sahiplenilmesi artıracığı değerlendirilmiştir.

Zorlayıcılık konusunda en büyük etkinin üst yönetim olduğu belirtilmiştir. Gerekçe olarak değişim yönetiminde yaşanan zorlukları aşmak için üst yönetimin belediyelerdeki en önemli faktör olduğu beyan edilmiştir.

E-Belediyecilik hizmetleri konusunda merkezi hükümet tarafından alınmış bir eylem planı olması ve merkezi kamu kurumları gibi takip edilmesinin e-belediyeciliği hızlandırabileceği vurgulanmıştır.

Vatandaşların başvuru, dilekçe, şikayet ve önerilerinin belediyeler üzerinde kısmen zorlayıcılık etkisi bulunmaktadır. Vatandaşlardan gelen taleplerle ilgili üst yönetimin takibi olması durumunda zorlayıcılık etkisi bulunurken etkisi olurken tek başına bir zorlayıcılık etkisi bulunmamaktadır.

Belediyelerin bağımlı olduğu kurumların belediyelerin e-belediye çalışmaları üzerinde sistem bazlı bir etkisi bulunmaktadır. Belediyelerin ihtiyacı olan standardizasyon konusunda çalışma yapılarak belediyelerin buna uymalarının istenmesinin etkisi olacaktır. Nitekim bu konuda bazı belediyeler ilgili kurumlara görüş, öneri ve talep ilettiklerini ancak dikkate alınmadığını belirtmektedir.

İç ve Dış Denetim Raporlarının zorlayıcılık anlamında bazı belediyelerde etkisi varken bazısında yoktur. Denetim raporlarında çıkan bazı konular eksikliklerin giderilmesinde

faydalı olabilirken, memnuniyet anketi yapılan belediyelerde e-belediye hizmetlerine referans verildiği için zorlayıcılık anlamında bu belediyelerde etkisi bulunmaktadır.

Zorlayıcılık konusunda otomasyon firmalarının etkisi belediyeler arasında farklı düzeydedir. Kimi belediyelerde bu durum öneri düzeyinde kalırken kimi belediyelerde tekelleşmeden kaynaklı tam tersine belediyeler otomasyon firmalarını zorlamak durumunda kalmaktadır. Bazı durumlarda da mevzuatın otomasyon firmalarını zorlaması (elektronik yazışma paketi örneği) veya belediye uygulamalarında tespit edilen güvenlik açıklarından kaynaklı otomasyon firmalarının belediyeleri zorlaması söz konusu olmaktadır. Ancak bu zorlama yeni bir hizmet geliştirme şeklinde olmayıp mevcut sistemlerde değişiklik yapılmasını içermektedir.

E-Belediye hizmeti sunmakla ilgili bir cezai müeyyidenin olup olmadığı hususunda belediyelerce verilen cevaplar cezai müeyyidenin olmadığı yönündedir.

1. ve 3. Belediye'nin alınan cevaplar doğrultusunda paydaşların e-belediye hizmeti sunma noktasında zorlayıcı bir etkisinin profesyonel olarak isimlendirilen paydaşlar itibariyle olduğu tespit edilmiştir. Bu profesyoneller gayrimenkul eksperleri ve yapı denetim firmalarından oluşmaktadır. Bu zorlayıcılık profesyonellerin sürekli belediyeye gelmelerinden dolayı oluşan zaman, evrak, şeffaflık problemlerinin önüne geçme zorunluluğu olarak ortaya çıkmaktadır.

3.2. e-Belediye Hizmetleri Arasındaki Benzerlik ve Farklılıklara İlişkin Bulgular

Belediyeler arasındaki eşbiçimlilik derecesi benzerlikler aracılığıyla tespit edilmiştir. Benzerlik sayısı arttıkça eşbiçimlilik yüksek, azaldıkça da düşük olarak kabul edilmiştir. Benzerlikler içeriksel ve tasarımsal olmak üzere 2 farklı bağlamda ele alınmış olup, içeriksel bağlam e-Portallerden (5 e-belediye portal ve e-Devlet Kapısı) sunulan ortak hizmetleri, tasarımsal bağlam ise 5 e-belediye Portalindeki ortak tasarımsal özellikleri içermektedir.

Benzerliklerin tespiti ise frekanslar aracılığıyla yapılmıştır. 5 e-belediye portalinin tümünde tespit edilen herhangi bir içeriksel / tasarımsal özelliğe 5. derece, 3'ünde tespit edildiğinde 3. derece frekans verilmiştir. Sadece 1 e-belediye portalinde görülen hizmet /

tasarımsal özelliğe frekans verilmemiştir. Diğer bir ifadeyle frekanslar en az 2 e-belediye portalinde bulunan içeriksel / tasarımsal unsura verilmiştir. E-Devlet Kapısında ise tasarımsal unsurlar tüm belediyeler için ortak olduğundan sadece içeriksel frekans çalışması yapılmıştır.

İçeriksel bağlamda frekans tespit edilen 18 hizmetin en az 2 e-belediye portalinde, 19 hizmetin ise en az 2 belediye tarafından e-Devlet Kapısında sunulduğu tespit edilmiştir:

e-BP1 ile e-BP3 arasında ortak sundukları 13 hizmet ile en yüksek; e-BP1 ile e-BP5 arasında ortak sundukları 6 hizmet ile en düşük,

e-DK1 ile e-DK3 arasında ortak sundukları 19 hizmet ile en yüksek; e-DK2. ile e-DK5 arasında ortak sundukları 5 hizmet ile en düşük

eşbiçimlilik bulunmuştur.

Tasarımsal bağlamda ise frekans tespit edilen 10 tasarımsal özelliğin en az 2 e-belediye portalinde bulunduğu tespit edilmiştir. Tasarımsal bağlamda e-BP1 ile e-BP3 arasında ortak bulunan 6 özellik ile en yüksek; e-BP2 ile e-BP4 arasında ortak bulunan 2 özellik ile en düşük eşbiçimlilik bulunmuştur.

3.2.1. İçeriksel Benzerlik ve Farklılıklar

36 e-belediye hizmetinin en az ikisinin 18 e-Belediye portalinde sunulduğu tespit edilmiştir. Bu hizmetlerden 19'u ise en az iki belediye tarafından e-Devlet Kapısı içinde sunulmaktadır.

3.2.1.1. e-Belediye Portalleri Arasındaki Benzerlikler ve Farklılıklar

36 e-belediye hizmetinden 18'i en az 2 e-belediye portalinden sunulmaktadır. Bu hizmetlerden 4'ü 5 e-belediye portalinde sunularak 5. Derece, 4'ü 4 e-belediye portalinde sunularak 4. Derece, 5'i 3 e-belediye portalinde sunularak 3. Derece, 4'ü 2 e-belediye portalin sunularak 2. derece frekansa sahiptir. 12 belediye hizmeti ise yalnızca 1 e-belediye portalinden sunulduğu için bu hizmetlerde frekans derecesi bulunmamaktadır. Kalan 6

hizmet ise e-Devlet Kapısından sunulup e-Belediye portallerinin hiçbirinden sunulmayan hizmetlerdir.

En yüksek frekanslar 5 belediyenin tümünün e-belediye portalinden sunduğu arsa rayiç değeri “*sorgulama, borç bilgileri sorgulama ve ödeme hizmetleri*” hizmetlerinde, en düşük frekanslar ise sadece 2 e-belediye portalinde sunulan “*atık toplama hizmetleri, ..., yapı ruhsat işlemleri*” hizmetlerinde tespit edilmiştir. (bkz. Çizelge 3.2)

Çizelge 3.2: e-Belediye portaline frekanslı e-belediye hizmetleri

Sıra No	e-Belediye Hizmetleri	Hizmeti Barındıran e-Belediye Portalleri					Frekans Derecesi
1	Arsa Rayiç Değeri Sorgulama	e-BP1	e-BP2	e-BP3	e-BP4	e-BP5	5
2	Beyan İşlemleri	e-BP1	e-BP2	e-BP3	e-BP4	e-BP5	5
3	Bilgi Edinme Başvurusu ve Sorgulaması	e-BP1	e-BP2	e-BP3	e-BP4	e-BP5	5
4	Borç Bilgileri Sorgulama ve Ödeme	e-BP1	e-BP2	e-BP3	e-BP4	e-BP5	5
5	Belediye Hizmetleri Sorgulama ve Tarifeleri		e-BP2	e-BP3	e-BP4	e-BP5	4
6	Bina Aşınma Oranları		e-BP2	e-BP3	e-BP4	e-BP5	4
7	İnşaat maliyet bilgileri	e-BP1	e-BP2		e-BP4	e-BP5	4
8	Kent Rehberi	e-BP1	e-BP2	e-BP3	e-BP4		4
9	Nikah İşlemleri	e-BP1	e-BP2	e-BP3	e-BP4		4
10	e-Belge Doğrulama	e-BP1	e-BP2	e-BP3			3
11	İmar Durum Bilgisi Sorgulama	e-BP1	e-BP2	e-BP3			3
12	Meclis Gündem ve Karar Sorgulama	e-BP1	e-BP2			e-BP5	3
13	Sicil İşlemleri			e-BP3	e-BP4	e-BP5	3
14	Talep/Öneri Başvurusu ve Sorgulaması	e-BP1	e-BP2	e-BP3			3
15	Atık Toplama Hizmetleri	e-BP1		e-BP3			2
16	e-Eksper	e-BP1		e-BP3			2
17	Encümen Gündem ve Karar Sorgulama		e-BP2			e-BP5	2
18	Yapı Ruhsat İşlemleri	e-BP1		e-BP3			2

Bütçe Bilgileri, Kütüphane, Hayvan Barınağı, Kariyer Merkezi, Kentsel Dönüşüm Projesi Kapsamında Kira Yardımı yapılması için Başvuruların Alınması, İncelenmesi Kira Sözleşme Sorgulama, Ruhsat Başvurusu ve Sorgulama, Nöbetçi Eczane Sorgulama, Sınav Sonucu Sorgulama, Suret Tasdiki, Ticari Kaynaklı Tehlikesiz Atıkların Sözleşme İşlemlerinin Yapılması, UAVT Sorgulama hizmetleri yalnızca 1 e-belediye tarafından sunulan hizmetler olup bu hizmetlerin frekans derecesi bulunmamaktadır.

e-Belediye Portallerinden sunulan frekanslı hizmetler analiz edildiğinde en yüksek eşbiçimlilikler 2'li karşılaştırma yapılan belediyeler arasında tespit edilmiş olup, karşılaştırmaya dahil edilen belediye sayısı arttıkça eşbiçimlilik derecesi azalmaktadır. Bu kapsamda en yüksek eşbiçimlilik ortak sundukları 13 hizmet ile e-BP1 ile eBP-3. arasında tespit edilmiştir (bkz. çizelge 3.3).

Çizelge 3.3: e-Belediye portalı içeriksel eşbiçimlilikler çizelgesi

2 e-Belediye Portalı arası	Sunulan Ortak Hizmet Sayısı	3- e-Belediye Portalı arası	Sunulan Ortak Hizmet Sayısı	4- e-Belediye Portalı arası	Sunulan Ortak Hizmet Sayısı	5- e-Belediye Portalı arası	Sunulan Ortak Hizmet Sayısı
e-BP1-e-BP3	13	e-BP1-e-BP2-e-BP3	9	e-BP2-e-BP3-e-BP4-e-BP5	6	e-BP1-e-BP2-e-BP3-e-BP4-e-BP5	4
e-BP1-e-BP2	11	e-BP1-e-BP3-e-BP4	9	e-BP1-e-BP2-e-BP3-e-BP4	6		
e-BP2-e-BP3	11	e-BP2-e-BP3-e-BP4	8	e-BP4-e-BP5-e-BP1-e-BP2	5		
e-BP2-e-BP4	9	e-BP2-e-BP4-e-BP5	7	e-BP1-e-BP2-e-BP3-e-BP5	4		
e-BP2-e-BP5		e-BP1-e-BP2-e-		e-BP1-e-BP3-e-	4		

	9	BP4	7	BP4-e-BP5			
e-BP3-e-BP4	9	e-BP3-e-BP4-e-BP5	7				
e-BP4-e-BP5	8	e-BP1-e-BP2-e-BP5	6				
e-BP1-e-BP4	7	e-BP2-e-BP3-e-BP5	6				
e-BP3-e-BP5	7	e-BP1-e-BP4-e-BP5	5				
e-BP1-e-BP5	6	e-BP1-e-BP3-e-BP5	4				

3.2.1.2. E-Devlet Kapısındaki e-Belediye Hizmetleri Arasındaki Benzerlikler ve Farklılıklar

36 e-belediye hizmetinden 19'u en az 2 belediye tarafından e-Devlet Kapısında sunulmaktadır. Bu hizmetlerden 5'i 5 belediye tarafından sunularak 5. derece, 4'ü 4 belediye tarafından sunularak 4. derece, 5'i 3 belediye tarafından sunularak 3. derece, 5'i 2 belediye portalin sunularak 2. derece frekansa sahiptir. 1 belediye hizmeti ise yalnızca 1 belediye tarafından e-Devlet Kapısından sunulduğu için bu hizmette frekans derecesi bulunmamaktadır. Kalan 16 hizmet ise belediyelerin e-Devlet Kapısından sunulup e-Belediye portallerinin hiçbirinde sunulmayan hizmetlerdir.

En yüksek frekanslar 5 belediyenin tümünün e-Devlet Kapısından sunduğu “*arsa rayiç değeri*” “*sorgulama, sicil işlemleri*” hizmetlerinde, en düşük frekanslar ise sadece 2 belediye tarafından e-Devlet Kapısında sunulan e-belediye portalinde sunulan “*Belediye Hizmetleri Sorgulama ve Tarifeleri, ..., İhale Sorgulama*” hizmetlerinde tespit edilmiştir (bkz. çizelge 3.4)

Çizelge 3.4: e-Devlet Kapısı frekanslı hizmetler listesi

Sıra No	e-Belediye Hizmetleri	Hizmet Sunan Belediyeler					Frekans Derecesi
1	Arsa Rayiç Değeri Sorgulama	e-DK1	e-DK2	e-DK3	e-DK4	e-DK5	5
2	Beyan İşlemleri	e-DK1	e-DK2	e-DK3	e-DK4	e-DK5	5

3	Borç Bilgileri Sorgulama ve Ödeme	e- DK1	e- DK2	e- DK3	e- DK4	e- DK5	5
4	Sicil İşlemleri	e- DK1	e- DK2	e- DK3	e- DK4	e- DK5	5
5	Vefat Bilgisi Sorgulama	e- DK1	e- DK2	e- DK3	e- DK4	e- DK5	5
6	Bilgi Edinme Başvurusu ve Sorgulaması	e- DK1	e- DK2	e- DK3	e- DK4		4
7	Nikah İşlemleri	e- DK1		e- DK3	e- DK4	e- DK5	4
8	Nöbetçi Eczane Sorgulama	e- DK1		e- DK3	e- DK4	e- DK5	4
9	Talep/Öneri Başvurusu ve Sorgulaması	e- DK1	e- DK2	e- DK3	e- DK4		4
10	Askıdaki İmar Planı Sorgulama	e- DK1	e- DK2	e- DK3			3
11	Atık Toplama Hizmetleri	e- DK1	e- DK2	e- DK3			3
12	Encümen Gündem ve Karar Sorgulama	e- DK1		e- DK3		e- DK5	3
13	İmar Durum Bilgisi Sorgulama	e- DK1	e- DK2	e- DK3			3
14	Meclis Gündem ve Karar Sorgulama	e- DK1		e- DK3		e- DK5	3
15	Belediye Hizmetleri Sorgulama ve Tarifeleri	e- DK1		e- DK3			2
16	e-Belge Doğrulama	e- DK1		e- DK3			2
17	Etkinlik Bilgisi Sorgulama	e- DK1		e- DK3			2
18	Günlük Faaliyet Planı Sorgulama	e- DK1		e- DK3			2
19	İhale Sorgulama	e- DK1		e- DK3			2

Bilgilendirilme Hizmeti yalnızca 1 belediye tarafından sunulmakta olup bu hizmetin frekans derecesi bulunmamaktadır.

e-Devlet Kapısından sunulan frekanslı hizmetler analiz edildiğinde en yüksek eşbiçimlilikler 2’li karşılaştırma yapılan belediyeler arasında tespit edilmiş olup, karşılaştırmaya dahil edilen belediye sayısı arttıkça eşbiçimlilik derecesi azalmaktadır. Bu kapsamda en yüksek eşbiçimlilik ortak sundukları 19 hizmet ile e-DK1 ile e-DK3 arasında tespit edilmiştir (bknz Çizelge 3.5).

Çizelge 3.5: e-Devlet Kapısı içeriksel eşbiçimlilikler çizelgesi

2 Belediye Arası	Ortak Hizmet Sayısı	3-Belediye Arası	Ortak Hizmet Sayısı	4 Belediye Arası	Ortak Hizmet Sayısı	5 Belediye Arası	Ortak Hizmet
e-DK1-e-DK3	19	e-DK1-e-DK2-e-DK3	10	e-DK2-e-DK3-e-DK4-e-DK5	5	e-DK1-e-DK2-e-DK3-e-DK4-e-DK5	5
e-DK1-e-DK2	10	e-DK1-e-DK3-e-DK4	9	e-DK1-e-DK2-e-DK3-e-DK4	7		
e-DK2-e-DK3	10	e-DK2-e-DK3-e-DK4	7	e-DK4-e-DK5-e-DK1-e-DK2	5		
e-DK2-e-DK4	7	e-DK2-e-DK4-e-DK5	5	e-DK1-e-DK2-e-DK3-e-DK5	5		
e-DK2-e-DK5	5	e-DK1-e-DK2-e-DK4	7	e-DK1-e-DK3-e-DK4-e-DK5	7		
e-DK3-e-DK4	9	e-DK3-e-DK4-e-DK5	7				
e-DK4-e-DK5	7	e-DK1-e-DK2-e-DK5	5				
e-DK1-e-DK4	9	e-DK2-e-DK3-e-DK5	5				
e-DK3-e-DK5	9	e-DK1-e-DK4-e-DK5	7				
e-DK1-e-DK5	9	e-DK1-e-DK3-e-DK5	9				

3.2.2. Tasarımsal Benzerlik ve Farklılıklar

Frekans tespit edilen 10 tasarımsal özelliğin en az 2 e-belediye portalinde bulunduğu tespit edilmiştir. Tasarımsal bağlamda e-BP1 ile e-BP3 arasında ortak bulunan 6 özellik ile en

yüksek; e-BP2 ile e-BP4 arasında ortak bulunan 2 özellik ile en düşük eşbiçimlilik bulunmuştur.

3.2.2.1. e- Belediye Portalleri Arasındaki Benzerlikler ve Farklılıklar

15 tasarım unsurundan 10’u en az 2 e-belediye portalinde bulunmaktadır. Bu özelliklerden 2’si 5 e-belediye portalinde sunularak 5. Derece, 2’si 4 e-belediye portalinde sunularak 4. Derece, 2’si 3 e-belediye portalin sunularak 3. Derece, 4’ü 2 e-belediye portalinde bulunarak 2. derece frekansa sahiptir. 5 tasarımsal özellik yalnızca 1 e-belediye portalinde bulunduğu için bu özelliklerde frekans derecesi bulunmamaktadır

En yüksek frekans 5 e-belediye portalinin tümünde bulunan “*Hizmet ayrımında İkonlardan Faydalanma*” ve “*mobil uyumluluk*” özelliğinde, en düşük frekans ise sadece 2 e-belediye portalinde bulunan “*Hizmetlerin sayfanın üst kısmında gruplandırılması*”, “*Hizmet Ayrımında Renklerden Faydalanma*”, “*Sicil / Paydaş No ile Giriş*”, “*e-posta ile Giriş*” özelliklerinde tespit edilmiştir. (bknz. Çizelge 3.6)

Çizelge 3.6: e-Belediye portalleri frekanslı tasarımsal özellikler

Sıra No	Tasarımsal Unsurlar	Tasarımsal Unsuru Barındıran e-Belediye Portalleri					Frekans Derecesi
1	Hizmetlerin Anasayfada bütün olarak görülebilmesi	e-BP1	e-BP2	e-BP3	e-BP4	e-BP5	5
2	Hizmet Ayrımında İkonlardan Faydalanma	e-BP1		e-BP3	e-BP4	e-BP5	4
3	Hizmetlerin sayfanın üst kısmında gruplandırılması			e-BP3	e-BP4		2
4	Hizmet Ayrımında Renklerden Faydalanma	e-BP1		e-BP3			2
5	Arama Özelliği	e-BP1					1

6		Hizmetlerin sayfanın sol kısmında gruplandırılması	e-BP1					1
7	Kullanıcı Girişi	Mobil Uyumluluk	e-BP1	e-BP2	e-BP3	e-BP4	e-BP5	5
8		T.C. Kimlik No ile Giriş	e-BP1	e-BP2	e-BP3		e-BP5	4
9		e-Devlet Uygulaması ile Giriş	e-BP1	e-BP2	e-BP3			3
10		Vergi No ile Giriş	e-BP1	e-BP2			e-BP5	3
11		Sicil / Paydaş No ile Giriş			e-BP3		e-BP5	2
12		e-posta ile Giriş				e-BP4	e-BP5	2
13		Kullanıcı No ile Giriş					e-BP5	1
14		Mobil İmza ile Giriş					e-BP5	1
15		Girişte Captcha Zorunluluğu	e-BP1					1

Arama Özelliği, Hizmetlerin sayfanın sol kısmında gruplandırılması, Kullanıcı No ile Giriş, Mobil İmza ile Giriş, Girişte Captcha Zorunluluğu özellikleri yalnızca 1 e-belediye portalinde bulunan özellikler olup bu özelliklerde frekans derecesi bulunmamaktadır.

e-Belediye Portallerindeki frekanslı özellikler analiz edildiğinde en yüksek eşbiçimlilikler 2'li karşılaştırma yapılan belediyeler arasında tespit edilmiş olup, karşılaştırmaya dahil edilen belediye sayısı arttıkça eşbiçimlilik derecesi azalmaktadır. Bu kapsamda en yüksek eşbiçimlilik 6 özellik ile e-BP1 ile e-BP3 arasında tespit edilmiştir (bkz Çizelge 3.7).

Çizelge 3.7: e-Belediye portalleri tasarımsal eşbiçimlilikler çizelgesi

2 Belediye Arası	Ortak Tasarımsal Özellikler	3 Belediye Arası	Ortak Tasarımsal Özellikler	4 Belediye Arası	Ortak Tasarımsal Özellikler	5 Belediye Arası	Ortak Tasarımsal Özellikler
------------------	-----------------------------	------------------	-----------------------------	------------------	-----------------------------	------------------	-----------------------------

e-BP1-e-BP3	6	e-BP1-e-BP2-e-BP3	4	e-BP1-e-BP2-e-BP3-e-BP5	3	e-BP1-e-BP2-e-BP3-e-BP4-e-BP5	2
e-BP1-e-BP2	5	e-BP1-e-BP2-e-BP5	4	e-BP1-e-BP2-e-BP3-e-BP4	2		
e-BP3-e-BP5	5	e-BP1-e-BP3-e-BP5	4	e-BP1-e-BP2-e-BP4-e-BP5	2		
e-BP1-e-BP5	5	e-BP1-e-BP3-e-BP4	3	e-BP1-e-BP3-e-BP4-e-BP5	2		
e-BP2-e-BP3	4	e-BP2-e-BP3-e-BP5	3	e-BP2-e-BP3-e-BP4-e-BP5	1		
e-BP2-e-BP5	4	e-BP2-e-BP3-e-BP4	2				
e-BP3-e-BP4	4	e-BP2-e-BP4-e-BP5	2				
e-BP4-e-BP5	4	e-BP1-e-BP2-e-BP4	2				
e-BP1-e-BP4	3	e-BP3-e-BP4-e-BP5	2				
e-BP2-e-BP4	2	e-BP1-e-BP4-e-BP5	2				

3.3. e-Belediye Hizmetleri Kalite Karşılaştırmaları

Hizmet kalitesi değerlendirmesi hizmet sunum altyapısı ve sunulan hizmetlerin içeriği ile ilgili olup değerlendirmeler hem e-belediye hizmetlerinin içeriği hem de hizmet sunum platformu (e-belediye portalı ve e-Devlet Kapısı) itibariyle yapılmıştır.

e-Belediye hizmet kalitelerinin ortaya çıkarılması amacıyla örneklem kapsamındaki belediyelerin hizmetleri e-belediye hizmet kalitesinin alt boyutları olan kullanım kolaylığı, güvenilirlik, güvenlik ve etkileşim boyutları itibariyle incelenmiştir.

Bünyesinde daha az hizmet bulunan e-Belediye portalleri (e-BP2, e-BP4 ve e-BP5) hizmetlere hızlı erişim ve yapının kolay anlaşılabilirliği itibariyle en kullanılabilir e belediye portalleridir. e-BP1 ve e-BP3 ise olgunluk seviyesi yüksek başvuru hizmetleri ve hizmet sayısının fazlalığı nedeniyle daha az kullanılabilir bulunmuştur. Ancak e-Devlet Kapısı bünyesinde barındırdığı yüzlerce hizmete rağmen gelişmiş arama motorunun olması, tasarımsal özellikler ve hız ve aşağıda detaylandırılan bölümlerde detaylandırılan diğer kullanılabilirlik özellikleri (site haritası, elastik arama motorunun olması, salt metin görünümü vb) itibariyle tüm e-belediye portalleri arasında en kullanılabilir bulunmuştur.

Güvenilirlik konusunda tüm e-belediye portallerinde güncel olmama, doğru bilgi gelmemesi, eksik bilgi gelmesi gibi problemler ile karşılaşmıştır. Bu durum sunulan hizmetler ile ilgili olduğu için aynı problemler e-Devlet Kapısı'ndaki belediye hizmetlerinde de mevcuttur.

Güvenlik kaygıları konusunda kullanıcıların aklındaki şüpheleri tamamen ortadan kaldıran bir e-belediye portalı olmamakla beraber e-BP1'e yalnızca e-Devlet uygulaması ile sisteme giriş yapılabilmesi bu konuda e-BP1'i ön plana çıkarmaktadır. Çünkü e-belediye portallerinde temel bazı kimlik bilgileri ile sisteme kayıt yapılabilmektedir. e-BP1 ve e-BP3'te parolalar ile ilgili birtakım zorunluluklar getirilmesi bu e-belediye portallerini e-BP1'den sonra 2. sıraya taşımaktadır. e-BP4 ve e-BP5 ise güvenlik konusunda 3. sıradadır. E-Devlet Kapısı ise bu konuda sahip olduğu güvenlik mekanizmaları, şifre ve parola politikaları ve altyapıları itibariyle en iyi durumdaki e-portaldır.

Etkileşim itibariyle e-BP1, e-BP2 ve e-BP3'te etkileşim kurulabilecek talep şikayet hizmetleri nedeniyle tüm e-belediye portalleri arasında ilk sıradadır. e-BP4 ve e-BP5 ise 2. sıradadır. E-Devlet Kapısı ise sahip olduğu Çağrı merkezi, sosyal medya, iletişim formu, engelsiz çağrı merkezi ve hızlı çözüm merkezi itibariyle tüm e-portaller arasında ilk sıradadır.

3.3.1. Kullanılabilirlik

e-BP1 *“İçinde farklı ihtiyaçlara hitap eden çok sayıda hizmet olması, kullanılabilirliği olan bir arama motoru olması, olgunluk seviyesi yüksek hizmetlerin yer alması, hizmetlere ilişkin ilişkin yazdırma ve paylaşma seçeneklerinin olması, otomatik hesaplama imkan*

sağlayan hizmetlerin olması” tespitleri ile kullanılabilirlik konusunda diğer e-belediye portallerini geçerken; *“sistemin yavaş çalışması, e-belediye portalinde yer alan hizmet sayısının beraberinde getirdiği kullanım karmaşıklığı, halka açık bir takım hizmetlerde giriş zorunluluğu olması, birtakım hizmetlerin kullanımı ile ilgili kullanım klavuzu ihtiyacının olması, site haritasının ve kişiselleştirmenin olmaması”* tespitleri ile diğer e-belediye portallerinin gerisinde kalmıştır. Kullanılabilirlik konusunda e-BP3 e-BP1’e çok yakın bir düzeyde olup; e-BP1’den *farklı olarak yalnızca arama motoru bulunmamaktadır*. Ancak, e-BP1’den çok daha hızlı çalışan bir yapıdadır.

e-BP2, e-BP4, e-BP5 *“hızlı çalışmaları ve az sayıdaki hizmete kolay erişim ve anlaşılabilirlik”* tespitleri ile e-BP1 ve e-BP3’den daha yüksek bir kullanılabilirlik düzeyinde iken; *“kısıtlı sayıda hizmet sunumu, olgunluk seviyesi yüksek hizmetinin olmaması, arama motoru olmaması, otomatik hesaplama gerektirecek bir hizmetinin olmaması”* tespitleri ile e-BP1 ve e-BP3’den daha düşük kullanılabilirlik düzeyindedir.

e-Devlet Kapısından sunulan e-belediye hizmetleri de sunulan hizmetlerden bağımsız olarak e-Devlet Kapısının arama motoru, yazdırma ve paylaşma seçenekleri, hızlı kullanım, standart hizmet altyapısı, hizmet tanımları, site haritası ve kişiselleştirilebilir özelliği, yabancı *dil* desteği özellikleri nedeniyle genel olarak tüm e-belediye portallerinden daha kullanılabilir bulunmuştur. Diğer taraftan, standardizasyon nedeniyle olgunluk seviyesi yüksek hizmet sunumu kısıtlı bir şekilde e-BP1 ve e-BP3’te barkodlu belge doğrulama hizmeti, emlak vergisi bildirim sureti, tahakkuk ödeme hizmetleri itibariyle tespit edilmiştir. Özetle e-Devlet Kapısı kullanılabilirlik anlamında altyapısal olarak e-belediye hizmetlerine önemli katkı sağlarken hizmet sunum çeşitliliğinde bir darboğaz oluşturmaktadır.

Bu itibarla sunulan hizmetlerden bağımsız olarak düşünüldüğünde e-Devlet Kapısı %78’lik oran ile e-Portaller arasında kalite sıralamasında ilk sırada yer almakta olup belediyelerin e-Devlet Kapısındaki hizmetleri e-Belediye Portallerindeki hizmetlerinden daha kalitelidir. E-Belediye Portalleri arasında e-BP5 1., e-BP4 2., e-BP3 3., e-BP2 4. ve e-BP1 5. Sırada yer almaktadır (bkz. Çizelge 3.8).

Çizelge 3.8: Hizmet platformları kullanılabilirlik karşılaştırması

Portal Kalitesi	e-Belediye Portalleri															e-Devlet Kapısı		
	e-BP1			e-BP2			e-BP3			e-BP4			e-BP5			e-DK1-e-DK2-	e-DK3-	e-DK4 –e-
Erişilebilirlik	1	1	6	3	2	4	2	2	6	3	1	4	1	1	6			9
Tarayıcı çalışma Performansı	3	1	6	3		8	1	1	7	2	1	8	1		8	1	1	8
Cache Politikası	2		2	1	1	2	1	1	1			4	1		3			4
Uyumluluk			1			1						1						10
Veri Boyutu	4	1	3	2	1	3	2		4	1		5	2	0	2	3	1	13
Jquery	1	1				2	1	1	2	1		3	1		3		1	1
Sunucu İsteği	2		5	2		5	1		6			7	1	1	5			7
Kalite	0	4	7		4	7	1	5	6	1	3	6	0	4	7	1	3	6
SEO Arama Motoru	2	3	5	3	3	6	3	3	5	3	2	6	3	2	5		1	11
Genel Puan	%54			%59			%61			%62			%63			%78		

Kaynak: Dareboost isimli internet Portali analiz uygulamasından derlenmiştir.

Not: Kırmızı renkli alanlar (e-BP1 sütun) problemlidir, sarı renkli alanlar (2. sütun) iyileştirilmeli, yeşil renkli alanlar (3. sütun) ise iyi özellik sayısı olarak tespit edilmiştir.

3.3.2. Güvenilirlik

Güvenilirlik konusunda dikkate alınan faktörler verilerin güncelliği, doğruluğu, tamlığı ve istenilen zamanda ulaşılabilmesidir. Bu faktörlerin hepsi hem e-belediye portalleri hem de e-Devlet Kapısında aranmıştır.

e-BP1’de vefat bilgileri, kan bağıışı, imar durumunu ada parselde göre sorgulama hizmetlerinde veri güncelliği; imar durumu sonuç bilgisi hizmetinde verilerin bütünlüğü; kent rehberinde verilerin doğruluğu, hayvan sahiplenme hizmetindeki taahhütnamenin doğruluğu ile ilgili problemler tespit edilmiş olup diğer hizmetler güvenilir olarak tespit edilmiştir.

e-BP1 Belediye e-Devlet Kapısında Günlük Faaliyet Planı sorgulama hizmetinde yer alan faaliyet tipi ve açıklama sütunlarında yer alan bilgilerin mükerrer olması, nikah salonlarında boş dolu durum sorgulama ile ilgili hata dönmesi, imar durumlarında bazı ada/parseller ile sorgulama yapılamaması ve sorgulama yapılabilen ada / parsellerde de tam verinin gelmemesi, bazı meclis kararlarında meclis karar tarihi ile toplantı tarihinin örtüşmemesi, ilçede 1 hafta içerisinde vefat eden vatandaş bulunmaması güvenilirlik problemleri olarak tespit edilmiş olup; diğerk hizmetler güvenilir olarak tespit edilmiştir.

e-BP2’de encümen kararlarının eksik olması, sisteme giriş için kullanılan e-Devlet ile giriş seçeneğinin çalışmaması, kent rehberinde yer alan verilerin önemli yerlerdeki bazı alanların örtüşmemesi, nöbetçi eczanelerin bulunamaması, en yakın önemli yerin bulunamaması ile ilgili problemler tespit edilmiş olup diğerk hizmetler güvenilir olarak tespit edilmiştir.

e-DK2’de yer alan hizmetlerden çöp toplama bilgisi sorgulama ve imar durum bilgisi sorgulama hizmetinde mahalle ve sokak alanlarından veri gelmemesi güvenilirlik problemleri olarak tespit edilmiş olup; diğerk hizmetler güvenilir olarak tespit edilmiştir.

e-BP2’de bina aşınma oranlarında ve çevre temizlik tarifelerinde hatalar olması, imar durum sorgulama hizmetinde bazı verilerde güncel olmayan ve eksik olan hususlar olması ve bu hizmet için bazı fonksiyonların çalışmaması, sünnet kayıt formu, üniversiteyi ilk defa kazanan ihtiyaç sahibi öğrencilere sosyal yardım formu, 2017 piknik alanı talep formu ve etkinlik başvuru hizmetlerinde verilerin güncel olmaması, kurs başvurusu yapılırken kurs listelerinin görüntülenemesi ile ilgili problemler tespit edilmiş olup diğerk hizmetler güvenilir olarak tespit edilmiştir.

e-DK3’de yer alan hizmetlerden arsa rayiç değerk sorgulama hizmetinde güncel olmayan verilerin olması, belediye hizmetleri sorgulama hizmetinde indirme linkinin çalışmaması, çöp toplama bilgisi sorgulama hizmetinde güncel olmayan mahallelerin olması, encümen karar sorgulama hizmetinin bütünlükten yoksun olması, imar durumu sorgulama hizmetinden güncel olmayan veriler gelmesi, meclis gündem sorgulama hizmetinden güncel veriler gelmemesi, meclis kararı sorgulama hizmetinde teknik aksaklıkla karşılaşılması, vefat bilgileri sorgulama hizmetinde ileri tarihli veri gelmesi e-DK3’de yer

alan güvenilirlik problemleri olarak tespit edilmiş olup; e-Devlet Kapısı'ndaki diğer hizmetleri güvenilir olarak tespit edilmiştir.

e-BP4'de kariyer merkezi isimli e-hizmet servisinden cevap alınmaması, kent rehberi hizmetindeki adres ve iletişim bilgilerindeki eksiklikler, e-nikah hizmetinin bütünlükten yoksun olması ve teknik olarak mümkün olmayan tarihlerin yer alması, arsa rayiç değer hizmetinde bazı sokaklara ilişkin veri gelmemesi, çevre temizlik vergisi hizmetinde farklı yapılar için aynı veri gelmesi ile ilgili problemler tespit edilmiş olup, e-BP4'de yer alan diğer hizmetler güvenilir olarak tespit edilmiştir.

e-DK4'de yer alan hizmetlerden arsa rayiç değer sorgulama hizmetinde bazı sokakların rayiç değerlerinin olmaması e-DK4'de yer alan güvenilirlik problemleri olarak tespit edilmiş olup; e-DK4'de yer alan diğer hizmetler güvenilir olarak tespit edilmiştir.

e-BP5'de yer alan Meclis-Encümen Oturumları hizmetinde encümen gündem ve kararlarının bütünlükten yoksun olması, meclis kararlarından veri gelmemesi, bina aşınma oranları hizmetinde yer alan oranların yanlış olması, çevre temizlik tarifeleri hizmetinde doğru bilgilerin olmaması, güvenlik linkinden veri gelmemesi, iletişim ve gizlilik linklerinden hata gelmesi güvenilirlik ile ilgili problemler tespit edilmiş olup e-BP5'de yer alan diğer hizmetler güvenilir olarak tespit edilmiştir.

e-DK5'de yer alan hizmetlerden encümen karar sorgulama hizmetinden gelen verilerin bütünlükten yoksun olması ve hizmete özel arama motorunun çalışmaması, meclis karar sorgulama hizmetinden karar sonucu sütunun boş gelmesi ve bazı karar özetlerine ulaşamaması, nikah salonu boş doluluk durumları hizmetinin güncel olmaması, vefat bilgileri sorgulama hizmetinin güncel olmaması e-DK5'de yer alan güvenilirlik problemleri olarak tespit edilmiş olup; e-Devlet Kapısı'ndaki diğer hizmetleri güvenilir olarak tespit edilmiştir.

3.3.3. Güvenlik

e-BP1'de güvenlik ve gizlilik ile ilgili bir taahhüt bulunamamıştır. Oturum açılırken yalnızca e-Devlet Kapısı girişi uygulamasının kullanılması olumlu bir özellik olarak

değerlendirilmiştir. Başvuru hizmetlerinde ReCAPTCHA kullanılması da ilave bir tedbir olarak değerlendirilmiştir.

e-BP2’de sicil sorgulamak için kullanıcının yalnızca T.C. kimlik numarasına ihtiyaç duyulduğu tespit edilmiştir. 3 parametrelili bir şifre hatırlatma ekranı bulunmaktadır. Güvenlik ve gizlilik ile ilgili bir taahhüde ulaşılamamıştır. Sisteme girişi için kullanıcı adı şifre ve e-Devlet ile giriş şeklinde 2 metod bulunmaktadır. Şifreler en az 5 karakterden oluşmaktadır. E-Posta adresinin 3. Kişilerle paylaşılmayacağı bilgisi tespit edilmiştir. Bir kişinin T.C. kimlik numarası / anne adı / baba adı ve doğum tarihi bilgileri ile o kişi adına kullanıcı kaydı oluşturulabilmektedir.

e-BP3’de sicil sorgulamak için kullanıcının T.C. kimlik numarasına ilaveten ad, soyad ve baba adı bilgilerine de ihtiyaç duyulmaktadır. 2 parametrelili bir şifre hatırlatma ekranı bulunmaktadır. Güvenlik ve gizlilik ile ilgili bir taahhüde ulaşılamamıştır. Sisteme girişi için kullanıcı adı şifre ve e-Devlet ile giriş şeklinde 2 metod bulunmaktadır. Şifreler 8 karakterden oluşmakta olup büyük harf, küçük harf ve özel karakter zorunluluğu mevcuttur. E-Posta adresinin 3. Kişilerle paylaşılmayacağı bilgisi tespit edilmiştir. Bir kişinin T.C. kimlik numarası / anne adı / baba adı / doğum tarihi / doğum yeri bilgileri ile o kişi adına kullanıcı kaydı oluşturulabilmektedir.

e-BP4’de üye girişi e-posta ve parola ile yapılmaktadır. e-posta bilinmiyor ise T.C. kimlik no ve e-posta ile hatırlatma yapılabilen 2 parametrelili bir şifre hatırlatma ekranı bulunmaktadır. Güvenlik ve gizlilik ile ilgili bir taahhüde ulaşılamamıştır. Sisteme girişi için kullanıcı adı şifre ve e-Devlet ile giriş şeklinde 2 metod bulunmaktadır. Bir kişinin T.C. kimlik numarası / adı / soyadı / doğum tarihi bilgileri ile o kişi adına kullanıcı kaydı oluşturulabilmektedir.

e-BP5’de var olan güvenlik ve gizlilik linklerinin çalışmadığı tespit edilmiştir. Üye girişi T.C. kimlik no / sicil no / vergi no ve şifre ile yapılmaktadır. Üye girişi’nde sicil no ile hatırlatma yapılabilen tek parametrelili bir şifre hatırlatma ekranı bulunmaktadır. Bir kişinin T.C. kimlik numarası / sicil no / anne adı / baba adı / doğum tarihi / doğum yeri bilgileri ile o kişi adına kullanıcı kaydı oluşturulabilmektedir.

e-Devlet Kapısında ise tüm politikaları tüm belediyeler için ortak olup gizlilik ve güvenlik linkleri çalışmakta olup güvenlik ile ilgili yayımlı politika bulunmaktadır. Sisteme giriş e-Devlet girişi uygulaması ile mümkün olup bu uygulamanın altında e-Devlet şifresi, T.C kimlik kartı, internet bankacılığı, elektronik imza ve mobil imza seçenekleri mevcuttur. E-Devlet şifresinin hatırlatmasının yapılabilmesi sadece onaylı cep telefonu bilgileri ile mümkün olabilmektedir.

3.3.4. Etkileşim

e-BP1, e-BP2 ve e-BP3'de etkileşim kurulabilecek talep şikayet hizmetleri ve bilgi edinme hizmeti bulunmakta olup e-BP4 ve e-BP5'de ise etkileşim kurulabilecek hiçbir hizmet bulunmaktadır. İlaveten belediyelerin e-belediye portallerinin hiçbirinde tel, e-posta, faks numarasına ulaşılamamıştır.

e-Devlet Kapısında ise Alo 160 çağrı merkezi, sosyal medya, iletişim formu ve hızlı çözüm merkezi ile hizmet sunan tüm kurumlar gibi belediyeler ile de etkileşim kurulabilmektedir.

3.4. Birinci Belediye e-Belediye Hizmetleri

1.Belediye'nin e-Belediye Hizmetleri -Belediye Portalı ve e-Devlet Kapısı itibariyle 2 başlıkta araştırılmıştır.

3.4.1. e-DK1 (1. Belediyenin e-Devlet Kapısından Sunduğu Hizmetler)

eDK1'de 16.04.2018 tarihi itibariye 28 adet hizmet sunulmaktadır. Bu hizmetlerin bir kısmını kullanmak için giriş zorunludur. Bir kısmı ise herkes tarafından kullanılabilir.

Barkodlu belge Doğrulama hizmeti ile T.C. kimlik numarası ve barkod numarası ile e-Devlet Kapısı üzerinden oluşturulan barkodlu belgeler doğrulanabilmektedir (bknz. Resim 3.2).

Belge Doğrulama

*T.C. Kimlik Numarası

Doğrulamak istediğiniz belgeye ait T.C. Kimlik Numarasını giriniz.

*Barkod Numarası

Doğrulamak istediğiniz belgeye ait barkod numarasını giriniz.

Devam Et >

Resim 3.2: e-DK1 Barkodlu belge doğrulama hizmeti ekran alıntısı

Emlak vergisi bildirim sureti hizmeti ile 1. Belediye'nin veri tabanındaki Emlak vergisi Bildirimi ile gayrimenkulün vergi değerine ilişkin kayıtlara ait barkodlu belge oluşturulabilmektedir. Kişiyeye özel bir hizmet olup 1. Belediye'de gayrimenkulü olan ve belediyeye borcu olmayan vatandaşlar kullanabilmektedir. Hizmet ile ilgili detaylı açıklamalar bulunmaktadır (bknz. Resim Resim 3.3).

- Oluşturulan belgenin hangi kuruma verileceği bilgisi önemlidir. Belge oluşturmadan önce "Belgenin Verileceği Yer" alanının seçiminde dikkatli olmalısınız.
- Aynı gün içerisinde aynı kuruma verilmek üzere en fazla 1 adet belge oluşturabilirsiniz.
- Oluşturacağınız belge, belge üzerindeki "Barkod Numarası" ve "T.C. Kimlik Numaranızı" paylaştığınız kurum, kuruluş veya kişiler tarafından "Barkodlu Belge Doğrulama" hizmeti ile görüntülenebilecektir.
- Oluşturduğunuz belgedeki bilgiler ile ilgili tereddütleriniz var ise öncelikle Belediyemize başvurunuz.

 Yukarıdaki bilgilendirme yazısını okudum ve kabul ediyorum.

Bu şartı kabul etmediğiniz takdirde işleme devam edemezsiniz.

Devam Et >

Resim 3.3: e-DK1 Emlak vergisi bildirim sureti hizmeti ekran alıntısı

Emlak vergisi bildirimini ile kişi kendisine ait gayrimenkullere ilişkin beyanı belediyeye elektronik olarak yapabilmektedir. E-Devlet Kapısı'nda bulunan kimlik bilgileri otomatik olarak başvuru formuna eklenmektedir (bknz. Resim 3.4).

*Kişilik
 Gerçek Tüzel

1 Kişi Bilgileri

T.C. Kimlik Numarası [Redacted]

Adı [Redacted]

Soyadı [Redacted]

2 Kişi İletişim Bilgileri

*Cep Telefonu

Kayıtlı cep telefonunuzu iletişim seçenekleri sayfasından değiştirebilirsiniz.

Ev Telefonu

*E-Posta Adresi

Kayıtlı cep telefonunuzu iletişim seçenekleri sayfasından değiştirebilirsiniz.

Resim 3.4: e-DK1 Emlak vergisi bildirim ekran alıntısı

e-Makbuz sorgulama hizmetinde kayıt no ve kimlik no ile belediyeye yapılan ödemelerin makbuzları sorgulanabilmektedir. İlave bir güvenlik mekanizması olarak captcha bulunmaktadır (bknz. Resim 3.5).

Sorgulama Formu

*T.C. Kimlik Numarası

Bu alana, makbuz sahibinin 11 haneli T.C. Kimlik Numarasını giriniz.

*Kayıt Numarası

Bu alana, makbuz üzerindeki kayıt numarasını giriniz.

*Güvenlik Resmi
 →

Lütfen resimde gördüğünüz karakterleri yanında bulunan kutuya giriniz.
 Resmi okuyamıyorsanız, üzerine tıklayarak yeni bir tane oluşturabilirsiniz.

Sorgula >

Resim 3.5: e-DK1 e-Makbuz sorgulama hizmeti ekran alıntısı

Arsa Rayiç Değeri Sorgulama hizmeti kullanılmıştır. Mahalle adı / cadde-sokak adı / yıl / sorgula şeklinde 4 adımda sorgulanabilmektedir. 2004 yılına kadar verilere ulaşılabilir. Sorgulama sonucu gelen değerler e-belediye portalindeki verilerle aynıdır. Sonuçlar yazdırılabilmektedir (bknz. Resim 3.6).

Arsa Rayiç Değer Bilgisi			
Mahalle Adı	Cadde/Sokak Adı	Yıl	Rayiç Değeri (TL)
KEMALPAŞA Mah.	1890. Sok. (11/2.)	2004	73.98

Resim 3.6: e-DK1 Arsa rayiç değeri sorgulama hizmeti ekran alıntısı

Borç ödeme hizmeti kullanılarak seçilen sorgulama türü ile belediyede tahakkuk eden borçlar sorgulanabilmekte ve ödenebilmektedir. Sorgulama T.C. Kimlik No ve Vergi Numarası ile yapılabilmektedir. İlave bir güvenlik mekanizması olarak captcha bulunmaktadır (bknz. Resim 3.7).

Resim 3.7: e-DK1 Borç ödeme hizmeti hizmeti ekran alıntısı

Elektronik Belge Yönetim Sistemi Evrak Doğrulama hizmeti ile e-BP1 Belediyesi'ne ait EBYS sistemi ile oluşturulan evraklar Doğrulama kodu ve evrak sayısı ile doğrulanabilmektedir. İlave bir güvenlik mekanizması olarak captcha bulunmaktadır (bknz. Resim 3.8).

Doğrulama Formu

*Evrak Doğrulama Kodu

Doğrulamak istediğiniz belgeye ait Sorgulama Kodunu giriniz.

*Evrak Sayısı

Doğrulamak istediğiniz belgeye ait Doküman Numarasını giriniz.

*Güvenlik Resmi

Lütfen resimde gördüğünüz karakterleri yanında bulunan kutuya giriniz.
Resmi okuyamıyorsanız, üzerine tıklayarak yeni bir tane oluşturabilirsiniz.

Sorgula >

Resim 3.8: e-DK1 Elektronik belge yönetim sistemi evrak doğrulama hizmeti ekran alıntısı

Askıdaki imar Planı Listesi ile belediye sınırları içerisinde yer alan askıya alınmış imar planları sorgulanabilmektedir (bknz. Resim 3.9).

Askıya Çıkış Tarihi	Askıdan İnış Tarihi	Açıklama	İlçe	Mahalle	İşlem
05/04/2018	04/05/2018	Plan Tadilatı - ... , F21C22A3B Pafta, 2566 Ada, 92,95,97,99,60 Nolu Parseller Hk.		Mahallesi	Detay
28/03/2018	27/04/2018	Plan Tadilatı - ... , F21C23A1A Pafta, 77 Ada, 1 Nolu Parsel Hk.		Mahallesi	Detay
25/03/2018	24/04/2018	Plan Tadilatı - ... F21C23A4A Pafta, 2449 Parseller Hk.		Mahallesi	Detay
07/04/2017	07/05/2017	Plan Tadilatı - ... pafta, 206 ada, 3 nolu parseller Hk.		Mahallesi	Detay
06/04/2017	06/04/2017	Plan Tadilatı - K... pafta, 2754-2778 ada arasındaki yolun kapatılması Hk.		Mahallesi	Detay

Resim 3.9: e-DK1 Askıdaki imar planı listesi hizmeti ekran alıntısı

Detay bölümüne tıklandığında belediyenin ilgili portaline yönlendirilerek plan görüntülenebilmektedir. Yazdırma özelliği bulunmaktadır (bknz. Resim 3.10).

Dosya Numarası	
Askıya Çıkış Tarihi	07/04/2017
Askıdan İniş Tarihi	07/05/2017
Tasdik Tarihi	07/04/2017
İlçe	
Mahalle	
Pafta Numarası	-
Ada	206
Parsel	3
Plan Türü	imar plan Paftası
Plan Ölçeği	1/1000
Açıklama	Plan Tadilatı - ... il, ... pafta, 206 ada, 3 nolu parseller Hk.



Resim 3.10: e-DK1 Askıdaki imar planı listesi hizmeti detay ekran alıntısı

Belediye Hizmetleri Sorgulama hizmeti ile belediye tarafından sunulan hizmetler müdürlük bazında sorgulanabilmektedir. Belediyeye ait 21 birime ait hizmetler sorgulanabilmektedir (bkz. Resim 3.11).

[+ Yeni Sorgu](#) [Yazdır](#)

Hizmeti Veren Müdürlük Çevre Koruma ve Kontrol Müdürlüğü

Hizmetin Adı	Hizmetin Tanımı	Hizmet Sunumu Nasıl Başlıyor	Başvurular Nasıl Kabul Ediliyor	İşlem
Atık İşlemleri	Okul, site, resmi kurum, alışveriş merkezleri vb. yerlerde bulunan her türlü geri dönüşümlü atıkların toplanması	Vatandaş;Özel Sektör;Sivil Toplum;Kamu	Genel Evrak;Hizmet Masası	Detay
Boyama İşlemlerinin Yapılması	Okul, park, cami vb.yerlerdeki sportif alan, istinat duvarları, hız kesici setler, bordür taşları vb.alanlardaki her türlü boyama işlemlerinin yapılması	Vatandaş;Sivil Toplum;Kamu;Diğer Birimler	Genel Evrak	Detay
Çevre Kirliliği İşlemleri	Kuruma iletilmiş her türlü çevre kirliliği şikayetlerinin bertaraf edilmesi işlemleri	Vatandaş;Özel Sektör;Sivil Toplum;Kamu	Genel Evrak;Hizmet Masası	Detay
Çevre Temizliği İşlemlerinin Yapılması	Altyapı inşaatlarından kaynaklanan tozuların etkilerini bertaraf etmek, kirlenen cadde ve sokakların yıkanması için yapılan işlemler	Vatandaş;Özel Sektör;Sivil Toplum;Kamu;Diğer Birimler;Yabancı;Yabancı Kamu;Birim	Genel Evrak;Hizmet Masası	Detay

Resim 3.11: e-DK1 Belediye hizmetleri sorgulama hizmeti ekran alıntısı

Detay bölümüne tıkladığında ilaveten hizmet kodu, başvurunun alınma sıklığı, hizmet faydalanıcısı, hizmet tamamlanma süresi bilgileri sunulmaktadır (bkz. Resim 3.12)

Hizmet Detay Bilgileri	
Hizmetin Adı	Atık İşlemleri
Hizmetin Tanımı	Okul, site, resmi kurum, alışveriş merkezleri vb. yerlerde bulunan her türlü geri dönüşümlü atıkların toplanması
Hizmetin Kodu	386
Hizmet Sunumu Nasıl Başlıyor	Vatandaş;Ozel Sektör;Sivil Toplum;Kamu
Başvurular Nasıl Kabul Ediliyor	Genel Evrak;Hizmet Masası
Başvurunun Alınma Sıklığı	Her Zaman
Hizmetin Sonucundan Kimler Faydalanıyor	Vatandaş;Ozel Sektör;Sivil Toplum;Kamu
Hizmetin Tamamlanabildiği En Kısa Süre	1 İş Günü
Hizmetin Tamamlanabildiği En Uzun Süre	7 İş Günü

Resim 3.12: e-DK1 Belediye hizmetleri sorgulama hizmeti detay ekran alıntısı

Çöp Toplama Bilgisi Sorgulama hizmeti ile mahalle ve sokak bazlı çöp toplama saatleri sorgulanabilmektedir (bkz. Resim 3.13)

Mahalle Adı FEVZİÇAKMAK

Çöp Toplama Bilgileri				
Cadde/Sokak Adı	Günler	Başlama Saati	Bitiş Saati	Toplanan Çöp Tipi
2000.	Her gün	08:00	11:00	Çöp
2000.	Her gün	13:00	16:00	Çöp
2000.	Her gün	19:30	01:30	Çöp

Resim 3.13: e-DK1 Çöp toplama bilgisi sorgulama hizmeti ekran alıntısı

Encümen Kararı Sorgulama hizmeti ile belediye encümenince alınan kararlar yıl / tarih itibariyle sorgulanabilmektedir. Ayrıca karar numarası ve arama motoru da bulunmaktadır. Her encümen kararı için bir adet toplantı tutanağı sorgulanabilmiş olup arama motoru ve karar numarası ile aramanın etkinliği irdelenememiştir (bkz Resim 3.14).

[+ Yeni Sorgu](#)
[Yazdır](#)

Karar Tarihi 11/07/2017

Arama Metni -

Encümen Kararları

Karar Numarası	Karar Özeti	Karar Sonucu	İşlem
1571	Aşağıda Adı, Soyadı, T.C. Kimlik Numarası ve Adresi yazılı olan şahıs belediyemizden yardım talebinde bulunmuş olup, şahsın mağdur durumda olduğu tespit edilmiştir. Makamınızca uygun görüldüğü takdirde, söz konusu şahsa 5393 sayılı yasanın 14.maddesi gereğince yardım yapılması hususunda yazımızın Belediye Encümenine havale edilmesini onayınıza arz ederim. Adı - Soyadı : T.C. Kimlik No. : Adresi :	-	Detay

Resim 3.14: e-DK1 Encümen kararı sorgulama hizmeti ekran alıntısı

Sorgulamadan sonra Encümen kararları gelmiş olup karar numarası ve karar özeti yer almaktadır. Detaya tıklandığında karar metni sorgulanabilmektedir. Bu hizmette kişiye özel bilgiler bulunmaktadır (bkz. Resim 3.15).

Karar Tarihi 11/07/2017

Karar Numarası 1571

Karar Sonucu -

Teklif

12026365, 10/07/2017, Encümen Bürosu [Yazı İşleri Müdürlüğü]

Karar

Konunun Belediye Encümenince incelenmesi neticesinde; ...'e 5393 sayılı yasanın 14.Maddesi gereği ... TL nakdi yardım yapılmasına kararın gereği için ekli dosya ile birlikte iki nüshanın Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Müdürlüğüne gönderilmesine encümenin 11.07.2017 tarihli toplantısında mevcudun oy birliği ile karar verildi.

Resim 3.15: e-DK1 Encümen kararı sorgulama hizmeti detay ekran alıntısı

Etkinlik Bilgisi Sorgulama hizmeti ile tek adımda belediye sınırları içerisinde düzenlenen belediyeye veya diğer kurum ve kuruluşlara ait etkinlikler sorgulanabilmektedir. Sorgulama sonucu etkinliğin adı, türü, başlangıç zamanı ve adres bilgileri bulunmaktadır. Bitiş zamanı ve etkinlik katılım şartı sütunu ise boştur (bkz. Resim 3.16).

Etkinlik Adı	Etkinlik Türü	Etkinlik Başlangıç Zamanı	Etkinlik Bitiş Zamanı / Tahmini Süre	Etkinlik Adresi	Etkinlik Katılım Şartı	İşlem
KAMPUS AÇILIŞ PROGRAMI	Ozel Etkinlik	17/04/2018 - 10:00	-	Kirazlı Mahallesi Hoca Ahmet Yesevi Cad. Mevlana Cad. kesişimi / İstanbul	-	Detay
SÜPER YETENEK	Çocuk Sineması	17/04/2018 - 10:30	-	Sancaktepe Mah. 934. Sokak No:3 / İSTANBUL	-	Detay
SÜPER YETENEK	Çocuk Sineması	17/04/2018 - 10:30	-	15 Temmuz Mahallesi, Fevzi Çakmak Caddesi, 1478. Sokak, No: 19 / İSTANBUL	-	Detay

Resim 3.16: e-DK1 Etkinlik bilgisi sorgulama hizmeti ekran alıntısı

Detaya tıklandığında ilaveten düzenleyen, mekan, açıklama ve etkinlik bağlantı adresi bilgisi gelmektedir (bkz. Resim 3.17).

Nisan Ayı Etkinlik Listesi						
Etkinlik Adı	Etkinlik Türü	Etkinlik Başlangıç Zamanı	Etkinlik Bitiş Zamanı / Tahmini Süre	Etkinlik Adresi	Etkinlik Katılım Şartı	İşlem
KAMPUS AÇILIŞ PROGRAMI	Ozel Etkinlik	17/04/2018 - 10:00	-	Hoca Ahmet Yesevi Cad. Mevlana Cad. kesişimi Bağcılar / İstanbul	-	Detay
SÜPER YETENEK	Çocuk Sineması	17/04/2018 - 10:30	-	Sancaktepe Mah. 934. Sokak No:3 / İSTANBUL	-	Detay
SÜPER YETENEK	Çocuk Sineması	17/04/2018 - 10:30	-	15 Temmuz Mahallesi, Fevzi Çakmak Caddesi, 1478. Sokak, No: 19 / İSTANBUL	-	Detay

yardım yapılmasına kararın gereği için ekli dosya ile birlikte iki nüshanın Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Müdürlüğüne gönderilmesine encümenin 11.07.2017 tarihli toplantısında mevcudun oy birliği ile karar verildi.

Resim 3.17: e-DK1 Etkinlik bilgisi sorgulama hizmeti detay ekran alıntısı

Günlük Faaliyet Planı Sorgulama hizmeti ile tek adımda mahalle ve sokak bazlı belediye tarafından yapılan faaliyetler sorgulanabilmektedir. Faaliyet tipi sütunu ile açıklama sütununda yer alan bilgiler büyük çoğunlukla mükerrerdir. Mahalle adına göre filtreleme seçeneği bulunmaktadır (bkz. Resim 3.18).

Günlük Faaliyet Listesi			
Mahalle	Sokak/Cadde	Faaliyet Tipi	Açıklama
YENİMAHALLE Mah.	1538. Sok. (MANOLYA)	Asfalt Yapım İşlemleri	Asfalt Yapım İşlemleri
YENİMAHALLE Mah.	1542. Sok. (LALE)	Yol Çöküntüsü, Asfalt Yama ve Kilit Taşı Tamiri İşleri	Asfalt Yapım İşlemleri
YENİMAHALLE Mah.	1545. Sok. (ÇİMEN)	Ağaç Budama	Ağaçlandırma, Bitkilendirme ve Yeşil Alan Düzenlenmesinin Yapılması
YENİMAHALLE Mah.	1545. Sok. (ÇİMEN)	Ağaç Budama	Ağaçlandırma, Bitkilendirme ve Yeşil Alan Düzenlenmesinin Yapılması

Resim 3.18: e-DK1 Günlük faaliyet planı hizmeti detay ekran alıntısı

Meclis Kararı Sorgulama hizmeti ile belediye meclisce alınan kararlar yıl / tarih itibariyle sorgulanabilmektedir. 02.01.2017 tarihli meclis kararında bulunan “denetim” ve “tatil” kelimeleri ile arama metninde aranmış ancak sonuç bulunamamıştır. Tarih seçilince karar numarası bulunmuştur. Ancak çok fazla karar numarası olmadığı için karar numarası parametresinin gerekliliği irdelenmelidir (bkz. Resim 3.19).

*Karar Tarihi

Yıl	Tarih
2017	02/01/2017

Karar Numarası

Arama Metni

Meclis kararı içerisinde aradığınız belirli bir metin varsa bu alana giriniz.

Sorgula >

Resim 3.19: e-DK1 Meclis kararı sorgulama hizmeti ekran alıntısı

Sorgulama sonucu karar özeti, karar sonucu bilgileri gelmektedir (bknz Resim 3.20).

Meclis Kararları			
Karar Numarası	Karar Özeti	Karar Sonucu	İşlem
1	5393 Sayılı Belediye Kanununun 25. Maddesi Gereğince, 2017 yılı Denetim Komisyonu Üyelerinin Belirlenmesi.	Kesinleşti	Detay
2	Ağustos 2017 tarihinin Belediye Meclisinin tatil yapacağı ay olarak ilan edilmesi.	Kesinleşti	Detay

Resim 3.20: e-DK1 Meclis kararı sorgulama hizmeti detay ekran alıntısı

Detay bölümüne tıkladığında karar tarihi, numarası ve sonucu ile karar metni gelmektedir (bknz. Resim 3.21).

Karar Sonucu	Kesinleşti
Teklif	<input type="checkbox"/>
1183437, 12/12/2016, Kalem Bürosu [Yazı İşleri Müdürlüğü]	
<p>Karar</p> <p>Belediye Meclisinin 6. Seçim dönemi 4. Toplantı yılı, Ocak ayının 02.01.2017 tarihli olağan toplantısının 1. Birleşiminde, Yazı İşleri Müdürlüğü'nün 29.12.2015 tarih ve 99455434-301.03-E.869104 sayılı, 5393 sayılı Belediye Kanununun 25. Maddesi gereğince 2016 yılı gelir ve giderleri ile bunlara ilişkin hesap kayıt ve işlemlerinin denetimi için, 5393 sayılı Belediye Kanununun 25. Maddesi gereğince Üyeler arasından gizli oyla; üçten az, beşten fazla olmamak üzere üye seçiminin yapılması için, yazımızın Belediye Meclisine havalesini olurlarınıza arz ederim. Şeklindeki yazılı Müdürlük teklifi, Belediye Meclisinin 6. Seçim dönemi, 4. Toplantı yılı, Ocak ayı toplantısının 02.01.2017 tarihli olağan toplantısının 1. Birleşiminde görüşmeye açıldı. Meclis üyelerinden; Ümüt YURDAKUL söz aldı, komisyon üyelerinin beş kişiden oluşmasını ve bir üyenin de CHP grubundan alınmasını teklifi etti. Teklifin kabulü oylamaya sunuldu oyçokluğuyla reddedildi. Yine Meclis üyelerinden Fethi BAŞARANOĞLU, Eşref ÇETİN ve Nursel KAYBAŞI'nın teklifiyle Denetim Komisyonunun 3 kişiden oluşmasını teklif ettiler. Teklif oylandı ve oybirliğiyle kabul edildikten sonra Mehmet ŞİRİN, İsmet ARSLAN ve Ali BOZKURT tarafından Denetim Komisyonu üyeliklerine Uğur ÖZÜBEK, Erdal YILMAZ ve Muhammed Ali YILMAZ teklif edildiler. CHP grubu tarafından da Kemal KESER teklif edildi. Teklif edilen dört aday arasında yapılan gizli oylama neticesinde; Erdal YILMAZ, Uğur ÖZÜBEK ve Muhammed Ali YILMAZ 32 oy, Kemal KESER de 4 oy aldı. Adaylar arasından en fazla oyu alan Erdal YILMAZ, Uğur ÖZÜBEK ve Muhammed Ali YILMAZ en fazla oyu alarak Denetim Komisyonu üyeliklerine seçildiler.</p>	

Resim 3.21: e-DK1 Belediyesi meclis kararı sorgulama hizmeti karar ekran alıntısı

Nikah salonu durum sorgulama hizmetinde 4 nikah salonunda biri ve tarih seçilerek nikah salonlarının doluluk ve boşluk durumları görüntülenebilmektedir. Kullanım sonucu Gelincik Nikah salonundaki durum görüntülenebilmiştir (bknz. Resim 3.22).

Nikah Salonu

Gelincik Nikah Salonu

Tarih

21/04/2018

Nikah Salonu Bilgileri					
Başlangıç Saati	Bitiş Saati	Durumu	Rezervasyon Tarihi	Geçerlilik Tarihi	Açıklama
10:00	10:30	Boş	-	-	-
10:30	11:00	Boş	-	-	-
11:00	11:30	Boş	-	-	-
11:30	12:00	Boş	-	-	-
12:00	12:30	Boş	-	-	-
12:30	13:00	Boş	-	-	-
13:00	13:30	Dolu	08.03.2018	-	-
13:30	14:00	Dolu	21.02.2018	-	-
14:00	14:30	Dolu	20.02.2018	-	-

Resim 3.22: e-DK1 Gül nikah salonu durum sorgulama hizmeti ekran alıntısı

Gül Düğün Salonu, Halk Sarayı Bahçe, Kültür Merkezi'nde ise durumlar sorgulandığında Gül Düğün salonu için kimi tarihlerde sorgulama yapılabildiği, diğer salonlar için sorgulama yapılmaya çalışıldığında "arama kriterlerinize göre herhangi bir sonuç bulunamadı" hatası gelmektedir. (bknz. Resim 3.23)



Arama kriterlerinize göre herhangi bir sonuç bulunamadı.

Bu hizmeti kullanarak belediyeye ait olan nikah salonlarının durumunu sorgulayabilirsiniz.

Sorgulama Formu

*Nikah Salonu

Halk Sarayı Bahçe

*Tarih

23/04/2018

Bu alan "Tarih Seç" özelliği ile ya da GG/AA/YYYY biçiminde doldurulmalıdır.

Sorgula >

Resim 3.23: e-DK1 Diğer nikah salonları durum sorgulama hizmeti ekran alıntısı

Nöbetçi eczaneler hizmetinde 17.04.2018 tarihinde 4 adet nöbetçi eczanenin bulunduğu ve bu eczanelere ilişkin adres ve iletişim bilgilerinin mevcut olduğu tespit edilmiştir. İl Sağlık Müdürlüğü'nün internet sitesinden bu bilgilerin doğru olduğu teyit edilmiştir (bknz. Resim 3.24).

Yeni Sorgu düğmesini kullanarak tarihe göre nöbetçi eczane sorgulayabilirsiniz.

17/04/2018 Tarihindeki Nöbetçi Eczaneler			
Eczane Adı	Eczane Adresi	Eczane Telefon Numarası	Eczane Faks Numarası
DEMİRKÖK ECZANESİ	Inönü Mahallesi, 27. Sokak, 3/A, ██████████	2124366258	2124366258
HİSAR ECZANESİ	Kirazlı Mahallesi, Dengel Sokak, 2/1, Kirazlı, ██████████	2124741774	-
MİMAR SİNAN ECZANESİ	Güneşli Mahallesi, Akgül Çıkmazı Sokak, 5/1, ██████████	2126565990	2126565990
SULTAN ECZANESİ	Demirkapı Mahallesi, 1627. Sokak, 26A, Demirkapı, ██████████	2124464845	2124464845

Resim 3.24: e-DK1 Günlük nöbetçi eczaneler hizmeti ekran alıntısı

Nöbetçi eczane hizmetinin ileri tarihler için de kullanılabilmesi mümkündür. Bu kapsamda sorgulama yapılan ayın 27'sine kadar (27 nisan 2018) nöbetçi eczanelerin bilgisini almak mümkündür (bkz. Resim 3.25).

27/04/2018 Tarihindeki Nöbetçi Eczaneler			
Eczane Adı	Eczane Adresi	Eczane Telefon Numarası	Eczane Faks Numarası
ERZURUM ECZANESİ	Evren Mahallesi, Fevzi Çakmak Caddesi, 81, ██████████	2126510170	2126510170
MERCAN ECZANESİ	Kazım Karabekir Mahallesi, 258. Sokak, 6, ██████████	2126020616	-
SERPİL ECZANESİ	Bağcılar Merkez Mahallesi, 676 Sokak, 19/C, ██████████	2126346648	2124616544
SEZGİN ECZANESİ	Demirkapı Mahallesi Velioglu Caddesi 75/B, ██████████	2124744120	2124744505

Resim 3.25: e-BP1 Belediyesi farklı tarihler için nöbetçi eczaneler hizmeti ekran alıntısı

Encümen Gündem Sorgulama hizmeti ile en yakın tarihteki encümen toplantısına ilişkin gündem maddeleri, toplantı tarihi, saati ve yeri bilgileri görüntülenmektedir. Gündem maddelerinde genel ifadeler bulunmaktadır. Hizmet içerisinde bulunan arama motorunun çalıştığı tespit edilmiştir ancak kullanılabilirliği (yüzeysel veri olması itibarıyla) irdelenmelidir (bkz. Resim 3.26).

Encümen Gündem Bilgileri		
Toplantı Tarihi	17/04/2018	
Toplantı Saati	10:00	
Toplantı Yeri	Belediye Encümen Salonu	
Arama <input type="text"/> <input type="button" value="Seç"/>		
Gündem Listesi		
Gündem Numarası	Gündem Maddesi	İşlem
757	Encümen Kararları / Para Cezası	-
763	Encümen Kararları / Asker Maaşı Bağlanması	-
777	Encümen Kararları / İhale	-
778	Encümen Kararları / Yardımlar	-
800	Encümen Kararları / Tevhid	-

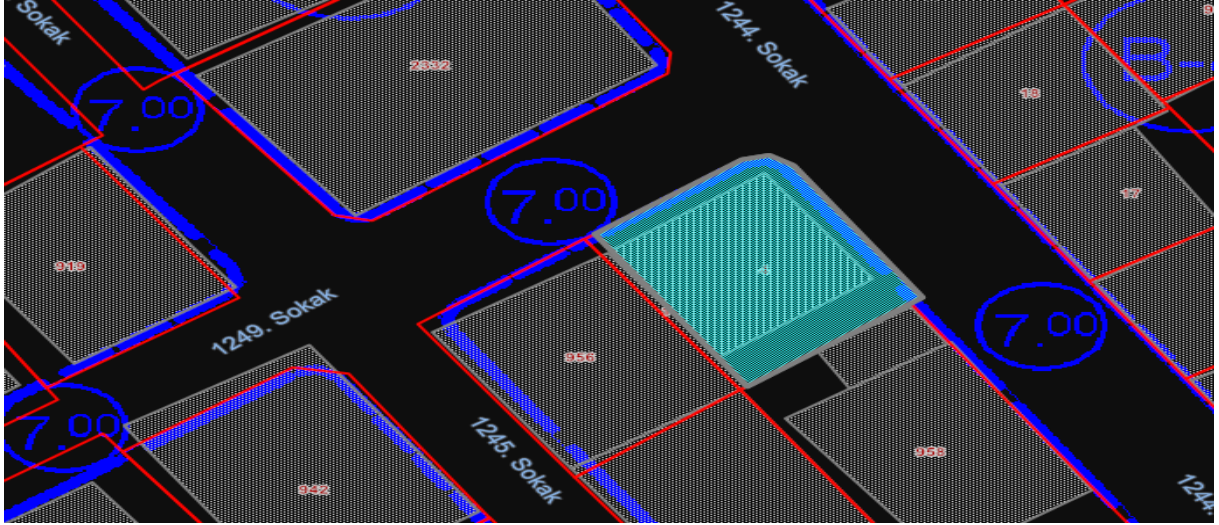
Resim 3.26: e-DK1 Encümen gündem sorgulama hizmeti ekran alıntısı

İmar durumu hizmetinde Güneşli Mahallesi 1249. Sokak 1 nolu dış kapı sorgulanmış ancak bilgi alınamamıştır. Aynı adresi e-Belediye Portalinde sorgulandığında 3468/4 no'lu parsel bulunmuş ve imar durumu sorgulanabilmiştir. Aynı problem ile Demirkapı 1604. Sk. 4 no'lu dış kapı sorgulanmasında da karşılaşılmıştır. Güneşli Mahallesi 1249. Sokak. 1 no'lu dış kapı ada/parsel ile sorgulandığında ise servisten cevap alınmış ve ada, parsel, alan, dış kapı no, nizam durumu, ölçek, alan bilgisi, plan onay tarihi bilgileri mevcutken; ortalama inşaat alanı, bina yüksekliği, inşaat şekli, taks ve kaks bilgileri ve emsal bilgileri mevcut değildir (bknz. Resim .27).

Kadastro Bilgileri		
Pafta	Tapu : F21-C-22-B-4-A Üİke : P.22 İmar : 245DS3C	
Ada	3468	
Parsel	4	
Alan (metrekare)	197.750437612645	
Açıklama	-	
İmar Planı		
İmar Adı	1/1000 ÖLÇEKLİ	UYGULAMA İMAR PLANI
Mahalle	GÜNEŞLİ	
Cadde / Sokak	-	
Dış Kapı Numarası	4	
İnşaat Şekli	-	
Nizam Durumu	İKİZ	
Ölçek	1/1000	
Bina Yüksekliği (metre)	-	
Bina Derinliği (metre)	-	
Kat Adedi	0	
Ön Bahçe Mesafesi (metre)	-	
Yan Bahçe Mesafesi (metre)	-	

Resim 3.27: e-DK1 İmar durum hizmeti ekran alıntısı

Sorgulama sonrası imarı haritada da görmek mümkündür (bknz. Resim 3.28).



Resim 3.28: e-DK1 İmar durum hizmeti harita ekran alıntısı

Meclis Gündem Sorgulama hizmeti ile en yakın tarihteki meclis toplantısına ilişkin gündem maddeleri, toplantı tarihi, saati ve yeri bilgileri görüntülenmektedir. Gündem maddelerinde genel ifadeler bulunmaktadır. Hizmet içerisinde bulunan arama motorunun çalıştığı tespit edilmiştir ancak kullanılabilirliği (yüzeysel veri olması itibarıyla) irdelenmelidir. Bir diğer husus 17.04.2017 tarihinde yapılan sorgulamada 08.03.2018 tarihine ilişkin meclis gündem maddeleri görüntülenmiş olup verilerin güncelliği hakkında soru işaretleri uyanmıştır (bkz. Resim 3.29)

Bu hizmeti kullanarak belediye meclisinin gündemini oluşturacak maddeleri sorgulayabilirsiniz.

Meclis Gündem Bilgileri		
Toplantı Tarihi	08/03/2018	
Toplantı Saati	16:00	
Toplantı Yeri	Belediye Meclis Salonu	
Arama <input type="text"/> <input type="button" value="Seç"/>		
Gündem Listesi		
Gündem Numarası	Gündem Maddesi	İşlem
24	İlçemizde hizmet veren işletmeli parklarda uygulanacak ücret tarifisenin belirlenmesi.	-
25	Altınbaş Üniversitesi tarafından sunulacak olan "0'dan 100'e Gelişim Projesi"ne ortak olmak için Başkan Yardımcısı Kenan GÜLTÜRK'e temsil, imza ve ilzama yetkisi verilmesi.	-
26	██████████ Kaymakamlığı tarafından sunulacak olan "Mutlu Çocuklar Tınısı" projesinin ortak düzenlenebilmesi için Başkan Yardımcısı Kenan GÜLTÜRK'e temsil, imza ve ilzama yetkisi verilmesi.	-
27	██████████ İlçe Millî Eğitim Müdürlüğü tarafından sunulacak olan ██████████ Özel Eğitim Destek Projesi'nin ortak düzenlenebilmesi için Başkan Yardımcısı Kenan GÜLTÜRK'e temsil, imza ve ilzama yetkisi verilmesi.	-
28	Başkanlığımız tarafından sunulacak olan ██████████ Bilim Merkezi Projesi'nin düzenlenebilmesi için Başkan Yardımcısı Kenan GÜLTÜRK'e temsil, imza ve ilzama yetkisi verilmesi.	-

Resim 3.29: e-DK1 Meclis gündem sorgulama hizmeti ekran alıntısı

Vefat bilgileri hizmeti 13.04.2018-17.04.2018 tarihleri arasında sorgulanmış ancak herhangi bir sonuç alınamamıştır. Bu tarihler arasında 1. İlçede vefat eden insan olmadığı

anlamı çıkmakta olup, verilerin güncelliği ile ilgili soru işaretleri ortaya çıkmaktadır (bnkz. Resim 3.30)

Resim 3.30: e-DK1 Vefat bilgileri hizmeti ekran alıntısı

Bilgi Edinme hizmeti ile belediyeye bilgi edinme başvurusu yapılabilmekte ve başvuruların sonuçları görüntülenebilmektedir. Kimlik bilgileri, cep telefonu ve e-posta adresi otomatik olarak ilgili kutucuklara eklenmiş olarak gelmektedir (bnkz Resim 3.31).

Resim 3.31: e-DK1 Bilgi edinme hizmeti ekran alıntısı

Talep öneri hizmeti ile belediyeye talep / öneri / şikayet / ihbar / teşekkür başvuruları yapılabilmekte olup konu ile ilgili adres bilgileri girilebilmekte ve 1 MB boyutunu geçmeyecek şekilde doküman eklenebilmektedir. Başvuru sonuçlarının takibi de aynı ekran üzerindeki link ile yapılabilmektedir (bkz Resim 3.32).

Başvuru Sonuçları

Bu hizmeti kullanarak belediyeye talep, öneri ve şikayetlerinizi iletebilir ve başvurularınızı sorgulayabilirsiniz.

1 Kimlik Bilgileri

T.C. Kimlik Numarası ██████████

Adı ██████████

Soyadı ██████████

2 İletişim Bilgileri

*İletişim Tercihi

Telefon
 SMS
 Faks
 E-Posta
 Resmi Yazı

Lütfen sizinle iletişim kurulmasını istediğiniz en az bir tane iletişim kanalı seçiniz.

Resim 3.32: e-DK1 Talep öneri ekran alıntısı

3.4.2. e-BP1 (1. Belediyenin e-Belediye Portalı)

e-Belediye Portalinin değerlendirilmesi Kullanım Kolaylığı, Güvenilirlik, Güvenlik ve Etkileşim boyutları itibariyle değerlendirilmiştir.

3.4.2.1. Kullanılabilirlik

2 farklı arama motorunda “..... Belediyesi e belediye” şeklinde arama yapılmış, birinci arama motorunda ilk sırada, ikinci arama motorunda 2 sırada bulunmuştur. e-belediye portalinin ismi kullanıcıların kolaylıkla hatırlayabileceği bir yapıdadır.. e-Belediye Portalı belediye portal içinde de kolaylıkla bulunmaktadır (bknz Resim 3.33).

🔍
🗨️ 🗣️ 🔍

Tümü
Videolar
Haritalar
Haberler
Görseller
Daha fazla
Ayarlar
Araçlar

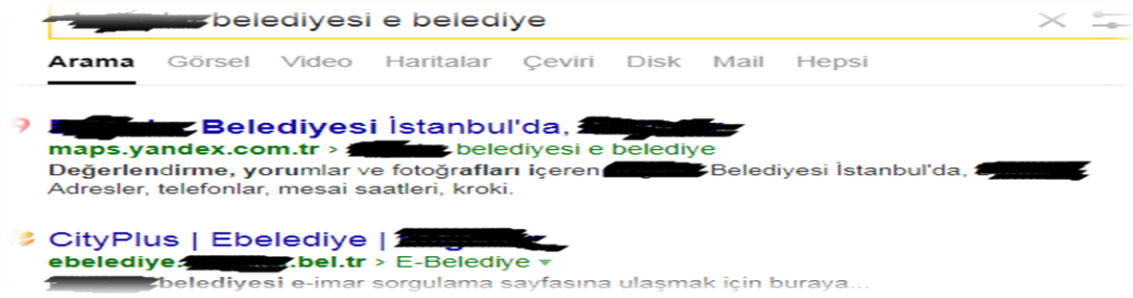
Yaklaşık 1.690.000 sonuç bulundu (0,68 saniye)

e-BELEDİYE - CityPlus

<https://ebelediye. bel.tr/ebelediye>

Lütfen kullanıcı kodunuzu ve şifrenizi giriniz. Lütfen kullanıcı kodu, e-posta adresi ve/veya telefonunuzu giriniz. Lütfen yeni şifrenizi giriniz. Lütfen telefonunuza gelen tek kullanımlık SMS şifrenizi giriniz. Bu alanın doldurulması zorunludur. Şifre bilgisinin doldurulması zorunludur. Şifre bilgisinin doldurulması zorunludur.

Bu sayfayı pek çok kez ziyaret ettiniz. Son ziyaret tarihi: 25.03.2018



Resim 3.33: e-BP1 e-Belediye portalı arama motorları bulunma derecesi ekran alıntısı

E-Portal analiz uygulamasında **Arama motoru optimizasyonu performansında** e-Portaldeki 5 özellik iyi, 3 özellik iyileştirilmeli, 2 özellik ise problemlili olarak tespit edilmiştir

e-Portalde genel bir arama motoru bulunmaktadır. Portalde yer alan hizmetlerin büyük çoğunluğu arama motoru ile bulunabilmiştir. Borç, bilgi edinme hizmetleri bulunamamıştır. Beyan yapabilme hizmeti ise sistemde bildirim olarak yer aldığı için beyan ismi ile bulunamamıştır.

Hizmetler kişiye özel ve genel olarak 2 sınıftır. Kişiyeye özel hizmetleri kullanabilmek için oturum açmak zorunludur. Oturum açmak sadece e-Devlet altyapısı ile mümkündür. Belediye ayrı bir oturum yönetimi altyapısı ile uğraşmamaktadır.

e-Belge Sorgulama hizmetinde doküman numarası ve kimlik numarası ile belediyeye yapılan başvurular takip edilebilmektedir (bkz Resim 3.34).

Resim 3.34: e-BP1 e-Başvuru takibi ekran alıntısı

e-Makbuz sorgulama hizmetinde kayıt no ve kimlik no ile belediyeye yapılan ödemelerin makbuzları sorgulanabilmekte ve yazdırılabilmektedir (bkz Resim 3.35).

Resim 3.35: e-BP1 e-Makbuz sorgulama ekran alıntısı

e-Başvuru Şikayet / talep / öneri / teşekkür hizmeti ile T.C. Kimlik no, ad, soyad ve cep telefonu bilgileri zorunlu bir şekilde girilerek belediyeye şikayet başvurusunda bulunulabilmektedir. Bu hizmette dosya ekleme özelliği de bulunmaktadır. Bu hizmet ile şirket adına da başvuru yapabilmek mümkün olup şirket başvurularında ilaveten vergi no, unvan bilgileri ve iş telefonu bilgileri istenmektedir. E-Başvuru ihbar hizmetinde ise kimlik bilgilerinin verilmemesi ve kimlik bilgilerinin gizli tutulma seçenekleri de bulunmaktadır. E-Başvuru hizmetlerinde kimlik numarasına kayıtlı bir cep telefonu var ise cep telefonunun otomatik olarak ilgili kutucuğa eklenme özelliği bulunmaktadır (bknz Resim 3.36).

Resim 3.36: e-BP1 e-Başvuru talep-şikayet ekran alıntısı

Sistem genel olarak yavaş çalışmaktadır. Linklere tıkladığında açılma süresi memnuniyetsizlik yaratacak düzeydedir.

İmar başvurusu altında 50'ye yakın hizmet bulunmaktadır. Bunlar yapı denetim süreçleri ile ilgili hizmetlerdir. Bu hizmetler içinde doküman, fotoğraf, yapı ruhsatı, sözleşme gibi belge ve formları ekleme özelliği bulunmaktadır. Bu hizmet tam anlamıyla bir imar başvurusunun yapılmasından iskanın alınmasına kadar tüm süreçleri kapsadığından uçtan uca bir hizmet başvurusu olarak değerlendirilmiştir. Bu hizmetin içinde yer alan bildirim (beyan) işlemlerinin başka bir menüye taşınmasının kullanılabilirlik anlamında faydalı olacağı değerlendirilmektedir (bknz Resim 3.37).

Resim 3.37: e-BP1 İmar başvurusu ekran alıntısı

Meclis Kararlarını sorgulamak için kimlik numarası yazmak veya sisteme giriş yapmak gerekmektedir. Halka açık bir hizmet için bu özelliğin gerekli olup olmadığı değerlendirilmelidir. Kararın içeriğine Mouse ile tıklayınca meclis kararı açılmakta olup bu kararın PDF uzantılı görüntülenmesi ve yazdırılması mümkündür. PDF uzantılı halinde ise bir takım formatsal hatalar tespit edilmiştir. Arama özelliği bulunmamaktadır. Birleşim bölümünün ne anlama geldiği anlaşılmamıştır (bkz Resim 3.38).

Sıra	Personel	Unvanı
6	Aysel ÇELİK BOZ	Divan Katibi
7	Necati KAHRAMAN	Meclis 1. Başkan Vekili
46	Kamil ALTAY	Divan Katibi

Resim 3.38: e-BP1 Meclis kararları ekran alıntısı

Günlük nikah programı hizmeti ile sorgulama günü itibariyle evlenecek çiftlerin isim soyisim ve nikah salonu bilgileri sorgulanabilmektedir. Sorgular PDF, xls ve diğer farklı uzantılarla indirilebilmekte ve yazdırılabilmektedir (bkz Resim 3.39).

Resim 3.39: e-BP1 Günlük nikah programı ekran alıntısı

Hizmet sorgulamalarında sorgulama sonucu farklı formatlarda kaydedilebilmekte, yazdırılabilmekte ve e-posta ile gönderilebilmektedir.

Arsa maliyet bilgileri hizmeti mahalle / enter / sokak / enter şeklinde 4 adımdan oluşmaktadır. Bu hizmette yer alan yardım menüsü ile hizmetin tanımına ulaşılmıştır (bknz Resim 3.40).

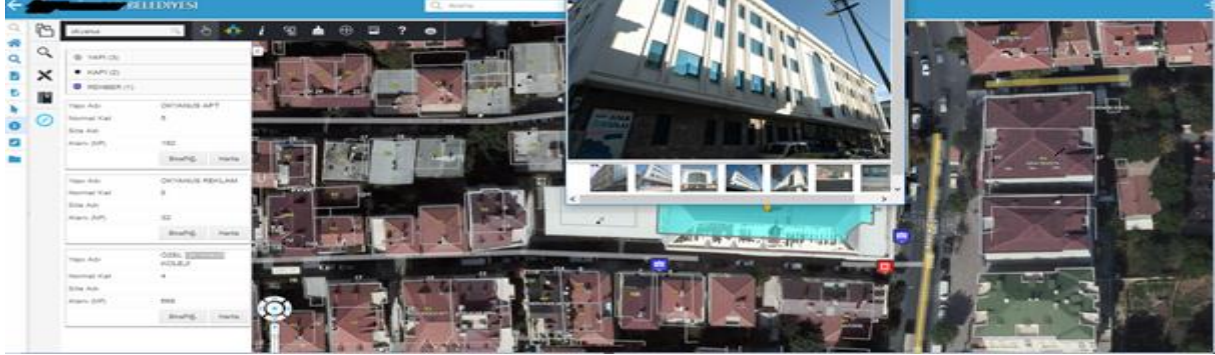


Resim 3.40: e-BP1 Arsa maliyet bilgileri ekran alıntısı

İmar durumu hizmeti mahalle / sokak / kapı no ve ada / parsel parametreleri ile sorgulanabilmektedir. Ayrıca sorgulamanın yazdırma, e-posta ile gönderme ve sosyal medya paylaşım özelliği bulunmaktadır.

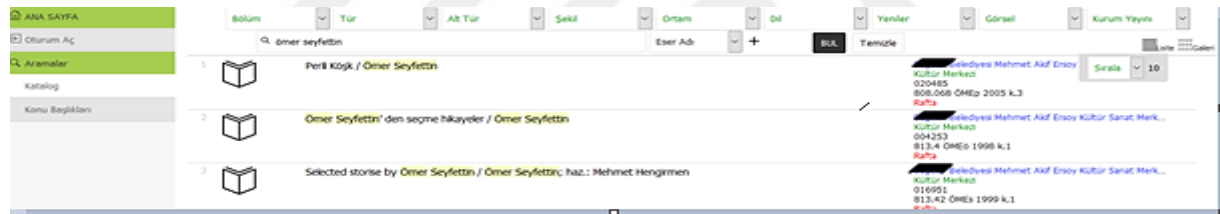
Kent rehberi hizmetinde ise imar durumu sorgulaması daha pratik bulunmuştur. Mouse ile ilgili parselin üzerine tıklayarak sorgulama yapılabilir. e-Portalın içerisinde kent rehberinin açılması önemli bir özelliktir. Bu özellik diğer belediyelerin e-belediye portallarının hiçbirinde bulunmamaktadır. Çalışan bir arama motoru bulunmuştur. Hastane,

okul, cami şeklinde aramalar yapılmış arama motorunun çalıştığı doğrulanmıştır (bknz Resim 3.41).



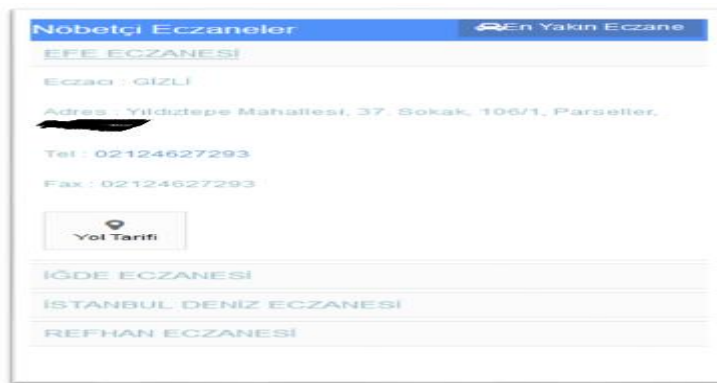
Resim 3.41: e-BP1 Kent rehberi ekran alıntısı

e-Kütüphane hizmeti kullanılmıştır. Arama motoru çalışmaktadır. Bazı önemli yazar ve kitaplar arama motoru marifetiyle bulunarak arama motorunun çalıştığı doğrulanmıştır (bknz Resim 3.42).



Resim 3.42: e-BP1 e-Kütüphane ekran alıntısı

Nöbetçi eczaneler hizmetinde konum bilgileri ile çalışan en yakın nöbetçi eczane bulma özelliğinin olduğu tespit edilmiştir (bknz Resim 3.43).



Resim 3.43: e-BP1 Nöbetçi eczaneler ekran alıntısı

Beyan başvurusu hizmetleri altında bina, arsa, ilan / reklam ve çevre temizlik başvuruları yapılabilmektedir. Bina beyanında hisseli arsa için sistemin otomatik hesaplama yaptığı tespit edilmiştir (bkz Resim 3.44).

BİNA VERGİ BİLDİRİMİ

Beyanda bulunulan taşınmaza ait adres bilgileri

Site		
Blok		
Kat		
Pafta		
* Ada / Parsel	11	11

Arsa Bilgileri

Tapu Bilgileri

Tapu Cilt / Sayfa No		
* İktisap Tarihi	17.04.2018	Satınalma tarihini giriniz.

Bina Bilgileri

Binanın m ² 'si	500	Binanın dıştan dışa metrekaresi
Bina Pay/Payda	1	2
Binanın Pay m ² 'si	250	

Resim 3.44: e-BP1 Beyan başvurusu ekran alıntısı

Nikah salonları hizmetinin altında 5 alanın ismi vardır. Nikah merasimlerinin seyredildiği tahmin edilen hizmetin nasıl kullanıldığı anlaşılamamıştır. Kullanma kılavuzu veya açıklayıcı bir bilgiye rastlanmamıştır.

Site haritası bulunmamıştır.

e-Portal kişiselleştirmeye izin vermemektedir.

E-Portal analiz uygulamasında **erişilebilirlik performansında** e-Portaldeki 6 özellik iyi, 1 özellik iyileştirilmeli, 1 özellik problemlidir; **kalite performansında** 7 özellik iyi, 4 özellik iyileştirilmeli; **uyumluluk performansında** ise 11 özellik iyi olarak tespit edilmiştir.

e-BP1 analiz uygulamasında 1 byte veri Web tarayıcısından ilk http sorgusu yapıldıktan sonra 1.7 saniyede gelmiştir. Web tarayıcısından ilk yapılan sorgudan 6.30 saniye sonra kullanıcının ekranında görüntü gelmeye başlamıştır. Sayfanın tamamen yüklenmesi ise 10.43 saniye sürmüştür.

E-Portal analiz uygulamasında **tarayıcı çalışma performansında** 6 özellik iyi, 1 özellik iyileştirilmeli, 3 özellik ise problemlidir; **önbellek performansında** 1 özellik iyi, 1 özellik 1

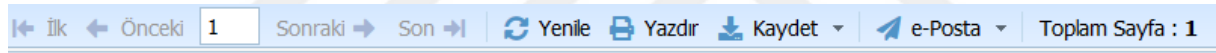
özellik problemlili; **veri boyutu performansında** 13 özellik iyi, 1 özellik iyileştirilmeli, 4 özellik problemlili; **sunucu istek sayısı performansında** 5 özellik iyi, 2 özellik problemlili, **javascript performansında** 1 özellik iyileştirilmeli, 1 özellik problemlili olarak tespit edilmiştir.

Hizmetlerin kullanım deneyiminde kullanımdan vazgeçirecek düzeyde bir yavaşlık olduğu tespit edilmiştir.

3.4.2.2. Güvenilirlik

Meclis Kararları hizmeti 01.10.2014 tarihinden itibaren bulunmaktadır.

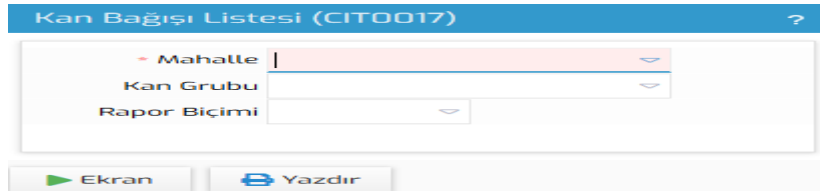
Vefat eden kişilerin listesi hizmetinde verilerin güncelliği ile ilgili problemlerle karşılaşmıştır. 02/11/2017-13/04/2018 tarihleri arasında vefat eden insanlar sorgulandığında hizmetten vefat eden olmadığı bilgisi gelmiştir (bkz Resim 3.45).



02.11.2017 - 13.04.2018 TARİHLERİ ARASINDA VEFAT EDEN KİŞİ BULUNAMADI.

Resim 3.45: e-BP1 Vefat eden kişilerin listesi ekran alıntısı

Kan bağıışı hizmetinde 8 mahalle itibariyle sorgulama yapılmış ancak hiçbir kan bağıışçısı bulunamamıştır. Bu durumda verilerin güncel olmaması veya hiç kan bağıışçısının olmaması durumları ihtimal dâhilindedir. Güvenilirlik veya ihtiyaca cevap verme anlamında soru işaretleri bulunmaktadır (bkz Resim 3.46).



Resim 3.46: e-BP1 Kan bağıışı ekran alıntısı

Arsa maliyet bilgileri hizmetinde yer alan konum, ada, parsel, arazi cinsi, değer, derece ve tarih bilgilerinin sorgulama parametresi mi sonuç mu olduğu anlaşılammıştır. 1149 ada 9 parsel bilgileri ile arama yapılmış olup herhangi bir sonuca ulaşılammıştır (bkz Resim 3.47).

Arsa Maliyet Bilgileri

Tarih	Mahalle	Sokak	Konum	Ada	Parsel	Arazi Cinsi	Değer	Derece	Tarih
01.01.2018				11149	5				
01.01.2017									
01.01.2016									

Resim 3.47: e-BP1 Arsa maliyet bilgileri ekran alıntısı

İmar durumu hizmetinde parselin plan fonksiyon bilgileri alanı, ölçeği, plan notları, plan lejandı bilgileri alınmıştır. Kaks, taks, bina yüksekliği, kat adedi bilgileri ise mevcut değildir (bkz Resim 3.48).

BELEDİYESİ
İMAR VE ÇEVRE KÜLTÜR MÜDÜRLÜĞÜ

Ana Sayfa Plan Notları Yazdır Plan Lejant

Meri İmar Planı	1/1000 ÖLÇEKLİ UYGULAMA İMAR PLANI
Parselin Plan	Kullanım Öçeği Kullanım Tipi İmar Durumu
Fonksiyon Bilgisi	
Jeoloji	ÖNLEMLİ ALANLAR-3.2
	Açıklama
Tasdik Tarihi	15/09/2008
Ölçeği	1/1000
İlçe	
Mahalle	YENİMAHALLE
Bina Yüksekliği	-
Ön Bahçe	-
Yan Bahçe	-
Arka Bahçe	-
Bina Derinliği	-
Açıklama	BİLGİLER TEK FONKSİYONA AİTTİR. DİĞER FONKSİYONLARA İLİŞKİN BİLGİLER İÇİN İMAR MÜDÜRLÜĞÜNE BAŞVURUNUZ
Kısıtlama	
Tadilat Notu	
Tadilat Onay Tarihi	

YALNIZCA BİLGİ AMAÇLIDIR

Resim 3.48: e-BP1 İmar durumu ekran alıntısı

Kent rehberi hizmetinde hastaneler arasında arama yapıldığında özel ve devlet hastaneleri ayrımının doğru yapılmadığı tespit edilmiştir.

Nöbetçi eczanelerin bilgilerinin ve adreslerinin doğruluğu İl Sağlık Müdürlüğü internet sitesinden teyit edilmiştir.

Hayvan sahiplenme hizmetini kullanmak için imzalanması gereken taahhütnamenin gerekçesi anlaşılammıştır. Çünkü bu hizmet yalnızca sorgulama hizmeti olup hayvan sahiplenme ile ilgili herhangi bir başvuru yapılmamaktadır (bkz Resim 3.49).

Hayvan Sahiplenme Taahhütnamesi

MERKEZİMİZDEN KÖPEK SAHİPLENMEK İÇİN GEREKLİ ŞARTLAR;

- Hayvan sahiplenecek kişinin 18 yaşını doldurmuş olması,
- Büyük ırk köpek sahiplenecekler, köpeğe uygun **tasma ve zincir**, küçük ırk köpek sahiplenecekler ise köpekler için **özel taşıma kutusu** bulundurması,
- Sahiplenecek hayvan için **bakılacağı yerde** gereken tüm hazırlıkları yapmış olması ve bu hazırlıkları gösteren **resimleri** yanında bulundurması,
- Hayvanı götürmek için uygun bir araçla gelmiş olması gerekmektedir.

DİKKAT EDİLMESİ GEREKEN HUSUSLAR;

- Sahiplenilmek istenilen hayvanın telefonla veya elektronik posta yoluyla, kişiye özel ayrılması söz konusu olmamaktadır.
- Sahiplendirme, merkezimizi **ziyaretiniz esnasında** yapılmaktadır ve öncelik **ilk gelen vatandaşımızdır**.
- Başçılar İlçesi dışında ikamet eden ve merkezimizden hayvan sahiplenenler, hayvanı geri teslim etmeleri gereken durumlarda **ikamet ettikleri ilçe belediyesine** ait barınaklara teslim etmeleri gerekmektedir.

Yukarıdaki arz ve izah edilen neden ve gerekçeler ile T.C. [redacted] ne herhangi bir ceza, idari, yasal ve hukuki sorumluluk yükletmeyeceğini, bu konularda hangi nam altında olursa olsun T.C. [redacted] ne karşı hiç bir talep ve iddiada bulunamayacağını ve T.C. [redacted] nin söz konusu işlemlerden doğacak zararlardan herhangi bir sorumluluğunun bulunmadığını **GAYRİKABİLİ RÜCU OLARAK KABUL, BEYAN VE TAAHHÜT EDERİM.**

Sahiplenme şartlarını ve yasal sorumlulukları kabul ediyorum.

[Devam Et](#)

Resim 3.49: e-BP1 Hayvan sahiplenme ekran alıntısı

İmar başvurusu ve bilirkişi ekspertiz kapsamında profesyonellerin kullandığı kapsamlı bir hizmet tespit edilmiştir. Bu hizmetlerle ilgili kullanım klavuzu bulunamamıştır.

3.4.2.3. Güvenlik

Gizlilik sözleşmesi ve güvenlik linklerinin bulunmaması nedeniyle 3. Taraflarla kişisel bilgilerin paylaşılması, veri anonimliğinin sağlanması, arşivleme sisteminin güvenliği vb konularda belediyenin taahhütleri tespit edilememiştir.

Oturum açmak sadece e-Devlet altyapısı ile mümkündür. Belediye ayrı bir oturum yönetimi altyapısı ile uğraşmamaktadır. Bu nedenle yeni kullanıcı kaydı oluşturma, şifre unutmaya gibi güvenlik konularında e-Devlet Kapısının altyapısının güvenliğine güvenmektedir.

Başvuru hizmetleri Google tarayıcısı ile kullanıldığından ReCAPTCHA tarafından korunmaktadır uyarısı gelmektedir. Ancak reCAPTCHA linkine tıklandığında açık rıza olmadan kişisel bilgilerin toplanarak işlendiği bilgisine ulaşılmıştır.

İmar başvurusu hizmetlerini kullanabilmek için bir taahhütnamenin imzalanması zorunlu tutulmaktadır. Bu taahhütnamede kullanıcının belediyenin güvenlik politikalarına uyacağı ve karşılaşacağı zararlardan hiçbir surete belediyenin sorumlu tutulamayacağına ilişkin

bilgiler yer almaktadır. Diğer başvuru hizmetlerinde de taahhütname ile ilgili aynı durum söz konusudur (bknz Resim 3.50).

EBYS Kullanım Taahhütname'si

sunduğu işlemlerin niteliğinde ve niceliğinde kısıtlamalara gidebileceğini.

- ✓ e-Belediye sistemine girilecek bilgilerin ve yüklenecek belgelerin başvuru yapılan yer, iş, kişi ve konuyla ilgili ve eksiksiz olacağını.
- ✓ e-Belediye sistemine yüklenecek belgelerin formatının **PDF, TIF veya TIFF**, çözünürlüğünün **300 DPI**, tonlamasının (Bit derinliği) **siyah beyaz**, sıkıştırma türünün ise veri kaybına yol açmayan sıkıştırma formatı olan **Group 4** (diğer isimleriyle G4, CCITT-6, FAX) formatında olacağını.
- ✓ e-Belediye sistemine yüklenecek fotoğrafların formatının **JPG veya JPEG**, tonlamasının **renkli** olacağını.
- ✓ e-Belediye sistemine yüklenecek içeriğin **yan, eğik, ters olmayacağını, okunabilir vaziyette olacağını**.

Yukandaki arz ve izah edilen neden ve gerekçeler ile T.C. [redacted] Belediyesi'ne herhangi bir cezai, idari, yasal ve hukuki sorumluluk yükletmeyeceğini, bu konularda hangi nam altında olursa olsun T.C. Bağcılar Belediyesi'ne karşı hiç bir talep ve iddiada bulunamayacağını ve T.C. Bağcılar Belediyesi'nin söz konusu işlemlerden doğacak zararlardan herhangi bir sorumluluğunun bulunmadığını

GAYRİKABİLİ RÜCU OLARAK KABUL, BEYAN VE TAAHHÜT EDERİM.

Kullanım şartlarını ve yasal sorumlulukları kabul ediyorum.

[Devam Et >](#)

Resim 3.50: e-BP1 Taahhütname ekran alıntısı

Şifre hatırlatma işlemi e-Devlet giriş uygulamasının altyapısı kullanılarak yapılmaktadır.

E-Portal analiz uygulamasında **güvenlik performansında** e-Portaldeki 2 özellik iyi, 2 özellik iyileştirilmeli, 2 özellik ise problemlili olarak tespit edilmiştir.

3.4.2.4. Etkileşim

Belediye ile etkileşim kurulabilecek hizmetler e-Başvuru (Şikayet, Talep, Öneri, Teşekkür, İhbar, İmar Başvurusu, Bilgi Edinme). e-belediye Portalinden iletişim için tel, e-posta, faks numarasına ulaşılammıştır.

3.5. İkinci Belediye e-Belediye Hizmetleri

2.Belediye'nin e-Belediye Hizmetleri -Belediye Portalı ve e-Devlet Kapısı itibariyle 2 başlıkta araştırılmıştır.

3.5.1. e-DK2 (2. Belediyenin e-Devlet Kapısından Sunduğu Hizmetler)

2. Belediye e-Devlet Kapısı'nda 24.04.2018 tarihi itibari ile 12 adet hizmet sunmaktadır. Bu hizmetlerin bir kısmını kullanmak için giriş zorunludur. Bir kısmı ise herkes tarafından kullanılabilir.

Arsa Rayiç Değeri Sorgulama hizmeti kullanılmıştır. Mahalle adı / cadde-sokak adı / yıl / sorgula şeklinde 4 adımda sorgulanabilmektedir. Ayrıca mahalle bazlı da sorgulama yapılabilmektedir (bkz. Resim 3.51).

Arsa Rayiç Bilgileri					
Yılı	2018				
Mahalle Adı	BEDRETTİN MAH.				
Cadde Sokak Adı	---				
Göster		Temizle		Yazdır	
Yılı	Mahalle Adı	Cadde Sokak Adı	Rayiç Değeri	Türü	Açıklama
2018	BEDRETTİN MAH.	AHİM ŞAHİM SOKAĞI	2.606,00	G	GENEL
2018	BEDRETTİN MAH.	AKARCA SOKAĞI	5.297,00	G	GENEL
2018	BEDRETTİN MAH.	ANBAR ARKASI SOKAĞI	2.606,00	G	GENEL
2018	BEDRETTİN MAH.	ARIKAY SOKAĞI	5.297,00	G	GENEL
2018	BEDRETTİN MAH.	ATATÜRK KÖPRÜSÜ	19.425,00	G	GENEL

Resim 3.51: e-DK2 Arsa rayiç değeri sorgulama ekran alıntısı

Askıdaki imar Planı Listesi ile belediye sınırları içerisinde yer alan askıya alınmış imar planları sorgulanabilmektedir. Sorgulama tarihinde askıda bulunan bir imar bulunmadığı bilgisi görüntülenmiştir (bkz Resim 3.52).



Herhangi bir imar bilgisi bulunamadı.

Bu hizmeti kullanarak belediye sınırları içerisinde yer alan askıya alınmış imar planlarını sorgulayabilirsiniz.

Resim 3.52: e-DK2 Askıdaki imar planı listesi ekran alıntısı

Çöp Toplama Bilgisi Sorgulama hizmeti ile mahalle ve sokak bazlı çöp toplama saatleri sorgulanabilmektedir. Sorgulama parametrelerinden mahalle adı ve cadde/sokak adı kutucuklarından veri gelmediği için hizmet kullanılamamıştır (bkz. Resim 3.53).

Sorgulama Formu

*Mahalle Adı

Seçiniz

Cadde Sokak Adı

Tümü

Sorgula >

Resim 3.53: e-DK2 Çöp toplama bilgisi sorgulama ekran alıntısı

İmar Durum Bilgisi Sorgulama hizmetinde adres bilgileriyle sorgulama yapılmakta istendiğinde mahalle parametresi seçilmemiştir. Bu nedenle hizmet kullanılamamıştır. Aynı problem ada / parsel bilgileriyle sorgulamada da bulunmaktadır (bknz Resim 3.54).

Sorgulama Formu

*Sorgu Türü
 Adres Bilgileriyle Sorgu Ada/Parsel Bilgileriyle Sorgu

*Mahalle Adı
 Seçiniz


*Cadde/Sokak Adı
 Seçiniz

*Diş Kapı Numarası

Sorgula >



Resim 3.54: e-DK2 İmar durum bilgisi sorgulama ekran alıntısı

Vefat bilgileri hizmeti 24.04.2018 tarihinde kullanılmıştır. Bu tarihte vefat eden kişi olmadığı bilgisi görüntülenmiştir (bknz. Resim 3.55).

 Arama kriterlerinize göre herhangi bir sonuç bulunamadı.

Bu hizmeti kullanarak belirli bir tarihteki vefat eden kişilerin vefat bilgilerini sorgulayabilirsiniz.

Sorgulama Formu

*Vefat Tarihi
 24/04/2018  

Bu alan "Tarih Seç" özelliği ile ya da GG/AA/YYYY biçiminde doldurulmalıdır.

Sorgula >

Resim 3.55: e-DK2 Vefat bilgileri hizmeti ekran alıntısı

Daha eski tarihlere göre sorgulama yapıldığında en yakın 21.04.2018 tarihinde bir vatandaşın vefat ettiği bilgisine ulaşılmıştır. Bütün bir ilçede ölüm oranının düşük olması verilerin tamlığı ile ilgili soru işaretleri uyandırmıştır (bknz Resim 3.56).

Vefat Tarihi

21/04/2018

Vefat Bilgileri					
Adı Soyadı	Baba Adı	Doğum Tarihi	Yaşı	Ölüm Sebebi	İşlem
SÜLEYMAN KOÇ	RECEP	03/03/1939	79	-	Detay

Resim 3.56: e-DK2 Eski tarih vefat bilgileri hizmeti ekran alıntısı

Bilgi Edinme hizmeti ile belediyeye bilgi edinme başvurusu yapılabilmekte ve başvuruların sonuçları görüntülenebilmektedir. Kimlik bilgileri, cep telefonu ve e-posta adresi otomatik olarak ilgili kutucuklara eklenmiş olarak gelmektedir (bkz Resim 3.57).

[Başvuru Listesi](#)

Bu hizmeti kullanarak belediyeye bilgi edinme başvurusu yapabilir ve başvurularınızı sorgulayabilirsiniz.

1 Kimlik Bilgileri

T.C. Kimlik Numarası [Redacted]

Adı [Redacted]

Soyadı [Redacted]

2 İletişim Bilgileri

İletişim Tercihi

Yazılı E-Posta

Lütfen size cevap gönderilirken kullanılmasını istediğiniz iletişim kanalını seçiniz.

E-Posta

[Redacted]@hotmail.com

Cep Telefonu

Ülke kodu: TÜRKİYE (90) Telefon: [Redacted]

Resim 3.57: e-DK2 Bilgi edinme hizmeti ekran alıntısı

Talep öneri hizmeti ile belediyeye istek / öneri / şikayet / temenni / teşekkür / bilgi edinme / bilgilendirme başvuruları yapılabilmekte olup konu ile ilgili adres bilgileri girilebilmekte ve 1 MB boyutunu geçmeyecek şekilde doküman eklenebilmektedir. Başvuru sonuçlarının takibi de aynı ekran üzerindeki link ile yapılabilmektedir (bkz Resim 3.58).

Başvuru Sonuçları

Bu hizmeti kullanarak belediyeye talep, öneri ve şikayetlerinizi iletebilir ve başvurularınızı sorgulayabilirsiniz.

1 Kimlik Bilgileri

T.C. Kimlik Numarası [REDACTED]

Adı [REDACTED]

Soyadı [REDACTED]

2 İletişim Bilgileri

*İletişim Tercihi

Telefon
 SMS
 Faks
 E-Posta
 Resmi Yazı

Lütfen sizinle iletişim kurulmasını istediğiniz en az bir tane iletişim kanalı seçiniz.

Resim 3.58: e-DK2 Talep öneri ekran alıntısı

3.5.2. e-BP2 (2. Belediyenin e-Belediye Portalı)

e-Belediye Portalinin değerlendirilmesi Hızlı ve Verimli Çalışma, Güvenilirlik, Güvenlik ve Etkileşim boyutları itibariyle yapılmıştır.

3.5.2.1. Kullanılabilirlik

2 farklı arama motorunda “.....Belediyesi e belediye” şeklinde arama yapılmış, birinci arma ilk sırada bulunurken ikinci arama motorunda 3. Sırada bulunmuştur. e-belediye portalinin ismi kullanıcıların kolaylıkla hatırlayabileceği bir yapıda değildir. e-Belediye Portalı belediye portal içinde de kolaylıkla bulunmaktadır (bkz Resim 3.59).

[REDACTED] belediyesi e belediye 🔍

Tümü
Görseller
Haberler
Videolar
Haritalar
Daha fazla
Ayarlar
Araçlar

Yaklaşık 2.820.000 sonuç bulundu (0,49 saniye)

[REDACTED] Belediyesi - Sorgulama İşlemleri

[https://webserver.\[REDACTED\].bel.tr/](https://webserver.[REDACTED].bel.tr/)

E-Devlet Girişi. Yeni Üyelik - Güvenlik. E-Belediye Uygulaması. ÜYELİK İŞLEMLERİ. YENİ ÜYELİK - ŞİFREMİ UNUTTUM - E-DEVLET. SORGULAMA İŞLEMLERİ. SİCİL ARAMA - ARSA RAYİC DEĞERLERİ - İNŞAAT MALİYET BEDELLERİ - BİNA AŞINMA ORANLARI - ÇEVRE TEMİZLİK TARİFELERİ - MECLİS KARARLARI.

Bu sayfayı pek çok kez ziyaret ettiniz. Son ziyaret tarihi: 05.04.2018



Resim 3.59: e-BP2 Arama motorları bulunma derecesi ekran alıntısı

E-Portal analiz uygulamasında **Arama motoru optimizasyonu performansında** e-Portaldeki 6 özellik iyi, 3 özellik iyileştirilmeli, 3 özellik ise problemliler olarak tespit edilmiştir.

e-Portalde genel bir arama motoru bulunamamıştır. Meclis kararları hizmetinde yer alan arama motorunun anahtar kelimelerle çalıştığı tespit edilmiştir. Meclis Kararları hizmeti tarih aralığı seçildikten sonra kullanılabilir. Hizmetin içinde yer alan alanlardan “konusu”, “karar numarası”, “özet içeriği” bölümleri standart olmayan bir şekilde doldurulmuştur (bkz Resim 3.60).

Meclis Kararları

Ay Bazlı Sorgulama Gün Bazlı Sorgulama

* Tarih Aralığı: Ocak 2018 - Aralık 2018

Karar No:

İçerik:

[Göster](#)

Karar Tarihi	Karar Numarası	Konusu	Müdürlük	Özet İçeriği	
09/02/2018	17	PARSELASYON SINIR DEĞİŞİKLİĞİ	PLAN VE PROJE MÜDÜRLÜĞÜ	İlçesi Hacıahmet Mahallesi, 1195 Ada, 29 Parseldeki Hamam ve Çevresine ait 1/1000 Ölçekli Uygulama İmar Plan Değişikliğine dair Plan ve Proje Müdürlüğünün teklifi ile ilgili İmar Komisyonunun Raporu okunarak, işaretle yapılan oylama sonucu teklifin Komisyondan geldiği şekilde kabulüne mevcudun oyu olduğuyla karar verildi.	Detay

Ziyaretçi Sayısı : 9

Resim 3.60: e-BP2 Meclis kararları ekran alıntısı

Bina aşınma oranları hizmetinde 10 tür bina için toplam 80 adet veri gelmiştir. Aşınma oranı sütununda oran ve % olması gerekirken 0,45 gibi ondalıklı sayılar gelmiştir. Bu durum anlaşılabilirliği azaltmaktadır.

Arsa Rayiç Bilgileri hizmeti yıl/ mahalle adı/ cadde sokak adı / göster şeklinde 4 adımdan oluşmaktadır. Bu hizmet aynı zamanda mahalle bazlı da sorgulanabilmektedir. Bu hizmette yer alan mahalle ismini temizleme fonksiyonu olan “temizle” butonunun gerekli olmadığı değerlendirilmiştir.

İnşaat maliyet bedelleri hizmeti yıl / kullanım şekli / kullanım sınıfı / göster şeklinde 4 adımdan oluşmaktadır. . Bu hizmet aynı zamanda kullanım şekli ve kullanım sınıfı bazlı sorgulanabilmektedir. Hizmet kullanımında farklı parametrelerin olması kullanımı kolaylaştırmıştır.

E-İmar hizmeti adrese göre ve ada / parsel göre arama olarak 2 seçenek halinde çalışmaktadır.

Bina aşınma oranları hizmeti yıl / inşaat türü / göster şeklinde 3 adımdan oluşmaktadır. İnşaat türü seçilmeden liste halinde de sorgulama yapılabilmektedir.

Çevre temizlik tarifeleri hizmeti yıl / göster şeklinde 2 adımdan oluşmaktadır. Bu hizmette yer alan grup ve derece parametrelerine göre sorgulama yapılamaması nedeniyle hizmetin 4 ayrı sayfaya yayılmış olması kullanımı zorlaştırmaktadır.

İstek-Şikayet Bildirim hizmeti altında dosya Resim ekleme özelliği bulunmamaktadır. Konu başlığında birçok alt başlık yer almaktadır. Bu özellik kullanılabilirliği artırmaktadır. İstek şikayet takibi ise başvuru numarası / T.C. Kimlik No / e-Posta ile yapılabilmektedir.

Müdürlük bazlı randevu talep edilerek randevu sonucu e-posta ve no ile takip edilebilmektedir.

Kent rehberinde harita ve yer imi katmanı bulunmaktadır. Mahalle, yapı adası, cadde / sokak, numarataj, kadastro, önemli yerler, duraklardan oluşan birçok bilgi sunulmaktadır. Nasıl kullanılacağına ilişkin yardım menüsü bulunmaktadır. Arama motorunda istiklal caddesi aranmış ve bulunmuştur.

Site haritası bulunmamıştır.

e-Portal kişiselleştirmeye izin vermemektedir.

E-Portal analiz uygulamasında **erişilebilirlik performansında** e-Portaldeki 4 özellik iyi, 2 özellik iyileştirilmeli, 3 özellik problemlidir; **kalite performansında** 7 özellik iyi, 4 özellik iyileştirilmeli; **uyumluluk performansında** ise 10 özellik iyi, 1 özellik iyileştirilmeli olarak tespit edilmiştir.

UAVT bilgileri hizmeti çok yavaş çalışmaktadır. Çünkü mahalle / cadde-sokak / bina no / daire no parametrelerinin herbirinin seçiminde sayfa önce beyaz olmakta daha sonra sonuç gelmektedir. Bu hizmetin aynısı Nüfus ve Vatandaşlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü tarafından sunulmakta olup (belki veri sahibi kurum oldukları için) veriler daha hızlı sorgulanabilmektedir.

E-Portal analiz uygulamasında 1 byte veri Web tarayıcısından ilk http sorgusu yapıldıktan 0.74 saniyede gelmiştir. Web tarayıcısından ilk yapılan sorgudan 2.57 saniye sonra kullanıcının ekranında görüntü gelmeye başlamıştır. Sayfanın tamamen yüklemesi ise 4.86 saniye sürmüştür.

E-Portal analiz uygulamasında **tarayıcı çalışma performansında** 8 özellik iyi, 3 özellik ise problemlidir; **önbellek performansında** 2 özellik iyi, 1 özellik iyileştirilmeli, 1 özellik problemlidir; **veri boyutu performansında** 13 özellik iyi, 1 özellik iyileştirilmeli, 2 özellik problemlidir; **sunucu istek sayısı performansında** 5 özellik iyi, 2 özellik problemlidir, **javascript performansında** 2 özellik problemlidir olarak tespit edilmiştir.

3.5.2.2. Güvenilirlik

Encümen kararları hizmetinde 01/01/2015 – 10/03/2018 tarihleri arasında arama yapılmıştır. Ancak 1 adet sonuç gelmiştir. Bu sonuç hizmetin güncelliği ile ilgili bir probleme işaret etmektedir (bkz Resim 3.61).

Karar Tarihi	Sıra	Karar Numarası	Konu	Statüs	Özet İçeriği	İPS No
13/06/2017		388	TAŞINMAZ SATIŞI	EMLAK VE İSTİMLAK MÜDÜRLÜĞÜ	PIRİPAŞA MAH. 3542 ADA 13 PARSEL SAHİLİ 241.47 M2 1/2 HİSSESİ MALİYE HAZİNE KAVULU OLAN TAŞINMAZIN 4706 SAYILI KANUNUN 5. MADDESİ GEREĞİNCE ÖZGELENEN PROTOKOLE GÖRE 06.04.2017 TARİHİ 3285 YEMİNE NÜMARASI İLE BELEDİYESİZ ADINA DEVİR TESCİLİ YAPILMIŞ. KİMYET TAKDİR KOMİSYONUNUN BELİRLİDİĞİ 332.021.25 TL BEDEL KARŞILIĞINDA HİSSE SAHİPLERİ YILMAZ AYDINUR, HÖSNE ÖZTÜRK VE HACER SAHİNE 1 YIL (12 AY) TAKSİTLER HALİNDE MALİYE HAZİNESİ LEHİNE 1 YIL SÖRE İLE TAŞIDA İPOTEK TESİS EDİLEREK SATIŞI YERİ HAZİRAN	Var

Resim 3.61: e-BP2 Encümen kararları ekran alıntısı

Sisteme giriş için sayfanın sağ üst tarafında yer alan e-Devlet ile giriş linki çalışmamaktadır. Onun yerine üyelik işlemleri hizmeti altında yer alan e-Devlet linkinin kullanılması gerekmektedir (bkz. Resim 3.62).



Resim 3.62: e-BP2 Sisteme giriş ekran alıntısı

Sisteme kayıtlı olmayan birisi e-Devlet linkini kullandığında geçerli bir hesap kullanınız şeklinde bir uyarı ile karşılaşılmaktadır (bkz Resim 3.63).



Resim 3.63: e-BP2 Sisteme giriş uyarısı ekran alıntısı

İstek-Şikayet Bildirim hizmetinde e-Posta adresiniz 3. Kişilerle paylaşılmayacaktır” bilgisi gelmektedir. Gizli şikayet özelliği bulunmaktadır. Güvenlik kodu bulunmaktadır. İstek şikayet takibi ise başvuru numarası / T.C. Kimlik No / e-Posta ile yapılabilmektedir.

Kent rehberinde arama motorunda istiklal caddesi aranmış ve bulunmuştur. Kılıç ali paşa camii ise önemli yerler arasında değil binalar arasında bulunmuştur.

Kent rehberi hizmetinde harita üzerinde yapıların ada ve parseli görülebilmektedir. 302 ada 4 nolu parsel sorgulanmış aşağıdaki şekilde uyarı gelmiştir. Diğer parsellerde de bu durum gözlemlenmiştir (bkz Resim 3.64).



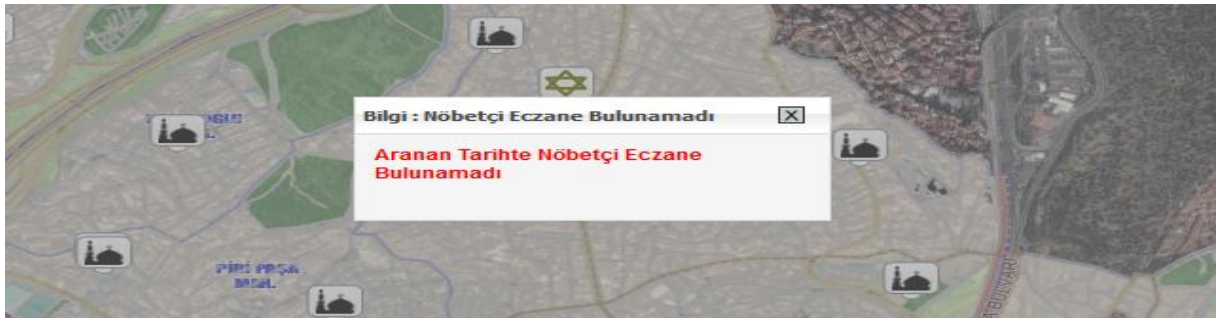
Resim 3.64: e-BP2 Kent rehberi ekran alıntısı

Kaptanpaşa Mahallesi 1440 ada 14 parsel no sorgulanmış bina yüksekliği 12.5 bilgisi alınabilmiştir. Kaks / taks / kat adedi / emsal gibi bilgilere ilişkin bilgiler alınamamıştır (bkz. Resim 3.65)

Yürürlükteki İmar Planı				Bina Yüksekliği	12.5	KAKS	0	
Adı	DOLAPDERE-PIYALEPAŞA BULVARI VE ÇEVRESİ I. ETAP 1/1000 ÖLÇEKLİ UYGULAMA İMAR PLANI			Kat Adedi	0	TAKS	0	
Tasdik Tarihi	28/11/2002			Bina Derinliği	0.0	İfraz Şartı	Cephe	0.0
Ölçek	1:500			Ön Bahçe Mesafesi	0.0		Alanı	0.0
Mahallesi	KAPTANPAŞA MAH.			Yan Bahçe Mesafesi	0.0	Derinlik	0.0	
Sokağı	BÖREKÇİ BAYRAM SOKAĞI			Arka Bahçe Mesafesi	0.0	Emsal		
Kadastro	Pafta	Ada	Parsel	Kot Alınacak Nokta	---	Max.Konut Sayısı		
	251	1440	14	Nizam Durumu	BITİSİK	Ort. Konut Alanı	0.00	
			Alan(m2)	İnşaat Şekli	---	Topl İnşaat Alanı		
			130.461	Planda Tahsisli Alan		Meskun Konut Alanları		
Onay Bilgisi	İlçe Belediyesi'nin 19/06/2002 gün ve 28 sayılı kararı ile onaylanmıştır. Büyükşehir Belediyesi'nin ... gün ve 0 sayılı kararı ile onaylanmıştır.							
Açıklama	---							

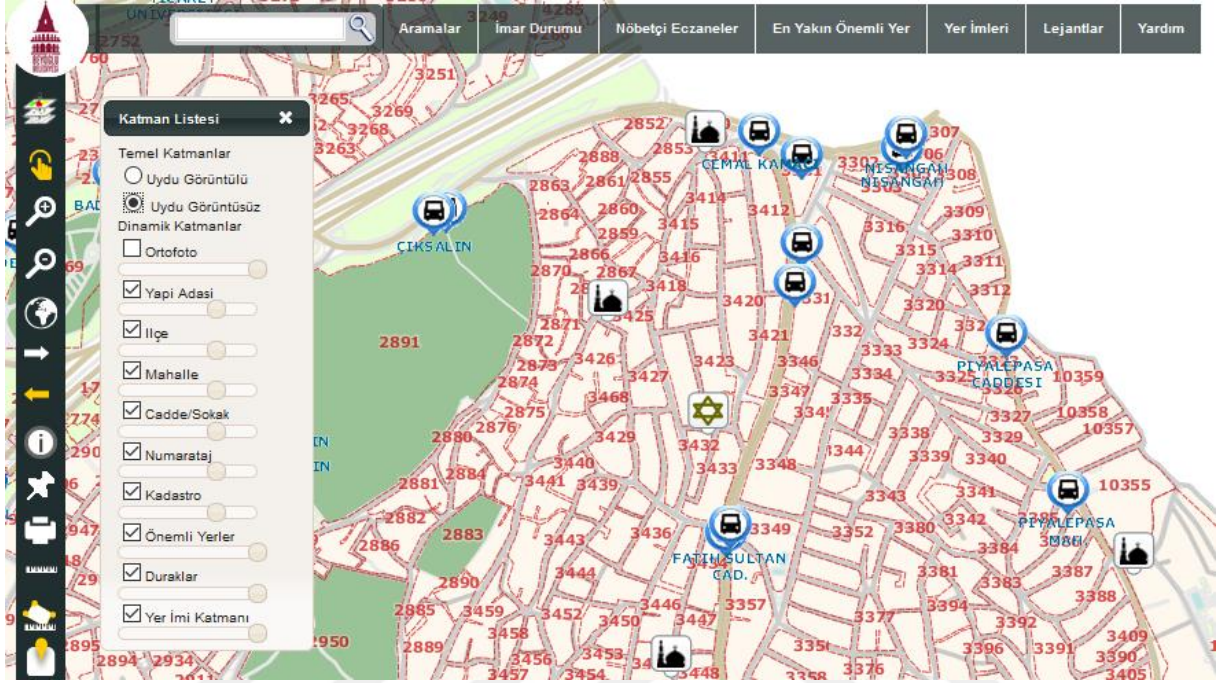
Resim 3.65: e-BP2 İmar durum bilgisi ekran alıntısı

Nöbetçi eczane hizmeti 06/04/2018 tarihi için kullanılmış ancak nöbetçi eczane bulunamamıştır. Başka tarihler için de aynı şekilde nöbetçi eczane bulunamamıştır (bkz Resim 3.66).



Resim 3.66: e-BP2 Nöbetçi eczane ekran alıntısı

Önemli yer tipinde yalnızca hastane, okul ve eczane çıkmaktadır. Lejantlarda ise cami, otel, sinema, resmi kurum gibi birçok önemli merkez olduğu görülmüştür (bkz Resim 3.67).



Resim 3.67: e-BP2 önemli yer ekran alıntısı

En yakın önemli yer hizmetinde Ok Meydanı Eğitim ve Araştırma Hastanesinin yakındaki bir nokta işaretlenerek hastanenin bulunması istenmiş ancak bulunamamıştır. (bkz Resim 3.68).



Resim 3.68: e-BP2 En yakın önemli yer ekran alıntısı

İnşaat maliyet oranları hizmetinde 22 çeşit bina ve belirtilmemiş isminde bir bina bulunmaktadır. Veriler Gelir İdaresinden kontrol edildiğinde doğrudur ancak ortalama maliyet bilgisi gelmektedir. Asgari ve azami maliyet bilgisi bulunmamaktadır.

Çevre temizlik tarifeleri hizmetinde yer alan verilerin doğru olduğu 2018 Yılı Belediye Gelirleri Kanunu Genel Tebliği'nden tespit edilmiştir.

3.5.2.3. Güvenlik

Sicil arama hizmeti bireysel ve kurumsal olarak sorgulanabilmektedir. Bireysel sorgulama T.C. Kimlik no ile yapılabilmektedir. Güvenlik zafiyet olabilir. Adı soyadı baba adı / cilt no ile sorgulama yapılabilmektedir. Vergi numarası ve ünvanı ile de sorgu yapılabilmektedir (bkz Resim 3.69).

! Bireysel Kullanıcılar için; Sicil Numaranızı Öğrenmek için Sadece TC Kimlik Numaranızı Girmeniz Yeterlidir. TC Kimlik Numaranız Belediyemizde Kayıtlı Değil ise Adı, Soyadı ve Baba Adı Bilgilerinizi Eksiksiz Girerek Sorgulama Yapabilirsiniz.

! Kurumsal Kullanıcılar için; Sicil Numaranızı Öğrenmek için Sadece Vergi Numaranızı Girmeniz Yeterlidir. Vergi Numaranız Belediyemizde Kayıtlı Değil ise Ünvanınızı Girerek Sorgulama Yapabilirsiniz.

! Kaydınızı Bulamadığınızda Lütfen Belediyeye Başvurunuz.

Resim 3.69: e-BP2 Sicil sorgulama ekran alıntısı

3. Taraflarla kişisel bilgilerin paylaşılması, veri anonimliğinin sağlanması, arşivleme sisteminin güvenliği vb konularda belediyenin taahhütleri tespit edilememiştir.

Sisteme giriş için kimlik no / vergi no ve şifre veya e-devlet uygulaması ile giriş altyapısı vardır. T.C. Uyruklu kişiler kimlik numarasını yazdıktan sonra yanda yer alan linkin ne için kullanıldığı anlaşılmamıştır. Şifreler en az 5 karakterden oluşmakta olup; hatırlatma sorusu, ve posta girilmesi zorunludur. Temel kimlik bilgilerine ilaveten kan grubu bilgisi ve güvenlik kodunun da sisteme girilmesi zorunludur. Sisteme kaydedilirken e-posta adresinin 3. Kişilerle paylaşılmayacağı bilgisi kayıt ekranında tespit edilmiştir (bkz Resim 3.70).

* Yabancı Uyruk Numarası

* Sicil Kodu Sicil Kodunuzu Bilmiyorsanız Sicil Bul Butonuna Basarak Bulabilirsiniz.

* Şifre Şifreniz En Az 5 Karakter Olmalı

* Şifre (Tekrar)

* Hatırlatma Sorusu

* Hatırlatma Sorusunun Cevabı

* E-Posta E-Posta adresiniz üçüncü kişi veya kurumlarla paylaşılmayacaktır.

* Adı

* Soyadı

* Baba Adı

* Anne Adı

* Doğum Tarihi (Örnek: 01/01/2009)

* Telefon Örnek: (0xxxxxxxx)

* Cep Telefon

* Kan Grubu

Resim 3.70: e-BP2 Gerçek kişiler sistem kaydı ekran alıntısı

Şifre hatırlatma işlemi kullanıcı kodu / hatırlatma sorusu / hatırlatma sorusunun cevabı ile yapılmaktadır (bkz Resim 3.71).

Şifremi Unuttum

*Kullanıcı Kodu(T.C. Kimlik Numaranızı Giriniz)

*Hatırlatma Sorusu

*Hatırlatma Sorusunun Cevabı

.....

Ziyaretçi Sayısı : 8

Şikayetleriniz için 444 0 160 dahili : 0 dan Belediyemize ulaşabilirsiniz.

Resim 3.71: e-BP2 Şifre hatırlatma ekran alıntısı

Tüzel kişilerin sisteme kayıt olmak için kullanıcı kodu, sicil kodu, şifre, hatırlatma sorusu, hatırlatma sorusu cevabı, e-posta, unvan, vergi dairesi, telefon bilgileri zorunlu olarak istenmektedir (bkz Resim 3.72).

* Kullanıcı Kodu(Vergi Numaranızı Giriniz)

* Sicil Kodu Sicil Kodunuzu Bilmiyorsanız Sicil Bul Butonuna Basarak Bulabilirsiniz.

* Şifre Şifreniz En Az 5 Karakter Olmalı

* Şifre (Tekrar)

* Hatırlatma Sorusu

* Hatırlatma Sorusunun Cevabı

* E-Posta E-Posta adresiniz üçüncü kişi veya kurumlarla paylaşılmayacaktır.

* Ünvan

* Vergi Dairesi

* Telefon Örnek: (0xxxxxxxx)

* Faks

* Cep Telefon

Sms ile bilgilendirilmek ister misiniz? Evet Hayır

Adres Bilgileri

*İkamet Adresiniz Belediye Sınırları İçinde Mi?

*İkamet Adresi

Resim 3.72: e-BP2 Tüzel kişiler sistem kaydı ekran alıntısı

E-Portal analiz uygulamasında **güvenlik performansında** e-Portaldeki 1 özellik iyi, 2 özellik iyileştirilmeli, 3 özellik ise problemlili olarak tespit edilmiştir.

3.5.2.4. Etkileşim

Belediye ile etkileşim kurulabilecek hizmetler İstek-Şikayet Bildirim başlığı altında toplanmıştır Bu kapsamda şikayet, öneri, bilgilendirme, istek ve teşekkür ile ilgili başvurular yapılabilmektedir. e-belediye Portalinden iletişim için tel, e-posta, faks numarasına ulaşılamamıştır.

3.6. Üçüncü Belediye e-Belediye Hizmetleri

3. Belediye'nin e-Belediye Hizmetleri -Belediye Portal ve e-Devlet Kapısı itibariyle 2 başlıkta araştırılmıştır.

3.6.1. e-DK3 (3. Belediyenin e-Devlet Kapısından Sunduğu Hizmetler)

3. Belediye e-Devlet Kapısı'nda 19.04.2018 tarihi itibari ile 24 adet hizmet sunmaktadır. Bu hizmetlerin bir kısmını kullanmak için giriş zorunludur. Bir kısmı ise herkes tarafından kullanılabilir.

Barkodlu belge Doğrulama hizmeti ile T.C. kimlik numarası ve barkod numarası ile e-Devlet Kapısı üzerinden oluşturulan barkodlu belgeler doğrulanabilmektedir. Bu hizmeti kullanmak için kimlik doğrulamak zorunludur (bkz Resim 3.73).

Belge Doğrulama

*T.C. Kimlik Numarası

Doğrulamak istediğiniz belgeye ait T.C. Kimlik Numarasını giriniz.

*Barkod Numarası

Doğrulamak istediğiniz belgeye ait barkod numarasını giriniz.

Devam Et >

Resim 3.73: e-DK3 Barkodlu belge doğrulama ekran alıntısı

Emlak vergisi bildirim sureti hizmeti ile 3. Belediye'nin veri tabanındaki Emlak vergisi Bildirimi ile gayrimenkulün vergi değerine ilişkin kayıtlara ait barkodlu belge oluşturulabilmektedir. Kişiyeye özel bir hizmet olup 1. Belediye'de gayrimenkulü olan ve belediyeye borcu olmayan vatandaşlar kullanabilmektedir. Hizmet ile ilgili detaylı açıklamalar bulunmaktadır (bknz Resim 3.74).

- Oluşturulan belgenin hangi kuruma verileceği bilgisi önemlidir. Belge oluşturmadan önce "Belgenin Verileceği Yer" alanının seçiminde dikkatli olmalısınız.
- Aynı gün içerisinde aynı kuruma verilmek üzere en fazla 1 adet belge oluşturabilirsiniz.
- Oluşturacağınız belge, belge üzerindeki "Barkod Numarası" ve "T.C. Kimlik Numaranızı" paylaştığınız kurum, kuruluş veya kişiler tarafından "Barkodlu Belge Doğrulama" hizmeti ile görüntülenebilecektir.
- Oluşturduğunuz belgedeki bilgiler ile ilgili tereddütleriniz var ise öncelikle Belediyemize başvurunuz.

Yukarıdaki bilgilendirme yazısını okudum ve kabul ediyorum.

Bu şartı kabul etmediğiniz takdirde işleme devam edemezsiniz.

Devam Et >

Resim 3.74: e-DK3 Emlak vergisi bildirim sureti ekran alıntısı

Arsa Rayiç Değeri Sorgulama hizmeti kullanılmıştır. Mahalle adı / cadde-sokak adı / yıl / sorgula şeklinde 4 adımda sorgulanabilmektedir. 2004 yılına kadar verilere ulaşılabilir. Sorgulama sonucu gelen değerler e-belediye portalindeki verilerle aynıdır. Sonuçlar yazdırılabilmektedir. Ancak Bahçelievler mah. Bağlantı Yolu, Diğer İller Mahallesi, Arzı Değer gibi güncel olmayan veriler olduğu tespit edilmiştir (bknz Resim 3.75).

⚠ Arama kriterlerinize göre herhangi bir sonuç bulunamadı.

Bu hizmeti kullanarak belediye sınırları içerisindeki cadde ve sokaklara ait arsa rayiç değerini (metrekare birim değeri) yıllara göre sorgulayabilirsiniz.

Sorgulama Formu

*Mahalle Adı
BAHÇELIEVLER MAH. ▾

Cadde/Sokak Adı
BAĞLANTI YOLU - ▾

*Yıl
2018 ▾

Sorgula >

Resim 3.75: e-DK3 Arsa rayiç değeri sorgulama ekran alıntısı

Askıdaki İmar Planı Listesi ile belediye sınırları içerisinde yer alan askıya alınmış imar planları sorgulanabilmektedir (bkz. Resim 3.76).

Askıya Çıkış Tarihi	Askıdan İniş Tarihi	Açıklama	İlçe	Mahalle	İşlem
31/01/2018	31/01/2018	deneme / deneme	-	-	Detay
12/02/2016	14/03/2016	██████ İlçesi, Çamlık Mahallesi 8874 ada 1 parsel, 1767 parsel, 7291 ada 3 parsel ve bir kısım tescil dışı alana ilişkin 1/1000 ölçekli imar planı değişikliği	██████	ÇAMLIK MAH.	Detay
12/02/2016	14/03/2016	██████ İlçesi, Çamlık Mahallesi 8874 ada 1 parsel, 1767 parsel, 7291 ada 3 parsel ve bir kısım tescil dışı alana ilişkin 1/5000 ölçekli imar planı değişikliği	██████	ÇAMLIK MAH.	Detay
09/02/2016	09/03/2016	GÜZELYALI MAHALLESİ D-100 KARAYOLU KUZEYİ UIP / GÜZELYALI MAHALLESİ D-100 KARAYOLU KUZEYİ UIP	-	-	Detay
02/02/2016	02/03/2016	ŞEYHLİ BÖLGESİ UIP / ŞEYHLİ MAH. 7620 ADA 1 VE 2 PARSELLER İLE 0/8424 PARSELE İLİŞKİN TADILAT (TEVETOĞLU CAMII)	██████	SÜLÜNTEPE MAH.	Detay

Resim 3.76: e-DK3 Askıdaki imar planı listesi ekran alıntısı

Detay bölümüne tıkladığında belediyenin ilgili portaline yönlendirilerek plan görüntülenebilmektedir. Yazdırma özelliği bulunmaktadır (bkz. Resim 3.77).

Dosya Numarası	-
Askıya Çıkış Tarihi	12/02/2016
Askıdan İniş Tarihi	14/03/2016
Tasdik Tarihi	20/11/2015
İlçe	██████
Mahalle	ÇAMLIK MAH.
Pafta Numarası	G22-B-06-A-3-C + G22-B-06-D-2-B
Ada	7324
Parsel	1
Plan Türü	Tadilat
Plan Ölçeği	1/1000
Açıklama	██████ İlçesi, Çamlık Mahallesi 8874 ada 1 parsel, 1767 parsel, 7291 ada 3 parsel ve bir kısım tescil dışı alana ilişkin 1/1000 ölçekli imar planı değişikliği

Resim 3.77: e-DK3 Detaylı askıdaki imar planı listesi ekran alıntısı

Belediye Hizmetleri Sorgulama hizmeti ile belediye tarafından sunulan hizmetler müdürlük bazında sorgulanabilmektedir. 7 birime ait hizmetler sorgulanabilmektedir. Hizmetlerin yazılmasında “Vergisi Ödemesi” ifadesinde Türkçe kullanımına gereken dikkatin gösterilmediği tespit edilmiştir (bkz Resim 3.78).

Hizmet Listesi				
Hizmetin Adı	Hizmetin Tanımı	Hizmet Sunumu Nasıl Başlıyor	Başvurular Nasıl Kabul Ediliyor	İşlem
Emlak Vergisi Beyannamesi	Vergisi Borcu demesi	Yeni alınan veya intikal eden bir gayrimenkulün bildirimini	İnternet üzerinden ve kurumdan	Detay
EĞlence Vergisi Beyannamesi	Vergisi Borcu demesi	Kurum tahakkuk işleri ŐefliĖine	EĞlence vergisi beyannamesini doldurarak tahakkuk fiŐi kestirmek suretiyle verginizi tahakkuk ettirebilir ve veznelere ödeme yapabilirsiniz	Detay
İlan Ve Reklam Vergisi Beyannamesi	Vergi Borcu demesi	Kurum tahakkuk fiŐinizle birlikte tahsil ŐefliĖine giderek verginizi deyebilirsiniz	Kuruma gelerek	Detay

Resim 3.78: e-DK3 Belediye hizmetleri sorgulama ekran alıntısı

Detay bölümüne tıkladığıında ilaveten hizmet kodu, başvurunun alınma sıklığı, hizmet faydalanıcısı, hizmet tamamlanma süresi bilgileri sunulmaktadır. Belge indirme bağlantısı çalıştırılmamıştır (bkz. Resim 3.79).

Hizmet Detay Bilgileri	
Hizmetin Adı	Emlak Vergisi Beyannamesi
Hizmetin Tanımı	Vergisi Borcu demesi
Hizmetin Kodu	1005
Hizmet Sunumu Nasıl Başlıyor	Yeni alınan veya intikal eden bir gayrimenkulün bildirimini
Başvurular Nasıl Kabul Ediliyor	İnternet üzerinden ve kurumdan
Başvurunun Alınma Sıklığı	2 eşit taksit
Hizmetin Sonucundan Kimler Faydalaniyor	Emlak Vergisi Borcu Olanlar
Hizmetin Tamamlanabildiği En Kısa Süre	1 Saat
Hizmetin Tamamlanabildiği En Uzun Süre	1 Gün

Başvuruda İstenen Belgeler		
Belge Adı	Açıklama	Belge İndirme Bağlantısı
Emlak Vergisi Beyannamesi	Vergi Borcu	İndir

Resim 3.79: e-DK3 Detaylı belediye hizmetleri sorgulama ekran alıntısı


p Toplama Bilgisi Sorgulama hizmeti ile mahalle ve sokak bazlı çöp toplama saatleri sorgulanabilmektedir. Evsel plerin her gün, geri dönüşümlü çöplerin ise haftada 2 defa toplandığı tespit edilmiştir (bkz Resim 3.80).

Mahalle Adı BAHÇELIEVLER MAH.

Çöp Toplama Bilgileri				
Cadde/Sokak Adı	Günler	Başlama Saati	Bitiş Saati	Toplanan Çöp Tipi
AYNALI ÇARŞI	HERGÜN	16:00	24:00	EVSEL NİTELİKLİ KATI ATIKLAR
AYNALI ÇARŞI	SALI-PERŞEMBE	08:00	17:00	GERİ DÖNÜŞÜM -KAMU - MARKET İŞ YERLERİ VE EVLER

Resim 3.80: e-DK3 Çöp toplama bilgisi ekran alıntısı-1

Ancak, Bahçelievler mah. Bağlantı Yolu, Diğer İller Mahallesi gibi güncel olmayan veriler olduğu tespit edilmiştir (bkz. Resim 3.81).

 Arama kriterlerinize göre herhangi bir sonuç bulunamadı.

Bu hizmeti kullanarak belediyenin sunduğu çöp toplama hizmeti ile ilgili bilgilere ulaşabilirsiniz.

Sorgulama Formu

*Mahalle Adı
BAHÇELIEVLER MAH.

Cadde Sokak Adı
BAĞLANTI YOLU -

[Sorgula >](#)

Resim 3.81: e-DK3 Çöp toplama bilgisi ekran alıntısı-2

Encümen Kararı Sorgulama hizmeti ile belediye encümenince alınan kararlar yıl / tarih itibariyle sorgulanabilmektedir. Ayrıca karar numarası ve arama motoru da bulunmaktadır. Encümen kararı sorgulama hizmetinde yalnızca karar numarası ve karar sonucu yer aldığı için arama motorunun etkinliği irdelenememiştir. Sorgulamadan sonra Encümen kararları gelmemektedir. Veriler bütünlükten yoksundur (bkz Resim 3.82).

Karar Tarihi	10/04/2018
Karar Numarası	520
Karar Sonucu	ONAYLANDI
Teklif	
Teklif	
Karar	

Resim 3.82: e-DK3 Encümen kararı ekran alıntısı

Etkinlik Bilgisi Sorgulama hizmeti ile tek adımda belediye sınırları içerisinde düzenlenen belediyeye veya diğer kurum ve kuruluşlara ait etkinlikler sorgulanabilmektedir. Sorgulama sonucu etkinliğin adı, türü, başlangıç zamanı ve adres bilgileri bulunmaktadır. Bitiş zamanı ve etkinlik katılım şartı sütunu ise boştur (bkz Resim 3.83).

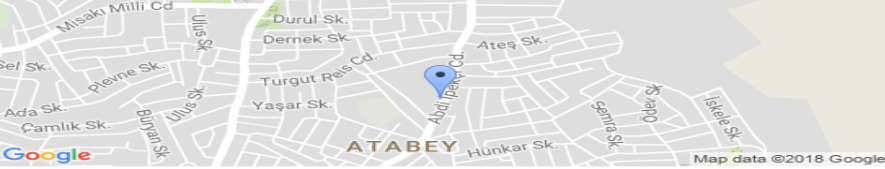
Nisan Ayı Etkinlik Listesi						
Etkinlik Adı	Etkinlik Türü	Etkinlik Başlangıç Zamanı	Etkinlik Bitiş Zamanı / Tahmini Süre	Etkinlik Adresi	Etkinlik Katılım Şartı	İşlem
Aile Eğitim Akademisi - Mutlu ve Özgüvenli Aileler	Seminer	19/04/2018 - 10:30:00		Kavakpınar Mah. Abdi İpekçi Cad. No: 115	zorunlu değil	Haritada Göster Detay
Aile Eğitim Akademisi - Mutlu ve Özgüvenli Aileler	Seminer	19/04/2018 - 14:00:00		Ahmet Yesevi Mah. Ayyüzlü Sok. No: 14 (Mevlana Camii Yanı)	zorunlu değil	Haritada Göster Detay
PENHAD - TELDEN DİLE TÜRKÜLERİMİZ (Program 19 Nisan Perşembe günü 20:00'a alınmıştır)	Konser	19/04/2018 - 20:00:00		Batı Mah. Erol Kaya Cad. No: 21	zorunlu değil	Haritada Göster Detay

Resim 3.83: e-DK3 Etkinlik bilgisi ekran alıntısı

Etkinlikler haritada görüntülebilmektedir (bknz Resim 3.84).

[< Etkinlik Listesine Geri Dön](#)

Etkinlik Adı	Aile Eğitim Akademisi - Mutlu ve Özgüvenli Aileler
Etkinlik Yeri Adresi	Kavakpınar Mah. Abdi İpekçi Cad. No: 115
Etkinlik Yeri Koordinatları (Enlem/Boylam)	40.87749772036543° / 29.285970850748413°



Resim 3.84: e-DK3 Etkinlik bilgisi haritası ekran alıntısı

Detaya tıklandığında ilaveten düzenleyen, mekan, açıklama ve etkinlik bağlantı adresi bilgisi gelmektedir (bknz. Resim 3.85).

Etkinlik Detay Bilgileri

Adı	Aile Eğitim Akademisi - Mutlu ve Özgüvenli Aileler
Türü	Seminer
Düzenleyen Kurum/Kuruluş	BELEDİYESİ
Başlangıç Zamanı	19/04/2018 - 10:30:00
Bitiş Zamanı / Tahmini Süre	--
Etkinlik Katılım Şartı	zorunlu değil
Adres	Kavakpınar Mah. Abdi İpekçi Cad. No: 115
Mekan	KAVAKPINAR AİLE ÇOCUK EĞİTİM MERKEZİ
Etkinlik Bağlantı Adresi	Adrese Git
Açıklama	Yer: Kavakpınar Aile Çocuk Eğitim Merkezi Tarih: 19 Nisan 2018 Perşembe Saat: 10:30

Etkinlik adresini haritada görmek için tıklayınız.

Resim 3.85: e-DK3 Detaylı etkinlik bilgisi ekran alıntısı

Günlük Faaliyet Planı Sorgulama hizmeti ile tek adımda mahalle ve sokak bazlı belediye tarafından yapılan faaliyetler sorgulanabilmektedir. Faaliyet tipi sütunu ile açıklama sütununda yer alan bilgiler büyük çoğunlukla mükerrerdir. Bazı açıklama bölümlerinde çalışmanın konum bilgisi daha detaylı verilmiştir (bkz Resim 3.86).

Günlük Faaliyet Listesi			
Mahalle	Sokak/Cadde	Faaliyet Tipi	Açıklama
VELİBABA MAH.	MEDENİYET SOKAK	İLAÇLAMA FAALİYETLERİ	-
VELİBABA MAH.	MİMAR SİNAN CADDESİ	İLAÇLAMA FAALİYETLERİ	-
VELİBABA MAH.	MİMAR SİNAN CADDESİ	YABANI OT VE ÇİM BİÇME ÇALIŞMASI	DERE KENARLARI
VELİBABA MAH.	ÜSLUP SOKAK	YABANI OT VE ÇİM BİÇME ÇALIŞMASI	YOL KENARLARI
VELİBABA MAH.	ÜSLUP SOKAK	YABANI OT VE ÇİM BİÇME ÇALIŞMASI	-
VELİBABA MAH.	YELKEN SOKAK	YABANI OT VE ÇİM BİÇME ÇALIŞMASI	NO 20 - 24
VELİBABA MAH.	YELKEN SOKAK	YABANI OT VE ÇİM BİÇME ÇALIŞMASI	YOL KENARLARI
VELİBABA MAH.	YELKEN SOKAK	YABANI OT VE ÇİM BİÇME ÇALIŞMASI	NO 19
YAYALAR MAH.	AĞAÇLI SOKAK	YABANI OT VE ÇİM BİÇME ÇALIŞMASI	NO 11
YAYALAR MAH.	BARBAROS HAYRETTİN PAŞA CADDESİ	ATIK DAL VE ÇİM TOPLAMA	DUMANKAYA SİTESİ
YAYALAR MAH.	GÜLVEREN SOKAK	YABANI OT VE ÇİM BİÇME ÇALIŞMASI	NO 5
YAYALAR MAH.	GÜLVEREN SOKAK	YABANI OT VE ÇİM BİÇME ÇALIŞMASI	YOL KENARLARI
YAYALAR MAH.	ULULAR SOKAK	YABANI OT VE ÇİM BİÇME ÇALIŞMASI	NO 1-5
YAYALAR MAH.	VEFALI SOKAK	YABANI OT VE ÇİM BİÇME ÇALIŞMASI	NO 23
YAYALAR MAH.	YAYALAR CADDESİ	YABANI OT VE ÇİM BİÇME ÇALIŞMASI	NO 56

Resim 3.86: e-DK3 Günlük faaliyet planı ekran alıntısı

İhale sorgulama hizmeti tek adımda kullanılabilir. İhale kayıt numarası, konusu, tarihi, ihaleyi yapan birim ve ihale türü bilgileri gelmektedir (bkz. Resim 3.87).

İhale Listesi						
İhale Kayıt Numarası	İhale Konusu	İhale Tarihi	İhaleyi Yapan Kurum/Birim Adı	İhale Türü	İhale Usulü	İşlem
4718	Kurtköy 9169 Ada 9 Parsel Taşınmaz Mal Satış İhale İlanı (Pazarlık Usulü)	10/04/2018	Belediyesi Destek Hizmetleri Müdürlüğü	İhale Duyurulan	-	Detay Bilgi
4708	Yol Yapım ve Kanal İşlerinde Kullanılmak Üzere Balast Malzemesi Temini ve Nakli İş Alımı İhale İlanı	02/04/2018	-	İhale Duyurulan	-	Detay Bilgi
4707	2018 Yılı İlçesi Genel Tamir Bakım Onarım ve Muhtelif İnşaat İşleri Yapım İş İhale İlanı	02/04/2018	Belediyesi Destek Hizmetleri Müdürlüğü	İhale Duyurulan	-	Detay Bilgi

Resim 3.87: e-DK3 İhale sorgulama ekran alıntısı

Detay Bilgiye tıklayınca e-Devlet Kapısı terk edilerek belediyenin ilgili sayfasına gidilmektedir. İlgil sayfada ihale ilgili teminat, arsa metrekaresi, muhammen bedel ve teminat bilgileri yer almaktadır (bkz. Resim 3.88).

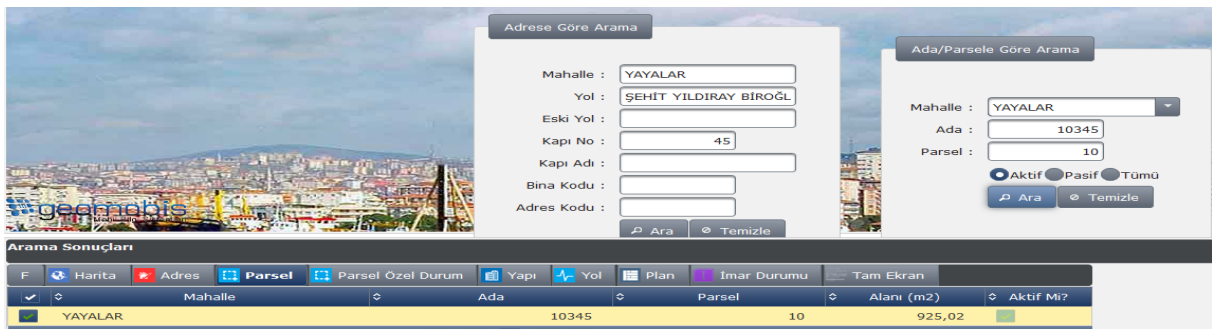
BELEDİYESİNDEN TAŞINMAZ MAL SATIŞ İLANI

1 - Aşağıda özellikleri belirtilen Belediyesine ait taşınmaz ihale ile satılacaktır. İhale "Batı Mah. 23 Nisan Caddesi No: 11 Belediyesi İSTANBUL" adresindeki Belediye Binası 5. kattaki Encümen Odasında, Belediye Encümenince 2886 sayılı Devlet İhale Kanunu'nun 36. maddesi uyarınca "Pazarlık Usulü" artırma suretiyle yapılacaktır. Şartname bedeli 500,00 (beşyüz TL) olup, Belediyesi İmar ve Şehircilik Müdürlüğü'nden (4.Kat) temin edilebilir.

Bölge	Ada/Parsel	Parsel Alanı (m ²)	İmar Durumu	Muhammen Bedeli	Geçici Teminat	Ödeme Şekli	İhale gün ve saati
	9169/9	4.337,94	Konut (K1)	17.351.760,00TL. (Onyedimilyon üçyüzellibirbin yedyüzaltmış TL)	520.553,00 TL. (Beşyüzyirmibin beş yüzelliüç TL)	% 20'si Peşin Kalani 4 Taksit	24.04.2018 Salı Saat:10.00

Resim 3.88: e-DK3 Detaylı ihale sorgulama ekran alıntısı

İmar durumu hizmetinde bazı verilerde güncel olmayan ve eksik olan hususlar tespit edilmiştir. Örneğin adres bilgilerine sorgulama hizmetinde "diğer ilçeler", "3. arzı degr" ve "diğer iller" isminde mahalleler vardır. Bir diğer örnek Yayalar Mahallesi'nde yer alan bir parsel için sorgulama yapılmış, ada/ parsel göre aramadan veri gelirken adrese göre aramadan veri gelmemesidir. İmara ilişkin plan notuna ve haritaya ulaşmak için konulan linkin çalıştığı tespit edilmiştir (bkz Resim 3.89).



Resim 3.89: e-DK3 İmar durumu ekran alıntısı

Meclis Gündem Sorgulama hizmeti ile toplantı tarihi, toplantı saati ve toplantı yeri bilgilerine ulaşılmıştır. 20.04.2018 tarihinde sorgulama yapıldığında gündem bilgilerinin güncel olmaması verilerin güncel olmadığını göstermektedir. Diğere bir husus gündem maddelerinin olmamasıdır (bkz Resim 3.90).

Meclis Gündem Bilgileri		
Toplantı Tarihi	30/03/2018	
Toplantı Saati	14:00	
Toplantı Yeri	Meclis Salonu	
Arama <input type="text"/> <input type="button" value="Seç"/>		
Gündem Listesi		
Gündem Numarası	Gündem Maddesi	İşlem

Resim 3.90: e-DK3 Meclis gündem ekran alıntısı

Meclis Kararı Sorgulama hizmeti ile belediye meclisce alınan kararlar yıl / tarih itibariyle sorgulanabilmektedir. 20.04.2018 tarihli sorgulamada sistemde yaşanan teknik aksaklık nedeniyle 2018 yılına ait kararlar görüntülenemiştir (bknz Resim 3.91).

Sorgulama Formu

*Karar Tarihi

Yıl	Tarih
2018	09/03/2018

Karar Numarası

Arama Metni

Meclis kararı içerisinde aradığınız belirli bir metin varsa bu alana giriniz.

Resim 3.91: e-DK3 Meclis kararı ekran alıntısı

2018 yılı öncesi kararlar sorgulanmak istendiğinde tarih bölümü seçilememektedir (bknz. Resim 3.92).

Lütfen formunuzdaki hatalı alanları düzelterek yeniden deneyiniz.

Bu hizmeti kullanarak belediye meclis kararlarını sorgulayabilirsiniz.

Sorgulama Formu

Lütfen tarih seçiniz.

*Karar Tarihi

Yıl	Tarih
2017	Seçiniz

Karar Numarası

Arama Metni

Meclis kararı içerisinde aradığınız belirli bir metin varsa bu alana giriniz.

Resim 3.92: e-DK3 2018 Yılı öncesi meclis kararları ekran alıntısı

Nikah salonu durum sorgulama hizmetinde 2 nikah salonunda biri ve tarih seçilerek nikah salonlarının doluluk ve boşluk durumları görüntülenebilmektedir. 20.04.2018 tarihinde yapılan sorgulamada 19.05.2018 tarihinde Nikah Salonu Üst Kat Nikah salonunda rezervasyon yapılabilecek bir müsaitlik durumu tespit edilebilmiştir. Rezervasyon yapılabilecek en yakın zaman gibi bir seçeneğin olması hizmet kullanımını kolaylaştıracaktır. Rezervasyon yapılabilecek müsait tarih bulmada yaşanan zorluk bahçe nikah alanında da mevcuttur (bkz Resim 3.93).

Nikah Salonu		NİKAH SALONU ÜST KAT			
Tarih		19/05/2018			
Nikah Salonu Bilgileri					
Başlangıç Saati	Bitiş Saati	Durumu	Rezervasyon Tarihi	Geçerlilik Tarihi	Açıklama
11:00:00	12:00:00	Boş	-	-	-
12:00:00	13:00:00	Boş	-	-	-
13:00:00	14:00:00	Boş	-	-	-
14:00:00	15:00:00	Boş	-	-	-
15:00:00	16:00:00	Boş	-	-	-
16:00:00	17:00:00	Boş	-	-	-
17:00:00	18:00:00	Boş	-	-	-
18:00:00	19:00:00	Boş	-	-	-
19:00:00	20:00:00	Boş	-	-	-

Resim 3.93: e-DK3 Nikah salonu durum sorgulama ekran alıntısı

Nöbetçi eczaneler hizmetinde 20.04.2018 tarihinde 4 adet nöbetçi eczanenin bulunduğu ve bu eczanelere ilişkin adres ve iletişim bilgilerinin mevcut olduğu tespit edilmiştir. İl Sağlık Müdürlüğü'nün internet sitesinden bu bilgilerin doğru olduğu teyit edilmiştir. Nöbetçi eczane hizmetinin ileri tarihler için de kullanılabilmesi mümkündür. Bu kapsamda sorgulama yapılan ayın 30'una kadar (30 nisan 2018) nöbetçi eczanelerin bilgisini almak mümkündür (bkz Resim 3.94).

20/04/2018 Tarihindeki Nöbetçi Eczaneler			
Eczane Adı	Eczane Adresi	Eczane Telefon Numarası	Eczane Faks Numarası
ECZANE MAVİ	Yenişehir Mahallesi, Gökay Sokak, 22-4/5, ██████████	2164829935	-
KENT ECZANESİ	Ahmet Yesevi Mahallesi, Kamber Sokak, 2B, Esenyali, ██████████	2164943491	2164943481
NIHAL ECZANESİ	Doğu Mahallesi, Ortanca Caddesi, 60, Çarşı, ██████████	2163755636	2163750399
ÖMER ECZANESİ	Fevzi Çakmak Mahallesi, Havuz Sokak 2/A, ██████████	2165972574	2163977521

Resim 3.94: e-DK3 Nöbetçi eczaneler ekran alıntısı

Vefat Bilgisi sorgulama hizmet 20.04.2018 tarihinde kullanıldığında İlçe sınırları içerisinde 5 kişinin vefat ettiği ve bu kişilere ait doğum tarihi, yaş bilgilerinin alınabildiği görülmüştür. Ölüm sebepleri sütununda diğer yazmakla beraber bu verinin kişisel olabilmesi nedeniyle bu sütunun kaldırılmasının faydalı olacağı değerlendirilmiştir (bkz. Resim 3.95).

Vefat Tarihi 20/04/2018

Vefat Bilgileri					
Adı Soyadı	Baba Adı	Doğum Tarihi	Yaşı	Ölüm Sebebi	İşlem
ANŞA ŞAHİN	BAHATTİN	15/10/1933	85	DiĞER	Detay
AYŞE BORA	HÜSEYİN	01/02/1927	91	DiĞER	Detay
FATMA KESKİN	SALİM	01/07/1943	75	DiĞER	Detay
İBRAHİM SEZERYILMAZ	APTULLAH ERDOĞAN	30/07/1960	58	DiĞER	Detay
ŞERİFE HASTÜRK	MEHMET	02/03/1954	64	DiĞER	Detay

Resim 3.95: e-DK3 Vefat bilgisi ekran alıntısı

Detay kısmına tıklayınca ilaveten namaz ve defin bilgileri edinilmiştir (bkz Resim 3.96).

Vefat Detay Bilgileri	
Adı Soyadı	ANŞA ŞAHİN
Baba Adı	BAHATTİN
Vefat Tarihi	20/04/2018
Doğum Tarihi	15/10/1933
Yaşı	85
Ölüm Sebebi	DiĞER
Cenazeyle İlgilenen Kişi	-
Namaz ve Defin Yeri Bilgisi	SABAHA
Mezarlık Bilgisi	ORDU

Resim 3.96: e-DK3 Detaylı vefat bilgisi ekran alıntısı

Aynı hizmet ileriki bir tarih için sorgulandığında da bilgi gelmiştir. Bu durum verilerin güncelliği ile ilgili soru işaretleri uyandırmaktadır (bkz. Resim 3.97).

Vefat Tarihi 21/04/2018

Vefat Bilgileri					
Adı Soyadı	Baba Adı	Doğum Tarihi	Yaşı	Ölüm Sebebi	İşlem
YAKUP EKİZOĞLU	HASAN	20/01/1937	0	DiĞER	Detay

Resim 3.97: e-DK3 İleri tarihli vefat bilgisi ekran alıntısı

Bilgi Edinme hizmeti ile belediyeye bilgi edinme başvurusu yapılabilmekte ve başvuruların sonuçları görüntülenebilmektedir. Kimlik bilgileri, cep telefonu ve e-posta adresi otomatik olarak ilgili kutucuklara eklenmiş olarak gelmektedir (bkz Resim 3.98).

Başvuru Listesi

Bu hizmeti kullanarak belediyeye bilgi edinme başvurusu yapabilir ve başvurularınızı sorgulayabilirsiniz.

1 Kimlik Bilgileri

T.C. Kimlik Numarası ██████████

Adı Z██████

Soyadı S██████

2 İletişim Bilgileri

*İletişim Tercihini

Yazılı E-Posta

Lütfen size cevap gönderilirken kullanılmasını istediğiniz iletişim kanalını seçiniz.

E-Posta

██████████@hotmail.com

Cep Telefonu

Ülke Kodu **TÜRKİYE (90)** Telefon ██████████

Resim 3.98: e-DK3 Bilgi edinme ekran alıntısı

Talep öneri hizmeti ile belediyeye onlarca konuda başvuru yapılabilmekte olup konu ile ilgili adres bilgileri girilebilmekte ve 1 MB boyutunu geçmeyecek şekilde doküman eklenebilmektedir. Başvuru sonuçlarının takibi de aynı ekran üzerindeki link ile yapılabilmektedir (bkz Resim 3.99).

Başvuru Sonuçları

Bu hizmeti kullanarak belediyeye talep, öneri ve şikayetlerinizi iletebilir ve başvurularınızı sorgulayabilirsiniz.

1 Kimlik Bilgileri

T.C. Kimlik Numarası ██████████

Adı ██████████

Soyadı ██████████

2 İletişim Bilgileri

*İletişim Tercihini

Telefon SMS Faks E-Posta Resmî Yazı

Lütfen sizinle iletişim kurulmasını istediğiniz en az bir tane iletişim kanalı seçiniz.

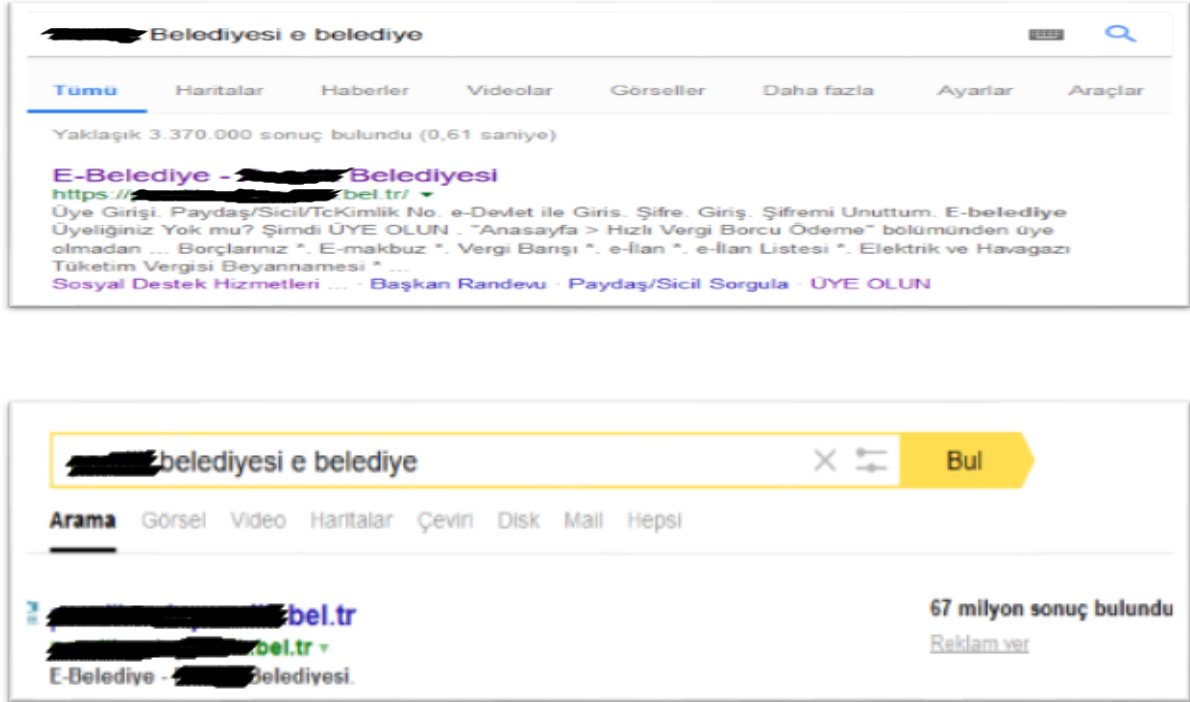
Resim 3.99: e-DK3 Talep öneri ekran alıntısı

3.6.2. e-BP3 (3. Belediyenin e-Belediye Portalı)

e-Belediye Portalinin değerlendirilmesi Hızlı ve Verimli Çalışma, Güvenilirlik, Güvenlik ve Etkileşim boyutları itibariyle yapılmıştır.

3.6.2.1. Kullanılabilirlik

2 farklı arama motorunda “Belediyesi e belediye” şeklinde arama yapılmış, her iki arama motorunda da ilk sırada bulunmuştur. e-belediye portalinin ismi kullanıcıların kolaylıkla hatırlayabileceği bir yapıda değildir (3.web.3..bel.tr). e-Belediye Portalı belediye portal içinde de kolaylıkla bulunmaktadır (bknz Resim 3.100).



Resim 3.100: e-BP3 Arama motorları bulunma derecesi ekran alıntısı

E-Portal analiz uygulamasında **Arama motoru optimizasyonu performansında** e-Portaldeki 5 özellik iyi, 3 özellik iyileştirilmeli, 3 özellik ise problemliler olarak tespit edilmiştir.

e-Portalde genel bir arama motoru bulunamamıştır. Hizmetlerin bir kısmına erişmek için oturum açmak zorunludur.

Paydaş /sicil sorgulama hizmeti ad / soyad / baba adı / T.C. Kimlik No / sorgulama şeklinde 5 adımdan oluşmaktadır.

Sokak rayiçleri hizmeti mahalle / yıl / sorgula şeklinde 3 adımdan oluşmaktadır. Bu hizmette yer alan mahalle ismini temizleme fonksiyonu olan “temizle” butonunun gerekli olmadığı değerlendirilmiştir.

E-İmar hizmeti adrese göre ve ada / parseli göre arama olarak 2 seçenek halinde çalışmaktadır. Bu hizmet olgunluk seviyesi yüksek bir hizmet olarak değerlendirilmiştir. Çünkü yapının adresini, yapı durumunu, plan vb fonksiyonlara erişmek mümkündür. Ayrıca mahalle adı bölümünde çalışan bir arama moturu bulunmaktadır.

Sisteme kayıt esnasında mahalle adı, sokak adı bölümlerindeki arama moturu çalışmaktadır.

Sokak rayiçleri Mahalle / yıl / sorgula parametreleri kullanılarak 2 adımda sorgulanabilmektedir. Sorgulamadan sonra liste halinde sokak rayiçlerine ulaşılabilir. Çok fazla sokak olması sokak ismini bulmayı zorlaştırmaktadır (bkz. Resim 3.101).

Sokak Rayiçleri

Sorgulama Parametreleri

Mahalle Adı

Yıl

Sokak Rayiçleri

Sokak Adı	Rayiç Kuralı	Rayiç Değer
ABA SOKAK	ABA SOKAK	1,160.46
ADAK SOKAK	ADAK SOKAK	1,496.84
ADNAN MENDERES BULVARI	ADNAN MENDERES BULVARI	2,690.93
AHISKA SOKAK	AHISKA SOKAK	1,160.46

Resim 3.101: e-BP3 Sokak rayiçleri ekran alıntısı

Başvuru (İstek,Dilekçe Takip,Şikayet ve Öneri) üst menüsü altında belediye tarafından birçok başvuru yapabilme ve başvuru durumunu görüntüleyebilme hizmeti sunulmaktadır. Bize yazın altında talep / şikayet / öneri iletilebilirken, üniversite sosyal yardım başvuru, sünnet kayıt formu, piknik alan talep formu, hoş geldin bebek ve başkan randevu altında

tematik başvurular ileilmektedir. Bu durum vatandaşın hangi kanaldan başvuru yapacağı konusunda karmaşıklığa yol açmaktadır.

Bize yazın hizmetinde mahalle aramak için oluşturulan arama motoru çalışmaktadır. Ayrıca bu hizmette portale üye olunarak kaydedilen cep telefonu ve e-posta gibi verilerin otomatik olarak doldurulduğu tespit edilmiştir (bkz. Resim 3.102).

Resim 3.102: e-BP3 Bize yazın ekran alıntısı

Belediyeye yapılan başvurular başvuru izleme hizmeti altında referans no ve parola ile takip edilebilmektedir. Sisteme giriş yapmış kullanıcılar sadece bu linki tıklayarak yapmış oldukları başvuruların durumunu görüntüleyebilmektedir. Başvuruları takip etmek için referans no sorgulama hizmeti de kullanılabilir. Referans no hizmeti altında ebys'ye girmiş talepler izlenmektedir. Ayrıca başvuru no ile sorgulama isminde 3. talep şikayet izleme hizmeti bulunmaktadır. Bu hizmetlerin açıklamasının olmaması anlaşılmayı zorlaştırmaktadır. İlaveten birleştirilmesi seçeneği analiz edilmelidir.

Sünnet kayıt formu hizmetinde T.C.Kimlik No doğru girildiği halde "T.C. Kimlik No 11 karakter olmalıdır" uyarısı gelmiş ve hizmet kullanılamamıştır (bkz. Resim 3.103).

Resim 3.103: e-BP3 Sunnet kayıt formu ekran alıntısı

Piknik alanı talep formu hizmetinin altında Belediye tarafından tahsis edilebilecek piknik alanlarının listesi, uygun tarihler gibi parametrelerin olması kullanımı kolaylaştırabilir ve ihtiyacı daha etkin karşılayabilirdi.

Etkinlik sorgulama hizmetinde etkinlik türünü aramak için “adı” bölümündeki arama motorunda anahtar kelimeler kullanılarak etkinlikler aranabilmektedir.

Başkan randevu hizmetinde randevu almak için sistemde “Randevu alınabilecek, en yakın randevu tarihi seçili gelmiştir.” denilmesi rağmen için tek tek tüm tarihlerde arama yapmak gerekmektedir. Sisteme login yapılmış halde bu hizmet kullanıldığında kimlik numarası otomatik gelirken sisteme kaydedilen cep telefonu ve adres bilgileri gelmemiştir (bknz. Resim 3.104).

Resim 3.104: e-BP3 Başkan randevu ekran alıntısı

Nikah başvuru hizmetinde ile erkek ve kadının T.C. kimlik numarası girilerek yaş kontrolü yapılmaktadır. Bu hizmet için ödeme altyapısı da bulunmaktadır. Boş salonları bulmak için

kullanıcı önemli derecede çaba göstermek durumunda kalmıştır. Nikah tarihi bölümüne otomatik olarak alınabilecek en yakın tarihin getirilmesinin kullanılabilirliği artıracağı değerlendirilmektedir.

Rezervasyon sorgulama “nikah saatleri” hizmeti nikah salonlarının boş / dolu durum bilgisini vermektedir. Hizmetin isminin bu doğrultuda düzenlenmesi anlaşılabilirlik açısından daha uygun olacaktır.

Belge imza doğrulama hizmetinin başvuru hizmetlerinin altında olması uygun bulunmamıştır. Çünkü bu menünün altında sadece yapılan başvurular ve sonuçların görüntülenmesi şeklinde bir anlam bulunmaktadır.

Yazdırma, e-posta ile gönderme seçeneklerinin olup olmadığı tespit edilememiştir.

Atık toplama hizmetleri ile atık türü, atık miktarı bilgileri girilerek atıkların toplanması için talep girilebilmekte, ödenmesi gereken tutar hesaplarak çevrimçi kredi kartı ile ödeme yapılabilmektedir. Aynı zamanda bu kapsamdaki taleplerin durumu tamamlanma ve iptal edilme durumlarına göre de takip edilebilmektedir.

Site haritası bulunmamıştır.

e-Portal kişiselleştirmeye izin vermemektedir.

E-Portal analiz uygulamasında **erişilebilirlik performansında** e-Portaldeki 6 özellik iyi, 2 özellik iyileştirilmeli, 2 özellik problemlidir; **kalite performansında** 6 özellik iyi, 5 özellik iyileştirilmeli, 1 özellik problemlidir; **uyumluluk performansında** ise 8 özellik iyi olarak tespit edilmiştir.

İlan Beyan hizmetinde yer alan bölge ifadesinin ne anlama geldiği tespit edilememiştir. Bu hizmette sistemin otomatik hesaplamalar yaptığı tespit edilmiştir (bkz. Resim 3.105).

İlan Beyan

Tarife Bilgileri

Tarife Türü	İLAN VE REKLAM VERGİSİ		Cephe Sayısı	Tek Yön
Eni/Boy (cm)	100	100	İlan Alanı	1.00
İlan Adedi	4		Asma Tahsis Tutarı	0.00
Tarife Tutarı	360.00		Toplam Tutarı	360.00

Tarife Tutarı Hesaplandı...

Kaydet **Kapat**

Resim 3.105: e-BP3 İlan beyan ekran alıntısı

UAVT bilgileri hizmeti çok yavaş çalışmaktadır. Çünkü mahalle / cadde-sokak / bina no / daire no parametrelerinin herbirinin seçiminde sayfa önce beyaz olmakta daha sonra sonuç gelmektedir. Bu hizmetin aynısı Nüfus ve Vatandaşlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü tarafından sunulmakta olup (belki veri sahibi kurum oldukları için) veriler daha hızlı sorgulanabilmektedir.

E-Portal analiz uygulamasında 1 byte veri Web tarayıcısından ilk http sorgusu yapıldıktan 0.94 saniyede gelmiştir. Web tarayıcısından ilk yapılan sorgudan e-BP153 saniye sonra kullanıcının ekranında görüntü gelmeye başlamıştır. Sayfanın tamamen yüklemesi ise 3 saniye sürmüştür.

E-Portal analiz uygulamasında **tarayıcı çalışma performansında** 7 özellik iyi, 1 özellik iyileştirilmeli, 1 özellik ise problemlidir; **önbellek performansında** 1 özellik iyi, 1 özellik iyileştirilmeli, 1 özellik problemlidir; **veri boyutu performansında** 14 özellik iyi, 2 özellik problemlidir, **sunucu istek sayısı performansında** 6 özellik iyi, 1 özellik problemlidir, **javascript performansında** 2 özellik iyi, 1 özellik iyileştirilmeli, 1 özellik problemlidir olarak tespit edilmiştir.

3.6.2.2. Güvenilirlik

e-belediye Portalinde e-eksper, yapı denetim ve ruhsat başvurularından oluşan kapsamlı hizmetler bulunmaktadır. Bu hizmetlerin kullanıcıları göz önüne alındığında belediye ile en fazla temasta bulunan grup ile etkileşimlerin elektronik ortama taşındığı anlaşılmaktadır hizmetinde tespit edilmiştir.

Bina aşınma oranları 1 adımda sorgulanabilmektedir. Toplam 81 adet veri gelmiştir. Verilerde yanlışlar tespit edilmiştir. Örneğin ahşap binaların 0-3 yaş arası binaların yıpranma oranı % 6 olarak yer alırken bu değer doğrusu %8'dir. Aynı problem çelik karkas binaların yıpranma payında da tespit edilmiştir. Bu hizmetin bütünüyle elden geçirilmesinin faydalı olacağı değerlendirilmektedir (bknz. Resim 3.106).

Bina Aşınma Oranları		
Aşınma Oranları	Bina Türü	Yıl Aralığı
Ahşap Bina		0 - 3
Ahşap Bina		4 - 5
Ahşap Bina		6 - 10
Ahşap Bina		11 - 15
Ahşap Bina		16 - 20
Ahşap Bina		21 - 30
Ahşap Bina		31 - 40
Ahşap Bina		41 - 50

Resim 3.106: e-BP3 Bina aşınma oranları ekran alıntısı

Çevre Temizlik Tarifeleri hizmetinde 7. Grup 5 derece ile ilgili yıllık tutar 30 TL olması gerekirken 66 TL olarak görülmüştür (bknz Resim 3.107).

2018	7	3	46.00
2018	7	4	40.00
2018	7	5	66.00

Resim 3.107: e-BP3 Çevre temizlik tarifeleri ekran alıntısı

İmar durum sorgulama hizmetinde bazı verilerde güncel olmayan ve eksik olan hususlar tespit edilmiştir. Örneğin ada / parsel sorgulama hizmetinde 3. Belediyesi sınırları içerisindeki mahalle sayısı 36 olarak yer alması gerekirken 14 olarak tespit edilmiştir. Bir diğer örnek Yayalar Mahallesi'nde yer alan bir parsel için sorgulama yapılmış, ada/ parsel göre aramadan veri gelirken ada parsel aramadan veri gelmemesidir. İlaveten fonksiyonlardan yapı durumu ve imar durumunun bu sorgulama için tam çalışmadığı tespit edilmiştir (bknz Resim 3.108).

Adrese Göre Arama

Mahalle : YAYALAR
Yol : ŞEHİT YILDIRAY BİROĞLU
Eski Yol :
Kapı No : 45
Kapı Adı :
Bina Kodu :
Adres Kodu :

Ada/Parsele Göre Arama

Mahalle : YAYALAR
Ada : 10345
Parsel : 10
Aktif Pasif Tümü
Ara Temizle

Arama Sonuçları

F Harita Adres Parsel Parsel Özel Durum Yapı Yol Plan İmar Durumu Tam Ekran

Mahalle	Ada	Parsel	Alanı (m2)	Aktif Mi?
YAYALAR	10345	10	925,02	<input checked="" type="checkbox"/>

Resim 3.108: e-BP3 İmar durumu ekran alıntısı

Sünnet Kayıt Formu, Üniversiteyi İlk Defa Kazanan İhtiyaç Sahibi Öğrencilere Sosyal Yardım Formu, 2017 Piknik Alanı Talep Formu hizmetlerinde verilerin güncelliği ile ilgili problemlere rastlanmıştır. Çoğunlukla dönemsel olan bu hizmetlerin başvuru zamanlarının dışında kapalı olması beklenmektedir (bkz Resim 3.109; bkz. Resim 3.110; Resim 3.111).

Üniversiteyi İlk Defa Kazanan İhtiyaç Sahibi Öğrencilere Sosyal Yardım Formu

Başvuru Kriterleri

- * Üniversitelerin ön lisans ve lisans programını ilk kez bu yıl (2017 yılı) kazanan öğrenciler başvurabilirler.
- * Türkiye içinde İstanbul ili dışında bir üniversite kazanan öğrenciler başvurabilir.
- * Açık öğretim ve uzaktan eğitim programını kazanan öğrenciler başvuramaz.
- * İkametgah adres sınırları içerisinde olanlar başvurabilir.
- * Hazırlık sınıfından 1. sınıfa geçenlerin başvuruları kabul edilmeyecektir.
- * Başvurunun kabul edilebilmesi için ÖSYM sonuç belgesinin ve okul kayıt belgesinin başvuru formuna eklenmesi zorunludur.
- * Başvuru süresi, 30 Eylül 2017 Cumartesi günü saat 24:00'te sona erecektir.

Uygulamayı Google Chrome tarayıcısında kullanmanızı öneririz.

BİLGİ: 'Kimlik Sorgula' düğmesine basmadan önce 'Doğrulama Kodu' girilmelidir.

UYARI: BAŞVURUNUZ TAMAMLANDIKTAN SONRA TARAFINIZA BİLGİ MESAJI GÖNDERİLECEKTİR.

7 10 7 7 7 4 10

Resim 3.109: e-BP3 Üniversiteyi ilk defa kazanan ihtiyaç sahibi öğrencilere sosyal yardım formu ekran alıntısı

Sünnet Kayıt Formu * Zorunlu Alan

Kayıt Bilgileri

*Tc Kimlik No (Çocuk)	<input type="text" value="0"/>	*Tc Kimlik No (Veli)	<input type="text" value="0"/>
Çocuk Adı	<input type="text"/>	Veli Adı	<input type="text"/>
Çocuk Soyadı	<input type="text"/>	Veli Soyadı	<input type="text"/>
Çocuk Doğum Tarihi	<input type="text"/>	Veli Doğum Tarihi	<input type="text"/>
Ev Telefonu	<input type="text" value="0"/>	*Cep Telefonu	<input type="text" value="0"/>

5 6 10 4 4 3 3

Yer: Pendik Devlet Hastahanesi

Sünnet Organizasyonu 17/05/2017 - 15/09/2017 tarihleri arasında yapılacaktır. Hafta sonuna ve resmi tatil günlerine başvuru oluşturulamamaktadır.

Adres : Babı mah. Dr. Orhan Maltepe cad. No:17 İstanbul

Tel : 444 81 80

Resim 3.110: e-BP3 Sünnet kayıt formu ekran alıntısı

2017 Piknik Alanı Talep Formu

KURUM ADI *	<input type="text"/>
İlgili kişi Ad - Soyad *	<input type="text"/>
Talep Edilen Piknik Alanı *	<input type="text"/>
Talep Edilen Piknik Tarihi *	<input type="text"/>
Katılacak Davetli Sayısı *	<input type="text"/>
Cep Telefonu *	<input type="text"/>
Mail Adresi *	<input type="text"/>

Not: Tahsis sonuçları mail yoluyla bildirilecektir. Aktif kullandığınız mail adresinizi vermeniz zaman kaybı ve iletişim kopukluğunu önleyecektir.

Resim 3.111: e-BP3 Piknik alanı talep formu ekran alıntısı

Kurs ön kayıt formu hizmetinde 3. Belediye sınırları dışındaki mahallelerin bulunması işlem adımını uzatan ve yanlış anlamaya neden olan bir husus olarak değerlendirilmiştir. Bu hizmet ayn zamanda memnuniyetsizlik yaratacak düzeyde yavaş bulunmuştur. Çünkü eğitim durumu sorgulama linki çok uzun sürede cevap verebilmekte veya hata dönmektedir (bkz Resim 3.112).

Kurs Ön Kayıt Formu

Genel Bilgiler

99 4183 10

Tc Kimlik No

Cep Telefonu

Eğitim Durumu

Yakını - Cep Telefonu

e-Mail Adresi

Detaylı Adres Bilgisi

İlçe

Sokak

Daire No

Mahalle

Kapı No

Katılmak İstedğiniz Kurslar

Kurs Yeri

Kurs Adı

1 Kayıt Bulundu. Sayfa 1

Önceki Dönemlerde Katıldığımız Kursların Detayları

Kurs Yeri Kurs Adı Kurs Dönemi

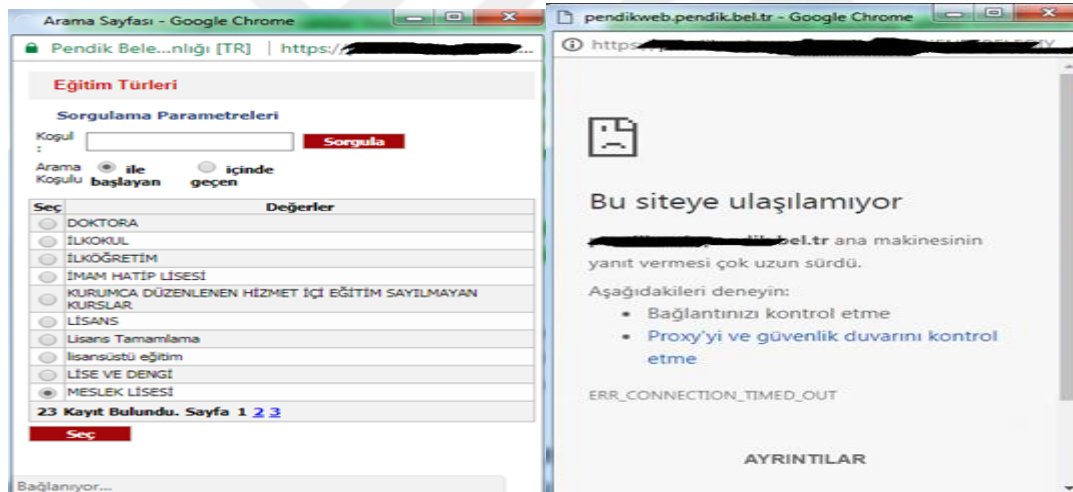
Verilen bilgilerin yanlış olması durumunda yalan beyan vermekten dolayı başvuru yapan kişi hakkında gerekli işlemler uygulanacaktır...

Taahhütnameyi Okudum ve Onaylıyorum.

Zorunlu Alan

Resim 3.112: e-BP3 Kurs ön kayıt formu ekran alıntısı

Hizmet başvurusu yapılmak istendiğinde kurs listeleri görüntülenememiştir. Bu durum güncellik ile ilgili önemli soru işaretleri oluşturmakta ve güvenilirliği zedelemektedir (bkz Resim 3.113).



Resim 3.113: e-BP3 Kurs ön kayıt formu kurs listeleri ekran alıntısı

Yapı denetim ve e-ekspertise kapsamında profesyonellerin kullandığı kapsamlı bir hizmet tespit edilmiştir. Ancak daha önce kayıt gerektirdiği için test edilememiştir. Yapı denetim altında yer alan kullanım klavuzundan yapı denetim hizmeti ile ilgili kapsamlı bilgilerin olduğu tespit edilmiştir. Yapı denetim kapsamında başvuru yapılması, başvuruların durumlarının görüntülenmesi, belge yüklenmesi, elektronik imza kullanımı ile ilgili birçok bilgi edinilmektedir. E-ekspertise hizmeti altında yer alan kullanım klavuzu açılmamaktadır.

e-Ruhsat hizmeti kapsamında 7 farklı faaliyet alanında ruhsat başvurusu yapılabilmektedir. Hizmetin içerisinde çalışan bir arama motoru bulunmaktadır. Faaliyet konusu, diğer faaliyet, başvuru türü gibi alanlarda arama yapılarak kolaylıkla sonuçlar alınabilmektedir.

“Etkinlik türü” ve “etkinlik yeri” bölümündeki arama motorunun ise çalışmadığı tespit edilmiştir. İlâveten seçenekler arasından seçmeye yarayan soru işaretlerinin de çalışmadığı tespit edilmiştir. Benzer problem tarihler arasında yapılan aramada da tespit edilmiştir. Bu hizmette güncellik problemi de tespit edilmiştir. Sistem eski tarihli bir eğitime başvuru yapılması kabul etmiştir. Bu durum güvenilirlik problemini göstermektedir (bknz. Resim 3.114).

Etkinlik Sorgulama

Aktif Etkinlikler

Adı **Sorgula**

Etkinlik Türü **Temizle**

Etkinlik Yeri

Başlangıç Tarihi

Bitiş Tarihi

Seç	Adı	Kontenjan	Boş Kontenjan Sayısı	Etkinlik Yeri	Başlangıç Tarihi / Saati	Bitiş Tarihi / Saati	Etkinlik Türü	Ek Bilgiler
<input checked="" type="checkbox"/>	AİLE EĞİTİM AKADEMİSİ (2.GRUP - BAYAN)	25	2	ARİF NİHAT ASYA KÜLTÜR VE SPOR MERKEZİ	27/03/2018 14:00	27/03/2018 16:00	EĞİTİM	Eğitimler haftada 1 gün 2 saattir. Eğitim her hafta aynı yer ve saatte düzenlenecektir. Eğitim 6 hafta sürecektir. Eğitim sonunda katılım belgesi verilecektir. 2. grup eğitime sadece bayanlar katılabilir.
<input type="checkbox"/>	AİLE EĞİTİM AKADEMİSİ (3. GRUP - BAYAN)	25	1	KURTKÖY SEMT KONAĞI	27/03/2018 14:00	27/03/2018 16:00	EĞİTİM	Eğitimler haftada 1 gün 2 saattir. Eğitim her hafta aynı yer ve saatte düzenlenecektir. Eğitim 6 hafta sürecektir. Eğitim sonunda katılım belgesi verilecektir. 3. grup eğitime sadece bayanlar katılabilir.

Resim 3.114: e-BP3 Etkinlik başvuru formu ekran alıntısı

Detayları hizmetlerin kullanımı ile ilgili anlaşılabilirlik problemini aşmak için kullanım klavuzlarının olduğu tespit edilmiştir (yapı ruhsatı ve e-eksper).

Sisteme kayıt olmak başka 3. Belediyesi'nden başka ilçelerin gelmekte ancak mahalle isimleri gelmemektedir. İlâveten e-Devlet ile sisteme kayıt olabilirken e-belediye sistemi ile kayıt oluşturulamamaktadır.

Tüzel kişilerin sisteme kayıt olmak kayıtlı olduğu il, kurum paydaş sicil no, adı, ünvanı, kuruluş tarihi, kuruluş yeri, vergi dairesi, vergi numarası, mahalle adı, cadde adı, sokak adı, bilgileri gerekmektedir. Adres bilgileri bölümünde farklı şehirler de seçilebilmektedir. Paydaş sici no'nun nasıl öğrenilebileceği bilinmemektedir.

3.6.2.3. Güvenlik

Sisteme giriş için paydaş / T.C. kimlik no / sicil no / şifre veya edevlet uygulaması ile giriş altyapısı vardır. Şifreler 8 karakterden oluşmakta; mutlaka 1 büyük, 1 küçük, 1 özel karakter, 1 sayı içermelidir (bknz Resim 3.115).

Resim 3.115: e-BP3 Sisteme giriş ekran alıntısı

Gerçek kişilerin sisteme kayıt olmak için paydaş sicil no, T.C. Kimlik No, Ad-soyad, baba adı, anne adı, doğum tarihi, doğum yeri, il, ilçe, mahalle bilgileri gerekmektedir. Yabancı uyruklular da bu bilgiler de sisteme kayıt olabilmektedirler (bknz. Resim 3.116).

Yeni Üye - Birey

Kimlik Bilgileri		Adres Bilgileri	
*Paydaş/Sicil Öğrenme	<input type="text" value="0"/>	*İl Adı	<input type="text" value="İSTANBUL"/>
*Tc Kimlik Numarası	<input type="text" value="0"/>	*İlçe Adı	<input type="text" value=""/>
*Adı	<input type="text"/>	Mahalle Adı	<input type="text" value="BAHÇELİEVLER MAH."/>
*Soyadı	<input type="text"/>	Cadde Adı	<input type="text"/>
*Baba Adı	<input type="text"/>	Sokak Adı	<input type="text"/>
*Anne Adı	<input type="text"/>	Site Adı	<input type="text"/>
*Doğum Tarihi	<input type="text"/>	Blok No	<input type="text"/>
*Doğum Yeri	<input type="text"/>	Posta Kodu	<input type="text"/>
		Kapı No	<input type="text" value="-"/>
		Daire No	<input type="text" value="-"/>
Kullanıcı Bilgileri		*Cep Telefonu	<input type="text" value=""/> ÖR:5300000000
*E-mail	<input type="text"/>	Telefon 1	<input type="text" value=""/> ÖR:5300000000
*Şifre	<input type="text"/>	Telefon 2	<input type="text" value=""/> ÖR:5300000000
*Şifre Tekrarı	<input type="text"/>	Faks Telefonu	<input type="text" value=""/> ÖR:5300000000
*Hatırlatma Sorusu	<input type="text"/>		
*Hatırlatma Cevabı	<input type="text"/>		
* Zorunlu Alan			
* Şifreniz en az 8 karakterden oluşmalıdır ve mutlaka 1 büyük, 1 küçük, 1 özel karakter, 1 sayı içermelidir.			
Başvuruyu Yap		Geri	

Resim 3.116: e-BP3 Gerçek kişi kayıt ekran alıntısı

Şifre hatırlatma işlemi paydaş / sicil no ve e-posta ile yapılmaktadır (bknz. Resim 3.117).

İnternet Belediyeciliği-Kullanıcı Bilgilerim

Kullanıcı bilgilerinizin tarafınıza email ile gönderilebilmesi için belediyemizde kayıtlı olan bilgilerinizi aşağıya giriniz. Büyük-küçük harf duyarlılığı vardır...

Paydaş/Sicil Numarası : Belediyede kayıtlı Paydaş/Sicil numaranızı giriniz

Email : Kayıtlı emailinizi giriniz

Gönder

Resim 3.117: e-BP3 Şifre hatırlatma ekran alıntısı

Tüzel kişilerin sisteme kayıt olmak kayıtlı olduğu il, kurum paydaş sicil no, adı, ünvanı, kuruluş tarihi, kuruluş yeri, vergi dairesi, vergi numarası, mahalle adı, cadde adı, sokak adı, bilgileri gerekmektedir (bknz. Resim 3.118).

Yeni Üye - Kurum

Kayıtlı Olduğu İl ve İlçe

*Kayıtlı Olduğu il ?

*Kayıtlı Olduğu İlçe ?

Kimlik Bilgileri

*Kurum Paydaş/Sicil No p

*Adı

*Ünvanı

*Kuruluş Tarihi GG/AA/YYYY

*Kuruluş Yeri

*Vergi Dairesi

*Vergi Numarası

Ticaret Sicil Numarası

Adres Bilgileri

Mahalle Adı ?

Cadde Adı ?

Sokak Adı ?

Site Adı

Blok No

Kapı No

Daire No

Telefon 1 ÖR: 5300000000

Telefon 2 ÖR: 5300000000

*Cep Telefonu ÖR: 5300000000

Faks Telefonu ÖR: 5300000000

Posta Kodu

Kullanıcı Bilgileri

*E-mail

*Şifre

*Şifre Tekrarı

*Hatırlatma Sorusu

*Hatırlatma Cevabı

*** Zorunlu Alan**

*** Şifreniz en az 8 karakterden oluşmalıdır ve mutlaka 1 büyük, 1 küçük, 1 özel karakter, 1 sayı içermelidir.**

Başvuruyu Yap **Geri**

Resim 3.118: e-BP3 Tüzel kişi kayıt ekran alıntısı

E-Portal analiz uygulamasında **güvenlik performansında** e-Portaldeki 2 özellik iyi, 2 özellik iyileştirilmeli, 2 özellik ise problemlili olarak tespit edilmiştir.

3.6.2.4. Etkileşim

Belediye ile etkileşim kurulabilecek hizmetler Başvuru (İstek,Dilekçe Takip,Şikayet ve Öneri) başlığı altında toplanmıştır. Bu kapsamda 14 hizmet tespit edilmiştir. e-belediye Portalinden iletişim için tel, e-posta, faks numarasına ulaşılamamıştır.

3.7. Dördüncü Belediye e-Belediye Hizmetleri

4. Belediye'nin e-Belediye Hizmetleri -Belediye Portal ve e-Devlet Kapısı itibariyle 2 başlıkta araştırılmıştır.

3.7.1. e-DK4 (4. Belediyenin e-Devlet Kapısı Hizmetleri)

4. Belediye e-Devlet Kapısı'nda 03.05.2018 tarihi itibari ile 10 adet hizmet sunmaktadır. Bu hizmetlerin bir kısmını kullanmak için giriş zorunludur. Bir kısmı ise herkes tarafından kullanılabilir.

Arsa Rayiç Değeri Sorgulama hizmeti kullanılmıştır. Mahalle adı / cadde-sokak adı / yıl / sorgula şeklinde 4 adımda sorgulanabilmektedir. Hizmet mahalle bazlı tüm sokakların sorgulanabilmesine imkan sağlamaktadır. Bazı sokakların rayiç değerlerinin olmadığı görülmüştür (bkz. Resim 3.119).

Arsa Rayiç Değer Bilgisi			
Mahalle Adı	Cadde/Sokak Adı	Yıl	Rayiç Değeri (TL)
İSMETPAŞA MAH.	100 SOK.	2018	673
İSMETPAŞA MAH.	101 SOK.	2018	673
İSMETPAŞA MAH.	102 SOK.	2018	673
İSMETPAŞA MAH.	103 SOK.	2018	673
İSMETPAŞA MAH.	103/1 SOK.	2018	0
İSMETPAŞA MAH.	104 SOK.	2018	673
İSMETPAŞA MAH.	105 SOK.	2018	673
İSMETPAŞA MAH.	106 SOK.	2018	673
İSMETPAŞA MAH.	107 SOK.	2018	673

Resim 3.119: e-DK4 Arsa rayiç değeri sorgulama ekran alıntısı

Hizmet sokak bazlı da sorgulanabilmektedir (bkz Resim 3.120).

Arsa Rayiç Değer Bilgisi			
Mahalle Adı	Cadde/Sokak Adı	Yıl	Rayiç Değeri (TL)
İSMETPAŞA MAH.	61 SOK.	2018	0

Resim 3.120: e-DK4 Detaylı arsa rayiç değeri sorgulama ekran alıntısı

Nöbetçi eczane sorgulama hizmet 03.05.2018 tarihinde kullanılmıştır. 2 adet nöbetçi eczaneye ait adres, telefon ve faks bilgilerine ulaşılmıştır. Bu bilgilerin doğruluğu İl Sağlık Müdürlüğü'nün internet sitesinden teyit edilmiştir (bkz. Resim 3.121).

03/05/2018 Tarihindeki Nöbetçi Eczaneler			
Eczane Adı	Eczane Adresi	Eczane Telefon Numarası	Eczane Faks Numarası
BERRAK ECZANESİ	Zübeyde Hanım Mahallesi, 1280. Sokak, 64/3, Zübeydehanım, ██████████	2126508182	-
NESRİN ECZANESİ	İsmetpaşa Mahallesi, 95. Sokak, 5, ██████████	2124760908	-

Resim 3.121: e-DK4 Nöbetçi eczane sorgulama ekran alıntısı

Nikah salonu sorgulama hizmeti Lale ve Menekşe Salonları itibariyle sorgulanmış salonların boş ve doluluk durumları görüntülenebilmiştir (bkz. Resim 3.122).

Nikah Salonu ██████████ BELEDİYESİ MENEKŞE NİKAH SALONU					
Tarih 17/05/2018					
Nikah Salonu Bilgileri					
Başlangıç Saati	Bitiş Saati	Durumu	Rezervasyon Tarihi	Geçerlilik Tarihi	Açıklama
8:00	8:30	BOS	-	-	-
8:30	9:00	BOS	-	-	-
9:00	9:30	BOS	-	-	-
9:30	10:00	BOS	-	-	-

Resim 3.122: e-DK4 Nikah salonu sorgulama ekran alıntısı

Vefat bilgileri hizmeti 03.05.2018 tarihinde kullanılmıştır. Bu tarihte vefat eden 1 kişi olmadığı bilgisi görüntülenmiştir. Ölüm sebebi de dahil tüm sütunlardan bilgilerin dolu bir şekilde geldiği tespit edilmiştir (bkz. Resim 3.123).

Vefat Tarihi 03/05/2018					
Vefat Bilgileri					
Adı Soyadı	Baba Adı	Doğum Tarihi	Yaşı	Ölüm Sebebi	İşlem
AYŞE BAKIRTAŞ	YUSUF	02/01/1939	79	DOĞAL ÖLÜM	Detay

Resim 3.123: e-DK4 Vefat bilgileri sorgulama ekran alıntısı

Detay bölümüne tıklandığında ise ilave bir bilginin gelmediği tespit edilmiştir (bkz. Resim 3.124)

Vefat Detay Bilgileri	
Adı Soyadı	AYŞE BAKIRTAŞ
Baba Adı	YUSUF
Vefat Tarihi	2018-05-03 00:00:00.0
Doğum Tarihi	02/01/1939
Yaşı	79
Ölüm Sebebi	DOĞAL ÖLÜM
Cenazeye İlgilenen Kişi	-
Namaz ve Defin Yeri Bilgisi	-
Mezarlık Bilgisi	-

Resim 3.124: e-DK4 Detaylı vefat bilgileri sorgulama ekran alıntısı

3.7.2. e-BP4 (4. Belediyenin e-Belediye Portalı)

e-Belediye Portalinin değerlendirilmesi Hızlı ve Verimli Çalışma, Güvenilirlik, Güvenlik ve Etkileşim boyutları itibariyle yapılmıştır.

3.7.2.1. Kullanılabilirlik

2 farklı arama motorunda “.....Belediyesi e belediye” şeklinde arama yapılmış ve 1. Arama motorunda 2. Sırada, 2. Arama motorunda 3. sırada bulunmuştur. e-belediye portalinin ismi kullanıcıların kolaylıkla hatırlayabileceği bir yapıdadır. (portal.....bel.tr). e-Belediye Portalı belediyenin anasayfasında içinde de kolaylıkla bulunmaktadır.

The screenshot shows a search engine results page for the query "Belediyesi e-belediye". The search bar at the top contains the text "Belediyesi e-belediye" and a search icon. Below the search bar, there are navigation tabs: "Tümü", "Haritalar", "Videolar", "Haberler", "Görseller", "Daha fazla", "Ayarlar", and "Araçlar". The "Tümü" tab is selected. Below the tabs, it says "Yaklaşık 244.000 sonuç bulundu (0,55 saniye)". The first search result is titled "Belediyesi Online Tahsilat Sistemi" and includes the URL "https://ebelediye.....bel.tr/OnlineTahsilat". The second search result is titled "Belediyesi" and includes the URL "portal.....bel.tr/".

belediyesi e belediye X ↔ Bul

Arama Görsel Video Haritalar Çeviri Disk Mail Hepsi

ANASAYFA | T.C. Belediye 65 milyon sonuç bulundu
 bel.tr Reklam ver

- Sultangazi Belediyesi, 14 Mart Tıp Bayramı dolayısıyla sağlık çalışanlarını bir araya
- İstanbul 2. Bölge Belediye Başkanları Sultangazi’de bir araya geldi.
- Sultangazi Belediyesi, Amatör Spor Kulüplerine olan desteğini sürdürüyor.

Belediyesi **E-İmar**
 T.C. Sultangazi Belediyesi İmar ve şehircilik müdürlüğü

Online Tahsilat **Server Harita İşlemleri**
 Vergi numarası ya da TC kimlik numarası İmar sorgulama, alan hesaplama, mesafe girişi yaparak sicil... Ölçme vb. hizmetler.

E-Belediye | T.C. Belediye
 bel.tr > tr/e-belediye
 Taşınmaz Mal Satış. İletişim. E-Belediye. ... E-BELEĞİYE YARDIM DESTEĞİ 18 Ocak 2018 01:53.

Resim 3.125: e-BP4 e-Belediye Portalı arama motoru bulunma derecesi ekran alıntısı

E-Portal analiz uygulamasında Arama motoru optimizasyonu performansında (SEO) e-Portaldeki 6 özellik iyi, 2 özellik iyileştirilmeli, 3 özellik ise problemliler olarak tespit edilmiştir.

Hizmetlerin anlaşılabilirliği artırmak amacıyla ikonlar kullanılmıştır. Renk ve font seçimi standarttır.

e-Portalde genel bir arama motoru bulunamamıştır. Hizmetlerin bir kısmına erişmek için oturum açmak zorunludur. Arama motoru kullanılabilir bir hizmet tespit edilmemiştir.

Arsa rayiç rayiç sorgulama hizmeti yıl / mahalle / sorgulama şeklinde 3 adımdan oluşmaktadır.

İnşaat maliyet değerleri hizmet yıl / inşaat türü / kullanım sınıfı / getir şeklinde 4 adımdan oluşmaktadır.

Çevre temizlik vergisi hizmeti yıl / getir şeklinde 2 adımdan oluşmaktadır.

Bina aşınma oranları hizmeti yıl / inşaat türü / getir şeklinde 3 adımdan oluşmaktadır. Hizmetten statik veriler gelmekte olup yıl parametresinin gereksiz olduğu değerlendirilmiştir (bkz. Resim 3.126).

Bina Aşınma Oranları

Anasayfa / Bina Aşınma Oranları

2018 Tas Duvarlı Binalar >> Getir

Yıl	İnşaat Sınıfı	İlk Yaş	Son Yaş	Oran
2018	Tas Duvarlı Binalar	0	3	8 %
2018	Tas Duvarlı Binalar	4	5	12 %
2018	Tas Duvarlı Binalar	6	10	18 %
2018	Tas Duvarlı Binalar	11	15	25 %
2018	Tas Duvarlı Binalar	16	20	32 %
2018	Tas Duvarlı Binalar	21	30	40 %
2018	Tas Duvarlı Binalar	31	40	50 %
2018	Tas Duvarlı Binalar	41	50	60 %
2018	Tas Duvarlı Binalar	51	75	70 %

Resim 3.126: e-BP4 Bina aşınma oranları ekran alıntısı

Sistemde otomatik hesap yapmayı gerektirecek bir e-hizmet tespit edilememiştir.

e-Nikah hizmeti ile gün / ay / yıl / getir şeklinde 4 adımda kullanılmaktadır.

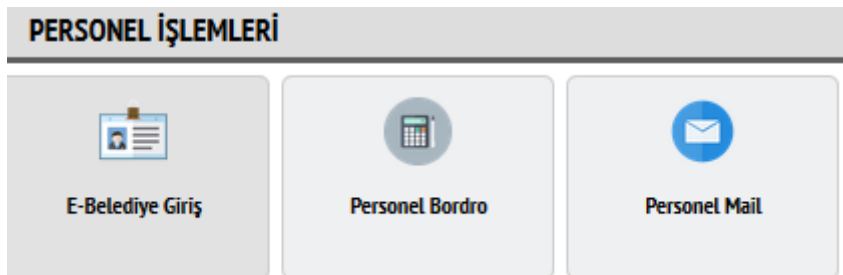
Sicil no bilgileri ile de makbuz dökümleri sorgulanabilmekte ve yazdırılabilmektedir.

Başvuru no / T.C. Kimlik No / güvenlik kodu / gönder şeklinde 4 adımdan oluşan bir bilgi edinme sonuç sorgulama hizmeti bulunmaktadır.

Site haritası bulunmamıştır.

e-Portal kişiselleştirmeye izin vermemektedir.

Kurumun kendi iç süreçlerini ilgilendiren personel işlemleri ile ilgili hizmetlerin bu portalin içinde yer alması ilgisiz bulunmuştur (bkz Resim 3.127).



Resim 3.127: e-BP4 Kurum iş süreçleri ekran alıntısı

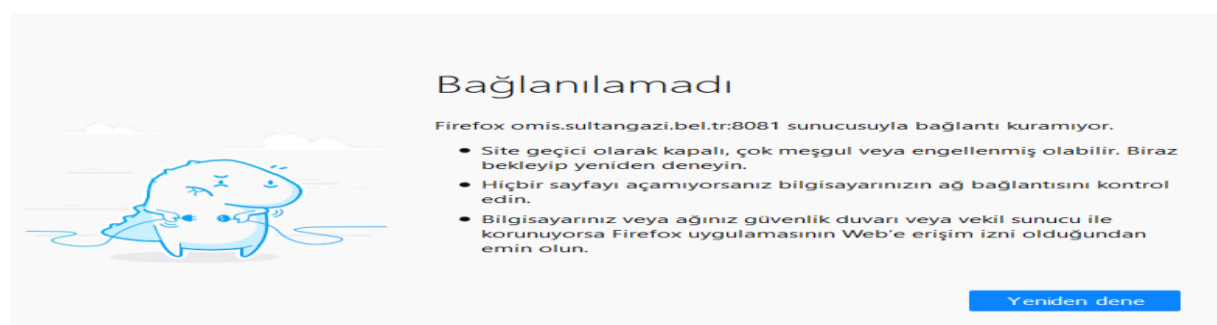
E-Portal analiz uygulamasında **erişilebilirlik performansında** e-Portaldeki 4 özellik iyi, 1 özellik iyileştirilmeli, 3 özellik ise problemlidir; kalite performansında 6 özellik iyi, 3 özellik iyileştirilmeli, 1 özellik problemlidir; **uyumluluk performansında** ise 10 özellik iyi, **kalite performansında** 6 özellik iyi, 3 özellik iyileştirilmeli, 1 özellik problemlidir; **yüksek kaliteli font performansında (Google Font API)** 2 özellik iyi olarak tespit edilmiştir.

E-Portal analiz uygulamasında 1 byte veri Web tarayıcısından ilk http sorgusu yapıldıktan 0.69 saniyede gelmiştir. Web tarayıcısından ilk yapılan sorgudan e-BP153 saniye sonra kullanıcının ekranında görüntü gelmeye başlamıştır. Sayfanın tamamen yüklenmesi ise 2.36 saniye sürmüştür. Bu anlamda veri sorgulama hızı tatmin edici düzeyde bulunmuştur.

E-Portal analiz uygulamasında **tarayıcı çalışma performansında (Browser rendering)** 8 özellik iyi, 1 özellik iyileştirilmeli, 2 özellik problemlidir; **ön bellek performansında (Cache policy)** 4 özellik iyi; **veri boyutu performansında (Data Amount)** 15 özellik iyi, 1 özellik problemlidir, **sunucu istek sayısı performansında (Number of requests)** 7 özellik iyi, **javascript performansında** 3 özellik iyi, 1 özellik problemlidir olarak tespit edilmiştir.

3.7.2.2. Güvenilirlik

Hizmet linkleri genel itibariyle sağlıklı çalışmaktadır. Bilgilerin güncelliği ile ilgili kariyer merkezi isimli e-hizmette problem tespit edilmiştir. Hizmet kullanılmaya çalışılmıştır. Ancak servisten cevap alınamamıştır (bkz. Resim 3.128).



Resim 3.128: e-BP4 Kariyer merkezi hizmeti ekran alıntısı

Kent rehberi hizmetinde bazı merkezlerin adres ve iletişim bilgilerinin eksik olduğu tespit edilmiştir. İlaveten bazı bilgilerin de yanlış olduğu tespit edilmiştir. Örneğin devlet hastaneleri seçildiğinde özel hastanelerin isimleri gelmektedir (bkz. Resim 3.129).



Resim 3.129: e-BP4 Kent rehberi ekran alıntısı

e-Nikah hizmetinde saat bilgileri tespit edilememiştir. Parametreler arasında 31 nisan ve 30 şubat gibi teknik olarak mümkün olmayacak tarihler bulunmaktadır. Bu hizmetin ismi e-nikah olmakla beraber nikah başvurusu yapılamaması, rezervasyon yapılamaması veya bilgilendirici herhangi bir bilgi olmaması nedeniyle hizmet bütünlükten yoksun bulunmuştur (bknz. Resim 3.130).

E-Nikah

Anasayfa / E-Nikah

03 Mart 2018 >> Getir

Tarih/Saat	Erkek Ad-Soyad	Kadın Ad-Soyad	Salon
03.03.2018 00:00:00	MUSTAFA KOÇ	GÜLÜSTAN KOÇ	BELEDİYESİ LALE NİKAH SALONU
03.03.2018 00:00:00	ERDİ TOPCU	DİLEK YEGÜL	BELEDİYESİ LALE NİKAH SALONU

Sayı Yazdır

Resim 3.130: e-BP4 e-Nikah ekran alıntısı

Bilgiler kapsamlı ve bütün bulunmamıştır. Bu duruma hizmet sayısının az olması ve bu az sayıdaki hizmetin bazılarındaki verilerin eksik olması neden olmaktadır. Örneğin arsa rayiç değerleri hizmetinde bazı sokaklara ilişkin bilgiler gelmemiştir (bknz. Resim 3.131).

Arsa Rayiç Değerleri

Anasayfa / Arsa Rayiç Değerleri

2018 CUMHURİYET MAH. >> Getir

Sokak Adı	Bedel
1184/1 SOK.	0
2375 SOK.	1598
ADA GÜL SOK.	0

Resim 3.131: e-BP4 Arsa rayiç değerleri ekran alıntısı

Çevre temizlik vergisi hizmetinden gelen verilerin doğruluğu başka kaynaktan teyit edilmiştir. Bu hizmette tüm dereceler 1 olarak görünmektedir. Bu husus bir yanlışlığa işaret etmektedir (bknz. Resim 3.132).

2018 >> Getir

Yıl	Derece	Sınır Başı	Sınır Sonu	Vergi	Grup	Açıklama
2018	1	1	3	237	6	Personel Sayısı
2018	1	1	19	237	6	Öğrenci Sayısı
2018	1	1	19	237	6	Yatak Sayısı
2018	1	1	49	237	6	Kullanma Alanı
2018	1	1	99	237	6	Koltuk Kapasite
2018	1	1	499	237	6	Kullanma Alanı
2018	1	4	9	237	6	Personel Sayısı

Resim 3.132: e-BP4 Çevre temizlik vergisi ekran alıntısı

İnternet kullanım sözleşmesi ile “..... BELEDİYESİ BAŞKANLIĞINA, İNTERNET HİZMETLERİ KULLANIM SÖZLEŞMESİ İnternet ortamındaBELEDİYESİ Bilgi İşlem Daire Başkanlığı'na, tarafımdan verilen bilgilerimin doğru olduğunu, bu bilgilere göre internet ortamında BELEDİYE BAŞKANLIĞI bilgisayar sistemindeki kişisel bilgilerimi sorgulama ve diğer işlemler için BELEDİYESİ Bilgi İşlem Daire Başkanlığı tarafından verilen ve tarafımda değiştirilecek olan kullanıcı

kodu ve kişisel şifrenin korunması ile internet üzerinden kredi kartı ile yapacağım işlemlerde her türlü riskin tarafıma ait olduğunu, BELEDİYESİ Bilgi İşlem Daire Başkanlığı'nın unutulmuş, çalınmış veya kaybedilmiş olan kullanıcı kodu ve kişisel şifremden, bunların üçüncü kişiler tarafından kullanılmasından ve sonuçlarından hiçbir şekilde sorumlu olmadığını kabul ediyorum.” denilerek kullanıcının güvenlik ile ilgili taahhüt altına girerek sistemi kullanabileceği tespit edilmiştir. Sistemsel zafiyetler nedeniyle belediyenin hiçbir sorumluluk altına girmediği tespit anlaşılmaktadır.

Kısıtlı sayıda hizmet sunulması beraberinde yapının kolaylıkla anlaşılabilirliğini sağlarken e-portal ihtiyaca cevap vermekten uzaktır.

3.7.2.3. Güvenlik

e-Nikah hizmetinde kişisel bilgiler mevcuttur. İlan edilirken vatandaşların rızasının alınıp alınmadığı bilgisine bakılmalıdır.

Mükellefin sicil, T.C kimlik no ile borçları sorgulanabilmektedir. Bu bilgilerini bildiğiniz birisinin borçları sistemden sorgulanarak ödenebilmektedir.

Sisteme giriş için e-posta ve parola gerekmektedir. Üye Girişi yapılmaya çalışılırken bağlantının güvenli olmadığı ve yazılan bilgilerin çalınabileceği uyarısı gelmiştir (bknz. Resim 3.133).



Resim 3.133: e-BP4 Üye girişi ekran alıntısı

Şahıslar T.C. Kimlik no, adınız, doğum tarihi, cep no, mahalle, cadde, kapı no, ilçe ve il bilgileri ile kullanıcı kaydı talebi oluşturabilmektedir (bknz. Resim 3.134).

Yeni Üye Kayıt (Bireysel)

Bireysel
Tüzel

* T.C. Kimlik No	<input type="text"/>	* Soyadınız	<input type="text"/>
* Adınız	<input type="text"/>	* Cep No	<input type="text"/>
* Doğum Tarihi	Gün <input type="text"/> Ay <input type="text"/> Yıl <input type="text"/>	* Sicil No	<input type="text"/>
* E-posta	<input type="text"/>	* Parola Tekrar	<input type="text"/>
* Parola	<input type="text"/>		
Uyruk:	<input checked="" type="radio"/> T.C. <input type="radio"/> Yabancı Cinsiyet:	<input checked="" type="radio"/> Erkek <input type="radio"/> Kadın Medeni Durum:	<input checked="" type="radio"/> Bekar <input type="radio"/> Evli
* Mahalle	<input type="text"/>	* Cadde/Sokak	<input type="text"/>
* Kapı No	<input type="text"/>	Daire	<input type="text"/>
* İlçe	<input type="text"/>	* İl	<input type="text"/>
İlave Adres	<input type="text"/>		

İNTERNET HİZMETLERİ KULLANIM SÖZLEŞMESİ

SULTANGAZİ BELEDİYESİ BAŞKANLIĞINA, İNTERNET HİZMETLERİ KULLANIM SÖZLEŞMESİ İnternet ortamında SULTANGAZİ BELEDİYESİ Bilgi İşlem Daire Başkanlığına, tarafımdan verilen bilgilerimin doğru olduğunu, bu bilgilere göre İnternet ortamında SULTANGAZİ BELEDİYE BAŞKANLIĞI tarafından sağlanacak olan İnternet hizmetleri için SULTANGAZİ BELEDİYESİ Bilgi İşlem Daire Başkanlığına...

* Sözleşmeyi okudum, kabul ediyorum.

Resim 3.134: e-BP4 Gerçek kişi üye kayıt ekran alıntısı

Tüzel kişiler vergi no, ticari ünvanı, tabela ünvanı, cep no, mahalle, cadde, kapı no, ilçe ve il bilgileri ile kullanıcı kaydı talebi oluşturabilmektedir (bknz. Resim 3.135).

Yeni Üye Kayıt (Tüzel)

Bireysel
Tüzel

* Vergi No	<input type="text"/>	* Tabela Ünvanı	<input type="text"/>
* Ticari Ünvanı	<input type="text"/>	* Cep No	<input type="text"/>
İş Yeri Telefonu	<input type="text"/>	* Sicil No	<input type="text"/>
* E-Posta	<input type="text"/>	* Parola Tekrar	<input type="text"/>
* Parola	<input type="text"/>	* Cadde/Sokak	<input type="text"/>
* Mahalle	<input type="text"/>	Daire	<input type="text"/>
* Kapı No	<input type="text"/>	* İl	<input type="text"/>
* İlçe	<input type="text"/>		
İlave Adres	<input type="text"/>		

İNTERNET HİZMETLERİ KULLANIM SÖZLEŞMESİ

SULTANGAZİ BELEDİYESİ BAŞKANLIĞINA, İNTERNET HİZMETLERİ KULLANIM SÖZLEŞMESİ İnternet ortamında SULTANGAZİ BELEDİYESİ Bilgi İşlem Daire Başkanlığına, tarafımdan verilen bilgilerimin doğru olduğunu, bu bilgilere göre İnternet ortamında SULTANGAZİ BELEDİYE BAŞKANLIĞI tarafından sağlanacak olan İnternet hizmetleri için SULTANGAZİ BELEDİYESİ Bilgi İşlem Daire Başkanlığına...

* Sözleşmeyi okudum, kabul ediyorum.

* Güvenlik Kodu (Aşağıda gördüğünüz kodu yandaki alana yazınız)

404123

Resim 3.135: e-BP4 Tüzel kişi üye kayıt ekran alıntısı

Şifre hatırlatma işlemi T.C. / sicil no ve e-posta ile yapılmaktadır (bknz. Resim 3.136).

Parolamı Unuttum

*T.C. Kimlik No / Vergi No

*E-posta Adresiniz


Gönder

ŞİFREMI UNUTTUM

Aşağıdaki bilgileri doğru bir şekilde girerek şifrenizi sıfırlayaabilirsiniz.

Şifre Sıfırlama

Sicil No: 718257



[Kodu Yenile](#)

Güvenlik Kodunu girin

[Sıfırla](#)

Resim 3.136: e-BP4 Şifre hatırlatma ekran alıntısı

E-Portal analiz uygulamasında **güvenlik performansında** e-Portaldeki 2 özellik iyileştirilmeli, 3 özellik problemlili olarak tespit edilmiştir.

3.7.2.4. Etkileşim

Etkileşim ile ilgili hiçbir soruya cevap verilememiştir. Nitekim e-belediye portalinde talep şikayet iletebilecek yardım masası, canlı destek, telefon ve faks dahil hiçbir e-belediye hizmetine rastlanmamıştır.

İletişim linki de hata vermektedir.

3.8. 5. Belediye e-Belediye Hizmetleri

5.Belediye'nin e-Belediye Hizmetleri araştırma kapsamındaki belediyelerin e-belediye portalleri ve e-devlet kapısında sunduğu hizmetler itibari ile 2 başlıkta araştırılmıştır.

3.8.1. e-DK5 (5. Belediyenin e-Devlet Kapısı Hizmetleri)

5. Belediye e-Devlet Kapısı'nda 24.04.2018 tarihi itibari ile 10 adet hizmet sunmaktadır. Bu hizmetlerin bir kısmını kullanmak için giriş zorunludur. Bir kısmı ise herkes tarafından kullanılabilir.

Arsa Rayiç Değeri Sorgulama hizmeti kullanılmıştır. Mahalle adı / cadde-sokak adı / yıl / sorgula şeklinde 4 adımda sorgulanabilmektedir. Hizmet mahalle bazlı tüm sokakların sorgulanabilmesine imkan sağlamaktadır (bknz. Resim 3.137).

Arsa Rayiç Değer Bilgisi			
Mahalle Adı	Cadde/Sokak Adı	Yıl	Rayiç Değeri (TL)
GÜZELTEPE MAH.	AKİDE SOKAĞI	2018	832,47
GÜZELTEPE MAH.	ANITLAR SOKAĞI	2018	1387,44
GÜZELTEPE MAH.	ATAM SOKAĞI	2018	689,54
GÜZELTEPE MAH.	BEYAZ KÖŞK SOKAĞI	2018	1765,83
GÜZELTEPE MAH.	BEYAZ YELKEN ÇIKMAZI	2018	689,54
GÜZELTEPE MAH.	BOSNA BULVARI	2018	4372,55
GÜZELTEPE MAH.	CAN SOKAĞI	2018	689,54
GÜZELTEPE MAH.	CENGİZ TOPEL SOKAĞI	2018	924,98
GÜZELTEPE MAH.	ÇAĞDAŞ SOKAĞI	2018	2102,21

Resim 3.137: e-DK5 Arsa rayiç değeri sorgulama ekran alıntısı

Hizmet sokak bazlı da sorgulanabilmektedir (bknz. Resim 3.138).

Arsa Rayiç Değer Bilgisi			
Mahalle Adı	Cadde/Sokak Adı	Yıl	Rayiç Değeri (TL)
GÜZELTEPE MAH.	ŞEHİT OSMAN YILMAZ SOKAĞI	2018	689,54

Resim 3.138: e-DK5 Detaylı arsa rayiç değeri sorgulama ekran alıntısı

Nöbetçi eczane sorgulama hizmet 24.04.2018 tarihinde kullanılmıştır. 4 adet nöbetçi eczaneye ait adres, telefon ve faks bilgilerine ulaşılmıştır. Bu bilgilerin doğruluğu İl Sağlık Müdürlüğü'nün internet sitesinden teyit edilmiştir (bknz. Resim 3.139).

24/04/2018 Tarihindeki Nöbetçi Eczaneler			
Eczane Adı	Eczane Adresi	Eczane Telefon Numarası	Eczane Faks Numarası
ACIBADEM DEMET ECZANESİ	Acıbadem Mahallesi, Acıbadem Caddesi, 181/A, Acıbadem,	2163274436	2164280910
BARIŞ ECZANESİ	Cumhuriyet Mahallesi, Karıdere Caddesi, 68, Cumhuriyet,	2164818782	2164811816
FATOŞ ECZANESİ	Salacak Mahallesi, Harem Iskele Caddesi, 21A Blok, Çiçekçi,	2163410179	2164959022
TALIMHANE ECZANESİ	Çengelköy Mahallesi, Kaldırım Caddesi, 29D, Çengelköy,	2163080024	-

Resim 3.139: e-DK5 Nöbetçi eczane sorgulama ekran alıntısı

Encümen Karar Sorgulama hizmeti 24.04.2018 tarihinde kullanılmıştır. 2004 yılından itibaren verilere ulaşılmıştır. Birçok encümen karar özetleri sorgulanabilmekle beraber

karar sonucu sütunu boş olup karar sonuçlarına ulaşılamamıştır. İlâveten bazı karar numaralarına ilişkin karar özetlerine ulaşılamamıştır (bknz. Resim 3.140).

Encümen Kararları			
Karar Numarası	Karar Özeti	Karar Sonucu	İşlem
198	-	-	Detay
199	-	-	Detay
193	-	-	Detay
194	-	-	Detay
219	İmar ve Şehircilik Müdürlüğü'nün, 11.04.2018 tarih ve E.1708 sayılı teklifine istinaden, ██████████ İlçesi, Altunizade Mahallesi, 167 pafta, 1141 ada, 71 parselin krokide "A" ile gösterilen kısmının bedelsiz olarak yola (kamuya) terki işlemi, 05.04.2018 tarih ve 12231 sayılı dilekçe ve eki Belediye Encümenine teklif belgesi ile talep edilmektedir. Söz konusu, 1141 ada, 71 parsel sayılı taşınmaz, 18.03.1991 tasdik tarihli ve 1/1000 ölçekli Altunizade Bölgesi Uygulama İmar Planının, 13.12.2013 tasdik tarihli ve 1/1000 ölçekli plan tadilatında (243EA4D paftada), Yençok-14.50 metre irtifada, TAKS:0.25, ayrık nizam konut alanında kalmaktadır. Belediye Encümenine teklif belgesinde belirtildiği şekilde, ██████████ İlçesi, Altunizade Mahallesi, 167 pafta, 1141 ada, 71 parselin krokide "A" ile gösterilen kısmının bedelsiz olarak yola (kamuya) terki işlemi, Müdürlüğünce mer-i İmar planı, İmar yönetmeliği ve 03.05.1985 tarih ve 3194 sayılı İmar Kanunu'nun, 15 ve 16 ncı maddelerine göre tetkik edilerek uygun görülmüştür. Buna göre, ██████████ İlçesi, Altunizade Mahallesi, 167 pafta, 1141 ada, 71 parselin krokide "A" ile gösterilen kısmının bedelsiz olarak yola (kamuya) terki işlemi ile ilgili, 03.05.1985 tarih ve 3194 sayılı İmar Kanunu'nun, 15 ve 16 ncı maddelerine göre tetkik edilerek karar alınmak üzere dosyanın Encümenine havale edilmesi.	-	Detay

Resim 3.140: e-DK5 Encümen karar sorgulama ekran alıntısı

Detaya tıkladığında teklif metnine ulaşılmıştır (bknz Resim 3.141).

Karar Tarihi	19/04/2018
Karar Numarası	219
Karar Sonucu	-
Teklif	03.05.1985 tarih ve 3194 sayılı İmar Kanunu'nun, 15 ve 16 ncı maddelerine göre işlem yapılması.
Karar	

Resim 3.141: e-DK5 Detaylı encümen karar sorgulama ekran alıntısı

2009 yılı kararları sorgulanmak istendiğinde yıl seçilebilmekte ancak tarih seçilememektedir (bknz Resim 3.142).

*Karar Tarihi	
Yıl	Tarih
2009	Seçiniz
Karar Numarası	
<input type="text"/>	
Arama Metni	
<input type="text"/>	
Encümen kararı içerisinde aradığınız belirli bir metin varsa bu alana giriniz.	
Sorgula >	

Resim 3.142: e-DK5 2009 yılı encümen karar sorgulama ekran alıntısı

2008 yılına ilişkin sorgulama yapıldığında farklı yıllara ilişkin bilgiler de gelmektedir (bkz. Resim 3.143).

*Karar Tarihi

Yıl: 2008 Tarih: 07/07/2011

Karar Numarası

Arama Metni

Encümen kararı içerisinde aradığınız belirli bir metin varsa bu alana giriniz.

Sorgula >

Resim 3.143: e-DK5 2008 yılı encümen karar sorgulama ekran alıntısı

Arama motoru 02.01.2018 tarihli encümen kararı için kararlar arasında geçen “emlak1 anahtar kelimesi ile aranmış ancak herhangi bir sonuca ulaşılamamıştır. Bu anlamda arama motorunun kullanılmış ancak herhangi bir sonuca ulaşılamamıştır. Diğer taraftan karar numarası ile arandığında arama motorunun çalıştığı tespit edilmiştir (bkz. Resim 3.144).

! Arama kriterlerinize göre herhangi bir sonuç bulunamadı.

Bu hizmeti kullanarak belediye encümen kararlarını sorgulayabilirsiniz.

Sorgulama Formu

*Karar Tarihi

Yıl: 2018 Tarih: 01/02/2018

Karar Numarası

56

Arama Metni

imar

Encümen kararı içerisinde aradığınız belirli bir metin varsa bu alana giriniz.

Resim 3.144: e-DK5 Encümen karar sorgulama arama motoru kullanımı ekran alıntısı

Meclis karar sorgulama hizmeti 2013-2018 tarihleri arasındaki meclis toplantıları için kullanılabilir. Yıl parametrelerinden daha önceki yıllar seçilebilmesine rağmen herhangi bir sonuç gelmemektedir. Sorgulanabilen meclis kararlarında karar sonucu sütunu boş olup karar sonuçlarına ulaşılamamıştır. Karar özetlerinde çoğunlukla sayı ve tarih bilgisi dışında bir bilgi bulunamaktadır. İlâveten bazı karar numaralarına ilişkin karar özetlerine ulaşılamamıştır (bkz Resim 3.145).

Karar Tarihi	05/03/2018		
Arama Metni	-		
Meclis Kararları			
Karar Numarası	Karar Özeti	Karar Sonucu	İşlem
23	İNSAN KAYNAKLARI VE EĞİTİM MÜDÜRLÜĞÜ'NÜN, 28/02/2018 TARİH VE E.1038 SAYILI TEKLİFİ.	-	Detay
24	05/03/2018 TARİHLİ MECLİS TOPLANTISINDA GÜNDEME ALINAN ÖNERGE TEKLİFİ (E.1061-E.7730).	-	Detay


Resim 3.145: e-DK5 Meclis karar sorgulama ekran alıntısı

Detay bölümüne tıklanığında yukarıdaki sorgulama sayfasında yer alan teklif bilgisinden başka bir bilgiye ulaşılamamıştır (bkz Resim 3.146).

Karar Tarihi	05/03/2018
Karar Numarası	23
Karar Sonucu	-
Teklif	
İNSAN KAYNAKLARI VE EĞİTİM MÜDÜRLÜĞÜ'NÜN, 28/02/2018 TARİH VE E.1038 SAYILI TEKLİFİ.	
Karar	

Resim 3.146: e-DK5 Detaylı meclis karar sorgulama ekran alıntısı

Arama motoru da encümen karar sorgulama hizmetinde olduğu gibi karar numarası ile çalışmakta anahtar kelime ile çalışmamaktadır (bkz Resim 3.147).

 Arama kriterlerinize göre herhangi bir sonuç bulunamadı.

Bu hizmeti kullanarak belediye meclis kararlarını sorgulayabilirsiniz.

Sorgulama Formu

*Karar Tarihi

Yıl: Tarih:

Karar Numarası:

Arama Metni:

Meclis kararı içerisinde aradığınız belirli bir metin varsa bu alana giriniz.

Resim 3.147: e-DK5 Meclis karar sorgulama arama motoru kullanımı ekran alıntısı

Nikah salonu sorgulama hizmetinde yer alan ‘‘Gümüş’’ salonunun sorgulama yapılan tüm tarihlerde müsait nikah salonu bilgisine ulaşılmıştır. Bu durum diğer salonlarda da mevcut olup bu sorgulama sonucu ile salonlara hiç rezervasyon yapılmadığı veya verilerin güncellenmediği anlamı çıkmaktadır. Nikah başlangıç ve bitiş tarihlerinin ne anlama geldiği anlaşılamamıştır (bknz 148).

Nikah Salonu	GÜMÜŞ SALON
Tarih	28/04/2018

Nikah Salonu Bilgileri					
Başlangıç Saati	Bitiş Saati	Durumu	Rezervasyon Tarihi	Geçerlilik Tarihi	Açıklama
00:00	00:00	Boş	01.01.0001 00:00:00	01.01.0001 00:00:00	-

Resim 3.148: e-DK5 Nikah salonu sorgulama ekran alıntısı

Vefat bilgileri hizmeti 24.04.2018 tarihinde kullanılmıştır. Bu tarihte vefat eden kişi olmadığı bilgisi görüntülenmiştir (bknz. Resim 3.149).



Arama kriterlerinize göre herhangi bir sonuç bulunamadı.

Bu hizmeti kullanarak belirli bir tarihteki vefat eden kişilerin vefat bilgilerini sorgulayabilirsiniz.

Sorgulama Formu

*Vefat Tarihi

24/04/2018



Bu alan "Tarih Seç" özelliği ile ya da GG/AA/YYYY biçiminde doldurulmalıdır.

Sorgula >

Resim 3.149: e-DK5 Vefat bilgileri sorgulama ekran alıntısı

Daha eski tarihlere göre sorgulama yapıldığında en yakın 18.04.2018 tarihinde bir vatandaşın vefat ettiği bilgisine ulaşılmıştır. Bütün bir ilçede ölüm oranının düşük olması verilerin tamlığı ile ilgili soru işaretleri uyandırmıştır (bknz. Resim 3.150).

Vefat Tarihi 18/04/2018

Vefat Bilgileri					
Adı Soyadı	Baba Adı	Doğum Tarihi	Yaşı	Ölüm Sebebi	İşlem
ÖMER ÖZEKİNCİ	HAMZA	1.7.1935 00:00:00	82	-	Detay

Resim 3.150: e-DK5 Eski tarihli vefat bilgileri sorgulama ekran alıntısı

3.8.2. e-BP5 (5. Belediyenin e-Belediye Portalı)

1.Belediye'nin e-Belediye Hizmetleri Araştırma Kapsamındaki Belediyelerin E-Belediye Portalleri Ve E-Devlet Kapısında Sunduğu Hizmetler İtibari İle 2 Başlıkta Araştırılmıştır.

3.8.2.1. Kullanılabilirlik

2 farklı arama motorunda “.....Belediyesi e belediye” şeklinde arama yapılmış ve ilk sırada bulunmuştur. e-belediye portalinin ismi kullanıcıların kolaylıkla hatırlayabileceği bir yapıdadır. (ebelediye.....bel.tr). e-Belediye Portalı belediye portal içinde de kolaylıkla bulunmaktadır.

E-Portal analiz uygulamasında **Arama motoru optimizasyonu performansında** e-Portaldeki 5 özellik iyi, 2 özellik iyileştirilmeli, 3 özellik ise problemliler olarak tespit edilmiştir.

e-Portalde genel bir arama motoru bulunamamıştır. Hizmetlerin bir kısmına erişmek için oturum açmak zorunludur. e-Portalde meclis encümen oturumları hizmetinde arama motoru bulunmaktadır ancak arama motoru ile bu hizmet kullanılamamıştır. Bu hizmetin Meclis / dönem / listele / gündemler / karar / karar metni şeklinde 7 adımdan oluştuğu tespit edilmiştir. Bu hizmetin adımları gereğinden fazla bulunmuştur, nitekim bu hizmeti Ay / yıl / göster / detay şeklinde sunan belediyeler mevcuttur. Bina aşınma oranları, bina birim değerleri, çevre temizlik vergisi hizmetlerinin altına konulan güvenlik kodunun bilgiye erişimi zorlaştırdığı değerlendirilmiştir. Bina birim değerleri hizmetinin kullanım adımlarından birisi olan faaliyet bölümü gereksiz bulunmuştur. Çünkü faaliyet türüne söz konusu olacak kadar veri gelmemektedir.

Online emlak beyan hizmetinde yer alan * işaretli güncel olmayan veriler anlaşılabilirliği düşürerek güncel mahallere erişmeyi zorlaştırmaktadır. Örneğin “Selamiali mahallesi” ve “*Selami ali mahallesi arasındaki fark anlaşılamadığından hizmete erişme adımı uzamaktadır. Bu durum sokak rayiç sorgulama hizmetinde de aynı probleme neden olmaktadır. Sokak rayiç sorgulama hizmetinde istenen T.C. kimlik numarasının sisteme giriş yapan kullanıcılardan istenip istenmediği tespit edilmelidir. Beyan başvuru hizmetinde sistemin hisseli bir daire için otomatik hesap yapmadığı tespit edilmiştir. Beyan başvurusu yapılırken birtakım hususlar anlaşılmamıştır (kısıtlılık hali, muafiyet hali gibi). Beyan başvurusu yaparken bu konuları açıklayan bir kullanım klavuzuna ihtiyaç duyulmuştur ancak bulunamamıştır (bknz. Resim 3.151).

ONLİNE EMLAK BEYAN FORMU

Şahıs Bilgileri			
T.C. Kimlik No:	<input type="text"/>	Doğum Tarihi:	<input type="text"/>
Adı:	<input type="text"/>	Soyadı:	<input type="text"/>
Baba Adı:	<input type="text"/>	Anne Adı:	<input type="text"/>
Telefon:	<input type="text"/>	E-Posta:	<input type="text"/>
Adres Bilgileri			
Serbest Adres Giriş	<input type="checkbox"/>		
Mahalle:	<input type="text"/>	Sokak:	<input type="text"/>
Kapı ve Daire No:	<input type="text"/>	Cadde:	<input type="text"/>
Tapu Bilgileri			
Pafta-Ada-Parsel:	<input type="text"/>	Cilt/Sahife No:	<input type="text"/>
Vergilendirmeye İlişkin Bilgiler			
Bina Arsasının Alanı:	<input type="text"/>	1.000,0	<input type="text"/>
Binaya Ait Arsa Payının Oranı:	<input type="text"/>	0,1	<input type="text"/>
Kısıtlılık hali varsa başlangıç tarihi:	<input type="text"/>	13.03.2018	<input type="text"/>
Hisseli ise hisse oranı:	<input type="text"/>	1,0	<input type="text"/>
Varsa muafiyetin başlangıç yılı ve uygulama süresi:	<input type="text"/>	2017	<input type="text"/>
Kullanım alanı (Bürüt)	<input type="text"/>	100,0	<input type="text"/>
(Hisseli ise hisseye isabet eden yüzölçümü)	<input type="text"/>	0,0	<input type="text"/>
İnşaatın Türü:	<input type="text"/>	İnşaatın Sınıfı:	<input type="text"/>
İnşaatın Bitim Tarihi:	<input type="text"/>	Kullanış Şekli:	<input type="text"/>
İktisap Tarihi:	<input type="text"/>	Kalorifer var mı?:	<input type="text"/>
Asansör var mı?:	<input type="text"/>	Segniz..	<input type="text"/>

Resim 3.151: e-BP5 Online emlak beyan ekran alıntısı

Hizmetlerin anlaşılabilirliği artırmak amacıyla ikonlar kullanılmıştır. Ancak bazı hizmetler doğru ikonlarla tanımlanırken (borç ödeme gibi), bazıları da ilgisiz ikonlarla tanımlanmıştır. (Sokak rayiç gibi). Renk ve font seçimi standarttır. Hizmet linkleri genel itibariyle sağlıklı çalışmaktadır.

Makbuzların yazdırılabilir olduğu portalin altında yer alan bilgi notunda anlaşılmıştır.

Site haritası bulunmamıştır.

e-Portal kişiselleştirmeye izin vermemektedir.

E-Portal analiz uygulamasında **erişilebilirlik performansında** e-Portaldeki 6 özellik iyi, 1 özellik iyileştirilmeli, 1 özellik ise problemlidir; kalite performansında 7 özellik iyi, 4 özellik

iyileştirilmeli; **uyumluluk performansında** ise 9 özellik iyi, kalite performansında 7 özellik iyi, 4 özellik iyileştirilmeli olarak tespit edilmiştir.

E-Portal analiz **uygulamasında** 1 byte veri Web tarayıcısından ilk http sorgusu yapıldıktan 0.69 saniyede gelmiştir. Web tarayıcısından ilk yapılan sorgudan e-BP153 saniye sonra kullanıcının ekranında görüntü gelmeye başlamıştır. Sayfanın tamamen yüklemesi ise 2.36 saniye sürmüştür. Bu anlamda veri sorgulama hızı tatmin edici düzeyde bulunmuştur.

E-Portal analiz uygulamasında **tarayıcı çalışma performansında** 10 özellik iyi, 1 özellik ise problemlidir; **önbellek performansında** ise 3 özellik iyi, 1 özellik problemlidir, **veri boyutu performansında** 12 özellik iyi, 2 özellik problemlidir, **sunucu istek sayısı performansında** 5 özellik iyi, 1 özellik iyileştirilmeli, 1 özellik ise problemlidir, **javascript performansında** 3 özellik iyi, 1 özellik problemlidir olarak tespit edilmiştir.

3.8.2.2. Güvenilirlik

Bilgiler kapsamlı ve bütün bulunmamıştır. Bu duruma hizmet sayısının az olması ve bu az sayıdaki hizmetin bazılarındaki verilerin eksik olması neden olmaktadır. Hizmetlerin bütünlük problemi Meclis-Encümen oturumları hizmetinde tespit edilmiştir.

Belediye Meclis-Encümen Oturumları hizmetinin bir bileşeni olan encümen kararlarının ve gündemlerinin hiçbiri sistemde bulunamamıştır (bkz Resim 3.152).

Belediye Meclis - Encümen Oturumları

Meclis Encümen

Dönem
2017; 2017 ENCÜMEN DÖN

Karar Konusu

Listele

Oturum No	Tarih	Oturum Açıklaması	Gündemler
72178	28.12.2017		Gündem Yok
72158	21.12.2017		Gündem Yok
72139	14.12.2017		Gündem Yok
72119	07.12.2017		Gündem Yok
72098	30.11.2017		Gündem Yok
72078	23.11.2017		Gündem Yok
72058	16.11.2017		Gündem Yok
72018	09.11.2017		Gündem Yok
71998	02.11.2017		Gündem Yok
71978	26.10.2017		Gündem Yok

Sayfa: 1 / 6 (52 kayıt) < [1] 2 3 4 5 6 >

Resim 3.152: e-BP5 Belediye encümen oturumları ekran alıntısı

Eksikliklerle ilgili bir diğer husus Meclis kararlarının bir kısmının sorgulanabilir olmasına rağmen veri gelmemesidir (bkz Resim 3.153).

Belediye Meclis - Encümen Oturumları

Meclis Encümen

Dönem
2012; 6. SEÇİM DÖNEMİ

Karar Konusu

Listele

Oturum No	Tarih	Oturum Açıklaması	Gündemler
66818	17.12.2012	Olağanüstü Meclis Gündemi	Gündem Yok
66817	06.12.2012	Aralık Meclis Gündemi	Gündem Yok
66816	05.12.2012	Aralık Meclis Gündemi	Gündem Yok
65916	07.11.2012	Kasım Meclis Gündemi	Gündem Yok
65714	05.11.2012	Kasım Meclis Gündemi	Gündem Yok
66916	04.10.2012	Ekim Meclis Gündemi	Gündem Yok
65313	03.10.2012	Ekim Meclis Gündemi	Gündem Yok
65113	01.10.2012	Ekim Meclis Gündemi	Gündem Yok
64718	07.09.2012	Eylül Meclis Gündemi	Gündem Yok
64715	05.09.2012	Eylül Meclis Gündemi	Gündem Yok

Sayfa: 1 / 2 (19 kayıt) < [1] 2 >

Resim 3.153: e-BP5 Belediye meclis oturumları ekran alıntısı

Bina aşınma oranları hizmetinde yer alan aşınma oranları bilgisi yanlıştır. Örneğin Kerpiç ve diğer basit binalardan 0-3 yaş arası olanlar için %10 olarak hesaplanması gerekirken 100 katı fazla hesaplanmıştır (bkz Resim 3.154).

Bina Aşınma Oranları

Bina Türü: Kerpiç ve Diğer Basit Binalar

4nkn

Kodu Yenile

Güvenlik Kodunu girin

Listele

Gruplamak istediğiniz kolonu buraya sürükleyip bırakın

Bina Türü	Bina Yaşı	Aşınma Oranı
Kerpiç ve Diğer Basit Binalar	0 - 3	%1.000,00
Kerpiç ve Diğer Basit Binalar	4 - 5	%1.700,00
Kerpiç ve Diğer Basit Binalar	6 - 10	%2.500,00
Kerpiç ve Diğer Basit Binalar	11 - 15	%3.500,00
Kerpiç ve Diğer Basit Binalar	16 - 20	%4.500,00
Kerpiç ve Diğer Basit Binalar	21 - 30	%5.500,00
Kerpiç ve Diğer Basit Binalar	31 - 40	%6.500,00
Kerpiç ve Diğer Basit Binalar	41 - 50	%7.500,00
Kerpiç ve Diğer Basit Binalar	51 - 75	%8.500,00
Kerpiç ve Diğer Basit Binalar	76 - 99999	%9.500,00

Resim 3.154: e-BP5 Bina aşınma oranları ekran alıntısı

Çevre Temizlik Vergisi Tarifelerinde hizmetinde doğru bilgiler olmadığı tespit edilmiştir. Örneğin 2018 yılı e-BP1 Grup / 2. Derece için yıllık tutar sistemde 2750 TL olması gerekirken 3625 TL olarak tespit edilmiştir. Bu problem diğer grup ve derecelerde de yoğun olarak tespit edilmiştir (bkz Resim 3.155).

Çevre Temizlik Vergisi Tarifeleri

Yıl: 2018

avby

Kodu Yenile

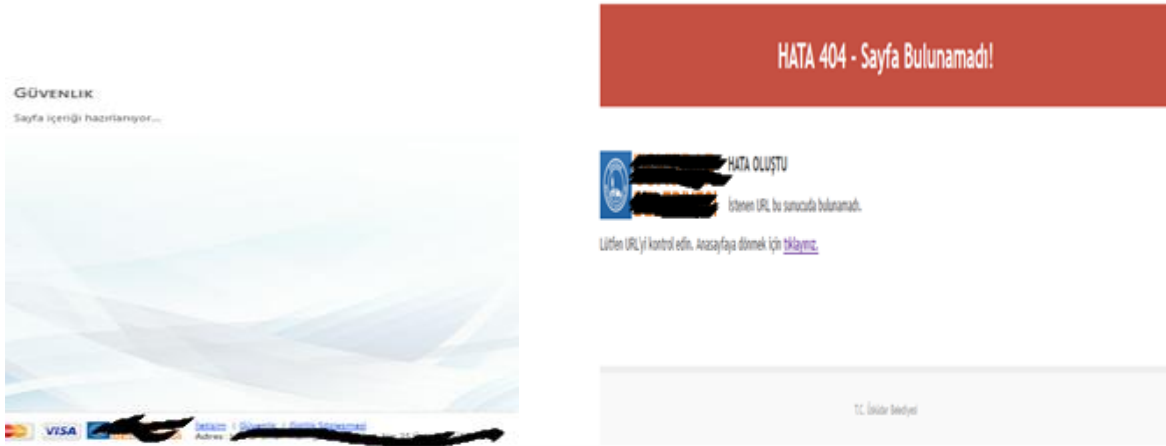
Güvenlik Kodunu girin

Listele

Dönem	Grup	Derece	Yıllık Tutarı
2018	1	1	3.625,00 ₺
2018	2	1	2.250,00 ₺
2018	3	1	1.712,00 ₺
2018	4	1	712,00 ₺
2018	5	1	425,00 ₺
2018	6	1	237,00 ₺
2018	7	1	85,00 ₺
2018	1	2	3.625,00 ₺

Resim 3.155: e-BP5 Çevre temizlik vergisi ekran alıntısı

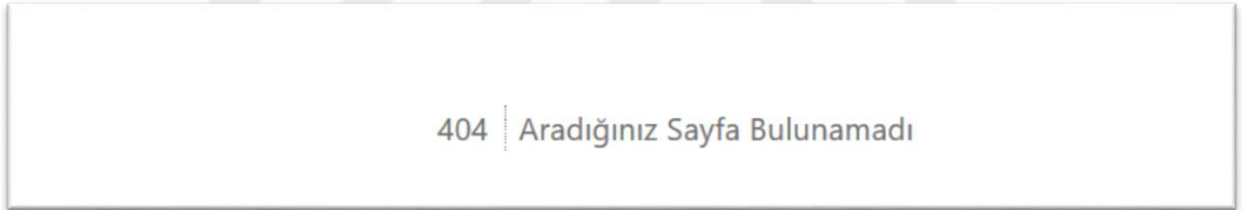
2018 yılı sokak rayiçleri, bütçe bilgileri, hizmetlerinden güncel veriler gelmiştir. Ancak portalde yer alan iletişim, güvenlik ve gizlilik sözleşmelerinin linklerinin çalışmadığı tespit edilmiştir. Güvenlik linkine tıkladığında içerik hazırlanıyor, iletişim ve gizlilik sözleşmeleri linkine tıkladığında hata 404 uyarısı gelmiştir. İlaveten * işaretli mahalleler de sistemin güncelliği ile ilgili soru işaretleri uyandırmıştır (bkz Resim 3.156).



Resim 3.156: e-BP5 Güvenlik ve gizlilik linkleri ekran alıntısı

Kısıtlı sayıda hizmet sunulması beraberinde yapının kolaylıkla anlaşılabilirliğini sağlarken e-portal ihtiyaca cevap vermekten uzaktır.

Sisteme kayıt olmak için sicil no bilmeyen bir mükellef sorgulama yapmak istediğinde hata ile karşılaşmaktadır (bkz Resim 3.157).



Resim 3.157: e-BP5 Sicil no sorgulama ekran alıntısı

3.8.2.3. Güvenlik

Gizlilik sözleşmesi ve güvenlik linklerinin çalışmaması nedeniyle 3. Taraflarla kişisel bilgilerin paylaşılması, veri anonimliğinin sağlanması, arşivleme sisteminin güvenliği vb konularda belediyenin taahhütleri tespit edilememiştir.

Sisteme giriş için T.C. kimlik no / sicil no / vergi no ve şifre gerekmektedir.

Gerçek kişiler T.C. kimlik no, sicil no, ad, soyad, anne adı, baba adı, doğum tarihi, doğum yeri il / ilçe, dış kapı no ve cep telefonu bilgileri ile kullanıcı kaydı talebi oluşturabilmektedirler (bkz Resim 3.158).

YENİ ÜYELİK TALEBİ

E-Belediye interaktif işlemlerinden yararlanabilmek için üyelik talebinden bulunabilirsiniz.

Şahıs Bilgileri

Muhatab Tipi:

Uyruk:

Tc Kimlik No:

[Sicil No:](#)

Ad:

Soyad:

Anne Adı:

Baba Adı:

Doğum Tarihi:

Doğum Yeri İl:

Doğum Yeri İlçe:

Cinsiyet:

İletişim Bilgileri

Serbest Adres Girişi

Ülke:

Şehir:

İlçe:

Mahalle:

Sokak:

Posta Kodu:

Bina Adı:

Dış Kapı No:

İç Kapı No:

Cep Telefonu:

Ev Telefonu:

İş Telefonu:

Faks:

Kullanıcı Bilgileri

E-Posta:

Şifre:

Şifre Tekrar:

Kodu Yenile

Resim 3.158: e-BP5 Gerçek kişiler kayıt ekran alıntısı

Tüzel kişiler ise vergi no, vergi dairesi, ünvanı, dış kapı no ve cep telefonu numarası ile kullanıcı kaydı talebi oluşturabilmektedir (bknz. Resim 3.159)

YENİ ÜYELİK TALEBİ

E-Belediye interaktif işlemlerinden yararlanabilmek için üyelik talebinden bulunabilirsiniz.

Kurum Bilgileri

Muhatab Tipi:

Kurum Vergi No:

Vergi Dairesi:

Ticaret Sicil No:

Ünvan:

Kurum Türü:

Kuruluş İl:

Kuruluş İlçe:

İletişim Bilgileri

Serbest Adres Girişi

Ülke:

Şehir:

İlçe:

Mahalle:

Sokak:

Posta Kodu:

Bina Adı:

Dış Kapı No:

İç Kapı No:

Cep Telefonu:

Ev Telefonu:

İş Telefonu:

Faks:

Kullanıcı Bilgileri

E-Posta:

Şifre:

Şifre Tekrar:

Resim 3.159: e-BP5 Tüzel kişiler kayıt ekran alıntısı

Şifre hatırlatma işlemi sicil no ile yapılmaktadır.

ŞIFREMI UNUTTUM

Aşağıdaki bilgileri doğru bir şekilde girerek şifrenizi sıfırlayaabilirsiniz.

Şifre Sıfırlama

Sicil No

[Kodu Yenile](#)

Güvenlik Kodunu girin

Resim 3.160: e-BP5 Şifre hatırlatma ekran alıntısı

E-Portal analiz uygulamasında **güvenlik performansında** e-Portaldeki 1 özellik iyi, 3 özellik problemli olarak tespit edilmiştir.

3.8.2.4. Etkileşim

Etkileşim ile ilgili hiçbir soruya cevap verilememiştir. Nitekim e-belediye portalinde talep şikayet iletilebilecek yardım masası, canlı destek, telefon ve faks dahil hiçbir e-belediye hizmetine rastlanmamıştır. İletişim linki de hata vermektedir.



SONUÇLAR VE ÖNERİLER

Yeni Kamu Yönetimi yaklaşımı ile beraber vatandaş memnuniyeti temin etmek amacıyla birçok kamu kurumu tarafından elektronik Devlete (e-Devlet) geçilmektedir. Bu doğrultuda işlemlerin elektronik ortamda yapılması için bir çok altyapı kurularak vatandaşların hizmet almak için kamu kurumlarına bizzat giderek başvuru yapma zorunluluğu ortadan kalkmaya başlamıştır.

e-Devlet Çalışmaları kapsamında tüm Dünya’da olduğu gibi Türkiye’de de önemli çalışmalar yapılarak merkezi kamu kurum ve kuruluşlarından başlayarak belediyelere kadar birçok kamu kurumu e-Dönüşüm süreciyle hizmetlerini elektronik hale getirmeye başlamış ve bu yolda önemli ilerlemeler kaydetmiştir.

Söz konusu e-Dönüşüm süreci merkezi kamu kurum ve kuruluşlarında e-Devlet, belediyelerde ise e-belediyecilik olarak hayat bulmuştur. Türkiye gibi gelişmekte olan ve kısıtlı kamu kaynağına sahip ülkelerde yapılan çalışmaların etkinliği, verimliliği ve etkinliği ile ilgili ölçümler büyük önem arz etmektedir.

e-Devlet Çalışmalarının başarısını ölçümlenmek amacıyla Birleşmiş Milletler tarafından yayımlanan e-Devlet Gelişmişlik İndeksi ve Avrupa Birliği tarafından yayımlanan e-Devlet Kıyaslaması gibi önemli araştırmalar ülkelerdeki e-Devlet Çalışmalarını kapsamlı olarak incelemekle beraber, bu çalışmalar özellikle e-Belediyecilik konusunda istifade edilebilecek kısıtlı bilgileri içermektedir.

e-Belediye hizmetlerinin başarısını da ölçecek şekilde e-Belediyecilik konusunda Türkiye’de yapılan çalışmaların etkinlik, verimlilik ve etkililiği hizmet kalitesi bakış açısı ile ortaya koyarak hem politika yapıcılara hem de uygulayıcılara geri bildirimler sağlayarak e-Belediyeciliğe katkı sağlaması amaçlanan bu tez çalışması ile örnek olay (case study) nitel araştırma yöntemi ile İstanbul’daki 5 ilçe belediyesinin e-Belediyecilik ve e-Devlet Kapısı entegrasyonu yolculuğu araştırılmıştır.

Bu belediyelerin mevcut hizmetlerini geliştirmeleri ve sunmaları arkasında yatan faktörler, mevcut hizmetleri arasındaki benzerlikler ve bu hizmetlerin kalitesi, kurumsal eşbiçimlilik

teorisi ışığında ortaya çıkarılmış ve belediyeler arasında rekabeti bozacak karşılaştırmalardan mümkün olduğunca uzak durularak tavsiye niteliğinde ve yol haritası niteliğinde sonuçlar elde edilmiştir.

Bu doğrultuda, bilgi işlem birimleri ile derinlemesine mülakatlar yapılarak kurumsal belediyelerin maruz kaldığı eşbiçimlilik baskıları ortaya çıkarılmıştır. e-Portallerin (hem e-belediye Portalleri hem de e-Devlet Kapısı) uzmanlar tarafından kullanımı ile e-Belediye hizmetlerinin kalitesi karşılaştırılmıştır. e-Portallerde ortak sunulan hizmetlerin tespiti ile e-portaller arasındaki kurumsal eşbiçimlilikler ortaya çıkarılmıştır. Bu anlamda 3 farklı veri kaynağından veri toplanarak analize tabi tutulmuştur.

Veri toplanmasına, DiMaggio ve Powell (1983) tarafından ortaya atılan kurumsal eşbiçimlilik kuramı bağlamında zorlayıcılık, profesyonellik ve taklitçilik alt boyutları itibari ile kurumsal baskıların ortaya çıkarılması ile başlanmıştır. Daha sonra belediye bilgi işlem birimlerine yöneltilen açık uçlu sorular ile e-Belediye Portallerinin ve e-Devlet Kapısında yer alan e-Belediye hizmetlerinin kalitesi kullanılabilirlik (Clyde, 2000), güvenlik (Papadomichelaki ve Mentzas, 2011), güvenilirlik (Gefen, Karahanna ve Straub, 2003; Zhao ve Zhao, 2010) ve etkileşim (Papadomichelaki ve Mentzas, 2011) alt boyutları itibariyle kullanıcı deneyimi ile ortaya çıkarılmıştır. Nihai olarak da, e-Portallerin içeriksel ve tasarımsal olarak benzerliklerinin ekran alıntıları ise görsel olarak desteklenmesi ile belediyeler arasındaki kurumsal eşbiçimlilikler ispatlanmıştır. Hizmet kalitesi kapsamında yapılan değerlendirmeler hizmet sunum platformu ile ve hizmet sunumundan bağımsız olarak 2 farklı şekilde ele alınmıştır. Zira; hizmet sayısı ve niceliği arttıkça platform üzerindeki kalite baskısı artarak e-Portal öne çıkmakta ve sunulan hizmetin bizihi içeriği arka planda kalarak tarafsızlığı zedeleyici yanlı değerlendirmelerin yapılmasına neden olmaktadır.

Sonuç olarak, e-Belediye hizmetleri sunulan e-Portalden bağımsız olarak ele alındığında kurumsal eşbiçimlilik baskılarının özellikle olgunluk seviyesi yüksek ve bütünleşik hizmetlerin geliştirme sürecinde etkili olduğu görülmektedir. Bu baskılar e-belediye sistemleri arasında da eşbiçimliliğe neden olup benzer kurumsal baskılara maruz kalan belediyelerin hizmetleri de birbirine benzemektedir.

e-Belediye hizmetleri e-Belediye Portalı ile birlikte ele alındığında güvenlik boyutu itibariyle e-hizmet kalitesi, yüksek kurumsal baskıya maruz kalan belediyelerde e-Devlet giriş yönteminin entegrasyonu nedeniyle görece diğer belediyelerden yüksek bulunmuştur. Güvenilirlik ve etkileşim boyutları itibariyle e-hizmet kalitesine kurumsal baskıların önemli bir etkisinin olduğu söylenememektedir. e-Hizmet kalitesine kullanım kolaylığı boyutu itibariyle bakıldığında ise, farklı ihtiyaçlara cevap verebilecek sayıda ve nitelikte e-belediye hizmetleri sunulması e-belediye sistemlerini karmaşıktırdığı ve e-Belediye portalinin hızını azalttığı için kaliteyi düşürmekle beraber bu konuda yüksek sayıda hizmet sunan belediyelerin iyileştirmeler yaparak sistemlerini geliştirebilecekleri değerlendirilmektedir.

Hizmet geliştirme sürecinde e-Devlet Kapısının kendine özgü yapısından dolayı hizmetlerin belli bir standartta sunulması noktasında önemli bir rolü bulunmaktadır. E-Devlet Kapısı altyapısal özelliklerden dolayı kalite konusunda güvenlik, etkileşim ve kullanılabilirlik konusunda öne çıkmaktadır. Özellikle olgunluk seviyesi yüksek ve bütünlük hizmetlerin sunumu için e-belediye sistemlerini yoran veri akışının sağlanması yönünde e-Devlet Kapısı'nın faydalı bir alt yapı olarak değerlendirilmesi gerekmektedir.

e-Belediyecilik çalışmaları Kurumsal Eşbiçimlilik Teorisi ışığında değerlendirildiğinde ise teori ile örtüşen sonuçlar ile beraber örtüşmeyen sonuçların da olduğu ileri sürülebilmektedir.

Şöyle ki; Kurumsal Eşbiçimlilik Teorisi değişimin daha kalıcı performans ortaya çıkarmak yerine meşruiyet kaygısıyla ortaya çıktığını örgütlerin teknik çevrelerinin yanında düzenleyici, profesyonel ve kültürel-bilişsel boyutları olan kurumsal çevrelerini de dikkate alması optimizasyon gibi ekonomik kriterlerden ziyade organizasyonların meşruiyet kazanmak için yapı, süreç ve faaliyetlere uyumunu ve uyum sağlanan bu unsurların zamanla kurumsallaşacağını da vurgulamaktadır (Oliver, 1997).

Bu bağlamda, e-Belediye hizmetleri ve e-Belediye portalleri arasında ortaya çıkan benzerliklerin kalıcı performans elde etme amacı yanında diğer belediyelerin ne yaptığını sorgulayarak meşruiyet kaygısının sonucu olduğu görülmektedir. Nitekim, profesyonel belediyelerin e-belediye portalinde ortak olarak bulunan yapı ruhsatı ve e-eksper gibi hizmetlerin performans artırdığı hizmet kullanım sayıları itibariyle görülebilirken, diğer

birçok hizmetin performans artırmaktan çok uzak olduğu kullanım sayıları itibariyle görülmektedir.

Bir diğer önemli sonuç kurumsal eşbiçimliliğin profesyonellik ve zorlayıcılık alt boyutlarının hizmet kalitesi üzerinde etkisinin bulunduğu ve kaliteyi artırmak için profesyonel bir yapının kurulması ve çalışmaların üst yönetim tarafından takibinin gerekliliğidir. Taklitçilik boyutu ise üzüm üzümüne baka baka kararır ata sözünde olduğu gibi kaliteli e-belediye sistemlerini taklit etmek kaliteli hizmet sunumuna, kalitesiz e-belediye sistemlerini taklitle etmek de kalitesiz hizmet sunuma neden olmaktadır.

Özetle, 1. ve 3. Belediyelerin bilgi işlem birimlerinde yüksek düzeyde profesyonellik, orta düzeyde taklitçilik ve zorlayıcılık eşbiçimlilik baskıları ortaya çıkmıştır. Bu kapsamda, 1. ve 3. Belediyelerin e-belediye portallerinde ve e-Devlet Kapısında yer alan hizmetleri arasında sunulan ortak hizmet sayısı itibariyle en yüksek benzerlik bulunmuştur. Bu eşbiçimlilik baskıları nedeniyle 1. ve 3. Belediyelerin hizmet kalitesi güvenlik alt boyutunda diğer belediyelerden daha yüksek bulunurken; güvenilirlik, etkileşim alt boyutlarında anlamlı bir fark gözlenmemiştir. Çok sayıda ihtiyaca cevap verebilmesi anlamında 1. ve 3. Belediyelerin e-belediye hizmetleri diğer belediyelerin e-belediye hizmetlerinden ayrışırken, artan e-hizmet sayısı sistemlerin yavaşlamasına neden olarak kullanılabilirliği azaltmaktadır. Araştırma sonucu konulan sonuçlar ve öneriler kurumsal eşbiçimlilik baskıları, kurumsal eşbiçimlilikler ve e-Belediye Hizmet Kalitesi itibariyle aşağıda detaylandırılmıştır.

Belediyelerin maruz kaldığı kurumsal eşbiçimlilik baskıları ile ilgili ortaya çıkan sonuçlar ve öneriler şu şekildedir:

Diğer belediyelere göre daha fazla sayıda ve daha bütünleşik e-belediye hizmeti sunan 3. Belediye'nin bilgi işlem biriminin yüksek düzeyde profesyonel ve zorlayıcı olduğu tespit edilmiştir. Bu kapsamda e-belediyecilik konusunda ilerleme kaydetmek isteyen belediyelerin profesyonel bir şekilde örgütlenmesi ve bu projeleri takip edecek zorlayıcı bir mekanizmanın olması elzemdir. Taklitçilik konusunda ise tüm belediyelerde sunulan hizmetler açısından taklitçiliğin olduğu söylenebilir, ancak bu taklitçilik e-belediye konusunda iyi sonuçlara yol açabildiği gibi tam tersi de olabilmektedir. Nitekim, yüksek sayıda ve daha bütünleşik hizmet sunan belediyeler arasındaki rekabetin bir parçası olan

taklitçilik sonucunda e-belediye hizmetlerinin taklit edilebilmesi söz konusu olabildiği gibi az sayıda ve temel e-belediye hizmetleri sunan belediyelerde de taklitçilik görülmüştür.

Kurumsal eşbiçimlilik baskıların etkisinin e-Belediye portalleri ile e-Devlet Kapısı entegrasyonu arasında anlamlı bir farklılık oluşturmadığı ve bir belediyenin iki platformdaki hizmetlerinin geliştirilmesinde de aynı kurumsal baskıların etkili olduğu sonucuna varılmıştır.

Zorlayıcılık konusunda mevcut mekanizma belediye tarafında üst yönetim kararları başta olmak idari kararlardır. İdari kararlar yönetim değişikliği ile sona erebileceğinden bu mekanizmanın kurumsal bir yapıya kavuşturulması önem arz etmektedir. Bu noktada özellikle e-belediye sistemlerinin kullanımını kolaylaştıracak, olgunluk seviyesi yüksek ve bütünleşik hizmetlerin geliştirilmesini sağlayacak, merkezi kamu kurum ve kuruluşları ile diğer paydaşlarla ortak hizmetler geliştirmeyi sağlayacak yol haritası niteliğinde mevzuat geliştirilmesi gerekmektedir. Mevzuata ilaveten kurumsal olarak belediye stratejik planı ve diğer belgelerde e-belediyecilik ile ilgili hedefler tanımlanmalı ve bu hedeflerin performans bazlı takibinin sağlanması gerekmektedir.

Merkezi hükümet tarafından alınan tedbirler mevcut durumda herhangi bir bağlayıcılığı olan görüş ve önerilerin ötesine geçmemektedir. Bu konuda merkezi hükümetin belediyeler arası ve belediyeler ile diğer kamu ve kurumları arasındaki işbirliğini artıracak ve BT yatırımlarını kolaylaştıracak tedbirler almasının faydalı olacağı değerlendirilmektedir. Strateji ve eylem planlarına performans tabanlı maddeler konulması, belediyelerin BİT yatırımlarına vergisel kolaylıklar getirilmesi bu tedbirler kapsamında verilebilecek örneklerdendir.

Zorlayıcılık mekanizmalarından biri de bilinçli vatandaş olup, vatandaşların bu konuda farkındalığının artırılarak katma değeri yüksek ve bütünleşik hizmetler üretebilmesi için görüş ve önerilerinin alınabileceği e-katılımcılık mekanizmalarının sağlanması gerekmektedir. Belediye hizmetlerinin nihai kullanıcısı vatandaş olduğu için bu hizmetlerdeki eksiklik veya geliştirilmesi gereken hususları da en iyi bilen onlardır. Hizmet kalitesi bahsinde anlatıldığı üzere e-katılımcılık bir yana vatandaşın e-belediye portallerinde belediyeler ile etkin etkileşim kurabileceği mekanizmalar bile çok azdır.

Belediyelerin e-belediye sistemlerinin performansları, kullanıcı sayısı, vatandaş memnuniyeti, kaliteye ilişkin objektif değerlendirmelerin belli bir program kapsamında yapılarak bunların takibinin yapılacağı ve gerekli iyileştirmelerin sağlanacağı kurumsal olarak sürdürülebilir olan sistemlerin geliştirilmesi ve üst yönetim tarafından takibinin yapılması gerekmektedir.

E-Devlet Kapısına geçiş zorunlu tutularak vatandaşların temel düzeyde e-belediye hizmetlerine belli kalite standartlarında ulaşması sağlanmalıdır. Nitekim tüm belediyeler tarafından sunulan hizmetler standart olup belediye hizmetlerinin standartlaşması ve sunulması noktasında e-Devlet Kapısı yaptığı pilot projelerle kendisini ispatlamış bir altyapı olarak tespit edilmiştir. E-Devlet Kapısı'nda olgunluk seviyesi yüksek ve bütünlük hizmetlerin geliştirilmesine ilişkin kısıtların çözülmesi halinde tüm e-belediye hizmetlerinin e-Devlet Kapısına taşınması da söz konusu olabilecek olup belediye yatırımları ile ilgili önemli tasarruflar sağlanabilecektir.

Hizmetin yoğun bir şekilde kullanımının önemli bir zorlayıcılık baskısı olduğu ve e-belediye sistemlerinin geliştirilmesi için etkili olduğu yapı ruhsatı ve e-ekspertiz hizmetleri ile sabittir. Zira, yapılan mülakatlarda belediyeye bizzat gelerek işleri yapmak isteyen mühendis, müteahhit, yapı denetim firması ve gayri menkul ekspertizlerinin belediye çalışanlarının yoğun mesailerini aldığı ve bu nedenle yapı denetim ve e-ekspertiz hizmetlerinin geliştirildiği tespit edilmiştir. Bu anlamda, hizmetlerin yoğun bir şekilde kullanımı ile olgunluk seviyesi yüksek ve kaliteli hizmetlerin geliştirilebileceği değerlendirilmektedir.

Taklitçilik mekanizması belediyeler arasında var olduğu için bu mekanizmanın kaliteli hizmetlerin geliştirilmesi için kullanılması gerekmektedir. Bu anlamda iyi uygulamaların tüm belediyelerde kullanımı sağlayacak geliştirmelerin kolaylaştırılması önem kazanmaktadır. Bu noktada e-belediye hizmeti geliştirilmesi noktasında önemli bir rol üstlenen e-Devlet Kapısına benzer altyapılar öne çıkmaktadır. E-Devlet Kapısına geçiş zorlayıcı olmamakla beraber belediyelerin e-Devlet Kapısından sunulan belediye hizmetlerine özendirilmesi gerekmektedir. Ayrıca belediyeler arası sinerjinin artırılması için ortak toplantılar ve görüş alışverişinin yapılarak belediye otomasyon firmalarının gerekli geliştirmeleri yapmaları sağlanmalıdır.

Profesyonellik konusunda mevcut göstergeler nitelikli insan kaynağı, iyi uygulamaların çoğaltılabilmesi, seminerler ve konferanslara katılım, alanlarıyla ilgili yayınların takibi, yöneticilerin farkındalık düzeyi, e-Devlet Kapısının potansiyelinin farkındalığı, otomasyon firmasını yönlendirebilmesi kapasitesinden oluşmaktadır. e-BP1 ve 3. Belediyesi'nde bu göstergeler ziyadesiyle mevcut olup, hizmet geliştirmelerinde bu faktörlerin etkili olduğu düşünülmektedir. Bu nedenle olgunluk seviyesi yüksek hizmet geliştirmek için personel gereken eğitim verilmeli, konferans ve çalıştaylara katılım sağlanmalı, e-Devlet Kapısı ile ortak çalışma potansiyelinin öğrenilmesi, iyi uygulamaların takip edilerek e-belediye sistemlerine kazandırılması ve bu çalışmalarını otomasyon firmasına yaptırabilmesi yetkinliğinin olması gerekmektedir.

Kaliteli ve olgunluk seviyesi yüksek hizmet geliştirilebilmek için belediyelerin profesyonelliği yanında farklı kamu kurum ve kuruluşlardan ihtiyaç duyulan verinin temini için kamu kurumları nezdinde gerekli girişimlerde bulunulması ve mümkünse bu veri temininin mümkünse tek noktadan e-Devlet Kapısı'ndan belli bir standart kapsamında sağlanması gerekmektedir. Böylelikle veri sahibi kurumlar her bir belediye ile ayrı bir altyapı kurmayacak ve e-Devlet Kapısı ile etkin ve verimli bir şekilde ilgili belediyelerle paylaşım yapabilecektir.

e-Belediye Hizmetleri arasında kurumsal eşbiçimlilikler tasarımsal ve içeriksel şeklinde 2 boyuttan oluşmaktadır. Tasarımsal boyut hizmet sunum şekli ile ilgili olup genel itibariyle hizmet sunum platformlarında (e-Portalller) bulunurken içeriksel boyut bizatihi sunulan hizmetin içeriği ile ilgilidir.

İçeriksel olarak en fazla eşbiçimlilik bünyesinde profesyonel, taklitçi ve zorlayıcı baskıların tümünü barındıran 1. ve 3. Belediye'nin e-Belediye Portalleri arasında bulunmuş olup ve bu e-belediye portalleri ortak 13 hizmet sunmaktadır. Diğer taraftan en az eşbiçimlilik 1. ile bünyesinde sadece taklitçilik baskılarını barındıran 5. Belediye'nin e-belediye portalleri arasında bulunmuş olup bu e-belediye portalleri ortak 6 hizmet sunulmaktadır.

İçeriksel eşbiçimlilikler belediyelerin e-Devlet Kapısı hizmetlerinde de e-belediye portallerindeki sonuçlardan farklılık arz etmemektedir. 1. ve 3. Belediye e-Devlet

Kapısından ortak 19 hizmet sunarak eşbiçimlilik derecesinde ilk sırada yer alırken 1. ve 5. Belediye ortak 9 hizmet sunarak en az eşbiçimlilik derecesinde son sırada yer almaktadır.

Tasarımsal eşbiçimliliklerde 1. ve 3. Belediye'nin e-belediye portalleri aralarında ortak bulunan 6 tasarımsal özellik ile en yüksek eş biçimlilik vardır. En düşük eşbiçimlilik ise 2 ortak tasarımsal özellik ile 2. ile 4. Belediye'nin e-belediye portalleri arasında bulunmuştur.

Bu sonuçlar ışığında özellikle 1. ve 3. Belediyeler üzerinde kurumsal baskıların önemli bir etkiye sahip olduğu ve bu e-belediye portallerinin içeriksel ve tasarımsal olarak diğer belediyelerden ayrıştığı ve birbirlerine benzedikleri görülmektedir.

Bu anlamda kurumsal baskıların belediyelerin e-belediye hizmetlerinin kurumsal eşbiçimliliğe uğramasında etkili olduğu ve hizmet kalitesinden bağımsız olarak e-belediye hizmetlerinin birçok belediyede hızla yaygınlaşması ve belediyelerin benzer hizmet sunmaları için kurumsal baskılardan faydalanılması önerilmektedir.

e-Devlet Kapısı'nda görülen benzerlikler ise mutlak benzerlik olup e-belediye sistemlerinde var olan isim benzerliklerinden farklı olarak e-Devlet Kapısında belediyeler tarafından ortak sunulan tüm hizmetler ismi aynı olduğu gibi metodolojik olarak da aynı şekilde sunulmaktadır. Daha açık ifade etmek gerekirse tüm hizmetler e-Devlet Kapısı'nda standart bir şekilde sunulmaktadır. E-Devlet Kapısının bu kapasitesi diğer tüm belediyeler arasında da örnek alınması gereken bir özellik olup bu özellik sayesinde Türkiye'de yaşanan tüm vatandaşlara aynı kalitede, aynı isimde ve aynı kullanım kolaylığında hizmet sunmak mümkündür. Bu nedenle tüm belediyelerin e-Devlet Kapısı'ndan hizmet sunması ve hizmetlerini asgari e-Devlet Kapısı'nın standardını yakalayacak şekilde güncellemesi önerilmektedir.

Belediye hizmet kalitesi uzmanların e-belediye portalleri ve e-Devlet Kapısındaki e-belediye hizmetleri kullanımı ile kullanım kolaylığı, güvenilirlik, güvenlik ve etkileşim boyutları itibariyle incelenmiştir. Bu kapsamda ortaya çıkan sonuçlar ve öneriler şu şekildedir:

Hizmet sayısı arttıkça e-belediye portalinin hız problemi başta olmak üzere başta olmak üzere kullanım kolaylığı ile ilgili önemli problemler ortaya çıkmaktadır. Bu durum

özellikle 1. Belediye'nin e-belediye portalinde görülmüş olup, bu belediyenin kullanım kolaylığı ile ilgili önemli iyileştirmeler yapması gerekmektedir. e-Devlet Kapısı sunduğu binlerce hizmete rağmen kullanım kolaylığında tüm e-belediye portallerinin önüne geçmiş olduğundan 1. Belediye'nin e-belediye portalinin e-Devlet Kapısı'nın kullanım kolaylığını artıran özelliklerini kopyalaması veya hizmetlerini tamamen e-Devlet Kapısına taşıması önerilmektedir. Bu öneri diğer e-belediye portalleri için de geçerlidir.

Güvenilirlik konusunda Veri güncelliğinin olmaması, verilerin bütünlükten yoksun olması, yanlış veri gelmesi gibi tüm e-belediye portallerinde benzer problemler bulunmaktadır. Bu durum e-Devlet Kapısındaki belediye portallerinde de mevcut olup verilerin kaynağının güvenilirlik kriterleri doğrultusunda tamamen gözden geçirilmesi tavsiye edilmektedir.

Güvenlik konusunda da 1., 2., ve 3. Belediyeler'de e-Devlet giriş uygulaması haricinde önemli bir fark tespit edilmemiş olup, geliştirilmesi gereken alanlar mevcuttur. e-Devlet Kapısı güvenlik konusunda tüm e-belediye portallerinden daha iyi bir seviyede olduğu için belediyelere e-Devlet Kapısındaki güvenlik özelliklerini kopyalaması veya hizmetlerini tamamen e-Devlet Kapısına taşıması önerilmektedir.

Etkileşim konusunda da birkaç e-belediye portalinde yer alan talep öneri hizmeti haricinde vatandaşın belediyelerle iletişim kurabileceği etkin bir iletişim altyapısı tespit edilmemiş olup olup geliştirilmesi gereken alanlar mevcuttur. E-Devlet Kapısı etkileşim konusunda sahip olduğu sosyal medya, çağrı merkezi, hızlı çözüm merkezi gibi altyapılar sayesinde tüm e-belediye portallerinden daha iyi bir seviyede olduğu için belediyelere e-Devlet Kapısındaki etkileşim özelliklerini kopyalaması veya hizmetlerini tamamen e-Devlet Kapısına taşıması önerilmektedir.



KAYNAKLAR

- Abrutyn, S. (2012). Toward a theory of institutional ecology: the dynamics of macro structural space. *Rev European Study*, 167-180.
- Accenture. (2003). *E-Government Leadership: Engaging the costumer*. Accenture.
- Ahmad, A., ve Khan, M. N. (2017). Developing a Website Service Quality Scale: A Confirmatory Factor Analytic Approach. *Journal of Internet Commerce*, 104-126.
- Ahn, M. J., ve Bretschneider, S. (2011). Politics of e-government: E-government and the political control of bureaucracy. *Public Administration Review*, 71(3), 414-424.
- Al, H. (2002). Kamu Yönetiminde Paradigma Değişimi. Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Aldrich, H. E. (1979). *Organizations and Environments*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Alhomod, S., ve Shafi, M. (2012). Best Practices in E-Government: A Review of Some Innovative Models Proposed in Different Countries. *International Journal of Electrical and Computer Sciences*, 12(1), 1-16.
- Al-Kibsi, G., De Boer, K., Mourshed, M., ve Rea, P. R. (2001). Putting Citizens On- line, Not In-line. *The McKinsey Quarterly*.
- Almarabeh , T., ve Amer , A. A. (2010). A General Framework for E-Government: Definition Maturity Challenges, Opportunities, and Success . *European Journal of Scientific Research*, 39(1), 29-42.
- Almazan, R. S., ve Gil Garcia, J. R. *E-Government Portals in Mexico*.
- Alzola, L. M., ve Robaina, V. P. (2006). Tangibility as a quality factor in electronic commerce B2C. *Managing Service Quality*, 320-338.
- Andersen, K. V., ve Henriksen, H. Z. (2006). E-government maturity models: Extension of the Layne and Lee model . *Government Information Quarterly* , 23(2), 236-248.
- Apaydın, F. (2009). Kurumsal Teori ve İşletmelerin Kurumsallaşması. *C.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 1-22.
- Arslan, A. (2006). Assessment of Turkish Local Authorities' front Offices On The Internet Through The Context Of E-Europe Basic Services To Determine The E-Government Stages And Back Office Integration Of The Best-Practices Based On The Efqm Key Elements. İstanbul: Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Avan, A. M. (2007). Dubai. e-Government: An Evaluation of G2B Websites. *Journal of Internet Commerce*, 115-128.
- Aydın, A. H. (1998). Kamu Yönetimi ve Hizmetinin Verimliliği ve Etkinliğinde Hizmeti Sunan Personel ve Hizmeti Alan Toplumun Rolü. *Kamu Yönetiminde Kalite, I. Ulusal Kongresi*.

- Balcı, A. (2003). E-Devlet: Kamu Yönetiminde Yeni Perspektifler, Fırsatlar ve Zorluklar. A. Balcı, A. Nohutçu, N. K. Öztürk, ve B. Coşkun (Dü) içinde, *Kamu Yönetiminde Çağdaş Yaklaşımlar: Sorunlar, Tartışmalar, Çözüm Önerileri, Modeller, Dünya ve Türkiye Yansımaları*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Barber, B. R. (2001). Which technology for which democracy? Which democracy for which technology? *International Journal of Communications Law and Policy*, 1-8.
- Barnes, S. j., ve Vidgen, R. T. (2002). An integrative approach to the assessment of e-commerce quality. *Journal of Electronic Commerce Research*, 114-27.
- Bauer, H. H., Falk, T., ve Hammerschmidt, M. (2006). A transaction process-based approach for capturing service quality in online shopping. *Journal of Business Research*, 866-875.
- Baum, C., ve Di Maio, A. (2000). *Gartner's Four Phases of E-Government Model*.
- Berger, P. L., ve Luckmann, T. (1976). *The Social Construction of Reality A Treatise in the Sociology of Knowledge*. Middlesex: Penguin Books Ltd.
- Bertot, C. J., Jaeger, P. T., ve Grimes, J. M. (2012). Promoting transparency and accountability through ICTs, social media, and collaborative e-government. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 6(1), 78-91.
- Bhattacharya, D., Gulla, U., ve Gupta, M. P. (2017). E-service quality model for Indian government portals: citizens' perspective. *Journal of Enterprise Information Management*, 246-271.
- Bogdan, R. C., ve Biklen, S. K. (1998). *Qualitative research for education: An introduction to theory and methods*. Boston: Allyn and Bacon.
- Brebner, M., ve Parkinson, M. (2006). The accessibility of New Zealand public library web sites to people who are blind or vision impaired. *LIANZA Conference 2006*. Wellington.
- Brown, A. W., Thompson, M., ve Fishenden, J. (2014). *Digitizing Government: Understanding and mplementing New Digital Business Models. Business in the digital economy*. Basingstoke: Palgrave Macmillan.
- Budaus, D., ve Schwiering, K. (1999). *Die rolle der informations-und kommunikationstechnologien im modernisierungsprozeß o " ffentlicher verwaltungen*. Heidelberg: Electronic Business und Knowledge Management.
- Burns, L. R., ve Wholey, D. (1993). Adoption and Abandonment of Matrix Management Programs: Effects of Organizational Characteristics and Inter-organizational Networks. *Academy of Management Journal*, 106-138.
- Bwalya, K. J., ve Healy, M. (2010). Harnessing e-Government Adoption in the SADC Region: a Conceptual Underpinnging. *Electronic Journal of e-Government*, 23-32.

- Bwalya, K. J., ve Mutula, S. M. (2014). *E-Government : Implementation, Adoption and Synthesis in Developing Countries*. De Gruyter.
- Candemir, A., ve Kazanoğlu, İ. (2009). e-Belediye Çerçevesinde Ege Bölgesi Kıyı Belediyelerinin Web Sitelerinin İçerik Analizi Yöntemiyle Değerlendirilmesi. 7. *Uluslararası Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi Bildiriler Kitabı*.
- Cankuş, B. (2008). Belediye Hizmetlerine İlişkin Algı ve Memnuniyetin İkili Lojistik Regresyon Analizi ile Ölçümü. *Yüksek Lisans Tezi*, 1-88. Eskişehir, Türkiye: Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Chae, B. (2002, Aralık). Understanding Information Systems As Social Institutions Dynamic Institutional Theory. *Understanding Information Systems As Social Institutions Dynamic Institutional Theory*. Proquest Information And Learning Company.
- Chandler, S., ve Emanuels, S. (2002). Transformation not Automation. *2nd European Conference on E-Government* (s. 91-102). Oxford: Catherine's College.
- Chaushi, A., Chaushi, B. A., ve Ismaili, F. (2015). Measuring e-Government Maturity: A meta-synthesis approach. *SEEU Review*, 11(2), s. 53-69.
- Chen, J., Yan, Y., ve Mingings, C. (2011). A Three Dimensional Model for E-Government Development with Cases in China's Regional E-Government Practice and Experience. *International Conference on Management of e-Commerce and e-Government* (s. 113-120). Los Alamitos: IEEE Computer Society.
- Cho, Y. H., ve Choi, B. (2004). E-Government to combat corruption: The case of Seoul metropolitan government. *International Journal of Public Administration*, 719-735.
- Christensen, T., Laegreid, P., Roness, P. G., ve Rovik, K. A. (2007). *Organization Theory and the Public Sector: Instrument, Culture and Myth*. New York.
- Chuang, Y.-T., Hennesy, D. A., ve Thomson, K. (2000). Diversity and Similarity of Organizational Form in New York City Newspapers 1801-1988. *Annual Meeting of Academy of Management 2000*. Toronto: ASAC-IFSAM.
- Clyde, A. L. (2000). Library and the web: A strategic planning approach to web site management. *The Electronic Library*, 97-108.
- Coleman, S. (2005). *African e-governance – Opportunities and Challenges*. Oxford: Oxford Internet Institute.
- Collier, J. E. ve Bienstock, C. C. (2006). Measuring service quality in e-retailing. *Journal of Service Research*, 260-275.
- Connolly, R., Bannister, F. ve Kearney, A. (2010). Government website service quality: a study of the Irish revenue online service. *European Journal of Information Systems*, 649-667.

- Creswell, J. (2007). *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing among Five Approaches*. London: Sage.
- Crump, B. J. (2005). E-Government, community and social inclusion: A New Zealand case study. *IADIS International Conference e-Society*, (s. 816-820). Avila.
- Cyert, R. M., ve March, J. G. (1963). *A Behavioral Theory of the Firm*. New Jersey: Prentice-hall.
- Çukurçayır, M. A. (2000). *Siyasal katılma ve yerel demokrasi*. Ankara: Yargı.
- Deloitte. (2000). *At the dawn of e-government: the citizen as customer*.
- Demchak, C. C., Friis, C. ve La Porte, T. M. (2000). *Webbing governance: National differences in constructing the public face*. New York: Marcel Dekker.
- Denzin, N. K. ve Lincoln, Y. S. (1998). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five traditions*. CA: Sage.
- Dillard, J. F., Rigsby, T. ve Goodman, C. (2004). The Making and Remaking of Organization Context-Duality and the Institutionalization Process. *Accounting, Auditing ve Accountability Journal*, 506-542.
- DiMaggio, P. J. ve Powell, W. W. (1983). The Iron Cage Revisited: Institutional Isomorphism and Collective Rationality in Organizational Fields. *American Sociological Review*, 147-160.
- Dimaggio, P. J., ve Powell, W. W. (1991). *The New Institutionalism in the Organizational Analysis*. Chicago: University of Chicago Press.
- Ding, D. X., Hu, P. H., ve Sheng, O. L. (2011). e-SELFQUAL: A scale for measuring online self-service quality. *Journal of Business Research*, 508-515.
- Ebrahim, Z., ve Irani, Z. (2005). E-government adoption: architecture and barriers. *Business Process Management Journal*, 11(5), 589–611.
- e-Devlet Kapısı Kamu Uygulamaları Merkezi. (2008, 12 18). *Kamu Uygulamaları Merkezi*. Kamu Uygulamaları Merkezi: <https://kamu.turkiye.gov.tr/> adresinden alındı
- Eschenfelder, K. R. (2004). Behind the web site: An inside look at the production of web-based textual government information. *Government Information Quarterly*, 337–358.
- Evans, D., ve Yen, D. (2006). E-Government: evolving relationship of citizens and government, domestic, international development. *Government Information Quarterly*, 207-235.
- Faokunla, O. (2012). Government-to-Government E-Government: A case Study of a Federal Financial Program. *Tez*. Washington, ABD.

- Florini, A. (2000). Does the invisible hand need a transparent glove? The politics of transparency. World Banks Annual Conference on Development Economic. *World Bank* (s. 163-184). World Bank.
- Francis, J. E., ve White, L. (2002). A scale for measuring customer expectations and perceptions of quality in Internet retailing. *Marketing educators' conference: Marketing theory and applications*, (s. 263-270).
- Frederickson, H. G. (1999). The Repositioning of American Public Administration. *Political Science and Politics*, 701-711.
- Freitag, C. M. (2010). An Institutional Analysis of the National Environmental Policy Act in the United States Forest Service. *Doctoral Thesis*.
- Galbraith, J. R. (2008). Organizational Design. T. G. Cummings içinde, *Handbook of Organization Development*. London: SAGE.
- Gefen, D., Karahanna, E., ve Straub, D. (2003). Trust and TAM in online shopping: An integrated model. *MIS Quarterly*, 51-90.
- George, E., Chattopadhyay, P., Sitkin, S. B., ve Barden, J. (2006). Cognitive underpinnings of institutional persistence and change: a framing perspective. *Academy Management Review*, 347-365.
- Gil-Garcia, J. R., Chun, S. A., ve Janssen, M. (2009). overnment information sharing and integration: Combining the social and the technical. *Information Polity*, 1-10.
- Gil-Garcia, J., ve Luna-Reyes, L. (2003). Towards a definition of electronic A comparative review. *Techno-legal aspects of the information society and new economy*.
- Glaser, B., ve Strauss, A. (1967). *The Discovery of Grounded Theory*. New York: Aldine de Gruyter.
- Goodstein, J. D. (1994). Institutional Pressures and Strategic Responsiveness: Employer Involvement in Work-Family Issues. *Academy of Management Journal*, 37(2), 350-382.
- Greenwood, R., ve Hinings, C. R. (1996). Understanding Radical Organizational Change: Bringing Together the Old and the New Institutionalism. *Academy of Management Review*, 1022.
- Grunow, D. (1998). *Leistungsverwaltung: Bürgernähe und Effizienz*.
- Gullikson, S., Blades, R., Bradgon, M., McKibbon, S., Sparling, M., ve Toms, E. G. (1999). The impact of information architecture on academic web site usability. *The Electronic Library*, 293-304.
- Güler, B. A., Akdoğan, A., ve Oktay, H. (2001). Yerel Yönetimler ve İnternet. *Türkiye'yi İnternete Taşımak Konferansı*. Inet-tr.
- Hart, P. D., ve Teeeter, R. M. (2000). *E-Government: the next American revolution*.

- Hasselbladh, H., ve Kallinikos, J. (2000). The Project of Rationalization: A Critique and Reappraisal of Neo-Institutionalism in Organization Studies. *Organization Studies*, 697-720.
- Henden, B., ve Henden, R. (2005). Yerel Yönetimlerin Hizmet Sunumlarındaki Değişim ve e-Belediyecilik. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 48-66.
- Henden, H. B. (2004). Yerel Yönetimlerde Uygulanan Toplam Kalite Yönetiminin “e-Belediyecilik” Kavramı İle Bağlantısının İrdelenmesi. *Yapı ve Kentte Bilişim’04 Kent’te-Dönüşüm, e-belediyecilik, e-mühendislik ve e-kentlilik 3. Ulusal Kongresi*.
- Herbert, S. *Administrative Behavior*. New York: Free Press.
- Herrera-Viedma, E., Pasi, G., Lopez-Herrer, A., ve Porcel, C. (2006). Evaluating the information quality of web sites: A methodology based on fuzzy computing with words. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 538-549.
- Hilbert, M. (2007). *Digital processes and democratic theory: Dynamics, risks and opportunities that arise when democratic institutions meet digital information and communication technologies*. Los Angeles: Martin Hilbert.
- Hiller, J., ve Belanger, F. (2001). *Privacy Strategies for Electronic Government*. Pricewaterhouse Coopers.
- Hirschheim, R., ve Newman, M. (1988). Information systems and user resistance: Theory and practice. *Computer Journal*, 31(5), 398-408.
- Holm, P. (1995). The Dynamics of Institutionalization: Transformation Processes in Norwegian Fisheries. *Administrative Science Quarterly*, 398.
- Howard, M. (2001). e-Government Across the Globe: How Will “e” Change Government? *Government Finance Review*, 1-9.
- Iqbal, M. S., ve Seo, J. W. (2008). E-Governance as an anti-corruption tool: Korean cases. *Journal of Korean Association for Regional Information Society*, 51-78.
- İnternet: United Nations and American Society For Public Administration. (2017, 3 20). Global Survey of E-government . Global Survey of E-government : <http://www.unpan.org/egovernment2.asp> adresinden alındı.
- İnternet: Vassos, T. (2013). Advantages ve Disadvantages of E-Governance. 04 17, 2017 tarihinde Advantages ve Disadvantages of E-Governance: http://www.ehow.com/info_8473642_advantages-disadvantages_egovernance.html adresinden alındı.
- İnternet: Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.0. (2008). 2018 tarihinde Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.0: <https://www.w3.org/TR/WCAG20/> adresinden alındı.

- İnternet: Windley, P. (2002). e-Government Maturity. 4 17, 2017 tarihinde <http://www.windley.com/docs/eGovernment%20Maturity> adresinden alındı.
- İnternet: Garg, A., ve Godse, V. (2007). From e-Governmet to e-Governance. 10 18, 2017 tarihinde From e-Governmet to e-Governance: http://www.csi-sigegov.org/1/2_313.pdf adresinden alındı.
- İnternet: Mevzuatı Geliştirme ve Yayın Genel Müdürlüğü. (1981, 05 29). Resmi Gazete. Resmi Gazete: <http://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.2464.pdf> adresinden alındı.
- İnternet: Mevzuatı Geliştirme ve Yayın Genel Müdürlüğü. (2003, 7 29). Resmi Gazete. 05 2017, 18 tarihinde Resmi Gazete: <http://mevzuat.basbakanlik.gov.tr/GrupBaslik.aspx?GrupAdi=3> adresinden alındı.
- İnternet: TRT Haber. (2017, 9 1). *TRT Haber*. 10 12, 2017 tarihinde TRT Haber: <http://www.trthaber.com/haber/ekonomi/e-devlet-kapisi-kullanici-sayisi-35-milyona-yaklasti-331518.html> adresinden alındı
- İnternet: turkiye.gov.tr. (2008). e-Devlet Kapısı. 05 10, 2017 tarihinde e-Devlet Kapısı: turkiye.gov.tr adresinden alındı.
- İnternet: Turkiye.gov.tr. (2008). e-Devlet Kapısı. 05 12, 2017 tarihinde e-Devlet Kapısı: <https://www.turkiye.gov.tr/bana-ozel> adresinden alındı.
- İnternet: Turkiye.Gov.tr. (2008). e-Devlet Kapısı. 05 12, 2017 tarihinde e-Devlet Kapısı: <https://www.turkiye.gov.tr/iletisim?sosyal=Medya> adresinden alındı.
- İnternet: turkiye.gov.tr. (2008, 12 18). e-Devlet Kapısı. 05 10, 2017 tarihinde e-Devlet Kapısı: <https://www.turkiye.gov.tr/bilgilendirme?konu=sikcaSorulanlar> adresinden alındı.
- İnternet: turkiye.gov.tr. (2008, 12 18). e-Devlet Kapısı. 05 10, 2017 tarihinde e-Devlet Kapısı: <https://www.turkiye.gov.tr/cok-kullanilan-hizmetler> adresinden alındı.
- İnternet: turkiye.gov.tr. (2008, 12 18). e-Devlet Kapısı. 05 10, 2017 tarihinde e-Devlet Kapısı: turkiye.gov.tr adresinden alındı.
- İnternet: turkiye.gov.tr. (2008, 12 18). e-Devlet Kapısı. 05 10, 2017 tarihinde e-Devlet Kapısı: turkiye.gov.tr adresinden alındı.
- İnternet: Turkiye.gov.tr. (2013). e-Devlet Kapısı. 05 10, 2017 tarihinde e-Devlet Kapısı: <https://static.turkiye.gov.tr/downloads/portal/e-Devlet-Kapisi-Sunumu.pdf> adresinden alındı.
- İnternet: Turkiye.Gov.Tr. (2014). e-Devlet Kapısı. 12 18, 2017 tarihinde e-Devlet Kapısı: https://static.turkiye.gov.tr/themes/edk_mobil/tanitim/index.html#uygulama adresinden alındı.

- İnternet: Ulaştırma Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı. (2016). e-Devlet Portalı. Mayıs 8, 2017 tarihinde e-Devlet Portalı: <http://www.edevlet.gov.tr/2015/10/13/e-donusum-turkiye-projesi-2005-yili-eylem-planı/> adresinden alındı.
- İnternet: Ulaştırma Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı. (2016). e-Devlet Portalı. 10 10, 2017 tarihinde e-Devlet Portalı: <http://www.edevlet.gov.tr/e-devlet-hakkında/> adresinden alındı.
- Johnson, C. L. (2007). A framework for pricing government e-services. *Electronic Commerce Research and Applications*, 484–489.
- Kaaya, J. (2009). Determining types of services and targeted users of emerging e-government strategies: The case of Tanzania. *International Journal of Electronic Government Research*, 5(2), 16-36.
- Kalkınma Bakanlığı. (2013). *Onuncu Kalkınma Planı*. Ankara.
- Kalkınma Bakanlığı. (2015). *2015-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı*. Ankara.
- Kang, Y. S., ve Kim, Y. J. (2006). Do visitors' interest level and perceived quantity of web page content matter in shaping the attitude toward a web site? *Decision Support*, 1187–1202.
- Karademir, B. (2004). Institutional Isomorphism, Markets, Firm Resources and Business Group Corporate Diversification in Emerging Economies: A Study of Turkish Business Groups. *Doctorate Dissertation*. Adana.
- Katerattanakul, P., ve Siau, K. (1999). Measuring information quality of web sites: Development of an instrument. *Proceeding of the 20th international conference on Information Systems*, (s. 279-285). North Carolina.
- Kauvar, G. (1998). Electronic government: Concepts, visions, and strategies. *The KAPA's International Symposium on Electronic Government: Visions and strategies*. Seoul.
- Kaylor, C., Deshazo, R. ve Van Eck, D. (2001). Gauging eGovernment: A Report on Implementing Services among American Cities. *Government Information Quarterly*, 305.
- Kim, D., ve Grantt, G. (2010). E-Government Maturity Model Using the Capability Maturity Model Integration. *Journal of Systems and Information Technology*, 12(3), 230-244.
- Kim, S., Kim, H., ve Lee, H. (2009). An institutional analysis of an e-government system for anti-corruption: The case of OPEN. *Government Information Quarterly*, 42-50.
- Klischewski, R. (2004). Information integration or process integration? How to achieve interoperability in administration. *Proceedings of the Electronic Government: Third International Conference*. Berlin: EGOV 2004.
- Knobe, J., ve Nichols, S. (2013). *Experimental Philosophy*. Oxford: Oxford University Press.

- Koçel, T. (2005). *İşletme Yöneticiliği*. İstanbul: Beta Basım.
- Kraemer, Z., ve Xu, S. (2006). The Process of Innovation Assimilation by Firms in Different Countries: A Technology Diffusion Perspective on E-Business. *Management Science*, 1557-1576.
- Kubicek, H., ve Cimander, R. (2008). Information quality as capstone in negotiating e-government integration, interoperation and information sharing. *Electronic Government: An International Journal*, 203-225.
- Kumar, S. P., Rani, J. K., Umashankar, C., ve Ramana, V. V. (2010). e-Governance Applications for citizens - Issues and Framework. *International Journal on Computer Science and Engineering*, 2(7), 2362-2365.
- Lapointe, L., ve Rivard, S. (2007). A triple take on information system implementation. *Organization Science*, 18(1), 122-136.
- Lawrence, P. R., ve Lorsch, J. W. (1967). *Organization and Environment Managing Differentiation and Integration*. Boston: Harvard Business School.
- Layne, K., ve Lee, J. (2001). Developing Fully Functional E-Government: A Four Stage Model. *Government Information Quarterly*, 122-136.
- Lee, G., ve Kwak, Y. (2001). Developing Fully Functional E-Government: A Four Stage Model. *Government Information Quarterly*, 18(2), 122-136.
- Lee, S. M., Tan, X., ve Trimi, S. (2005). Current practices of leading e-government countries. *Communications of the ACM*, 48(10), 99-104.
- Lenk, K., ve Traummüller, R. (2001). *Broadening the concept of electronic government*. Hague.
- Lewis, J. (2003). *Design issues*. Sage.
- Lincoln, Y., ve Guba, E. (1985). *Naturalistic Inquiry*. Beverly Hills: Sage.
- Loiacono, E. T., Watson, R. T., ve Goodhue, D. L. (2007). WebQual: An Instrument for Consumer Evaluation of Web Sites. *International Journal of Electronic Commerce*, 51-87.
- Loiacono, E. T., Watson, R. T., ve Goodhue, D. L. (2000). *WebQualTM: A website quality instrument*. Athens.
- Lu, J., Shambour, Q., ve Zahang, G. (2009). Recommendation technique-based government to business personalized e-services. *28th North American Fuzzy Information Processing Society Annual Conference*, (s. 1-6). Cinninnati.
- March, J., ve Olsen, J. P. (1984). The New Institutionalism: Organizational Factors in Political Life. *he American Political Science Review*, 734-749.
- Maxwell, J. A. (2012). *Qualitative Research Design: An Interactive Approach*. Sage.

- Means, G., ve Schneider, D. (2000). *Meta-capitalism: The e-business revolution and the design of 21st century companies and markets*. New York: John Wiley ve Sons Inc.
- Mergel, I. (2012). The social media innovation challenge in the public sector. *Information Polity. The International Journal of Government ve Democracy in the Information Age*, 17(3/4), 281-292.
- Merton, R. K. (1936). The Unanticipated Consequences of Purposive Social Action. *American Sociological Review*, 894-904.
- Meyer, J. W., ve Rowan, B. (1977). Institutionalized Organizations. Formal Structure as Myth and Ceremony. *American Journal of Sociology*, 340-363.
- Milakovich, M. E. (2012). *Digital Governance: New Technologies for Improving Public Service and Participation*. New York: Routledge.
- Mohr, R. A. (1992). An Institutional Perspective on Rational Myths and Organizational Change in Health Care. *Medical Care Research and Review*, 292.
- Moon, M. J. (2002). The Evolution of e-Government Among Municipalities: Rhetoric or Reality? *Public Administration Review*, 424-433.
- Muir, A., ve Oppenheim, C. (2002). “National Information Policy developments worldwide in electronic governmen. *Journal of Information Science*, 173-186.
- Mwangi, I. N. (2013). Investigating Causes of Resistance to Change in Kenyan Public Sector: A case of Postal Corporation of kenya. *Investigating Causes of Resistance to Change in Kenyan Public Sector: A case of Postal Corporation of kenya*.
- Ndou, V. (2004). e-Government for Developing Countries: Opportunies and Challenges. *The Electronic Journal of Information Systems in Developing Countries*, 18(1), 1-24.
- Nee, V. (2001). *Sources of the New Institutionalism*”, in ‘*The New Institutionalism in Sociology*’. Stanford University Press.
- Netchaeva, I. (2002). E-Government and E-Democracy: A Comparison of Opportunites in the North and South. *International Communication Gazette*, 467-477.
- Ngulube, P. (2007). The Nature and Accessibility of E-Government in Sub Saharan Africa. *International Review of Information Ethics*.
- Njuru, J. W. (2011). Perspectives of Kenyan students in the United States on e- 300 301 government and citizens’ participation. *Perspectives of Kenyan students in the United States on e- 300 301 government and citizens’ participation*. Minnesota, USA.
- North, D. C. (1981). *Structure and Change in Economic History*. New York: W.W. Norton.
- Nye, J. (1997). *Introduction: The decline of confidence in government. In Why people don’t trust government* . Cambridge: Harvard University Press.

- Oblak, T. (2005). The Lack of Interactivity and Hypertextuality in Online Media. *International Communication Gazette*, 67(1), 87-106.
- Oliver, C. (1988). The collective strategy framework: an application to competing predictions of isomorphism. *Administrative Science Quarterly*, 543-561.
- Oliver, C. (1997). Sustainable competitive advantage: combining institutional and resource-based views. *Strategic Management Journal*, 697-713.
- Osborne, D., ve Gaebler, T. (1992). *Reinventing Government: How the Entrepreneurial Spirit is Transforming the Public Sector*. Washington: U.S. Government Printing Office.
- Papadomichelaki, X., ve Mentzas, G. (2011). e-GovQual: A multiple-item scale for assessing e-government service quality. *Government Information Quarterly*, 98-109.
- Parasuraman , A. P., Zeithaml, V. A., ve Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and its Implication for Future Research (SERVQUAL). *The Journal of Marketing*, 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., ve Malhotra, A. (2005). E-S-QUAL: A multiple-item scale for assessing electronic service quality. *Journal of Service Research*, 213-233.
- Parent, M., Torres, L., ve Royo, S. (2010). Is e-Government leading to more accountable and transparent local governments? an overall view. *Financial Accountability ve Management*, 26(1), 3-20.
- Park, H. (2009). *Public Management Innovation Theory And Practice: Bureaucratic Attitudes Toward Ict In South Korean Government*. Usa: Proquest.
- Parsons, T. (1951). *The Social System*. New York: Free Press.
- Parsons, T. (1960). *A Sociological Approach to the Theory of Organizations*. New York.
- Pascual, P. J. (2003). E-Government. E-Asean Task Force. *UNDP-APDIP*.
- Pektaş, E. K. (2011). Belediye Hizmetlerinde Bilgi-İletişim Teknolojilerinin Kullanımı ve e-Belediye Uygulamalarındaki Son Gelişmeler: Bir Literatür Taraması. *Sosyal Bilimler Dergisi*, 13(1), 65-88.
- Perrow, C. (1986). *Complex Organizations, A Critical Essay*. . New York: Random House.
- Peters, B. G. (1999). *American Public Policy: Promise and performance*. New York: hatham House Publishers.
- Peters, B. ve Pierre, J. (2001). *Politicians, bureaucrats, and administrative reform*. New York: Routledge.
- Petersen, R. E. ve Seifert, J. W. (2002). The promise of all things E? Expectations and challenges of emergent electronic government. *Perspectives on Global Development and Technology*, 1(2), 193-212.

- Pina, V., Torres, L. ve Royo, S. (2010). Is e-Government leading to more accountable and transparent local governments? an overall view. *Financial Accountability ve Management*, 3-20.
- Powell, W. W. ve Colyvas, J. A. (2008). *Microfoundations of Institutional Theory*. London: SAGE Publications.
- Powell, W. W., ve Dimaggio, P. J. (1991). *The New Institutionalism in Organizational Analysis*. Chicago: University of Chicago Press.
- Praditya, D., ve Janssen, M. (2015). Benefits and Challenges in Information Sharing Between the Public and Private Sectors. *European Conference on e-Learning*, (s. 246).
- Praditya, D., ve Marjin, J. Benefits and Challenges in Information Sharing Between the Public and Private Sectors. √.
- Realini, A. F. (2004). G2G E-Government: The Big Challenge for Europe. *G2G E-Government: The Big Challenge for Europe*.
- Reddick, C. (2004). A Two Stage Model E-Government Growth Theories and Empirical Evidence for U.S. Cities. *Government Information Quarterly*, 21(1), 51-64.
- Reddick, C. G. (2011). Customer relationship management (CRM) technology and rganizational change: Evidence for the bureaucratic and e-Government paradigms. *Government Information Quarterly*, 28(3), 346–353.
- Remenyi, D. S. (2007). The proceedings of the 7th European conference on e-Government. London.
- Salahuddin, M., ve Rusli, A. (2005). Information systems planning for e-government in Indonesia. *Second International Conference on Innovations in Information Technology*, (s. 1-10). Dubai.
- Santos, J. (2003). e-Service quality:Amodel of virtual service quality dimensions. *Managing Service Quality*, 233-246.
- Satyanarayana, J. (2004). *e-Government..the science of the possible*. new Delhi: PHI Learning.
- Schachter, H. (tarih yok). *The Role of Efficiency in Bureaucratic Study*. New York: Marcel Dekker.
- Scholl, H. J., ve Klischewski, R. (2007). E-government integration and interoperability: Framing the research agenda. *International Journal of Public Administration*, 889-920.
- Scott, W. R. (1987). The Adolescence of Institutional Theory. *Adminstrative Science*, 493-511.
- Scott, W. R. (1995). *Institutions and Organizations. Ideas, Interests and Identities*. Sage.

- Scott, W. R. (1997). *Organization Theory: Modern, Symbolic and Postmodern Perspectives*. New York: Oxford University Press.
- Scott, W. R. (2003). Institutional Carriers: Reviewing Modes of Transporting Ideas Over Time and Space and Considering Their Consequences. *Industrial and Corporate Change*, 879-894.
- Scott, W. R. (2004). *Institutional Theory: Contributing to a Theoretical Research Program*. Oxford.
- Scott, W. R. (2004). Reflections on a half-century of organisational sociology. *Annual Review of Sociology*, 1-21.
- Scott, W. R., ve Christensen, S. (1995). Scott, W. R. ve Christensen, S. (Eds.). (1995). *The institutional construction of organizations: International and longitudinal studies*. Sage Publications.
- Scott, W. R., ve Meyer, J. W. (1983). *Organizational environments: Ritual and rationality*. Beverly Hills: Sage Publications.
- Seggie, F. N., ve Bayyurt, Y. (2015). *Nitel Araştırma*. Ankara: Anı.
- Selznick, P. (1949). *TVA and the Grassroots: A Study in the Sociology of Formal Organization*. University of California Press.
- Selznick, P. (1957). *Leadership in Administration: A Sociological Interpretation*. New York: Harper and Row.
- Shahkooh, K., Saghafi, F., ve Abdollahi, A. (2008). A Proposed Model for E-Government Maturity. *Information and Communication Technologies: From Theory to Applications*. Damascus: IEEE.
- Sharma, G., Bao, X., ve Qian, W. (2012). Empirical Investigation on Adoption of E-governance Services in Developing Countries and Ethical Issues. *International Journal of Advanced Research in Computer Science and Software Engineering*, 2(12), 19-27.
- Shaw, R. S., Chen, C. C., Harris, A. L., ve Huang, H. J. (2009). The impact of information richness on information security awareness training effectiveness. *Computers ve Education*, 52(1), 92-100.
- Shulock, N. B. (1998). Legislatures: Rational Systems or Rational Myths. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 299-324.
- Siau, K., ve Long, Y. (2005). Synthesizing E-Government Stage Models - A Meta - Synthesis Based on Meta-Ethnography Approach. *Industrial Management and Data Systems*, 105(4), 443-458.
- Snape, D., ve Spencer, L. (2003). *The Foundations of qualitative research*. Sage.

- Soydal, İ. (2008, Haziran). Web Bilgi Sistemlerinde Hizmet Kalitesi. *Web Bilgi Sistemlerinde Hizmet Kalitesi*. Hacettepe Üniversitesi Bilgi ve Belge Yönetimi Anabilim Dalı.
- Stinchcombe, A. L. (1968). *Constructing Social Theories*. Chicago: University of Chicago Press.
- Straub, E. T. (2009). Understanding technology adoption: Theory and future directions for informal learning. *Review of Educational Research*, 79(2), 625-649.
- Strauss, A., ve Corbin, J. M. (1997). *Grounded Theory in Practice*. Sage.
- Suchman, M. C. (1995). Managing Legitimacy: Strategic and Institutional Approaches. *Academy of Management Review*, 571.
- Talcott, P. (1934). Prolegomena to a Theory of Social Institutions. *American Sociological Review*, 319-339.
- TBD Kamu-BİB Kamu Bilişim Platformu. (2005). *e-Devlet Hizmetlerine Talep Yaratma Modelleri*. Türkiye Bilişim Derneği. Antalya: Türkiye Bilişim Derneği.
- Tidd, J., ve Bessant, J. (2011). *Managing innovation: Integrating technological, market and organizational Change*. New Jersey: John Wiley ve Sons.
- Tolbert, J., ve Mossberger, K. (2006). The effects of e-government on trust and confidence in Government. *Public Administration Review*, 66(3), 354-369.
- Tributaria, A. (tarih yok). www.agenciatributaria.es.
- Tsoukas, H., ve Knudsen, C. (2003). *The Oxford Handbook of Organization Theory: Meta-Theoretical Perspectives*. Oxford.
- Turban, E., King, D., Viehland, D., ve Lee, J. (2006). *Electronic Commerce: A managerial perspective*. New Jersey: Upper Saddle River.
- Türkiye Stratejik Araştırmalar Merkezi. (2006). *e-Belediyecilik Kılavuzu Yerel Yönetim Vatandaş Etkileşimi*. İstanbul: TASAM Yayınları.
- Türksat Uydu Haberleşme Kablo TV ve İşletme A.Ş. (2012). Bilgi Toplumu Olma Yolunda Bilişim Sektöründeki Gelişmeler ile İnternet Kullanımının Başta Çocuklar, Gençler ve Aile Yapısı Üzerinde Olmak Üzere Sosyal Etkilerinin Araştırılması Amacıyla Kurulan Meclis Araştırması Komisyonu'na Arz. *Sunum*. Ankara.
- Türksat Uydu Haberleşme Kablo TV ve İşletme A.Ş. (2014). e-Devlet Kapısı Nedir? *e-Devlet Kapısı Nedir?* Türksat Uydu Haberleşme Kablo TV ve İşletme A.Ş.
- U.S. Agency for International Development. (2013). *Governance and Citizen Participation*.
- Udo, G. J., Bagchi, K. K., ve Kirs, P. J. (2008). Assessing web service quality dimensions: The E-SERVPERF approach. *Issues in Information Systems*, 313-322.

- Ulaştırma Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı. (2016). *2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı*. Ankara.
- Ulaştırma Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı. (2016). E-Devlet Hizmetlerinin Yürütülmesine İlişkin Usul Ve Esaslar Hakkında Yönetmelik . *E-Devlet Hizmetlerinin Yürütülmesine İlişkin Usul Ve Esaslar Hakkında Yönetmelik* . Ankara.
- Ulusoy, A., ve Akdemir, T. (2009). Yerel Yönetimler ve Mali Özerklik: Türkiye ve Oecd Ülkelerinin Karşılaştırılmalı Analizi. *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 259-287.
- UNDP United Nations Development Program. (2007). *E-Government interoperability Guide*. Bangkok: UNDP.
- United Nations. (2012). *The United Nations e-Government Survey*.
- Üçcan, F. N. (2007). Türkiye’de e-Devlet Uygulamaları Ve Bu Uygulamaların Karar Verme Süreçlerine Etkisi. *Türkiye’de E-Devlet Uygulamaları ve Bu Uygulamaların Karar Verme Süreçlerine Etkisi*. Ankara.
- Üçcan, F. N. (2007, 11). Türkiye’de e-Devlet Uygulamaları ve Bu Uygulamaların Karar Alma Süreçlerine Etkisi. *Tez*, 145. Ankara: Gazi Üniversitesi.
- Van Dam, K., Oreg, S., ve Schyns, B. (2008). Daily work contexts and resistance to organizational change: The role of leader–member exchange, development climate, and change process characteristics. *Applied Psychology*, 57(2), 313–334.
- Verdegem, P. (2010). *Social Media for Digital and Social Inclusion: Challenges for Information Society 2.0 Research and Policymaking*. Barcelona.
- Verdegem, P., ve Hauttekeete, L. (2007). *User centered e-government: measuring user satisfaction of online public services*. Lisbon: IADIS International.
- Walker, R. M., ve Boyne, G. A. (2004). Public management reform and organizational performance: An empirical assessment of the UK Government’s public service reform strategy. *Journal of Policy Analysis and Management*, 417-434.
- Weber, M. (1946). *The Theory of Social and Economic Organization*. New York: Oxford University Press.
- Weber, M. (tarih yok). *The Theory of Social and Economic Organization* . New York: Oxford University Press.
- Weerakkody, V., Dwiedi, Y. K., Brooks, L., Williams, M. D., ve Mwange, A. (2007). E-Government implementation in Zambia: Contributing Factors. *Electronic Government, An International Journal*, 484-505.
- Welch, E., Hinnant, C. C., ve Moon, M. J. (2005). Linking Citizen Satisfaction with E-Government and Trust in Government. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 15(3), 371-391.

- Wescott, C. (2001). E-government in the Asia Pasific Region. *Asian Journal of Political Science*, 9(2), 1-24.
- West, D. (2004). E-Government and The Transformation of Service Delivery and Citizen Attitudes. *Public Administration Review*, 64(1), 15-27.
- Williamson, O. (1975). *Markets and Hierarchy: Analysis and Antitrust Implications*. New York: Free Press.
- Wirtz, B. W. (2010). *E - Government: Grundlagen, Instrumente, Strategien*. Wiesbaden: Gabler.
- Wolfenbarger, M., ve Gilly, M. C. (2003). eTailQ: Dimensionalizing, measuring and predicting etail quality. *Journal of Retailing*, 183-198.
- Wonglimpiyarat, J., ve Yuberk, Y. (2005). In suppor of innovation management and Roger's Innovation Diffusion Theory. *Government Information Quarterly*, 411-422.
- World Bank. (2003). *World Development Indicators*. Geneva.
- World Bank. (2004). *Building blocks of e-government: Lessons from developing countries*. World Bank.
- Yang, G., ve Rho, S. Y. (2007). E-Government for better performance: Promises, realities, and challenges. *International Journal of Public Administration*, 30(11), 1197–1217.
- Yıldırım, A., ve Şimşek, H. (2013). *Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Yıldırım, Ş. (2007). Kamu Hizmetlerinde Etkinliğin Ve Verimliliğin Arttırılmasında E-Devletin Rolü Ve Bir E-Devlet Uygulaması: Kimlik Paylaşım Sistemi (Kps). *Kamu Hizmetlerinde Etkinliğin Ve Verimliliğin Arttırılmasında E-Devletin Rolü ve Bir E-devlet uygulaması: kimlik paylaşım sistemi (kps)*. konya: selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Yıldırım, U., ve Öner, U. (2004). Bilgi Toplumu Sürecinde Yerel Yönetimlerde Eğitim-Bilişim Teknolojisinden Yararlanma : Türkiye’de E-Belediye Uygulamalar. *The Turkish Online Journal of Educational Technology* .
- Yıldız, M. (2007). E-government research: Reviewing the literature, limitations, and ways forward. *Government Information Quarterly*, 24(3), 646–665.
- Yoo, B., ve Donthu, N. (2001). Developing a scale to measure the perceived quality of an Internet shopping site. *Quarterly Journal of Electronic Commerce*, 31-45.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., ve Malhotra, A. (2002). Service quality delivery through web sites: A critical review of extant knowledge. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 362–375.

- Zeithaml, V., Parasuraman, A., ve Malhotra, A. (2005). Conceptual framework for understanding e-service quality: Implications for future research and managerial practice. *Journal of Service Research*, 1-21.
- Zhao, J., ve Zhao, S. (2010). Opportunities and threats: A security assessment of state e-government websites. *Government Information Quarterly*, 49-56.
- Zucker, L. G. (1983). Organizations as institutitons. *Research in the Sociology of Organizations*, 1-47.







EKLER

Ek-1: Kurumsal Eşbiçimlilik Görüşme Soruları

1	Profesyonellik	E-Hizmet entegrasyonu konusunda hangi belediyelerin başarılı olduğunu düşünüyorsunuz? Hizmetlerinizi geliştirirken bu alanda başarılı belediyelerin çalışmalarından faydalanır mısınız? Örnek verebilir misiniz?
2	Profesyonellik	Farklı belediyelerin portallarında veya e-Devlet Kapısında sunulmuş olan iyi hizmetleri bünyenize katar mısınız? Bu konuda örnek verebilir misiniz?
3	Profesyonellik	E-Belediye hizmetlerinizin kalitesi hakkında ne düşünüyorsunuz? (e-Belediye Sayfanız ve e-Devlet Kapısı itibariyle)
4	Profesyonellik	Geliştirdiğiniz iyi uygulamaları yaygınlaştırmak ister misiniz? E-Belediye Sayfanız ve e-Devlet Kapısının rolünü anlatabilir misiniz?
5	Profesyonellik	Katıldığınız seminerler veya eğitimlerin e-hizmet sunma noktasında bir etkisi oldu mu? (e-Belediye Sayfanız ve e-Devlet Kapısı itibariyle)
6	Profesyonellik	Takip ettiğiniz yayınlarda e-Devlet Kapısı'nın ve e-Belediye Portalinizin önemini vurgulayan konularla karşılaştınız mı? Evet isee-hizmet entegrasyonunuzu etkiledi mi? (e-Belediye Sayfanız ve e-Devlet Kapısı itibariyle)
7	Profesyonellik	Yöneticilerinizin farkındalık düzeyi e-hizmet sunma noktasında bir etkisi oldu mu? (e-Belediye Sayfanız ve e-Devlet Kapısı itibariyle)
8	Profesyonellik	e-Belediye Sayfanız veya e-Devlet Kapısı aracılığıyla kamu kurumlarından belli kalite standartlarında web servis alabileceğinizi düşünüyor musunuz?
9	Profesyonellik	E-Devlet Kapısının veya e-Belediye sayfanızın merkezi kamu kurumlarıyla ve vatandaşlarla iletişim sağlamak için profesyonel bir yapı olduğunu düşünüyor musunuz?
10	Profesyonellik	Elektronik hizmet geliştirirken sunarken iyileştirmeler yapmak gibi amacınız var mıdır? Veri tabanı deseni, bilgilerin doğruluğu, tamlığı, hizmet sunum süresi vb. konularda örnekler verir

		misiniz?
11	Profesyonellik	Otomasyon firmanızın e-Devlet Kapısından veya e-Belediye sayfanızdan iyi hizmet sunmak için etkili olduğunu düşünüyor musunuz?
12	Profesyonellik	Biriminizi profesyonel bir birim olarak tanımlar mısınız? Bireysel sorumluluk, kuramsal bilginin yeniden üretilebilir olması, eğitimsel bir disiplin ile tekniklerin öğrenilmesi, örgütlenmenin iyi olması, mesleki standartların karşılanma düzeyi itibariyle.
13	Taklitçilik	e-Hizmet sunmakla ilgili isteksiz bir belediye olarak algılanmak sizin için ne kadar önemlidir?
14	Taklitçilik	Diğer birçok belediyenin e-Devlet Kapısına entegre olması veya e-Belediye portalı kurmaları hizmet geliştirme kararınızda etkili midir?
15	Taklitçilik	E-Belediye hizmetlerinin sayısında ve çeşitliliğinde yaşanan hızlı değişimi takip etmek için e-Devlet Kapısının veya diğer belediyelerin portallarına bakmanın faydalı olduğunu düşünüyor musunuz?
16	Taklitçilik	E-Devlet Kapısı'nda ve e-Belediye Portallerinde e-belediye hizmeti geliştirmek için rol model olabilecek belediyeler barındırmakta mıdır? Rol model olarak aldığımız belediye mevcut mudur?
17	Taklitçilik	E-Devlet Kapısı veya e-Belediye Portalleri farklı hizmetler sunabilmek için bakılabilecek az sayıdaki alternatiflerden midir?
18	Taklitçilik	e-Belediyecilik ile ilgili ödüller için başvuru yapar mısınız?
19	Taklitçilik	Otomasyon firmanızın diğer belediyelerde yaptığı çalışmalarını siz de e-Devlet Kapısından ve Belediye Portalinde görmek ister misiniz?
20	Zorlayıcılık	Yasal gereklilikler e-hizmet sunmanız üzerinde etkili midir? (e-Devlet Kapısı ve e-Belediye Portaliniz itibariyle)
21	Zorlayıcılık	Merkezi hükümetin görüş ve önerisi e-hizmet sunmanız üzerinde

		etkili midir? (e-Devlet Kapısı ve e-Belediye Portaliniz itibariyle)
22	Zorlayıcılık	E-Hizmet sayınızı artırarak merkezi hükümetten daha fazla kaynak sağlayacağımıza inanıyoruz musuz? (e-Devlet Kapısı ve e-Belediye Portaliniz itibariyle)
23	Zorlayıcılık	Şehir planı, stratejik planı vb. belgelerin e- hizmet sunmanız üzerinde bir etkisi var mıdır? (e-Devlet Kapısı ve e-Belediye Portaliniz itibariyle)
24	Zorlayıcılık	Belediyenizde alınan idari kararlar e-hizmet sunmanız üzerinde etkili midir? (e-Devlet Kapısı ve e-Belediye Portaliniz itibariyle)
25	Zorlayıcılık	Merkezi hükümetin aldığı eylem planı kararları e-hizmet sunmanız üzerinde etkili midir? (e-Devlet Kapısı ve e-Belediye Portaliniz itibariyle)
26	Zorlayıcılık	Vatandaşların başvuru, dilekçe, şikayet, önerileri vb. e-hizmet sunmanız üzerinde etkili midir? (e-Devlet Kapısı ve e-Belediye Portaliniz itibariyle)
27	Zorlayıcılık	Bağımlı olduğunuz birlik, Bakanlık vb. e-hizmet sunmanız üzerinde etkili midir? (e-Devlet Kapısı ve e-Belediye Portaliniz itibariyle)
28	Zorlayıcılık	İç veya dış denetim raporları e-hizmet sunmanız üzerinde etkili midir? (e-Devlet Kapısı ve e-Belediye Portaliniz itibariyle)
29	Zorlayıcılık	Bilgi sistemlerinizi kuran otomasyon firmasının e-hizmet sunma noktasında zorlayıcı bir etkisi var mıdır? (e-Devlet Kapısı ve e-Belediye Portaliniz itibariyle)
30	Zorlayıcılık	E-Devlet Kapısı işletmecisinin e-hizmet sunma noktasında zorlayıcı bir etkisi var mıdır? (e-Devlet Kapısı ve e-Belediye Portaliniz itibariyle)
31	Zorlayıcılık	E-Belediye hizmeti sunmazsanız karşılaşacağınız bir müeyyide bulunmakta mıdır? (e-Devlet Kapısı ve e-Belediye Portaliniz itibariyle)
32	Zorlayıcılık	Paydaşlarınızın e-belediye hizmeti sunma noktasında zorlayıcı bir etkisi var mıdır? (e-Devlet Kapısı ve e-Belediye Portaliniz itibariyle)

Ek-2: e-Belediye Portallerinden Sunulan Hizmetler

Belediye İsmi	Otomasyon Firması	Hizmetler Seviyesi 1. Kırılım	Hizmetler Seviyesi 2. Kırılım	Hizmetler Seviyesi 3. Kırılım	Hizmetler Seviyesi 4. Kırılım
1. Belediye	Beyaz	Başvuru Sorgulama	Başvuru Sorgulama	Başvuru Sorgulama	Başvuru Sorgulama
1. Belediye	Beyaz	Borç Sorgulama / Ödeme	Borç Sorgulama / Ödeme	Borç Sorgulama / Ödeme	Borç Sorgulama / Ödeme
1. Belediye	Beyaz	e-Belge Sorgulama	e-Belge Sorgulama	e-Belge Sorgulama	e-Belge Sorgulama
1. Belediye	Beyaz	e-Makbuz Sorgulama	e-Makbuz Sorgulama	e-Makbuz Sorgulama	e-Makbuz Sorgulama
1. Belediye	Beyaz	e-Başvuru	Şikayet	Şikayet	Şikayet
1. Belediye	Beyaz	e-Başvuru	Talep	Talep	Talep
1. Belediye	Beyaz	e-Başvuru	Öneri	Öneri	Öneri
1. Belediye	Beyaz	e-Başvuru	Teşekkür	Teşekkür	Teşekkür
1. Belediye	Beyaz	e-Başvuru	İhbar	İhbar	İhbar
1. Belediye	Beyaz	e-Başvuru	Bilgi Edinme	Bilgi Edinme	Bilgi Edinme
1. Belediye	Beyaz	e-Başvuru	Hizmet Başvuruları	Yıkım Ruhsatı Başvurusu	İlk Başvuru
1. Belediye	Beyaz	e-Başvuru	Hizmet Başvuruları	Yıkım Ruhsatı Başvurusu	İkinci Başvuru
1. Belediye	Beyaz	e-Başvuru	Hizmet Başvuruları	Avan Projenin Onaylanması	Avan Projenin Onaylanması
1. Belediye	Beyaz	e-Başvuru	Hizmet Başvuruları	İfraz, Tevhid ve Terk İşlemlerinin Yapılması	İfraz, Tevhid ve Terk İşlemlerinin Yapılması
1. Belediye	Beyaz	e-Başvuru	Hizmet Başvuruları	İmar Durumu Verilmesi	Çizili İmar Durumu Verilmesi
1. Belediye	Beyaz	e-Başvuru	Hizmet Başvuruları	İmar Durumu Verilmesi	Tehviden İmar Durumu Verilmesi
1. Belediye	Beyaz	e-Başvuru	Hizmet Başvuruları	İmar Durumu Verilmesi	İmar Durumu Yenilemesi
1. Belediye	Beyaz	e-Başvuru	Hizmet Başvuruları	İmar Durumu Verilmesi	İmar Durumu, İstikamet ve Kot Kesit Talebi
1. Belediye	Beyaz	e-Başvuru	Hizmet Başvuruları	İmar Durumu Verilmesi	İmar Durumu ile İlgili Bilgi Belge Talepleri
1. Belediye	Beyaz	e-Başvuru	Hizmet Başvuruları	Bildirim İşlemleri	Çevre Temizlik Bildirimi
1. Belediye	Beyaz	e-Başvuru	Hizmet Başvuruları	Bildirim İşlemleri	İlan Reklam Bildirimi

1. Belediye	Beyaz	e-Başvuru	Hizmet Başvuruları	Bildirim İşlemleri	Elektrik Tüketim Bildirimi
1. Belediye	Beyaz	e-Başvuru	Hizmet Başvuruları	Bildirim İşlemleri	Haberleşme Bildirimi
1. Belediye	Beyaz	e-Başvuru	Hizmet Başvuruları	Bildirim İşlemleri	Eğlence Vergisi Bildirimi
1. Belediye	Beyaz	e-Başvuru	Hizmet Başvuruları	Bildirim İşlemleri	Emlak Vergisi Bildirimi (Arsa)
1. Belediye	Beyaz	e-Başvuru	Hizmet Başvuruları	Bildirim İşlemleri	Emlak Vergisi Bildirimi (Bina)
1. Belediye	Beyaz	e-Başvuru	Hizmet Başvuruları	Bildirim İşlemleri	Havagazı Tüketim Bildirimi
1. Belediye	Beyaz	e-Başvuru	Hizmet Başvuruları	Bilirkişi Ekspertiz İşlemleri	Bilirkişi Ekspertiz İşlemleri
1. Belediye	Beyaz	e-Başvuru	Hizmet Başvuruları	Bordür ve Tretuvar Yapım Onarım İşleri	Bordür ve Tretuvar Yapımı (Yenileme)
1. Belediye	Beyaz	e-Başvuru	Hizmet Başvuruları	Bordür ve Tretuvar Yapım Onarım İşleri	Bordür ve Tretuvar Tamirata
1. Belediye	Beyaz	e-Başvuru	Hizmet Başvuruları	Bordür ve Tretuvar Yapım Onarım İşleri	Kaldırım Uygunluk İşlemleri
1. Belediye	Beyaz	e-Başvuru	Hizmet Başvuruları	Bordür ve Tretuvar Yapım Onarım İşleri	Engelli Rampası Talebi
1. Belediye	Beyaz	e-Başvuru	Hizmet Başvuruları	Bordür ve Tretuvar Yapım Onarım İşleri	Garaj Girişi Düşük Tretuar Talebi
1. Belediye	Beyaz	e-Başvuru	Hizmet Başvuruları	Bordür ve Tretuvar Yapım Onarım İşleri	Kaldırım Mantar Talebi
1. Belediye	Beyaz	e-Başvuru	Hizmet Başvuruları	Bordür ve Tretuvar Yapım Onarım İşleri	İzolasyon Talebi
1. Belediye	Beyaz	e-Başvuru	Hizmet Başvuruları	Kullanım ve Erişim Yetki İşlemleri	Yetki Verilmesi
1. Belediye	Beyaz	e-Başvuru	Hizmet Başvuruları	Kullanım ve Erişim Yetki İşlemleri	Yetki Kaldırılması
1. Belediye	Beyaz	e-Başvuru	Hizmet Başvuruları	Kullanım ve Erişim Yetki İşlemleri	Yetki Değişikliği
1. Belediye	Beyaz	e-Başvuru	Hizmet Başvuruları	Ön İzin Belgesi (Makine Avan Proje Onayı)	Ön İzin Belgesi (Makine Avan Proje Onayı)
1. Belediye	Beyaz	e-Başvuru	Hizmet Başvuruları	Şantiye Şefi İstifa İşlemleri	Şantiye Şefi İstifa İşlemleri
1. Belediye	Beyaz	e-Başvuru	Hizmet Başvuruları	Yapı Ruhsatı Düzenlenmesi (26. madde)	Yapı Ruhsatı Düzenlenmesi (26. madde)
1. Belediye	Beyaz	e-Başvuru	Hizmet Başvuruları	Yapı Ruhsatı Yenilenmesi (Temdit)	İlk Başvuru

1. Belediye	Beyaz	e-Başvuru	Hizmet Başvuruları	Yapı Ruhsatı Yenilenmesi (Temdit)	İkinci Başvuru
1. Belediye	Beyaz	e-Başvuru	Hizmet Başvuruları	Suret Tasdiki (Aslı Gibidir Onayı)	Suret Tasdiki (Aslı Gibidir Onayı)
1. Belediye	Beyaz	e-Başvuru	Hizmet Başvuruları	İmar Durumu Verilmesi (Kentsel Tasarım Müdürlüğü)	İmar Durumu, İstikamet ve Kot Kesit Talebi
1. Belediye	Beyaz	e-Başvuru	Hizmet Başvuruları	İmar Durumu Verilmesi (Kentsel Tasarım Müdürlüğü)	İmar Durumu ile İlgili Bilgi Belge Talepleri
1. Belediye	Beyaz	e-Başvuru	Hizmet Başvuruları	İmar Durumu Verilmesi (Kentsel Tasarım Müdürlüğü)	Çizili İmar Durumu
1. Belediye	Beyaz	e-Başvuru	Hizmet Başvuruları	İmar Durumu Verilmesi (Kentsel Tasarım Müdürlüğü)	Tehviden İmar Durumu Verilmesi
1. Belediye	Beyaz	e-Başvuru	Hizmet Başvuruları	İmar Durumu Verilmesi (Kentsel Tasarım Müdürlüğü)	İmar Durumu Yenilemesi
1. Belediye	Beyaz	e-Başvuru	Hizmet Başvuruları	Elektronik İmza Firma Yetkilisi Tanımlamaları	Elektronik İmza Firma Yetkilisi Tanımlamaları
1. Belediye	Beyaz	e-Başvuru	Hizmet Başvuruları	İnşaat Seviye Tespit Tutanağı Düzenlenmesi	Yıl Sonu Tutanağı
1. Belediye	Beyaz	e-Başvuru	Hizmet Başvuruları	İnşaat Seviye Tespit Tutanağı Düzenlenmesi	Yapı Denetim Personel Değişikliği Tutanağı
1. Belediye	Beyaz	e-Başvuru	Hizmet Başvuruları	İnşaat Seviye Tespit Tutanağı Düzenlenmesi	Müteahhit Değişikliği Tutanağı
1. Belediye	Beyaz	e-Başvuru	Hizmet Başvuruları	İnşaat Seviye Tespit Tutanağı Düzenlenmesi	Fesih İşlemleri
1. Belediye	Beyaz	e-Başvuru	Hizmet Başvuruları	İnşaat Seviye Tespit Tutanağı Düzenlenmesi	Tadilat Ruhsatı
1. Belediye	Beyaz	e-Başvuru	Hizmet Başvuruları	Yapı Ruhsatı İsim Değişikliği	Mal Sahibi Değişikliği
1. Belediye	Beyaz	e-Başvuru	Hizmet Başvuruları	Yapı Ruhsatı İsim Değişikliği	Müteahhit Değişikliği
1. Belediye	Beyaz	e-Başvuru	Hizmet Başvuruları	Yapı Ruhsatı İsim Değişikliği	Yapı Denetim Firması Değişikliği

1. Belediye	Beyaz	e-Başvuru	Hizmet Başvuruları	Yapı Ruhsatı İsim Değişikliği	Şantiye Şefi Değişikliği
1. Belediye	Beyaz	e-Başvuru	Hizmet Başvuruları	Temelüstü Vizesi Düzenlenmesi	İlk Başvuru
1. Belediye	Beyaz	e-Başvuru	Hizmet Başvuruları	Temelüstü Vizesi Düzenlenmesi	İkinci Başvuru
1. Belediye	Beyaz	e-Başvuru	Hizmet Başvuruları	Yapıya İlişkin Bilgi Formu İptali	Yapıya İlişkin Bilgi Formu İptali
1. Belediye	Beyaz	e-Başvuru	Hizmet Başvuruları	İş Deneyim Belgesi Düzenlenmesi	İş Deneyim Belgesi Düzenlenmesi
1. Belediye	Beyaz	e-Başvuru	Hizmet Başvuruları	Denetim Firması Feshinin Yapılması	Denetim Firması Feshinin Yapılması
1. Belediye	Beyaz	e-Başvuru	Hizmet Başvuruları	İşyeri Teslim Tutanağı Düzenlenmesi	İşyeri Teslim Tutanağı Düzenlenmesi
1. Belediye	Beyaz	e-Başvuru	Hizmet Başvuruları	Yapı Denetim Hizmet Hakedişleri Düzenlenmesi	% 60 Seviyesi 2.Hakediş (Beton, Kaba İnşaat Bitimi)
1. Belediye	Beyaz	e-Başvuru	Hizmet Başvuruları	Yapı Denetim Hizmet Hakedişleri Düzenlenmesi	% 80 Seviyesi 3.Hakediş (Çatı, Duvar, Tesisat alt yapısı, Kapı Pencere Kasaları Bitimi)
1. Belediye	Beyaz	e-Başvuru	Hizmet Başvuruları	Yapı Denetim Hizmet Hakedişleri Düzenlenmesi	% 95 Seviyesi 4.Hakediş (Mekanik ve Elektrik Tesisatı ile Kalan Yapı Bölümü Bitimi)
1. Belediye	Beyaz	e-Başvuru	Hizmet Başvuruları	Yapı Denetim Hizmet Hakedişleri Düzenlenmesi	Ara Hakediş
1. Belediye	Beyaz	e-Başvuru	Hizmet Başvuruları	Yapı Denetim Hizmet Hakedişleri Düzenlenmesi	% 20 Seviyesi e-BP1 Hakediş (Temelüstü Vizesi, Su Basman Seviyesi)
1. Belediye	Beyaz	e-Başvuru	Hizmet Başvuruları	Yapı Denetim Hizmet Hakedişleri Düzenlenmesi	% 10 Seviyesi Proje İnceleme Bedeli (Yapı Ruhsatı Alımı, İnşaata Başlama)
1. Belediye	Beyaz	e-Başvuru	Hizmet Başvuruları	Yapı Denetim Hizmet Hakedişleri Düzenlenmesi	%100 Seviyesi 5.Hakediş (İş Bitirme Belgesi Düzenlenmesi)
1. Belediye	Beyaz	e-Başvuru	Hizmet Başvuruları	Yapı Denetim Kuruluşu Teknik	Yapı Denetim Kuruluşu Teknik

				Eleman Değişikliği	Eleman Değişikliği
1. Belediye	Beyaz	e-Başvuru	Hizmet Başvuruları	Tretuvar Haczinin Kaldırılması	Tretuvar Haczinin Kaldırılması
1. Belediye	Beyaz	e-Başvuru	Hizmet Başvuruları	Vaziyet Planı Onaylanması	Vaziyet Planı Onaylanması
1. Belediye	Beyaz	e-Başvuru	Hizmet Başvuruları	Isı Yalıtım Muayene Raporunun Düzenlenmesi	Isı Yalıtım Muayene Raporunun Düzenlenmesi
1. Belediye	Beyaz	e-Başvuru	Hizmet Başvuruları	Kat İrtifakı Kurulması	Kat İrtifakı Kurulması
1. Belediye	Beyaz	e-Başvuru	Hizmet Başvuruları	Kat İrtifakı Kurulması	Birinci Başvuru
1. Belediye	Beyaz	e-Başvuru	Hizmet Başvuruları	Kat İrtifakı Kurulması	İkinci Başvuru (İşlemlerin Devamı)
1. Belediye	Beyaz	e-Başvuru	Hizmet Başvuruları	Muhtarlık Talepleri	Muhtarlık Taleplerinin Karşlanması
1. Belediye	Beyaz	e-Başvuru	Hizmet Başvuruları	Asansör Tescil İşlemi	Asansör Tescil İşlemi
1. Belediye	Beyaz	e-Başvuru	Hizmet Başvuruları	Yapı Ruhsatı Düzenlenmesi (Yeni Yapı Ruhsatı)	İlk Başvuru
1. Belediye	Beyaz	e-Başvuru	Hizmet Başvuruları	Yapı Ruhsatı Düzenlenmesi (Yeni Yapı Ruhsatı)	İkinci Başvuru
1. Belediye	Beyaz	e-Başvuru	Hizmet Başvuruları	Yapı Denetiminin Yapılması	Kaçak ve Ruhsata Aykırı Yapıların Denetimi
1. Belediye	Beyaz	e-Başvuru	Hizmet Başvuruları	Yapı Denetiminin Yapılması	Yapım Aşamasındaki Yapıların Denetimi
1. Belediye	Beyaz	e-Başvuru	Hizmet Başvuruları	Kat İrtifakı Numaratajının Düzeltilmesi	Kat İrtifakı Numaratajının Düzeltilmesi
1. Belediye	Beyaz	e-Başvuru	Hizmet Başvuruları	Kat İrtifakı Numaratajının Düzeltilmesi	Denetim Firması veya Müteahhit Devrinin Yapılması
1. Belediye	Beyaz	e-Başvuru	Hizmet Başvuruları	Kat İrtifakı Numaratajının Düzeltilmesi	Aplikasyon Krokisi Onay İşlemleri
1. Belediye	Beyaz	e-Başvuru	Hizmet Başvuruları	Denetim Firması veya Müteahhit Devrinin Yapılması	Denetim Firması veya Müteahhit Devrinin Yapılması
1. Belediye	Beyaz	e-Başvuru	Hizmet Başvuruları	Aplikasyon Krokisi Onay İşlemleri	Aplikasyon Krokisi Onay İşlemleri

1. Belediye	Beyaz	e-Başvuru	Hizmet Başvuruları	İş Bitirme Tutanağı Düzenlenmesi ve Yapı Kullanma İzin Belgesi (İskan) Talebi	İlk Başvuru
1. Belediye	Beyaz	e-Başvuru	Hizmet Başvuruları	İş Bitirme Tutanağı Düzenlenmesi ve Yapı Kullanma İzin Belgesi (İskan) Talebi	İkinci Başvuru
1. Belediye	Beyaz	e-Başvuru	Hizmet Başvuruları	Yol ve Tretuvar Katılma Payı Teminatı İadesi İşlemi	Yol ve Tretuvar Katılma Payı Teminatı İadesi İşlemi
1. Belediye	Beyaz	e-Başvuru	Hizmet Başvuruları	Yapı Ruhsatı Düzenlenmesi (Tadilat Ruhsatı)	İlk Başvuru
1. Belediye	Beyaz	e-Başvuru	Hizmet Başvuruları	Yapı Ruhsatı Düzenlenmesi (Tadilat Ruhsatı)	İkinci Başvuru
1. Belediye	Beyaz	e-Başvuru	Hizmet Başvuruları	Kentsel Dönüşüm Projesi Kapsamında Kira Yardımı yapılması için Başvuruların Alınması, İncelenmesi	İşyeri Kiracısı Taşınma Yardımları
1. Belediye	Beyaz	e-Başvuru	Hizmet Başvuruları	Kentsel Dönüşüm Projesi Kapsamında Kira Yardımı yapılması için Başvuruların Alınması, İncelenmesi	İşyeri ve Konut Malikleri Kira Yardımı
1. Belediye	Beyaz	e-Başvuru	Hizmet Başvuruları	Kentsel Dönüşüm Projesi Kapsamında Kira Yardımı yapılması için Başvuruların Alınması, İncelenmesi	Konut Kiracısı Taşınma Yardımı
1. Belediye	Beyaz	e-Başvuru	Hizmet Başvuruları	Riskli Yapı Çalışmalarının Yapılması	İlk Başvuru
1. Belediye	Beyaz	e-Başvuru	Hizmet Başvuruları	Riskli Yapı Çalışmalarının Yapılması	İkinci Başvuru
1. Belediye	Beyaz	e-Başvuru	Hizmet Başvuruları	Kentsel Dönüşüm Çalışmaları İle İlgili	Kentsel Dönüşüm Çalışmaları İle İlgili

				Talepler	Talepler
1. Belediye	Beyaz	e-Başvuru	Hizmet Başvuruları	Yapı Ruhsatı Düzenlenmesi (Yeni Yapı Ruhsatı - Kentsel Tasarım Müdürlüğü)	İlk Başvuru
1. Belediye	Beyaz	e-Başvuru	Hizmet Başvuruları	Yapı Ruhsatı Düzenlenmesi (Yeni Yapı Ruhsatı - Kentsel Tasarım Müdürlüğü)	İkinci Başvuru
1. Belediye	Beyaz	e-Başvuru	Hizmet Başvuruları	Yapı Ruhsatı Düzenlenmesi (Kentsel Dönüşüm ile İlgili Tadilat Ruhsatı)	İlk Başvuru
1. Belediye	Beyaz	e-Başvuru	Hizmet Başvuruları	Yapı Ruhsatı Düzenlenmesi (Kentsel Dönüşüm ile İlgili Tadilat Ruhsatı)	İkinci Başvuru
1. Belediye	Beyaz	e-Başvuru	Hizmet Başvuruları	Molozların Toplanması	Molozların Toplanması
1. Belediye	Beyaz	e-Başvuru	Hizmet Başvuruları	Yapı Ruhsatı İsim Değişikliği (Kentsel Dönüşüm Müdürlüğü))	Mal Sahibi Değişikliği
1. Belediye	Beyaz	e-Başvuru	Hizmet Başvuruları	Yapı Ruhsatı İsim Değişikliği (Kentsel Dönüşüm Müdürlüğü))	Müteahhit Değişikliği
1. Belediye	Beyaz	e-Başvuru	Hizmet Başvuruları	Yapı Ruhsatı İsim Değişikliği (Kentsel Dönüşüm Müdürlüğü))	Yapı Denetim Firması Değişikliği
1. Belediye	Beyaz	e-Başvuru	Hizmet Başvuruları	Yapı Ruhsatı İsim Değişikliği (Kentsel Dönüşüm Müdürlüğü))	Şantiye Şefi Değişikliği
1. Belediye	Beyaz	e-Başvuru	Hizmet Başvuruları	Zemin Etüd Raporunun Onaylanması	Zemin Etüd Raporunun Onaylanması
1. Belediye	Beyaz	e-Başvuru	Hizmet Başvuruları	Düğün, Cenaze, Gezi, Hasta İçin İstenilen Araç Taleplerinin Karşlanması	Otobüs Tahsisi Vatandaş
1. Belediye	Beyaz	e-Başvuru	Hizmet Başvuruları	Düğün, Cenaze, Gezi, Hasta İçin İstenilen Araç Taleplerinin Karşlanması	Otobüs Tahsisi Spor Kulüpleri

1. Belediye	Beyaz	e-Başvuru	Hizmet Başvuruları	Düğün, Cenaze, Gezi, Hasta İçin İstenilen Araç Taleplerinin Karşılanması	Otobüs Tahsisi Resmi Kurum
1. Belediye	Beyaz	e-Başvuru	Hizmet Başvuruları	Düğün, Cenaze, Gezi, Hasta İçin İstenilen Araç Taleplerinin Karşılanması	Otobüs Tahsisi Sivil Toplum
1. Belediye	Beyaz	e-Başvuru	Hizmet Başvuruları	Düğün, Cenaze, Gezi, Hasta İçin İstenilen Araç Taleplerinin Karşılanması	Diyaliz Araç Tahsisi
1. Belediye	Beyaz	e-Başvuru	Hizmet Başvuruları	Düğün, Cenaze, Gezi, Hasta İçin İstenilen Araç Taleplerinin Karşılanması	Hasta Servisi
1. Belediye	Beyaz	e-Başvuru	Hizmet Başvuruları	Düğün, Cenaze, Gezi, Hasta İçin İstenilen Araç Taleplerinin Karşılanması	Kurum İçi Araç Tahsisi
1. Belediye	Beyaz	e-Başvuru	Hizmet Başvuruları	Düğün, Cenaze, Gezi, Hasta İçin İstenilen Araç Taleplerinin Karşılanması	Otobüs Tahsisi Okul
1. Belediye	Beyaz	e-Başvuru	Hizmet Başvuruları	Düğün, Cenaze, Gezi, Hasta İçin İstenilen Araç Taleplerinin Karşılanması	Cenaze İçin Şehirdışı Otobüs Tahsisi
1. Belediye	Beyaz	e-Başvuru	Hizmet Başvuruları	Ticari Kaynaklı Tehlikesiz Atıkların Sözleşme İşlemlerinin Yapılması	İmalat Atıkları Yeni Sözleşme
1. Belediye	Beyaz	e-Başvuru	Hizmet Başvuruları	Ticari Kaynaklı Tehlikesiz Atıkların Sözleşme İşlemlerinin Yapılması	İmalat Atıkları Sözleşmesinin İptali
1. Belediye	Beyaz	e-Başvuru	Hizmet Başvuruları	Ticari Kaynaklı Tehlikesiz Atıkların Sözleşme İşlemlerinin Yapılması	İmalat Atıkları Sözleşmesinin Yenilenmesi
1. Belediye	Beyaz	e-Başvuru	Hizmet Başvuruları	Ticari Kaynaklı Tehlikesiz Atıkların Sözleşme İşlemlerinin	İmalat Atıkları Ek Sözleşme Düzenlenmesi

				Yapılması	
1. Belediye	Beyaz	e-Başvuru	Hizmet Başvuruları	Yıkım Ruhsatı Düzenlenmesi	İlk Başvuru
1. Belediye	Beyaz	e-Başvuru	Hizmet Başvuruları	Yıkım Ruhsatı Düzenlenmesi	İkinci Başvuru
1. Belediye	Beyaz	e-Bilgi	Meclis Kararları	Meclis Kararları	Meclis Kararları
1. Belediye	Beyaz	e-Bilgi	Günlük Nikah Programı	Günlük Nikah Programı	Günlük Nikah Programı
1. Belediye	Beyaz	e-Bilgi	Arsa Maliyet Bilgileri	Arsa Maliyet Bilgileri	Arsa Maliyet Bilgileri
1. Belediye	Beyaz	e-Bilgi	İnşaat Maliyet Bilgileri	İnşaat Maliyet Bilgileri	İnşaat Maliyet Bilgileri
1. Belediye	Beyaz	e-Bilgi	e-İmar	e-İmar	e-İmar
1. Belediye	Beyaz	e-Bilgi	Kent Rehberi	Kent Rehberi	Kent Rehberi
1. Belediye	Beyaz	e-Bilgi	e-Kütüphane	e-Kütüphane	e-Kütüphane
1. Belediye	Beyaz	e-Bilgi	Nöbetçi Eczaneler	Nöbetçi Eczaneler	Nöbetçi Eczaneler
1. Belediye	Beyaz	e-Bilgi	Hayvan Barınağı	Hayvan Barınağı	Hayvan Barınağı
1. Belediye	Beyaz	e-Beyan	Bina Bildirimi	Bina Bildirimi	Bina Bildirimi
1. Belediye	Beyaz	e-Beyan	Arsa Bildirimi	Arsa Bildirimi	Arsa Bildirimi
1. Belediye	Beyaz	e-Beyan	Çevre Temizlik Bildirimi	Çevre Temizlik Bildirimi	Çevre Temizlik Bildirimi
1. Belediye	Beyaz	e-Beyan	İlan, Reklam Beyanı	İlan, Reklam Beyanı	İlan, Reklam Beyanı
1. Belediye	Beyaz	Nikah Salonları	Sahne	Sahne	Sahne
1. Belediye	Beyaz	Nikah Salonları	Genel Görünüm	Genel Görünüm	Genel Görünüm
1. Belediye	Beyaz	Nikah Salonları	Nikah Masası	Nikah Masası	Nikah Masası
1. Belediye	Beyaz	Nikah Salonları	Konuklar	Konuklar	Konuklar
1. Belediye	Beyaz	Nikah Salonları	e-BP1 Takı Salonu	e-BP1 Takı Salonu	e-BP1 Takı Salonu
2. Belediye	Sampa ş	Sorgulama İşlemleri	Sicil Arama	Sicil Arama	Sicil Arama
2. Belediyesi	Sampa ş	Sorgulama İşlemleri	Arsa Rayiç Değerleri	Arsa Rayiç Değerleri	Arsa Rayiç Değerleri
2. Belediyesi	Sampa ş	Sorgulama İşlemleri	İnşaat Maliyet Bedelleri	İnşaat Maliyet Bedelleri	İnşaat Maliyet Bedelleri
2. Belediyesi	Sampa ş	Sorgulama İşlemleri	Bina Aşınma Oranları	Bina Aşınma Oranları	Bina Aşınma Oranları
2. Belediyesi	Sampa ş	Sorgulama İşlemleri	Çevre Temizlik Tarifeleri	Çevre Temizlik Tarifeleri	Çevre Temizlik Tarifeleri
2. Belediyesi	Sampa ş	Sorgulama İşlemleri	Meclis Kararları	Meclis Kararları	Meclis Kararları
2. Belediyesi	Sampa ş	Sorgulama İşlemleri	Encümen Kararları	Encümen Kararları	Encümen Kararları
2. Belediyesi	Sampa ş	Sorgulama İşlemleri	e-İmar	e-İmar	e-İmar
2. Belediyesi	Sampa	Sorgulama	Kent Rehberi	Kent Rehberi	Kent Rehberi

	§	İşlemleri			
2. Belediyesi	Sampa §	Sorgulama İşlemleri	Elektronik İmzalı Belge Takip	Elektronik İmzalı Belge Takip	Elektronik İmzalı Belge Takip
2. Belediyesi	Sampa §	İnteraktif İşlemler	Şikayet Bildirim Formu	Şikayet Bildirim Formu	Şikayet Bildirim Formu
2. Belediyesi	Sampa §	İnteraktif İşlemler	Şikayet Takip Formu	Şikayet Takip Formu	Şikayet Takip Formu
2. Belediyesi	Sampa §	İnteraktif İşlemler	Beyan Bilgileri	Beyan Bilgileri	Beyan Bilgileri
2. Belediyesi	Sampa §	İnteraktif İşlemler	Ruhsat Sorgulama	Ruhsat Sorgulama	Ruhsat Sorgulama
2. Belediyesi	Sampa §	İnteraktif İşlemler	Kira Sözleşme Sorgulama	Kira Sözleşme Sorgulama	Kira Sözleşme Sorgulama
2. Belediyesi	Sampa §	İnteraktif İşlemler	Borç Bilgileri	Borç Bilgileri	Borç Bilgileri
2. Belediyesi	Sampa §	İnteraktif İşlemler	Tahakkuk Bilgileri	Tahakkuk Bilgileri	Tahakkuk Bilgileri
2. Belediyesi	Sampa §	İnteraktif İşlemler	Tahsilat Bilgileri	Tahsilat Bilgileri	Tahsilat Bilgileri
2. Belediyesi	Sampa §	İnteraktif İşlemler	Online Taksit	Online Taksit	Online Taksit
2. Belediyesi	Sampa §	İnteraktif İşlemler	Randevu Takip	Randevu Takip	Randevu Takip
2. Belediyesi	Sampa §	İnteraktif İşlemler	Bilgi Edinme Takip	Bilgi Edinme Takip	Bilgi Edinme Takip
2. Belediyesi	Sampa §	İnteraktif İşlemler	E-Nikah	E-Nikah	E-Nikah
2. Belediyesi	Sampa §	İnteraktif İşlemler	Hızlı Tahsilat	Hızlı Tahsilat	Hızlı Tahsilat
3. Belediye	Vadi	İnteraktif İşlemler	Vergi Borcu Ödeme	Vergi Borcu Ödeme	Vergi Borcu Ödeme
3. Belediye	Vadi	İnteraktif İşlemler	Adres Bilgileriniz	Adres Bilgileriniz	Adres Bilgileriniz
3. Belediye	Vadi	İnteraktif İşlemler	Beyanlarınız	Beyanlarınız	Beyanlarınız
3. Belediye	Vadi	İnteraktif İşlemler	Tahakkuklarınız	Tahakkuklarınız	Tahakkuklarınız
3. Belediye	Vadi	İnteraktif İşlemler	Tahsilatlarınız	Tahsilatlarınız	Tahsilatlarınız
3. Belediye	Vadi	İnteraktif İşlemler	Borçlarınız	Borçlarınız	Borçlarınız
3. Belediye	Vadi	İnteraktif İşlemler	E-Makbuz	E-Makbuz	E-Makbuz
3. Belediye	Vadi	İnteraktif İşlemler	Vergi Barışı	Vergi Barışı	Vergi Barışı
3. Belediye	Vadi	İnteraktif İşlemler	e-İlan	e-İlan	e-İlan
3. Belediye	Vadi	İnteraktif İşlemler	e-İlan Listesi	e-İlan Listesi	e-İlan Listesi
3. Belediye	Vadi	İnteraktif İşlemler	Elektrik ve Havagazı Tüketim Vergisi Beyannamesi	Elektrik ve Havagazı Tüketim Vergisi Beyannamesi	Elektrik ve Havagazı Tüketim Vergisi Beyannamesi

3. Belediye	Vadi	İnteraktif İşlemler	Elektrik ve Havagazı Beyanname Listesi	Elektrik ve Havagazı Beyanname Listesi	Elektrik ve Havagazı Beyanname Listesi
3. Belediye	Vadi	Bilgi Sorgulama	Paydaş/Sicil Sorgulama	Paydaş/Sicil Sorgulama	Paydaş/Sicil Sorgulama
3. Belediye	Vadi	Bilgi Sorgulama	Sokak Rayiçleri	Sokak Rayiçleri	Sokak Rayiçleri
3. Belediye	Vadi	Bilgi Sorgulama	Bina Aşınma Oranları	Bina Aşınma Oranları	Bina Aşınma Oranları
3. Belediye	Vadi	Bilgi Sorgulama	Çevre Temizlik Tarifeleri	Çevre Temizlik Tarifeleri	Çevre Temizlik Tarifeleri
3. Belediye	Vadi	Bilgi Sorgulama	Online İmar Durumu	Online İmar Durumu	Online İmar Durumu
3. Belediye	Vadi	Bilgi Sorgulama	sınav sonucu sorgulama	sınav sonucu sorgulama	sınav sonucu sorgulama
3. Belediye	Vadi	Bilgi Sorgulama	sosyal destek hizmetleri yardım durumu sorgulama	sosyal destek hizmetleri yardım durumu sorgulama	sosyal destek hizmetleri yardım durumu sorgulama
3. Belediye	Vadi	Bilgi Sorgulama	uavt sorgulama	uavt sorgulama	uavt sorgulama
3. Belediye	Vadi	Başvuru (İstek,Dilekçe Takip,Şikayet ve Öneri)	bize yazın	bize yazın	bize yazın
3. Belediye	Vadi	Başvuru (İstek,Dilekçe Takip,Şikayet ve Öneri)	başvuru izleme	başvuru izleme	başvuru izleme
3. Belediye	Vadi	Başvuru (İstek,Dilekçe Takip,Şikayet ve Öneri)	bilgi edinme	bilgi edinme	bilgi edinme
3. Belediye	Vadi	Başvuru (İstek,Dilekçe Takip,Şikayet ve Öneri)	referans no sorgulama	referans no sorgulama	referans no sorgulama
3. Belediye	Vadi	Başvuru (İstek,Dilekçe Takip,Şikayet ve Öneri)	belge imza doğrulama	belge imza doğrulama	belge imza doğrulama
3. Belediye	Vadi	Başvuru (İstek,Dilekçe Takip,Şikayet ve Öneri)	başvuru no ile sorgulama	başvuru no ile sorgulama	başvuru no ile sorgulama
3. Belediye	Vadi	Başvuru (İstek,Dilekçe Takip,Şikayet ve Öneri)	kurs başvuru	kurs başvuru	kurs başvuru

3. Belediye	Vadi	Başvuru (İstek,Dilekçe Takip,Şikayet ve Öneri)	işe alım	işe alım	işe alım
3. Belediye	Vadi	Başvuru (İstek,Dilekçe Takip,Şikayet ve Öneri)	üniversite sosyal yardım başvuru	üniversite sosyal yardım başvuru	üniversite sosyal yardım başvuru
3. Belediye	Vadi	Başvuru (İstek,Dilekçe Takip,Şikayet ve Öneri)	üniversite sosyal yardım başvuru sorgulama	üniversite sosyal yardım başvuru sorgulama	üniversite sosyal yardım başvuru sorgulama
3. Belediye	Vadi	Başvuru (İstek,Dilekçe Takip,Şikayet ve Öneri)	sünnet kayıt formu	sünnet kayıt formu	sünnet kayıt formu
3. Belediye	Vadi	Başvuru (İstek,Dilekçe Takip,Şikayet ve Öneri)	piknik alanı talep formu	piknik alanı talep formu	piknik alanı talep formu
3. Belediye	Vadi	Başvuru (İstek,Dilekçe Takip,Şikayet ve Öneri)	etkinlik başvuru formu	etkinlik başvuru formu	etkinlik başvuru formu
3. Belediye	Vadi	Başvuru (İstek,Dilekçe Takip,Şikayet ve Öneri)	hoş geldin bebek	hoş geldin bebek	hoş geldin bebek
3. Belediye	Vadi	Başvuru (İstek,Dilekçe Takip,Şikayet ve Öneri)	başkan randevu	başkan randevu	başkan randevu
3. Belediye	Vadi	Nikah İşlemleri	Bilgilendirme	Bilgilendirme	Bilgilendirme
3. Belediye	Vadi	Nikah İşlemleri	rezervasyon sorgulama	rezervasyon sorgulama	rezervasyon sorgulama
3. Belediye	Vadi	Nikah İşlemleri	nikah başvuru	nikah başvuru	nikah başvuru
3. Belediye	Vadi	Kent Rehberi	kent rehberi	kent rehberi	kent rehberi
3. Belediye	Vadi	Kent Rehberi	mobil kent rehberi	mobil kent rehberi	mobil kent rehberi
3. Belediye	Vadi	Kent Rehberi	e-imar	e-imar	e-imar
3. Belediye	Vadi	Atık Toplama	atık toplama yeni başvuru	atık toplama yeni başvuru	atık toplama yeni başvuru
3. Belediye	Vadi	Atık Toplama	atık toplama başvurularım	atık toplama başvurularım	atık toplama başvurularım
3. Belediye	Vadi	Atık Toplama	atık toplama	atık toplama	atık toplama

			tamamlananlar	tamamlananlar	tamamlananlar
3. Belediye	Vadi	Atık Toplama	atık toplama iptal edilenler	atık toplama iptal edilenler	atık toplama iptal edilenler
3. Belediye	Vadi	e-Eksper	e-eksper yeni talep	e-eksper yeni talep	e-eksper yeni talep
3. Belediye	Vadi	e-Eksper	e-eksper talepler	e-eksper talepler	e-eksper talepler
3. Belediye	Vadi	e-Eksper	e-eksper kullanım klavuzu	e-eksper kullanım klavuzu	e-eksper kullanım klavuzu
3. Belediye	Vadi	Yapı Denetim	yapı denetim başvuru	yapı denetim başvuru	yapı denetim başvuru
3. Belediye	Vadi	Yapı Denetim	Başvurularım	Başvurularım	Başvurularım
3. Belediye	Vadi	Yapı Denetim	Onaylananlar	Onaylananlar	Onaylananlar
3. Belediye	Vadi	Yapı Denetim	Onay bekleyenler	Onay bekleyenler	Onay bekleyenler
3. Belediye	Vadi	Yapı Denetim	reddedilenler	reddedilenler	reddedilenler
3. Belediye	Vadi	Yapı Denetim	E-İmza	E-İmza	E-İmza
3. Belediye	Vadi	Yapı Denetim	Kullanım Klavuzu	Kullanım Klavuzu	Kullanım Klavuzu
4. Belediye	ind	Genel	Yeni Üyelik	Yeni Üyelik	Yeni Üyelik
4. Belediye	ind	Genel	Üye Girişi	Üye Girişi	Üye Girişi
4. Belediye	ind	Genel	Sicil Sorgulama	Sicil Sorgulama	Sicil Sorgulama
4. Belediye	ind	Genel	Beyan Sorgulama	Beyan Sorgulama	Beyan Sorgulama
4. Belediye	ind	Genel	Zaman Aşımı Listeleri	Zaman Aşımı Listeleri	Zaman Aşımı Listeleri
4. Belediye	ind	Genel	Arsa Rayiç Değerleri	Arsa Rayiç Değerleri	Arsa Rayiç Değerleri
4. Belediye	ind	Genel	İnşaat Maliyet Değerleri	İnşaat Maliyet Değerleri	İnşaat Maliyet Değerleri
4. Belediye	ind	Genel	Bina Aşınma Oranları	Bina Aşınma Oranları	Bina Aşınma Oranları
4. Belediye	ind	Genel	Çevre Temizlik Tarifeleri	Çevre Temizlik Tarifeleri	Çevre Temizlik Tarifeleri
4. Belediye	ind	Genel	Kent Rehberi	Kent Rehberi	Kent Rehberi
4. Belediye	ind	Genel	E-Nikah	E-Nikah	E-Nikah
4. Belediye	ind	Genel	Kariyer Merkezi	Kariyer Merkezi	Kariyer Merkezi
4. Belediye	ind	Online vezne	Online Tahsilat / Borç Sorgulama	Online Tahsilat / Borç Sorgulama	Online Tahsilat / Borç Sorgulama
4. Belediye	ind	Online vezne	Makbuz Dökümü	Makbuz Dökümü	Makbuz Dökümü
4. Belediye	ind	Başvuru İşlemleri	Online İlan Reklam Beyanı	Online İlan Reklam Beyanı	Online İlan Reklam Beyanı
4. Belediye	ind	Başvuru İşlemleri	Bilgi Edinme Başvuru Sorgulama	Bilgi Edinme Başvuru Sorgulama	Bilgi Edinme Başvuru Sorgulama
4. Belediye	ind	Personel İşlemleri	e-Belediye Giriş	e-Belediye Giriş	e-Belediye Giriş
4. Belediye	ind	Personel İşlemleri	Personel Bordro	Personel Bordro	Personel Bordro
4. Belediye	ind	Personel İşlemleri	Personel Mail	Personel Mail	Personel Mail
5. Belediye	Bisar	Anasayfa	Ana Sayfa	Ana Sayfa	Ana Sayfa
5. Belediye	Bisar	Anasayfa	Güvenlik	Güvenlik	Güvenlik
5. Belediye	Bisar	Anasayfa	Yardım	Yardım	Yardım
5. Belediye	Bisar	Anasayfa	İletişim	İletişim	İletişim
5. Belediye	Bisar	Üyelik İşlemleri	Üye Girişi	Üye Girişi	Üye Girişi

5. Belediye	Bisar	Üyelik İşlemleri	Yeni Üyelik Talebi	Yeni Üyelik Talebi	Yeni Üyelik Talebi
5. Belediye	Bisar	Üyelik İşlemleri	Şifremi Unuttum	Şifremi Unuttum	Şifremi Unuttum
5. Belediye	Bisar	Üyelik İşlemleri	Kullanıcı Bilgileri	Kullanıcı Bilgileri	Kullanıcı Bilgileri
5. Belediye	Bisar	Üyelik İşlemleri	Sicil Bilgileri	Sicil Bilgileri	Sicil Bilgileri
5. Belediye	Bisar	Vezne	Borç Ödeme	Borç Ödeme	Borç Ödeme
5. Belediye	Bisar	Vezne	Geçmiş Tahsilatlar	Geçmiş Tahsilatlar	Geçmiş Tahsilatlar
5. Belediye	Bisar	Vezne	Ödeme Dağılımları	Ödeme Dağılımları	Ödeme Dağılımları
5. Belediye	Bisar	Bilgilendirme	Bilgi Edinme Formu	Bilgi Edinme Formu	Bilgi Edinme Formu
5. Belediye	Bisar	Bilgilendirme	Sokak Rayiçleri	Sokak Rayiçleri	Sokak Rayiçleri
5. Belediye	Bisar	Bilgilendirme	Bina Birim Değerleri	Bina Birim Değerleri	Bina Birim Değerleri
5. Belediye	Bisar	Bilgilendirme	Bina Aşınma Oranları	Bina Aşınma Oranları	Bina Aşınma Oranları
5. Belediye	Bisar	Bilgilendirme	ÇTV Tarifeleri	ÇTV Tarifeleri	ÇTV Tarifeleri
5. Belediye	Bisar	Bilgilendirme	Bütçe Bilgileri	Bütçe Bilgileri	Bütçe Bilgileri
5. Belediye	Bisar	Bilgilendirme	Meclis-Encümen Oturumları	Meclis-Encümen Oturumları	Meclis-Encümen Oturumları
5. Belediye	Bisar	E-Beyanname	Beyanlarım	Beyanlarım	Beyanlarım
5. Belediye	Bisar	E-Beyanname	Emlak Beyanı	Emlak Beyanı	Emlak Beyanı
5. Belediye	Bisar	E-Beyanname	İlan-Reklam Beyanı	İlan-Reklam Beyanı	İlan-Reklam Beyanı
5. Belediye	Bisar	E-Beyanname	ÇTV Beyanı	ÇTV Beyanı	ÇTV Beyanı
5. Belediye	Bisar	E-Beyanname	Kira Beyanı	Kira Beyanı	Kira Beyanı
5. Belediye	Bisar	E-Beyanname	Ecrimisil Beyanı	Ecrimisil Beyanı	Ecrimisil Beyanı
5. Belediye	Bisar	E-Beyanname	Online Emlak Beyan Başvuru	Online Emlak Beyan Başvuru	Online Emlak Beyan Başvuru

Ek-3 Tekilleştirilmiş e-Belediye Hizmetleri

Sıra No	Hizmetler
1	Arsa Rayiç Değeri Sorgulama
2	Askıdaki İmar Planı Sorgulama
3	Atık Toplama Hizmetleri
4	Belediye Hizmetleri Sorgulama ve Tarifeleri
5	Beyan İşlemleri
6	Bilgi Edinme Başvurusu ve Sorgulaması
7	Bilgilendirilme İsteği
8	Bina Aşınma Oranları
9	Borç Bilgileri Sorgulama ve Ödeme
10	Bütçe Bilgileri
11	e-Belge Doğrulama
12	e-Eksper
13	e-Kütüphane
14	Encümen Gündem ve Karar Sorgulama
15	Etkinlik Bilgisi Sorgulama
16	Günlük Faaliyet Planı Sorgulama
17	Hayvan Barınağı
18	İhale Sorgulama

19	İmar Durum Bilgisi Sorgulama
20	İnşaat maliyet bilgileri
21	Kariyer Merkezi
22	Kent Rehberi
23	Kentsel Dönüşüm Projesi Kapsamında Kira Yardımı yapılması için Başvuruların Alınması, İncelenmesi
24	Kira Sözleşme Sorgulama
25	Meclis Gündem ve Karar Sorgulama
26	Nikah İşlemleri
27	Ruhsat Başvurusu ve Sorgulama
28	Nöbetçi Eczane Sorgulama
29	Sınav Sonucu Sorgulama
30	Sicil İşlemleri
31	Suret Tasdiki
32	Talep/Öneri Başvurusu ve Sorgulaması
33	Ticari Kaynaklı Tehlikesiz Atıkların Sözleşme İşlemlerinin Yapılması
34	UAVT Sorgulama
35	Vefat Bilgisi Sorgulama
36	Yapı Ruhsat İşlemleri

Ek-4: e-Hizmet Kalitesi Soruları

Hizmet Kalitesi Alt Boyut	Soru Sayısı	Hizmet Kalitesi Aranılan Özellik
Kullanım Kolaylığı	1	Servislerden cevap gelme süresi
	2	İkon logo renk kullanımı
	3	arama motoru /site haritası
	4	engelli erişimi
	5	Yabancı dil desteği
	6	yazdır /gönder / paylaş seçeneği
	7	Kaydet sonra devam et seçeneği
	8	Kullanım klavuzu gerekliliği
	9	Sistemin hesaplama yapabilmesi
	10	sistemin otomatik veri doldurması
	11	Anlaşılmayan veri
	12	Hizmetlere ulaşma adımı
	13	Kişiselleştirmeye izin vermesi
	14	Yapının karmaşıklığı
Güvenilirlik	15	Güncellik
	16	Farklı tarayıcılarla sorunsuz çalışması
	17	7/24 sistemin çalışması
	18	Bilgilerin doğruluğu
	19	Bilgilerin kapsamlılığı
	20	Bilgilerin ilgililiği
	21	Zararın tazmini
	22	Bilgilerin tamlığı
Güvenlik	23	Sisteme girişin güvenli olması
	24	kullanıcı adı ve şifrenin güvenli olması
	25	3. taraflarla kişisel bilgi paylaşılmaması
	26	anonimliğin sağlanması
	27	dolandırıcılık önlemlerinin olması

	28	Kişisel bilgilerin korunması
Etkileşim	29	Sıkça sorulan soruların varlığı
	30	Yardım masasının varlığı
	31	Canlı destek
	32	e_posta
	33	Sosyal medya
	34	Çalışanların yeterli bilgiye sahip olması
	35	Çalışanların yeterli ilgiyi göstermesi



ÖZGEÇMİŞ

Kişisel Bilgiler

Soyadı, adı : SÖNMEZ, Zekeriya
Uyruğu : T.C.
Doğum tarihi ve yeri : 01/01/1985 Kayseri
Medeni hali : Evli
Telefon : 05395087427
Faks : -
e-mail : zekryya@gmail.com



Eğitim

Derece	Eğitim Birimi	Mezuniyet Tarihi
Doktora	Gazi Üniversitesi	Devam Ediyor
Yüksek Lisans	İstanbul Kültür Üniversitesi / İşletme ve Kalite Yönetimi	2013
Lisans	Boğaziçi Üniversitesi / İktisat	2008
Lise	Özel Erciyes Lisesi / Fen	2003

İş Deneyimi

Yıl	Yer	Görev
2013- devam	Türksat A.Ş.	Uzman
2009-2013	İstanbul Kalkınma Ajansı	Uzman

Yabancı Dil

İngilizce

Yayınlar

e-Devlet Hizmetlerinin Kurumsal Eşbiçimlilik Durumu ve Kalitesi. e-Belediye Hizmetleri Üzerine Bir Araştırma. Yönetim, Ekonomi ve Pazarlama Araştırmaları Dergisi. 2018, Cilt.2, Sayı.3, ss.24-38

Hobiler

Bağlama çalmak





GAZİLİ OLMAK AYRICALIKTIR..

