

Vatandaşlık Okuryazarlığı Çerçevesinde E-Belediye Uygulamalarının Değerlendirilmesi

Evaluation of E-Municipality Applications on the Scope of Citizenship Literacy

H. İnci ÖNAL*, Erdinç ALACA**

Öz

Bu çalışma, vatandaşlık okuryazarlığı kapsamında Türkiye'deki büyükşehir belediyelerinin sunduğu e-belediye bilgi hizmetlerinin ortaya çıkarılması ve değerlendirilmesi amacıyla gerçekleştirilmiştir. Çalışma kapsamında, büyükşehir belediyelerinin seçilmesinde nüfus ve nüfusa bağlı olarak hedef kitleyi oluşturan bireylerin ihtiyaç ve beklentilerindeki çeşitlilik etkili olmuştur. Büyükşehir belediyelerinin ne tür e-belediye hizmetleri sundukları, hangi başlıkları kullandıkları, ne gibi farklı hizmetlerin sunulduğu ve hizmetleri tanımlayıcı bilgiler içerik analizi yapılarak incelenmiştir. Çeşitli nedenlerle web sitesine erişilemeyen veya web sitesinde "e-belediye" bağlantısı bulunmayan dokuz büyükşehir belediyesi, çalışmaya dâhil edilmemiştir. Evren, 21 büyükşehir belediyesinden oluşmaktadır. Çalışma kapsamında, "büyükşehir belediyelerinin e-belediye uygulamaları nelerdir? Büyükşehir belediyelerine ait web sitelerinde bilgi yönetimi nasıl gerçekleşmektedir? Verilen e-belediye hizmetleri vatandaşlık okuryazarlığı kapsamında kullanılabilir mi?" gibi sorulara yanıtlar aranmıştır. E-belediye bilgi hizmetleri açısından algı ve yaklaşım farklılıkları olduğu, buna bağlı olarak e-belediye bilgi hizmetlerinde benzerlik ve farklılıkların saptandığı, nitel verilerle ortaya konulmuştur. Türkiye'deki büyükşehir belediyelerinin sunduğu e-belediye hizmetleri, bireylerin hakları, yükümlülükleri ve vatandaşlık okuryazarlığıyla bağlantılı bulunmuştur.

Anahtar sözcükler: *Vatandaşlık okuryazarlığı, bilgi yönetimi, e-belediye hizmetleri, e-devlet, e-vatandaşlık.*

Abstract

This study is carried out in order to reveal the e-municipality information services provided by the metropolitan municipalities in Turkey as civic literacy. Within the scope of the study, the diversity of the needs and expectations of the individuals constituting the population and target group has been influential in the election of the metropolitan municipalities. What kinds of e-municipal services are offered by the metropolitan municipalities, which headings are used, what different services are provided and descriptive information of services are analyzed

* Prof. Dr., Hacettepe Üniversitesi, Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü, onal@hacettepe.edu.tr

** Arş. Gör., Ankara Yıldırım Beyazıt Üniversitesi, Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü, ealaca@ybu.edu.tr

through content analysis. Nine metropolitan municipalities were not included in the study, whose web pages could not be accessed for various reasons or there was no "e-municipality" link on the page. The universe consists of 21 metropolitan municipalities. The scope of work, it is intended to provide answers to these questions: What are e-municipality applications of the metropolitan municipalities? How does the information management take place on the websites of metropolitan municipalities? Is it be use civic literacy within the scope of municipal services? There are differences in perception and approach in terms of e-municipal information services and accordingly, qualitative data showing similarities and differences in e-municipal information services are put forward. E-municipal services offered by metropolitan municipalities in Turkey, are found to be correlated with individuals' rights, responsibilities and civic literacy.

Keywords: Civic literacy, information management, e-municipal services, e-government, e-citizenship.

Giriş

Vatandaşlık, bireyin doğumunun ardından, kamu kurum ve kuruluşlarıyla gerçekleşen etkileşimlerle ortaya çıkmakta, bireyin devlete hukuk bağı ile bağlanarak ortak değerlere, yasalara ve benzeri toplumsal düzenlemelere uyması ile gerçekleşmektedir. Bu bağlamda, bireylerden, vatandaş olarak devletin temel ilkeleri, insanlık değerleri ve vatandaşlık hakları çerçevesinde hareket etmeleri beklenmektedir.

Vatandaşlık kavramı ilk kez 1789 Fransız İnsan ve Yurttaş Hakları Bildirgesi ile gündeme gelmiştir. Fransa'da asiller ve halk arasında büyük eşitlik farkı varken, bu bildirden sonra bireyler vatandaş statüsüne yükselme ve eşit haklara sahip olma yolunda önemli aşamalar kat etmişlerdir (Kepenekci, 2008, s. 30). Öte yandan, demokrasi kavramının tüm dünyada kabul görmesi de toplumların bireylerini vatandaşlık kavramı hakkında bilinçlendirmesini zorunlu kılan bir diğer etken olmuştur.

Vatandaşlık; "anne-babanın uyuşuna, üzerinde dünyaya gelinen ülkeye veya yasaların gerektirdiği şartları taşıyıp taşıyamama bağı olarak belirlenen ve kişilerin hangi devlet veya millete bağlı olduklarını ifade eden kimlik" olarak tanımlanmaktadır ("Vatandaşlık", 2014). Bir başka tanıma göre, devlet ile o devlete bağlı insanlar arasındaki siyasi bağ olarak nitelendirilmektedir (Aybay, 2004, s. 4). Konu kapsamında üzerinde durulan vatandaşlık okuryazarlığı ise, siyasi bağı güçlendiren hak ve sorumlulukların bilinmesi ve davranışların bu hak ve sorumluluklar kapsamında şekillenmesine ortam hazırlayan unsurların başında gelmektedir (Da Silva ve Vaz, 2013, s. 2). Vatandaşlık okuryazarlığı, vatandaşların topluma uyum sağlamalarını, bu konuda edindikleri bilgi birikimlerini yaşama geçirmelerini, sosyal ve politik yapılar hakkında bilgi sahibi olmalarını, sivil hayata yönelik aktif katılım yetenekleri edinmelerini ve sağlıklı bir toplumsallaşma sürecine dâhil olabilmelerini sağlamaktadır (Da Silva ve Vaz, 2013, s. 8). Bu süreçte, bireylerin vatandaş olarak gereksinim duydukları bilgiyi, başarılı bilgi yönetimini gerçekleştiren kurumlar vasıtasıyla edinebilmeleri mümkündür.

Yerele hizmet sunma konusunda belediyeler, yaşama dair sunulacak bilgi hizmetlerinin önce yönetimini gerçekleştiren ardından bilgi iletişim teknolojileri yardımıyla hizmetleri vatandaşlarla buluşturan önemli kurumların başında gelmektedir. Özellikle kamu kuruluşu-vatandaş arasında gerçekleşen hizmet alımı e-devlet süreci kapsamında vatandaşlara sunulmaktadır. Belediyelerin bireylere sunduğu e-hizmetleri özellikle e-belediye başlığı altında değerlendirilebilir. E-belediye bilgi hizmetleri aracılığıyla, bireylerin yaşam için gereken bilgi gereksinimlerinin karşılanması ve vatandaşlık okuryazarlığı becerilerinin gelişmesi için ortamlar hazırlanabilir. Belediyeler bu sayede daha fazla vatandaşa ulaşırken, daha az zamanda hizmetlerini pazarlama, varlığını yerele hissettirebilme şansı bulabilirler. E-belediye uygulamaları, belediyelerde bilgi yönetiminin gerçekleşmesi ve vatandaşlık okuryazarlığı kazandırılması konusunda stratejik bir araç olarak düşünülebilir.

Günümüz dünyasında vatandaş olma algısı, iletişim ve bilgi aktarımının teknolojik araçlarla yoğun bir şekilde elektronik ortamda gerçekleştirilmesiyle, dijital yani e-vatandaş algısına dönüşmeye başlamıştır. Bu dönüşüm, gerçek hayatın elektronik ortamlarda da sanal olarak devam etmesine ve vatandaşların hayatına etki etmesine olanak sağlamaktadır.

Bu çalışmada, vatandaşlık okuryazarlığı kapsamında bireylerin bilgi eksenli isteklerinin ve beklentilerinin çeşitlilik gösterdiği yaklaşımdan yola çıkılmıştır. Türkiye'deki 30 büyükşehir belediyesine ait web sitesinde bilgi yönetiminin nasıl gerçekleştiğinin saptanması ve bireylere vatandaşlık okuryazarlığı doğrultusunda ne tür e-belediye bilgi hizmetlerinin sunulduğunun ortaya çıkarılması amaçlanmıştır. Ayrıca, e-belediye uygulamalarına ilişkin benzerlikler, farklılıklar, algılar ve yaklaşımlar incelenmiştir.

Vatandaşlık Okuryazarlığı ve E-Belediyeler: Literatür Değerlendirmesi

"Belirli bir devletle kişi arasındaki karşılıklı hak ve yükümlülük ilişkilerini belirleyen, hukuksal bağ" (Kepenekci, 2008, s. 30) olarak tanımlanan vatandaşlık kavramına ilişkin çok sayıda tanım bulunsa da, temelde değişmeyen ana unsur, vatandaşlığın birey ile devlet arasındaki ilişkileri düzenleyen bir siyasi bağ olmasıdır (İbrahimoğlu, 2014, s. 21). Genellikle bir ülke olan politik kurumların bir parçası olma; parça-bütün ilişkisi bağlamında bireyle devlet arasında karşılıklı hak ve yükümlülükler dayanan hukuki ilişki; örf, adte ve geleneklere uyma (Uğurlu, 2011, s. 154; "Vatandaşlık", 2017) olarak da tanımlanan vatandaşlık kavramı, birey devlet ilişkisinin günümüzde önemli oranda elektronik ortamda sağlanması nedeniyle evrilerek kabuk değiştirmiş ve e-vatandaş kavramının ortaya çıkmasına zemin hazırlamıştır (Çubukcu ve Bayzan, 2013). Bu evrilme sürecinde birey-devlet arasında kurulan bilgi temelli iletişim, elektronik ortam aracılığı ile sağlanmaya çalışılmaktadır. Bu süreçte, e-vatandaşın, ihtiyaç duyduğu bilgiye

erişebilmesi, iletişim kaynaklarını kimseye zarar vermeksizin etkin kullanabilmesi, davranışlarının etik sonuçlarını tahmin edebilmesi, bilgiyi eleştirebilmesi ve çevresini bilgidan yararlanmaya teşvik edebilmesi gerekmektedir. Bireyin bilgiyle etkileşime girebilmesi kapsamında sahip olması gereken bu nitelikler küresel vatandaş kavramının gündeme gelmesine ortam hazırlamıştır. Oxford Kıtık Mücadele Örgütü (Oxford Committee for Famine Relief [OXFAM], 2015)'ne göre küresel vatandaş, geniş bir dünyanın vatandaşı olarak kendi rolünün farkındadır; her türlü çeşitliliğe değer verir; teknolojik, çevresel, ekonomik, politik, sosyal, kültürel olarak dünyanın işleyişini kavrar; sosyal adaletsizliğe tepkilidir, yerelden küresele çeşitli düzeylerde toplulukların katılımcısıdır; adil ve sürdürülebilir dünya için eylemlere hazırdır; yaptığı eylemlerin sorumluluğunu alır. Bu bağlamda, Avrupa Topluluğu (European Communities, 2007) tarafından saptanan, vatandaşlığa temel oluşturacak bireysel yeterliliklere de dikkat çekmek gerekmektedir. Bu yeterlilikleri şöyle özetleyebiliriz:

- Ana dilde iletişimi sağlayan düşünceleri, kavramları ve ortamları kullanma yeterliği;
- Kültürler arası anlayış sağlarken yabancı dilde/dillerde dört boyutlu (dinleme, konuşma, okuma ve yazma) iletişim kurma yeterliği;
- Bilim ve teknolojiyi yaşamda kullanmaya yönelik mantıksal ve uzamsal düşündürecek matematiksel hesaplamalarda bulunma yeterliği;
- Bilgi edinme, iletişim kurma, ölçme-değerlendirme, üretme, sunma, paylaşma ve İnternet yolu ile çevrimiçi ortamları kullanılmayı içeren dijital teknolojileri kullanma yeterliği;
- Öğrenmeyi öğrenerek, yeni bilgi ve beceriler kazanarak bilgiyi etkin kullanma yeterliği;
- İnisiyatif geliştirme ve girişimcilik anlayışı yeterliği;
- Müzik, tiyatro, edebiyat ve diğer görsel sanatlarda fikir, deneyim ve duyguları yaratıcı ve yenilikçi bir şekilde takdir etmeyi kapsayan kültürel bilinç ve ifade yeterliği.

Vatandaşlık yaklaşımı ve yukarıda sıralanan yeterlilikler dikkate alındığında, vatandaşlık okuryazarlığı kavramının, günümüz bireylerine kazandırılacak okuryazarlıkların başında geldiği düşünülebilir. Çocukluk çağından başlayarak dünya görüşü oluşturmaya yardımcı, yaşamı kolaylaştırıcı, eleştirici ve yapıcı toplumsal bilgiye yönlendirici niteliklerin kazanımında vatandaşlık okuryazarlığı önemlidir (Leahey, 2011; Teitelbaum, 2010). Vatandaşlık okuryazarlığının kazanılmasında etkili olan unsurlar: Bulunduğu toplumu anlama ve toplumun üyesi olmaya çalışma, kuralları tanıma ve öğrenme, yaşamla ilgili seçenekleri, olası uygulamaları ve sonuçları anlama, ulusal kimlik ve insani değerler hakkında bilgi kazanma, liderlik becerilerini kazanma, haklar ve sorumluluklar hakkında bilinçli olma, atışma ve uzlaşma değerlerini bilme, çocukluktan ve gençlikten itibaren daima bulunduğu topluma sorumlu ve duyarlı olma olarak sıralanabilir (Brasof ve Spector, 2016).

Bireyler, vatandaşlık okuryazarlığı becerilerini kullanarak vatandaşlıkla ilgili konular, yasal yükümlülükler, bireysel haklar, eğitim, mesleki konular, iş ortamları, siyasi konular, tüketici hakları, toplumsal ilişkiler, sağlık, teknoloji, yatırım, emlak, ulaşım, hobiler, dini konular, kültürel yaşam ve benzeri birçok konu hakkında gerek diğer bireylerden gerekse toplumun kurum ve kuruluşlarından bilgi edinmektedirler. Genel olarak vatandaşlık okuryazarlığı; kamu kuruluşları, ticari kurumlar ve vatandaşlar arasındaki bilgi, hizmet ve mal alışverişlerinde hakların, sorumlulukların ve teknolojilerin kullanılarak gündelik yaşamda bilginin etkinliğini artıran bir araç niteliğindedir. Bireye bilginin hangi bilgi kaynağından edinilebileceğini düşündürmektedir. Yaşam içinde bilginin edinileceği kaynaklar arasında kişiler, kurumlar, sivil toplum kuruluşları, konu uzmanları, medya, sosyal medya ve bunların kapsamındaki birçok ortam bulunmaktadır. Vatandaşlık okuryazarlığının, birey hayatında, yaşam için gereken her türlü bilginin kullanımında verimlilik artışı sağlayacağı düşünülmektedir. Bu verimlilik artışı ise, teknoloji ve teknolojiye bağlı olarak değişen hizmet sunumu stratejileriyle doğrudan ilişkilidir.

Bilişim teknolojileri vasıtasıyla kamu hizmetlerinin vatandaşlara sunulması e-devleti ve e-vatandaş kavramlarını ortaya çıkarmıştır. E-devlet kavramı en genel yaklaşımı ile "devlet işlerinin elektronik ortamda yapılması" olarak tanımlanmaktadır (Şahin ve Örselli, 2003, s. 344). Bir başka deyişle e-devlet; devletin halka karşı yerine getirmekle yükümlü olduğu görev ve hizmetler ile halkın devlete karşı üstlendiği yükümlülüklerin elektronik iletişim ve işlem ortamlarında yerine getirilmesini sağlayan bir kavram olarak nitelendirilebilir. E-devlet'in yerel boyuttaki adı olan e-belediye ise, kente ait bilgilerin teknoloji destekli çalışmalarla düzenlenerek kent ve toplum yararına bilgi üretilmesi ve halkın hizmetine sunulması anlamına gelmektedir. Ayrıca belediyelerin görevlerini yerine getirirken İnternet teknolojileri yardımıyla verdiği hizmetleri halkın ayağına götürmesi olarak da nitelendirilebilir (Çoruh, 2009, s. 4). E-belediye uygulamaları olarak bilinen bu hizmetler sayesinde kaynaklar etkin ve verimli kullanılmakta, güncel ve doğru bilgilerin ışığında hızlı ve isabetli kararlar alınabilmektedir (Pektaş, 2011, s. 66). Bu bağlamda, e-vatandaş kavramı ise devlet işlerinin elektronik ortamda yürütülmeye çalışıldığı e-devlet ve e-belediye uygulamalarıyla etkileşime ve iletişime girme yeteneğine ve yetisine sahip bireyleri nitelendirmektedir (Saraçbaşı, 2010, s. 16-17).

E-devlet oluşumuyla kesintisiz olarak günün 24 saati, haftanın yedi günü, yılın 365 günü çalışan kamu kuruluşları güvenli bilgi ve hizmet sunmayı hedefleyen yapılanmaya gitmiştir (Henden ve Henden, 2005, s. 53). E-devlet yaklaşımı ve uygulamalarının yerel yönetim birimlerine yansımalarıyla e-belediyecilik anlayışı ortaya çıkmış ve uygulamaya konulmuştur. E-belediyecilik, belediyelerin verdiği bilgi ve sunduğu hizmetlerin elektronik ortamda, o yönenin halkına yönelik olarak sunulması olarak nitelendirilmekle birlikte belediyelerin yerel halkla elektronik ortamda iletişim kurduğu bir platform olarak dikkat çekmektedir (Alodalı, Tuncer, Usta ve Halis, 2012, s. 88).

Kütüphanecilik ve enformasyon bilimi alanında vatandaşlık okuryazarlığı çalışmaları, dünyada somut olarak 2007 yılından itibaren hız kazanmıştır (Da Silva ve

Vaz, 2013). Okuryazarlık alanlarının gelişmesi; demokrasinin ilke ve değerlerine dayalı, insan haklarına önem veren, vatandaşlık görevlerini yerine getiren, yönetimden hizmet bekleyen, sosyal ve kültürel kalkınmayı yönlendiren aktif vatandaşları ortaya çıkarmıştır. Vatandaşlık okuryazarlığı, başta e-devlet yapılanmasındaki çeşitli yönetsel birimlerin çalışmasıyla desteklenmiştir. Örneğin, Portekiz’de “sürdürülebilir” bir proje olarak bireysel ve toplu yaşamda ortak sorumluluk duygusu bireylere vatandaşlık okuryazarlığıyla kazandırılmaya çalışılmaktadır (Da Silva ve Vaz, 2013). Yaşamın her alanında bilginin adil kullanımı, bireysel hakların tanınması ve sosyal sorumlulukları teşvik eden kararlar alma becerisine sahip olabilmek için vatandaşlık okuryazarlığı siyasi bir gündem haline gelmiştir (Bauerlein, 2012; Zarnowski, 2009).

Türkiye’de vatandaşlık okuryazarlığıyla ilgili konular arasında vatandaşlık sorumlulukları, hakların farkında olmak, vatandaşlık duyguları, vatandaşlık eğitimi vermek ve karşılaştırmalı eğitim programlarını uygulamak bulunmaktadır (Uğurlu, 2011).

Ulusal literatüre bakıldığında, Türkiye’de sadece e-belediye kapsamında gerçekleştirilmiş birtakım çalışmaları bulmak mümkündür. Bu çalışmalarının bazılarını aşağıda değinilerek konu ile ilişkileri ortaya konulmaya çalışılmıştır.

Yerel yönetimlerde e-belediyecilik uygulamaları Akdeniz bölgesi (Alodalı vd., 2012, s. 83); Afyonkarahisar Belediyesi (Hazman, 2005); Konya örneği (Şahin, 2007); Ege bölgesi kıyı belediyeleri (Candemir ve Savaşçı Kazançoğlu, 2009); Rize ve ilçe belediyeleri (Küçükergüler, 2013); Trabzon Belediyesi (Çobanoğulları, 2013); Tarsus Belediyesi (Özkara, 2010); Malatya Belediyesi (Saraçbaşı, 2010); Antakya İlçe Belediyesi (Genco, 2010); İzmir Büyükşehir Belediyesi (Çakır, 2010); Gaziantep Büyükşehir Belediyesi (Fıstıkçioğlu, 2007); Yalova Belediyesi (Özcan, 2005); Kocaeli Büyükşehir Belediyesi (Uluç, 2005); Bağcılar Belediyesi (Akdoğan, 2004) kapsamında birbirinden ayrı çalışmalar olarak incelenmiştir. Yapılan bu çalışmalar uygulamaların vatandaşlara iletilmesini kapsamaktadır.

Türkiye’de, e-devlet kapsamında e-belediyelerin bilgi iletişim teknolojileri (Uzun, 2003); hizmet sunumlarındaki değişim (Henden ve Henden, 2005); web sitelerinin işlevselliği (Aktel, 2009, s. 223-240); hizmetleri İnternet ortamına taşıma (Güler, 2016, s. 2-3); birey odaklı hizmet anlayışı (Karataş, 2014); bilgi edinme hakkının kullanılması (Pektaş, 2011, s. 70); halkla ilişkilerde e-hizmetlerin kullanımı (Tarhan, 2007) araştırılmıştır. Bilgi iletişim teknolojilerindeki yeniliklerin gerçekleştirilmesi bu araştırmaların ortak konusudur.

Yağmurlu (2010), “E-halkla ilişkiler ve Bakanlık Uygulamaları” isimli çalışmasında, e-halkla ilişkiler uygulamalarının, kurumlar için güçlü bir imaj göstergesi olduğuna değinirken halkla ilişkileri İnternet üzerinden gerçekleştirme eğiliminin arttığına dikkat çekmektedir.

Vatandaşlık okuryazarlığı kapsamında, Türkiye'deki büyükşehir belediyelerinin sunduğu e-belediye bilgi hizmetlerinin ortaya çıkarılması ve değerlendirilmesi amacıyla yapılan bir araştırma saptanmamıştır. Aksüt'ün (2014) "Belediyelerin Web Sitelerinin Karşılaştırmalı Olarak Değerlendirmesi" başlıklı çalışması 16 büyükşehir belediye kapsamında gerçekleştirilmiş olsa da, bu çalışma da web siteleri genel hatlarıyla ele alınmış olup e-belediye uygulamaları incelenmemiştir. Bu durum, konunun ele alınışı kapsamında bu çalışmanın özgünlüğünü ortaya koyar niteliktedir.

Vatandaşlık Okuryazarlığı Çerçevesinde E-Belediye Uygulamalarının Araştırılması

25531 sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanunu'na (2004) göre; "Büyükşehir belediyesi: En az üç ilçe veya ilk kademe belediyesini kapsayan, bu belediyeler arasında koordinasyonu sağlayan; kanunlarla verilen görev ve sorumlulukları yerine getiren, yetkileri kullanan; idarî ve malî özerkliğe sahip ve karar organı seçmenler tarafından seçilerek oluşturulan kamu tüzel kişisi" olarak tanımlanmaktadır. Belediye sınırları içindeki ve bu sınırlara en fazla 10.000 metre uzaklıktaki il belediyeleri, son nüfus sayımına göre toplam nüfusları 750.000'den fazla olduğunda, fizikî yerleşim durumları ve ekonomik gelişmişlik düzeyleri de dikkate alınarak, kanunla büyükşehir belediyesine dönüştürülebilmektedir (Büyükşehir, 2004). Türkiye'de büyükşehir belediyesi kavramı, 1984 yılından itibaren kullanılmakta olup, 2014'ten sonra büyükşehir belediyelerinin sorumluluk alanı il sınırlarına genişletilmiştir. (Türkiye'de, 2016). Tablo 1, Türkiye'de 2016 yılı itibari ile belediyelerin sayısal ve oransal açıdan dağılımını vermektedir.

Tablo 1. Türkiye'deki Belediyelerin Oransal Dağılımı

	N	%
Büyükşehir Belediyesi	30	2
İl belediyesi	51	4
Büyükşehir İlçe Belediyesi	519	37
İlçe Belediyesi	400	29
Belde (Kasaba) Belediyesi	397	28
Toplam	1397	100

(Türkiye Belediyeler Birliği, 2014; Türkiye'de, 2016)

Gelişen ve değişen bilgi iletişim teknolojileri, İnternet kullanımının yaygınlaşması gibi nedenlerle kurum-birey ilişkileri yeniden şekillenmiştir. Kurumlar bireylerle uzaktan hizmet verebilme, daha fazla kişiye, daha kısa zamanda ve birçok farklı alanda vatandaşlık becerisi kazandırabilme şansını yakalamıştır. Yerel yönetimler hizmetlerini elektronik ortama taşımış ve bu hizmetler e-belediye hizmetleri olarak nitelendirilmiştir. Vatandaşlık becerilerinin kazanılmasında etkili olan bu hizmetler

vatandaşlık okuryazarlığının, dolayısı ile e-vatandaşlık okuryazarlığının gelişmesine ortam hazırlamaktadır. Standart bir yaklaşım olmamakla birlikte, her belediye, farklı e-belediye bilgi hizmetleri aracılığı ile bölgesel anlamda e-vatandaşlık okuryazarlığı kazanılmasındaki etkisini her geçen gün artırmaktadır.

Amaç, Yöntem ve Kapsam

Bu araştırma, Türkiye'deki büyükşehir belediyelerinin sunduğu, bireylerin vatandaşlık okuryazarlığı kapsamında kullanabilecekleri e-belediye bilgi hizmetlerini ortaya çıkarmak amacıyla gerçekleştirilmiştir. Araştırmanın amacını gerçekleştirebilmek için Kasım 2016–Ocak 2017 tarihleri arasında, 30 büyükşehir belediyesi tarafından genel olarak ne tür e-belediye hizmetleri sunulduğu, hangi başlıkların kullanıldığı, ne gibi farklı hizmetlerin sunulduğu ve hizmetleri tanımlayıcı bilgiler içerik analizi yapılarak incelenmiştir. İçerik analizi, metin içeriği toplama ve bu içeriğin nesnel, sistematik ve niceliksel olarak çözümlenmesinde kullanılan bir araştırma tekniğidir. *İçerik*, iletilebilen sözcükler, anlamlar, resimler, semboller, düşünceler, temalar veya herhangi bir iletiye gönderme yapar. *Metin*, bir iletişim ortamı gören her türden yazılı, görsel ya da sözlü öğedir (Neuman, 2013, s. 466). Araştırma evrene yönelik gerçekleştirilmiştir. Bu belediyeler: Adana, Ankara, Antalya, Bursa, Diyarbakır, Erzurum, Eskişehir, Gaziantep, Mersin, İstanbul, İzmir, Kayseri, Kocaeli, Konya, Samsun, Sakarya, Şanlıurfa, Hatay, Manisa, Balıkesir, Kahramanmaraş, Van, Aydın, Denizli, Tekirdağ, Muğla, Mardin, Malatya, Trabzon, Ordu Büyükşehir Belediyeleri'dir. Bunlardan İzmir, Aydın, Ordu, Diyarbakır, Erzurum, Kayseri, Samsun, Hatay ve Trabzon Büyükşehir Belediyeleri, çalışmanın gerçekleştirildiği tarihte web sitelerine erişim olmaması veya "e-belediye" bağlantısının çalışmaması nedeniyle araştırmanın dışında tutulmuştur. 21 büyükşehir belediyesinin web sitesi üzerinde gerçekleştirilen araştırmanın soruları şunlardır:

1. Büyükşehir belediyelerinin e-belediye uygulamaları nelerdir?
2. Büyükşehir belediyelerine ait web sitelerinde bilgi yönetimi nasıl gerçekleşmektedir?
3. Verilen e-belediye hizmetleri vatandaşlık okuryazarlığı kapsamında kullanılabilir mi?

Bulgular ve Değerlendirme

Çalışmanın bu bölümünde, Türkiye'deki 21 büyükşehir belediyesinin web sitelerinde yer alan e-belediye bilgi hizmetleri gruplandırılarak karşılaştırmalı bir şekilde tablolar halinde verilmektedir. Birinci araştırma sorusu kapsamında e-belediye uygulamalarının neler olduğunu gösteren bilgi hizmetleri ortaya çıkarılırken (Bkz. Ek 1) Tablo 2'de, belediyeler web sayfalarında yer alan toplam e-belediye hizmet sayısına ve yine web sayfalarında yer alan, birbirinden tamamen farklı e-belediye hizmet sayısına göre sıralanmaktadır.

Tablo 2. Büyükşehir Belediyelerinin E-Belediye Bilgi Hizmetlerine Göre Sıralaması¹

Toplam e-belediye bilgi hizmetleri		Farklı e-belediye bilgi hizmetleri	
Büyükşehir Belediyeleri	f	Büyükşehir Belediyeleri	f
Bursa	33	Bursa	27
Malatya	26	Malatya	20
Şanlıurfa	23	K.Maraş	19
Konya	21	Mersin	16
Mersin	20	Şanlıurfa	15
K.Maraş	20	Antalya	14
Antalya	20	İstanbul	14
İstanbul	17	Konya	13
Denizli	14	Denizli	11
Mardin	14	Mardin	11
Tekirdağ	13	Sakarya	11
Adana	13	Adana	9
Sakarya	12	Tekirdağ	8
G.Antep	12	G.Antep	8
Manisa	9	Ankara	7
Ankara	8	Manisa	7
Balıkesir	7	Kocaeli	6
Kocaeli	7	Muğla	5
Muğla	7	Eskişehir	5
Eskişehir	6	Balıkesir	4
Van	5	Van	3

Tablo 2'ye bakıldığında, Bursa Büyükşehir Belediyesi'nin gerek toplam gerekse farklı hizmet sayısında lider olduğu, öte yandan Manisa, Ankara, Balıkesir, Kocaeli, Muğla, Eskişehir ve Van Büyükşehir Belediyeleri'nin her iki sıralamada da geri planda kaldığı anlaşılmaktadır.

İkinci araştırma sorusu yanıtlanırken büyükşehir belediyelerinin web sitelerinde bilgi yönetiminin nasıl gerçekleştirildiğini göstermek üzere geliştirilen gruplandırma şöyledir:

¹ Web sayfasından erişilen hizmet sayısı ile çalışmada temel alınan sayı arasındaki fark bazı hizmetlerin birbirini kapsamasından kaynaklanmaktadır (Örn.; e-ödeme hizmeti, mevcut ödeme, e-ödeme üyesiz vb. hizmetleri de kapsamaktadır).

1. **Hak ve sorumluluklarla ilgili e-belediye bilgi hizmetleri:** Bulunduğu toplumu anlama, toplumun üyesi olma, kuralları tanıma, ödemeler, haklar ve sorumluluklar konusunda bilinçli olmaya yönelten hizmetler;
2. **Sosyal e-belediye bilgi hizmetleri:** Yaşamla ilgili uygulamaları tanıma, sonuçları izleme, insani değerler ve ulusal kimlik hakkında bilgi kazanmaya yönelten hizmetler;
3. **Kültürel e-belediye bilgi hizmetleri:** Toplumun kültürel yapısını anlama, sorumluluklarını bilme ve duyarlı olmaya yönelten hizmetler;
4. **Girişimler ve yeniliklerle ilgili e-belediye bilgi hizmetleri:** Beceriler kazanma, toplumla bütünleşme ve girişimcilik anlayışı geliştirmeye yönelten hizmetler;
5. **Diğer e-belediye bilgi hizmetleri:** Yaşamı güzelleştirerek toplumsal refahı artıracak hizmetlerdir.

Üçüncü araştırma sorusunda E-belediye hizmetlerinin vatandaşlık okuryazarlığı kapsamında kullanılabilirliği araştırılmıştır. Bu hizmetleri tanıtılabilmek ve vatandaşlık okuryazarlığı ile bağlantı kurabilmek amacıyla gruplandırma yapılmıştır. Literatür değerlendirme bölümünde sunulan bilgilerle bağlantılı olarak, vatandaşlık okuryazarı bireylerin sahip olacağı bilgiler (Brasof ve Spector, 2016), yükümlülükler ve e-belediye bilgi hizmetleri, hazırlanan gruplandırma doğrultusunda değerlendirilmiş ve tanıtılmıştır.

1. Hak ve sorumluluklarla ilgili e-belediye bilgi hizmetleri:

Hak ve sorumluluklarla ilgili e-belediye bilgi hizmetleri 14 hizmet alanında gruplandırılmıştır. Benzer hizmetlerin farklı isimlerle sunulduğu da gözlenmiştir. Aşağıda, hizmetlere ilişkin açıklamalar yapılırken aynı zamanda Tablo 3'te, hak ve sorumluluklarla ilgili e-belediye bilgi hizmetleri sıralanmaktadır. Hizmetlerin bir kısmına tablodan önce yer verilirken bir kısmına ise tablonun devamında yer verilmiştir.

Borç sorgulama ve ödeme: Vergi, sicil ya da kimlik numarası ile sisteme giriş yapılmaktadır. Farklı büyükşehir belediyelerinde; borç sorgulama, borç ödeme, e-ödeme, tecil borçlar, tahsilatlar, online tahsilat başlıklarıyla hizmetler sunulmaktadır ve üyelik gerektirmektedir.

Bordro sorgulama: E-bordro hazırlama, personel bordro takibi, memur/işçi maaş bordrosu hizmetlerinin sunulmasıdır. Üyelik gerektirmektedir.

Su borcu ödeme: Kimlik (bireysel), vergi (kurumsal), sicil veya abone numarası ile sisteme üyelikle girişi yapılarak su borçlarına ilişkin ödeme gerçekleştirilmektedir.

Vergi af, yapılandırma ve ödeme: Kimlik, vergi, sicil numarasıyla sisteme girilerek borç takibinin yapılmasıdır. Vergi yapılandırma ve rehberlik için üyelik gerektirmektedir.

Rayiç değerleri: Mahalle, sokak ve dönem bilgisiyle rayiç değerlerine erişilebilmektedir. Bu hizmet; arsa ve bina rayiç değerleri başlıklarıyla da sunulmakta ve üyelik gerektirmemektedir.

İhale hizmetleri: İhalelerin tanımı, birim kodu, teklif numarası, teklif tarihi ve son durumu bilgisine erişilebilmektedir. İhale duyuruları ve ilanlarına üye olmaksızın erişilebilmektedir.

Hal fiyatları: Belediye sınırlarında günlük, haftalık ve yıllık olarak kategori (balık, sebze, meyve, ithal ürün vb.) seçilerek fiyat listeleri sunulmaktadır. Üyelik gerektirmemektedir.

Satın alma teklif: Formlar aracılığı ile protokoller esas alınarak işlemler gerçekleştirilmektedir. Bu hizmet; e-teklif, e-tedarik başlıkları altında üyelikle sunulmaktadır.

Tablo 3. Büyükşehir Belediyelerinde Hak ve Sorumluluklarla İlgili Sunulan E-Belediye Bilgi Hizmetleri (E-Bbh)

Hak ve Sorumluluklarla ilgili e-BBH	Adana	Ankara	Antalya	Bursa	Eskişehir	G.Antep	Mersin	İstanbul	Kocaeli	Konya	Sakarya	Şanlıurfa	Manisa	Balıkesir	K.Maraş	Van	Denizli	Tekirdağ	Muğla	Mardin	Malatya	Toplam
Borç sorgulama ve ödeme	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	-	+	20
İhale hizmetleri	-	-	-	+	-	-	-	+	-	-	+	-	-	-	+	-	-	-	-	+	-	5
Bordro sorgulama	+	-	-	+	-	-	+	-	-	-	-	+	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4
Hal fiyatları	-	-	-	+	-	-	+	-	-	-	-	-	-	-	+	-	-	-	-	+	-	4
Rayiç değerleri	-	-	-	-	-	+	-	-	-	-	-	-	+	-	-	-	-	+	-	-	+	4
Vergi af, yapılandırma ve ödeme	-	+	+	-	-	-	-	+	-	-	-	-	-	-	-	-	+	-	-	-	-	4
İnşaat maliyet bedelleri	-	-	-	-	-	+	-	-	-	-	-	+	-	-	-	-	-	+	-	-	+	4
Makbuz dökümü/E-makbuz	-	+	+	-	-	-	-	-	-	+	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3
Satın alma teklif	-	-	+	+	-	-	-	-	-	-	-	+	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3
Su borcu ödeme	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	+	-	-	-	+	2
SMS ile borç bildirim	-	-	+	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Doğalgaz hizmeti	-	-	-	-	-	-	-	+	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Alacakların yeniden yapılandırılması	-	-	-	-	-	-	-	+	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
E-market hizmeti	-	-	+	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Toplam e-BBH	2	3	6	5	1	3	3	5	1	2	2	4	2	1	3	1	3	3	1	2	4	

SMS ile borç bildirim: Bu hizmetle, sisteme kayıtlı vatandaşlar borç bilgilerini SMS aracılığı ile takip edebilmektedirler. Girişte cep telefonu numarasının belirtilmesi zorunludur.

Alacakların yeniden yapılandırılması: Tahakkuk eden veya etmesi gereken vergi, harç vb. alacaklarla ilgilidir. İdari para cezaları hizmet dışındadır. Üyelik gerektirmemektedir.

Makbuz dökümü/E-makbuz: Bu hizmet kapsamında, belediye tarafından yapılan tahsilatlara ait makbuzlar sorgulanabilmektedir. Üyelik gerektirmektedir.

İnşaat maliyet bedelleri: Yıl, kullanım şekli (depo, otel, hamam, pazar vb.) ve sınıfı (1. sınıf, vb.) bilgileriyle maliyet bedellerinin listelenmesidir. Üyelik gerektirmemektedir.

Doğalgaz hizmeti: Vatandaşlar doğalgaz faturası sorgulayabilmekte, ödeme yapabilmekte ve kontör yükleyebilmektedirler. Üyelik gerektirmektedir.

E-market hizmeti: Uygulamadan yararlanmak için "satın almak istediğiniz hizmeti seçiniz" açıklaması ile karşılaşılmaktadır ve bağlantının içeriğine erişilememektedir.

Tablo 3'deki veriler incelendiğinde, hak ve sorumluluk odaklı hizmetlerde Antalya Büyükşehir Belediyesi'nin altı hizmetle ilk sırada yer aldığı görülmektedir. Özellikle Eskişehir, Kocaeli, Balıkesir, Van ve Muğla Büyükşehir Belediyeleri bu alanda geri planda kalmıştır.

2. Sosyal e-belediye bilgi hizmetleri

Sosyal e-belediye bilgi hizmetleri 18 hizmet alanında gruplandırılmıştır. Benzer hizmetlerin farklı isimlerle sunulduğu da gözlenmiştir. Aşağıda, hizmetlere ilişkin açıklamalar yapılırken aynı zamanda Tablo 4'te, sosyal e-belediye bilgi hizmetleri sıralanmaktadır.

Mezarlık bilgi sistemi: Belediye sınırlarında defin yeri ve defnedilenleri sorgulama hizmeti sunulmaktadır. Hizmet; defin yeri arama, defnedilenleri listeleme mezarlık bilgi sistemi, e-mezar, cenaze hizmetleri/ilanları, vefat edenler, bugün defnedilenler, bugün vefat edenler başlıkları altında verilmektedir ve üyelik gerektirmemektedir.

Nikâh başvuru hizmeti: Nikâhla ilgili yer, salon, tarih, saat bilgisine girilebilmektedir. Nikâh rezervasyon, e- nikâh, nikâh başvuru başlıklarında hizmetler sunulmaktadır.

Kent rehberi: Belediye sınırlarındaki il, mahalle, sokak bilgisiyyle adreslere üyelik gerektirmeden ulaşılmasıdır. Hizmet; 3 boyutlu kent rehberi, kent bilgi sistemi başlıkları ile sunulmaktadır.

Seyahat kartı sorgulama: Seyahat kartı alabilmek için e-randevu alma, e-kart başvurusu yapma, işlemleri takip etme, durumun sorgulamasıdır. Üyelik gerektirmektedir.

Tramvay, feribot, otobüs, uçak hareket saatleri: Araçların çalışma saatlerine, güzergâh bilgilerine; fiyatlara, ulaşım ağına ulaşılmaktadır. Üyelik gerektirmemektedir.

Tahlil sonuçları: Bu hizmet kapsamında, vatandaşlar tahlil sonuçlarını kimlik numarası ve hasta numarası ile sorgulayabilmektedir. Üyelik gerektirmektedir.

Sihhi müesseseler: Umuma açık istirahat, eğlence ve sihhi işyeri açma ve çalışma ruhsatı alma işlemlerinin başlatılmasıdır. Üyelik gerekmemektedir.

Sosyal tesis ve faaliyetler: Faaliyetlerin isim, tarih, saat ve içeriklerine üyelik gerektirmeden erişilmesidir. Hizmet; sosyal tesislerimiz ve sosyal yardımlaşma başlıkları altında sunulmaktadır.

Mesleki kurslar: İlgi alanlarına yönelik kurslar, başvuru formları, kurs merkezleri, sergi ve satış yerleri hakkında bilgilere üye olmaksızın erişilmesidir.

Engelli dostu belediye: Engelli bireylere grafik tasarımı, bilgisayarlı muhasebe gibi konularda mobil eğitimlerin üyelik gerektirmeksizin verilmesidir.

Lpg otogaz ikmal ve akaryakıt istasyonları: Devir ve ruhsat işlemlerinde açıklayıcı bilgilere erişilmesi, başvuru yapılmasıdır. Belge tamamlarken üyelik gerekmektedir.

Huzur bahçeleri: Hizmet içeriğine ulaşılamamaktadır (20.06.2017).

Hanımlar lokali: Hizmet içeriğine ulaşılamamaktadır (20.06.2017).

Haftalık semt pazar yerleri: Bu hizmet kapsamında, vatandaşlar haftanın yedi günü, semt pazarlarının kurulduğu adresleri üyelik gerekmeden takip edebilmektedirler.

Evde sağlık başvurusu: Vatandaşların e-form doldurarak sağlık sorunlarını belirtmeleri ve formu belediyenin ilgili birimine iletmeleridir. Hizmet üyelik gerektirmemektedir.

Nöbetçi eczaneler: Nöbetçi eczaneleri harita üzerinde görüp eczanelerin isim, telefon, adres, ilçe, adres tarifi, nöbet saatleri bilgilerine üyelik gerekmeden erişilmesidir.

Çevre temizlik tarifeleri: Bu hizmet kapsamında, çevre temizlik tarifelerine ilişkin, yıl, derece ve tutar bilgilerine üyelik gerekmeden erişilmektedir.

Çöp toplama saatleri: Mahalle ve cadde ismi tanımlandığında çöp toplama günü, başlama-bitiş saatleri ve açıklama bilgisine üyelik gerekmeden ulaşılmaktadır.

Tablo 4. Büyükşehir Belediyelerinde Sunulan Sosyal E-Belediye Bilgi Hizmetleri (e-BBH)

Sosyal e-BBH	Adana	Ankara	Antalya	Bursa	Eskişehir	G.Antep	Mersin	İstanbul	Kocaeli	Konya	Sakarya	Şanlıurfa	Manisa	Balıkesir	K.Maraş	Van	Denizli	Tekirdağ	Muğla	Mardin	Malatya	Toplam
Mezarlık bilgi sistemi	+	-	-	+	+	-	-	-	-	-	+	+	+	-	+	-	+	-	-	-	-	8
Nöbetçi eczaneler	-	-	-	+	-	-	+	-	-	-	+	-	+	-	+	-	+	-	-	-	-	7
Tramvay, feribot, otobüs, uçak hareket saatleri	-	-	-	+	-	-	+	-	-	-	-	-	-	-	+	-	-	-	-	+	-	4
Kent rehberi	-	-	-	+	-	-	-	-	-	-	-	+	-	-	+	-	-	-	-	-	-	3
Nikâh başvuru hizmeti	-	-	+	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2
Mesleki kurslar ve eğitim	-	-	-	+	-	-	-	-	-	+	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2
Seyahat kartı sorgulama	-	-	-	+	-	-	-	-	-	+	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2
Çevre temizlik tarifeleri	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	+	-	-	+	2
Tahlil sonuçları	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	+	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Sıhhi müesseseler	-	-	-	-	-	-	-	-	-	+	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Sosyal tesis ve faaliyetler	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	+	-	1
Lpg otogaz ikmal ve akaryakıt istasyonları	-	-	-	-	-	-	-	-	-	+	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Huzur bahçeleri	-	-	-	-	-	-	-	-	-	+	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Hanımlar lokali	-	-	-	-	-	-	-	-	-	+	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Haftalık semt pazar yerleri	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	+	-	-	-	-	-	-	1
Engelli dostu belediye	-	-	-	+	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Evde sağlık başvurusu	-	-	-	-	-	-	-	+	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Çöp toplama saatleri	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	+	1
Toplam e-BBH	1	0	1	7	1	0	2	1	0	6	3	2	2	0	5	0	2	1	0	2	4	

Tablo 4'deki veriler incelendiğinde, sosyal odaklı hizmetlerde Bursa Büyükşehir Belediyesi'nin yedi hizmetle ilk sırada yer aldığı görülmektedir. Özellikle Ankara, Gaziantep, Kocaeli, Balıkesir, Van ve Muğla Büyükşehir Belediyeleri e-belediye başlığı altında sosyal bilgi hizmetleri sunma konusunda geri planda kalmıştır.

3. Kültürel e-belediye bilgi hizmetleri:

Kültürel e-belediye bilgi hizmetleri altı hizmet alanında gruplandırılmıştır. Aşağıda, hizmetlere ilişkin açıklamalar yapılırken aynı zamanda Tablo 5'te, kültürel e-belediye bilgi hizmetleri sıralanmaktadır.

Tiyatro e-bilet: Tiyatrolara ilişkin e-bilet satın alınmaktadır. Yer, salon, oyun adı, içerik, tarih, saat ve boş koltuk sayısı bilgisine de erişilmektedir. Hizmet için üyelik gerekmektedir.

Orkestra online kayıt: Bu hizmet kapsamında, vatandaşlar büyükşehir orkestrasına üye olarak kültürel faaliyetlerde yer alabilmektedirler. Hizmetler için üyelik gerekmektedir.

Kütüphane kitap sorgulama/kitap katalog sorgulama: Belediyeye ait kütüphane dermesinden katalog taraması yapılmaktadır. Konu başlıklarına ve kütüphaneye kitap başlığında bulunan kişilerin listesine de erişmek mümkündür. Üyelik gerekmemektedir.

Sosyal ve kültürel etkinlikler: Faaliyetlerin türüne (konferans, söyleşi, basın toplantısı vb.), içeriğine ve tarihine ilişkin bilgilere ulaşılmaktadır. Hizmet üyelik gerektirmemektedir.

Yayınlarımız: Belediye tarafından yayınlanan yazılara erişebilmektedir. E-bülten formuyla yayınlara elektronik ortamdan ulaşılmaktadır. Hizmet üyelik gerektirmemektedir.

Foto galeri/ Video galeri: Vatandaşların büyükşehir belediyesinin gerçekleştirdiği sosyal ve kültürel etkinliklerin fotoğraf ve videolarına erişilmesidir. Hizmet üyelik gerektirmemektedir.

Tablo 5. Büyükşehir Belediyelerinde Sunulan Kültürel E-Belediye Bilgi Hizmetleri (e-BBH)

Kültürel e-BBH	Tiyatro e-bilet	Orkestra online kayıt	Kütüphane kitap sorgulama/ Kitap sorgulama	Yayınlarımız	Sosyal ve Kültür faaliyetler	Foto / Video GG galeri	Toplam
Adana	-	-	-	-	-	-	0
Ankara	-	-	-	-	-	-	0
Antalya	+	-	-	-	-	-	1
Bursa	-	+	+	-	-	-	2
Eskişehir	-	-	-	-	-	-	0
G.Antep	-	-	-	-	-	-	0
Mersin	-	-	-	-	-	-	0
İstanbul	-	-	-	-	-	-	0
Kocaeli	-	-	-	-	-	-	0
Konya	-	-	-	-	-	-	0
Sakarya	-	-	-	-	-	-	0

Tablo 5 devam

Şanlıurfa	-	-	-	-	-	-	0
Manisa	-	-	-	-	-	-	0
Balıkesir	-	-	-	-	-	-	0
K.Maraş	-	-	+	+	-	-	2
Van	-	-	-	-	-	-	0
Denizli	-	-	-	-	-	-	0
Tekirdağ	-	-	-	-	-	-	0
Muğla	-	-	-	-	-	-	0
Mardin	-	-	-	+	+	+	3
Malatya	-	-	-	-	+	-	1
Toplam e-BBH	1	1	2	2	2	1	

Tablo 5'deki veriler incelendiğinde, kültürel odaklı hizmetlerde Mardin Büyükşehir Belediyesi'nin üç hizmetle ilk sırada yer aldığı görülmektedir. Mardin, Maraş, Bursa ve Antalya Büyükşehir Belediyeleri bu alanda geri planda kalmıştır. Hizmetlerin %50'si (üç hizmet) sadece birer büyükşehir belediyesi tarafından sunulmaktadır.

4. Girişimler ve yeniliklerle ilgili e-belediye bilgi hizmetleri:

Girişimler ve yeniliklerle ilgili e-belediye bilgi hizmetleri 20 hizmet alanında gruplandırılmıştır. Aşağıda, hizmetlere ilişkin açıklamalar yapılırken aynı zamanda Tablo 6'da, girişimler ve yeniliklerle ilgili e-belediye bilgi hizmetleri sıralanmaktadır. Hizmetlerin bir kısmına tablodan önce yer verilirken bir kısmına ise tablonun devamında yer verilmiştir.

Beyan hizmetleri: Hizmet; beyan bilgileri, e-beyan, e-beyanname, e-beyan yardım dokümanı başlıkları altında sunulmaktadır ve üyelik gerektirmektedir.

Evrak takibi: Belediyeye iletilen evrakların takibi için belge doğrulama, elektronik imzalı evrak takibi, e-dilekçe sorgulama başlıklarında üyelikle hizmetlerin sunulmasıdır.

İstek ve şikâyet bildirimleri: Vatandaşların istek, şikâyet, öneri ve görüşlerini elektronik formla iletebilmesi ve takibini yapabilmesidir. Açık kapı, çözüm masası, beyaz masa, bildirimler adları altında sunulan hizmetler bazı belediyelerde üyelik gerektirmektedir.

Başvuru hizmetleri: İtfaiye Dairesi, Kültür ve Sosyal İşler Dairesi, Ticari Plaka İşlemleri Şube Müdürlüğü ve diğer başkanlıklara erişim ve başvurunun yapılmasıdır. Başvuru rehberi, baca temizleme, deprem eğitimi başlıklarında üyelik gerekmeksizin sunulan hizmetlerdir.

Bilgi edinme: Bilgi ve belgeye erişimin sağlanmasıdır. Bilgi edinme hattı, bilgi edinme formu, başvuru takibi, e-ileti başlıkları altında sunulmaktadır ve üyelik gerektirmemektedir.

Hafriyat hizmetleri: İzinli hafriyat firmaları, araç sayısı, ruhsatlı hafriyat alanlarına yönelik bilgiler ve hizmetler sunulmaktadır. Üyelik gerektirmemektedir.

Tablo 6. Büyükşehir Belediyelerinde Sunulan Girişimler ve Yeniliklerle İlgili E-Belediye Bilgi Hizmetleri (e-BBH)

Girişimler ve Yeniliklerle ilgili e-BBH	Adana	Ankara	Antalya	Bursa	Eskişehir	G. Antep	Mersin	İstanbul	Kocaeli	Konya	Sakarya	Şanlıurfa	Manisa	Balıkesir	K. Maraş	Van	Denizli	Tekirdağ	Muğla	Mardin	Malatya	Toplam	
İstek ve şikâyet bildirimleri	+	-	+	+	-	+	-	+	+	+	+	+	-	+	+	+	-	+	+	+	+	+	16
Bilgi edinme	+	-	+	-	-	+	+	+	+	+	+	+	+	-	+	+	-	-	-	-	-	-	12
Evrak takibi	+	-	+	+	+	-	+	+	+	+	-	-	-	-	+	-	+	-	-	-	-	+	11
Beyan hizmetleri	-	-	-	+	+	-	-	-	-	-	-	+	-	-	-	-	-	-	+	-	-	+	5
Başvuru hizmetleri	-	+	+	-	-	-	-	-	+	-	-	+	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4
İmar hizmetleri	-	-	-	-	-	-	-	+	-	-	-	+	-	-	+	-	+	-	-	-	-	-	4
E-rehber	-	-	-	-	-	-	+	-	-	-	-	-	-	-	+	-	-	-	-	-	-	-	2
Mobil uygulamalarımız	-	-	-	+	-	-	-	+	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2
UKOME ²	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	+	+	2
Hizmet rehberi	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	+	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Hafriyat hizmetleri	-	-	-	+	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Web TV	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	+	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Kalite sistem giriş	-	-	-	-	-	-	+	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Gelirler müdürlüğü	-	-	-	-	-	-	-	+	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Gerekli programlar (destek)	-	-	-	-	-	-	+	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Öneri sistemine giriş	-	-	-	-	-	-	+	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Çalışanların bilgi bankası	-	-	-	-	-	-	+	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Mühendis, mimar ve süreyyan kayıtları	-	-	-	+	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Kazaya ramak kala formu	-	-	-	-	-	-	+	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Bilişim destek (arıza kaydı bildirim)	-	-	-	-	-	-	+	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Toplam e-BBH	3	1	4	6	2	2	9	6	4	3	4	5	1	1	5	2	2	1	2	2	4		

2 Ulaşım Koordinasyon Merkezi

İmar hizmetleri: İmara açılan araziler takip edilebilmektedir. Hizmetler; imar planı, e-imar, imar planı ilanları, askı ilanları başlıkları altında sunulmaktadır ve üyelik gerektirmemektedir.

Web TV: Bu hizmet kapsamında, belediyenin gerçekleştirdiği hizmetler takip edilebilmekte ve eski tarihli yayınlar da izlenebilmektedir. Hizmet üyelik gerektirmemektedir.

Hizmet rehberi: Geliştirilen arama çubuğuna istenilen hizmete ilişkin kelime girildiğinde ilgili hizmetlere ve açıklayıcı bilgilere erişilmektedir. Hizmet üyelik gerektirmemektedir.

E-rehber: Alışveriş yerlerinden yol yardım numaralarına kadar birçok alanda ihtiyaç duyulabilecek iletişim bilgilerine erişilmektedir. Üyelik gerektirmemektedir.

Mobil uygulamalarımız: Vatandaşların cep telefonu, tablet gibi cihazlarla İnternet erişiminin olduğu her yerden e-belediye bilgi hizmetlerine üyelikle erişim sağlayabilmeleridir.

Mühendis, mimar ve sürveyan kayıtları: Bu hizmetle mühendis, mimar ve sürveyanlar ilgili belediyeye kayıtlarını yaptırabilmektedirler. Üyelik gerekmektedir.

UKOME: Ulaşım Koordinasyon Merkezinin aldığı kararlara erişilmesidir. Kararlar pdf formatında temin edilebilmektedir. Üyelikle hizmet verilmektedir.

Kalite sistem girişi: "Entegre Yönetim Sistemi" olarak adlandırılan otomasyon sistemine erişim sağlamaktadır. Belediye üyeleri tarafından kullanılmaktadır.

Gelirler müdürlüğü: E-beyanname, e-sorgulama ve ödeme, istek-öneri ve şikâyetler ile ilgili bilgi hizmetlerine yönlendirme yapılmaktadır.

Öneri sistemine girişi: Bu hizmete erişim sağlanamamaktadır (20.06.2017).

Çalışanların bilgi bankası: Belediye çalışanlarına, eski ve yeni başkanlara, tarihi dokümanlara, meclis kararlarına ve ilgili bilgilere üye olmadan erişilmesidir.

Gerekli programlar (destek): Bu hizmet kapsamında, ziyaretçiler adobe, java, teamviewer vb. birçok programı indirip kullanabilmektedir. Hizmet üyelik gerektirmemektedir.

Kazaya ramak kala formu: Bu hizmete erişim sağlanamamaktadır (20.06.2017).

Bilişim destek (arıza kaydı bildirim): Bu hizmete erişim sağlanamamaktadır (20.06.2017).

Tablo 6'daki veriler incelendiğinde, e-belediye başlığı altındaki girişimler ve yenilikler kapsamında Mersin Büyükşehir Belediyesi'nin dokuz hizmetle ilk sırada yer aldığı görülmektedir. Ankara, Mersin, Balıkesir ve Tekirdağ Büyükşehir Belediyeleri bu alanda geri planda kalmıştır. Hizmetlerin yarından fazlası sadece birer büyükşehir belediyesi tarafından sunulmaktadır.

5. Diğer e-belediye bilgi hizmetleri:

Büyükşehir belediyelerinde sunulan çeşitli hizmetler diğer e-belediye bilgi hizmetleri adı altında 29 hizmet alanında gruplandırılmıştır. Benzer hizmetlerin farklı isimlerle sunulduğu da gözlenmiştir. Aşağıda, hizmetlere ilişkin açıklamalar yapılırken aynı zamanda Tablo 7'de, diğer e-belediye bilgi hizmetleri sıralanmaktadır. Hizmetlerin bir kısmına tablodan önce yer verilirken bir kısmına ise tablonun devamında yer verilmiştir.

E-devlet: Vatandaşlara Cumhurbaşkanlığı, bakanlıklar ve çeşitli kurumlar ile iletişim kurma imkânı verilmesidir. E-devlet kapısı başlığı altında da sunulmaktadır. Belediyeye ait sayfada üyelik gerektirmese de e-devlet sayfasında kullanıcı adı ve şifre ile giriş yapılmaktadır.

Kamera ile takip hizmeti: Şehrin belirli yerlerine yerleştirilen kameralarla 24 saat canlı yayın yapılarak şantiyeler, hayvan barınakları izlenmektedir. Üyelik gerektirmemektedir.

İlan, reklam hizmetleri: İlan ve reklamlar için başvuru formu doldurulmaktadır. İlan hesaplama aracı, sicil beyanı, bütçe tarifesi başlıklarındadır. Üyelik gerektirmemektedir.

Tahakkuk hizmetleri: Tahakkuk işlemlerinin izlenmesidir. Hizmetler; tahakkuk bilgileri, tahakkuk görüntüle, sicil beyanı adı altında sunulmakta olup üyelik gerektirmektedir.

Duyuru hizmetleri: Gerçekleşecek hizmetler hakkında önceden haber alınmasıdır. Duyurular başlığı altında sunulmaktadır ve bazı belediyelerde üyelik gerekmektedir.

Meclis kararları: Mecliste alınan kararlar, gündeme ilişkin bilgiler incelenebilmektedir. Karar tarihi, numarası, konusu ve ilgili müdürlük bilgisine üye olmaksızın erişilmektedir.

İtfaiye uygunluk belgesi ve rapor hizmeti: İşletmeler itfaiye uygunluk başvurusu yapabilmekte ve belge sağlayabilmektedirler. Vatandaşa üyelikle sunulmaktadır.

Numarataj dosya sorgulama: Dosyaya ilişkin, ilçe, mahalle, parsel bilgilerine erişilmektedir. Dosya numarası ile sorgulama yapıldığı için üyelik gerektirmemektedir.

Sicil sorgulama: Kişi veya kurumlara ilişkin sicil sorgulaması yapılmaktadır. Sicil arama, sicil bilgileri başlığı altında da verilmektedir ve hizmet üyelik gerektirmektedir.

Acil kazı: Acil kazı hizmeti vatandaşlara yönelik bir hizmet olmamakla birlikte altyapı kurumları için geliştirilmiş bir hizmettir ve üyelik gerektirmektedir.

Kurum içi web mail: Belediye çalışanlarına kurum içi iletişim kurmalarını sağlamaktadır. Kurum içi web mail hizmeti doğrudan vatandaşlara yönelik bir hizmet değildir.

Adres bilgi sistemi: Bu hizmet kapsamında, harita üzerinden adres, ulaşım, önemli yerler, nöbetçi eczanelere ilişkin bilgilere erişilmektedir. Üyelik gerektirmemektedir.

Formlar (Başvuru-İzin belgeleri): Bu hizmet kapsamında, elektronik ortamda başvuru ve izin formlarına erişilmektedir. Üyelik gerektirmemektedir.

Destek uyarı (canlı destek): Bu hizmet kapsamında, ilgili belediyeden canlı destek hizmeti sağlanmaktadır. Üyelik gerektirmemektedir.

Bina aşınma oranları: Yıl ve inşaat türü seçildikten sonra aşınma oranları bilgisine erişilmektedir. Üyelik gerektirmemektedir.

Kira Sicil Beyanı: Bu hizmet kapsamında kira sicil formu doldurularak başvuru işlemi gerçekleştirilmektedir. Üyelik gerektirmektedir.

Bilgi hizmetleri: Doğrudan e-belediye bağlantısından erişilen e-belediye bilgi hizmetlerine "bilgi hizmetleri" bağlantısından da erişim sağlanmaktadır. Üyelik gerektirmemektedir.

İmza doğrulama: Belediye tarafından tanımlanan elektronik imzanın doğrulanması işleminin gerçekleştirilmesidir. Burada doğrulama kodu ve üyelik gerekmektedir.

Ruhsat sorgulama: Hizmet kapsamında ruhsat sorgulama ve ruhsat bilgilerine erişilmektedir. Üyelik gerektirmektedir.

Kira sözleşme sorgulama: Sözleşme başlama tarihi, sözleşme bitiş tarihi, kullanım türü, yılı, mahalle adı, cadde sokak adı, son durum bilgilerine üyelikle erişilmektedir.

Randevu takip/ Randevu talep: Belediye başkanından elektronik ortamda randevu talep edilebilmekte ve randevunun takibi yapılabilmektedir. Üyelik gerektirmemektedir.

Tablo 7. Büyükşehir Belediyelerinde Sunulan Diğer E-Belediye Bilgi Hizmetleri (e-BBH)

Diğer e-BBH	Adana	Ankara	Antalya	Bursa	Eskişehir	G.Antep	Mersin	İstanbul	Kocaeli	Konya	Sakarya	Şanlıurfa	Manisa	Balıkesir	K.Maraş	Van	Denizli	Tekirdağ	Muğla	Mardin	Malatya	Toplam	
Sicil sorgulama	-	+	-	-	-	+	-	-	-	-	-	+	+	+	-	-	-	+	+	-	+	8	
Tahakkuk hizmetleri	+	-	+	-	-	-	-	-	-	+	-	+	+	+	-	-	-	+	-	-	-	+	8
İlan, reklam hizmetleri	+	+	-	-	-	-	-	-	+	-	-	-	-	-	+	-	-	-	-	-	-	-	4
Meclis kararları	-	-	+	-	-	-	-	-	-	-	+	-	-	-	-	-	+	-	-	-	-	+	4

Yönetim bilgi sistemi: Belediyenin yönetim kademesine yönelik olup, belge takibinin yapılmasına olanak tanımaktadır. Vatandaşa yönelik olmasa da, üyelik gerektirmektedir.

Hafta tatili çalışma ruhsatı: Hafta tatili ve ulusal bayram günlerinde çalışmalarını belediyelerce izne bağlı işyerlerine ruhsat verme işleminin gerçekleştirilmesidir.

Mahalleler ve muhtarlar: Mahalle ve muhtarlarla ilişkin bilgilere (il, ilçe, köy/mahalle, ad/soy ad, cep-ev-iş telefonu vb.) erişilmesidir. Üyelik gerektirmemektedir.

BBB Portalı: Bu hizmete erişim sağlanamamaktadır (20.06.2017).

Encümen kararı: Yıl, dönem, müdürlük ve konu bilgileri girilerek ilgili encümen, komisyon ve meclis kararlarına erişilebilmektedir. Üyelik gerektirmemektedir.

Tablo 7’de sunulan diğer e-belediye bilgi hizmetleri incelendiğinde Bursa ve Malatya Büyükşehir Belediyelerinin 7’şer hizmetle ilk sırada yer aldığı görülmektedir. Özellikle Van, Eskişehir ve Kocaeli Büyükşehir Belediyeleri bu alanda geri planda kalmıştır. Sicil sorgulama ve tahakkuk hizmetlerine yönelik bilgi hizmetleri bu kategoride büyükşehir belediyelerinin e-belediye bağlantısı altında en fazla karşılaşılan hizmet olarak dikkat çekmektedir. Hizmetlerin yarısından fazlası ise sadece birer büyükşehir belediyesi tarafından sunulmaktadır.

Sonuç ve Öneriler

Vatandaşlık, devlete hukuk bağı ile bağlanarak gerçekleşirken; vatandaşlık okuryazarlığı hak ve sorumlulukları bilme, birey ile toplum arasındaki ilişkileri ve bu ilişkilerin yarattığı haklarla birlikte yükümlülükleri öğrenmek ve öğretmektir. Vatandaşlık okuryazarlığı, demokratik değerleri benimsemiş vatandaşlar olarak bireyler, topluma uyum sağlamakla ilgili bilgi ve birikimleri yaşama geçirebilme imkânı sunmaktadır. Bireysel hakların kullanılıp kullanılmaması tercihlere bağlı olmakla birlikte, vatandaşların toplumdaki diğer bireylerin haklarına saygı duymaları, vergi ödemeleri, oy kullanmaları, topluma katılmaları gibi temel görevler zorunluluktur. Demokratik yönetimlerde haklar, yükümlülüklerin önüne geçerken, vatandaşlar yaşadıkları topluma doğrudan yaptıkları olumlu katkılarla daha iyi bir toplumda yaşama imkânına sahip olacaklardır.

Türkiye’deki büyükşehir belediyelerinin sunduğu e-belediye hizmetleri, bireylerin vatandaşlık hak ve yükümlülükleriyle bağlantılı bulunmuştur. Yapılan araştırma e-belediye bilgi hizmetlerini (e-BBH) ortaya çıkarmış ve bu hizmetlerin vatandaşlık okuryazarlığı kapsamında olduğu saptanmıştır. Elde edilen sonuçları nicelikle ilgili sonuçlar ve nitelikle ilgili sonuçlar olmak üzere sıralamak mümkündür.

E-Belediye hizmetlerinde nicelikle ilgili sonuçlar şunlardır:

1. Türkiye’deki belediyeler kendi web sayfalarında e-belediye hizmetleri vermektedir.
2. Türkiye’deki 30 büyükşehir belediyesinden 21’inin web sayfasında e-belediye bağlantısı bulunmaktadır. Hizmet sunumunda standart yapı yoktur. Gereken

bağlantıların bir kısmı çalışmamaktadır. Üyelik gerektiren ve gerektirmeyen hizmetler sunulmaktadır.

3. Tablo 2'deki verilere bakıldığında, Bursa Büyükşehir Belediyesi'nin toplamda 33 e-belediye bilgi hizmetiyle ilk sırada yer aldığı görülmektedir. Malatya, Şanlıurfa, Konya, Mersin Maraş ve Antalya Büyükşehir Belediyelerinin de hizmetleri çeşitlidir. Öte yandan Manisa, Ankara, Balıkesir, Kocaeli, Muğla, Eskişehir ve Van Büyükşehir Belediyelerinin e-belediye sekmesi altında düşük sayıda hizmete yer verdikleri anlaşılmaktadır.
4. Farklı sunulan e-belediye bilgi hizmetleri kapsamında da Bursa ve Malatya Büyükşehir Belediyeleri ilk sıralarda yer almaktadır (Tablo 2). Sunulan hizmetlerin farklılığına göre yapılan sıralamada Bursa, Malatya ve Kahraman Maraş Büyükşehir Belediyeleri ön plandadır. Hizmet farklılığı konusunda Kocaeli, Muğla, Eskişehir, Balıkesir, Van Büyükşehir Belediyelerinin yetersiz kaldığı gözlenmektedir. Bu sıralamaların, sadece belediyelerin web sayfalarında yer alan "e-belediye" bağlantıları altında yer alan hizmetler temel alınarak oluşturulduğu göz ardı edilmemelidir.
5. Büyükşehir belediyelerinde toplam 309 e-belediye bilgi hizmeti sunulmaktadır. Araştırma kapsamında gruplandırılan toplam 88 farklı hizmet bulunmaktadır.
6. Mezarlık bilgi sistemi, istek-şikâyet hattı, nöbetçi eczanelerin bildirim, borç sorgulama ve ödeme hizmeti büyükşehir belediyelerin yaklaşık tamamı tarafından; SMS ile borç bildirim, doğalgaz ile ilgili hizmetler, alacakların yeniden yapılandırılması ve e-market hizmetleri sadece belirli büyükşehir belediyeleri tarafından sunulmaktadır.
7. Kültürel anlamda sunulan e-belediye bilgi hizmetleri sayıca en azdır.
8. Araştırmada "girişimler ve yenilikler" kapsamında yer verilen ve büyükşehir belediyelerinin e-belediye bağlantısı altında en fazla karşılaşılan hizmet "istek ve şikâyet bildirimlerine yönelik bilgi hizmeti" olmuştur.
9. Diğer kategorisinde yer alan hizmetlerin yarısından fazlası sadece birer Büyükşehir Belediyesi tarafından sunulmaktadır.
10. 2012 öncesindeki 12 büyükşehir belediyesinde e-belediye kapsamı ve bağlantısı altında toplam 169 uygulama vardır. 2012 sonrası 12 büyükşehir belediyesinde ise e-belediye kapsamı ve bağlantısı altında toplam 138 uygulama yer almaktadır.

E-Belediye hizmetlerinde nitelikle ilgili sonuçlar şunlardır:

1. Vatandaşlık, e-vatandaşlık ve vatandaşlık okuryazarlığı kapsamında devletlere, kurumlara, sektörlere, belediyelere önemli görevler düşmektedir. Bu çalışmada büyükşehir belediyelerinin sunduğu e-belediye hizmetlerinin dijital vatandaşlık hakları ve yükümlülükleriyle bütünleştiği ortaya çıkmıştır.

2. Vatandaşlık okuryazarlığı doğrultusunda gereksinim duyulan bilgilerin elektronik ortamdan karşılanmaya çalışılması, günümüzde birçok kuruluşun olduğu gibi belediyelerin de öncelikli ilgi alanları arasındadır.
3. Türkiye’de e-belediye hizmetlerinin kullanılması, bireylere dijital vatandaşlık bilinci kazandırmada olumlu bir etkidir.
4. E-belediye bilgi hizmetleri dijital ortama erişim sağlayarak bireylerin iyi bir dijital vatandaş olarak çevrimiçi ortamdan eriştikleri bilgiyi sadece kullanma olanağı sağlamaktadır. Kullanılan bilgiden veya hizmetten memnuniyeti saptayan analiz etme imkânı bulunmamaktadır.
5. Araştırmada kullanılan gruplandırma doğrultusunda vatandaşlara hak ve sorumluluklarla ilgili e-belediye bilgi hizmetleri; sosyal e-belediye bilgi hizmetleri; kültürel e-belediye bilgi hizmetleri; girişimler ve yeniliklerle ilgili e-belediye bilgi hizmetleri; diğer e-belediye bilgi hizmetleri sunulmaktadır.
6. Kişisel verileri korumak ve güvenli sayfalardan işlem yapmak gerektiğinde ilgili hizmetler kullanılırken üyelik istenmektedir. Böylece dijital vatandaşın herhangi bir veri kaybına sebebiyet vermeksizin güvenli sayfalardan faaliyetlerini sürdürebilmesi ve hizmet alabilmesi sağlanmaktadır. Vatandaş ve belediye arasında sağlıklı iletişim kurulmaktadır.
7. Dijital ortamların kullanımıyla kazanılacak okur-yazarlıklar her boyutuyla vatandaşlık okuryazarlığı edinilmesinin en önemli ayaklarından birini oluşturmaktadır. E-belediye hizmetlerinin kullanımı doğru bilgiye ulaşma çabalarını, güvenilir hizmet alımını ve emin olunan bilginin paylaşımını sağlamaktadır. Gündelik yaşamda iyi öğrenme-öğretme süreçlerinin gerçekleştirilmesine yol göstermektedir. Etik değerler, kurallar ve kanunlar doğrultusunda e-hizmet ortamlarının kullanılmasıyla bireysel görevler hakkında bilgi edinilmekte ve sorumluluklar yerine getirilmektedir.
8. Büyükşehir belediyeleri tarafından vatandaşlık okuryazarlığının geliştirilebilmesi adına farklı içeriklerde çok sayıda hizmet sunulmakta olup, bu hizmetler vatandaşlık okuryazarlığının geliştirilmesi ve sürdürülebilmesine imkân tanımaktadır.
9. Literatürdeki çalışmalardan da anlaşılacağı üzere, belediyeler tarafından sunulan e-belediye hizmetleri vatandaşlar tarafından kullanılmakta ve bir taraftan belediye-vatandaş etkileşimi yaşanırken diğer taraftan hizmetlere karşı farkındalık seviyesi artan bireylerde vatandaşlık okuryazarlığı becerileri de gelişmektedir.
10. Bireylerin sosyal, kültürel, hak ve sorumluluklar gibi birçok alanda ortaya çıkan farklı gereksinimlerini belediyeler tarafından sunulmakta olan e-belediye hizmetleri aracılığı ile İnternet bağlantısı olan herhangi bir noktadan giderebilecek durumda olmaları, araştırma kapsamında yer alan büyükşehir belediyelerinin sunduğu e-belediye hizmetlerinin vatandaşlık okuryazarlığı kapsamında kullanılabilceğinin bir kanıtıdır.

Araştırmadan elde edilen sonuçlar doğrultusunda geliştirilen öneriler aşağıda sıralanmaktadır.

1. E-Belediye hizmetleri kapsamında geliştirilmiş e-kütüphane hizmetleri verilmelidir.
2. E-vatandaşlığın yaygınlaştırılmasında vatandaşlık okuryazarlığı önemli katkılar sağlayacaktır. Büyükşehir belediyeleri vatandaş isteklerini ortaya çıkarmalıdır.
3. Türkiye'deki büyükşehir belediyeleri e-belediye hizmetleriyle ilgili olarak standart bir yapı taslağı kullanılmalıdır. Hizmetler adlandırılırken standart yaklaşım benimsenmelidir. Ayrıca e-belediye hizmetlerine yönelik tanımlar paylaşarak vatandaşların hizmetlerin içeriğini anlamaları kolaylaştırılmalıdır.
4. Büyükşehir belediyelerinde yer alan e-belediye bilgi hizmetleri bir araya toplanmalı ve web sayfalarındaki dağınıklık engellenmelidir. Bu sayede aranan hizmetin kolaylıkla bulunması, erişilmesi ve hizmetten faydalanılması sağlanacaktır.
5. E-belediye hizmetlerine ilişkin çalışmayan bağlantılar kontrol edilmeli ve tüm bağlantıların çalıştığından emin olunmalıdır.
6. E-belediye bilgi hizmetleri kapsamında düşük sayıda hizmet sunan büyükşehir belediyeleri hizmet sayısını artırmak üzere bilgi alışverişi yapılmalıdır.
7. Büyükşehir belediyelerine ait web sayfalarında özellikle vatandaşlık, vatandaşlık okuryazarlığı, e-belediye hizmetleri vb. kavramlara yönelik açıklamalar paylaşarak vatandaşın algı ve farkındalık seviyesi artırılmalıdır.
8. Belediyeler, belediye sınırları içerisinde yaşayan vatandaşlarını e-belediye hizmetlerinden SMS, e-posta ve benzeri hizmetler aracılığı ile haberdar etmelidir.
9. Büyükşehir belediyelerinin web sayfalarından sorumlu birimlerin özellikle e-belediye bilgi hizmetleri kapsamında bilgilendirilmeleri ve web sayfalarını düzenlerken bu tür uygulamaları göz önünde bulundurmaları sağlanmalıdır.

E-belediye bilgi hizmetleri, çağın bir getirisi olarak vatandaş-belediye etkileşimini sağlayan, bu sayede hem belediyenin tanınırlığını/görünürlüğünü artıran hem de vatandaşlara e-vatandaşlık okuryazarlığı kazanma fırsatı sunan birer aracı olarak değerlendirilmelidir. Nüfusun kalabalık olması, vatandaşların farklı konularda bilgi gereksinimlerinin ortaya çıkmasına ortam hazırlamaktadır. Teknoloji çağının bir getirisi olarak bireyler, gereksinimlerini uzaktan erişimle çözüme kavuşturma eğilimi göstermektedirler. Bu bağlamda, e-belediye bilgi hizmetleri belediyelerin, konu kapsamında büyükşehir belediyelerinin vatandaşlarla bağ kurduğu birer erişim ucu olarak dikkat çekmektedir. Belediyeler tarafından sunulan e-hizmetlerin farkında olan, hizmetlere erişim sağlayan, hizmetlerden yararlanan vatandaşlar aynı zamanda e-vatandaşlık doğrultusunda vatandaşlık okuryazarlığı becerisi kazanma ve kazanılan beceriyi pekiştirme şansı yakalamış olacaklardır.

Kaynakça

- Akdoğan, K. (2004). *Kent bilgi sistemi ve e-belediyeçilik: Bağcılar Belediyesi örneği* (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Sakarya Üniversitesi, Sakarya.
- Aksüt, M. (2014). Belediyelerin web sitelerinin karşılaştırmalı olarak değerlendirilmesi: Büyükşehir belediyeleri örneği. M. Akgül, E. Derman., U. Çağlayan ve A. Özgüt (Ed.) (Ed.), *inet-tr'09: 14. Türkiye'de İnternet Konferansı Bildirileri, 12-13 Aralık 2009* içinde (s. 79-83)İstanbul: İnternet Teknolojileri Derneği. http://inet-tr.org.tr/inetconf14/kitap/_inet09.pdf#page=85 adresinden erişildi.
- Aktel, M. (2009). İl belediye web sitelerinin işlevselliği üzerine bir araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 14(2), 223-240. <https://scholar.google.com.tr/scholar?hl=tr&q=%E2%80%9C%C4%B0l+Belediye+Web+Sitelerinin+%C4%B0%C5%9Flevselli%C4%9Fi+%C3%9Czerine+Bir+Ara%C5%9Ft%C4%B1rma&btnG=&lr=> adresinden erişildi.
- Alodalı, F. B., Tuncer, A., Usta, S. ve Halis, M. (2012). Yerel yönetimlerde e-belediyeçilik uygulamaları: Akdeniz bölgesi örneği. *Manas Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 1(1), 83-95. http://journals.manas.edu.kg/mjsr/archives/Y2012_V01_I01/6ab8844f3c35ae51ae16111bae03f45d.pdf adresinden erişildi.
- Aybay, R. (2004). *Vatandaşlık hukuku*. İstanbul: İstanbul Bilgi Üniversitesi yayınları.
- Bauerlein, M. (2012). Civic literacy. *Academic. Questions*, 25, 328-333. doi:10.1007/s12129-012-9297-4
- Brasof, M. ve Spector, A. (2016). Teach students about civics through schoolwide governance. *Phi Delta Kappan*, 9(7), 63-68. <http://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/0031721716641652> adresinden erişildi.
- Büyükşehir Belediyesi Kanunu,. *T. C. Resmi Gazete* (25531, 10 Temmuz 2004). <http://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.5216.pdf> adresinden erişildi.
- Candemir, A. ve Savaşçı Kazançoğlu, İ. (2009). E-belediye çerçevesinde Ege Bölgesi kıyı belediyelerinin web sitelerinin içerik analizi yöntemiyle değerlendirilmesi. İ. G. Yumuşak (Ed.), *7. Uluslararası Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi Bildiriler Kitabı* içinde (s. 196-214). Türkiye: Yalova Üniversitesi ve İstanbul Üniversitesi. <http://docplayer.biz.tr/763397-Uluslararası-7-bilgi-ekonomi-ve-yonetim-kongresi-bildiriler-kitabi.html> adresinden erişildi.
- Çakır, C. (2010). *Hemşehrilerin e-belediye uygulamalarına bakış açısı ve farkındalığı: İzmir Büyükşehir Belediyesi örneği* (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Süleyman Demirel Üniversitesi, Isparta.
- Çobanoğulları, G. (2013). *Türkiye'deki e-belediye uygulamalarının etkileri: Trabzon örneği* (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Karadeniz Teknik Üniversitesi, Trabzon.
- Çoruh, M. (2009). Belediyeler ve İnternet. M. Akgül, E. Derman., U. Çağlayan ve A. Özgüt (Ed.), *inet-tr'08: XIII. "Türkiye'de İnternet" Konferansı Bildirileri, 22-23 Aralık 2008* içinde (s. 1-7). Ankara: İnternet Teknolojileri Derneği. http://inet-tr.org.tr/inetconf13/kitap/_inet08.pdf adresinden erişildi.

- Çubukcu, A. ve Bayzan, Ş. (2013). Türkiye’de dijital vatandaşlık algısı ve bu algıyı İnternetin bilinçli, güvenli ve etkin kullanımı ile artırma yöntemleri. *Middle Eastern and African Journal of Educational Research*, 5, 148-174. http://www.majersite.org/issue5/12_cubukcu_and_bayzan.pdf adresinden erişildi.
- Da Silva, V. M. ve Vaz, F. (2013). Civic literacy projects in libraries: Acting in the present thinking in the future. <http://library.ifla.org/264/1/099-silva-en.pdf> adresinden erişildi.
- European Communities. (2007). *Key competences for lifelong learning European reference framework*. <https://www.erasmusplus.org.uk/file/272/download> adresinden erişildi.
- Fıstıkçıoğlu, R. (2007). *E-devlet uygulamaları ve e-belediye: Gaziantep Büyükşehir Belediyesi örneği* (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Gaziantep Üniversitesi, Gaziantep.
- Genco, M. İ. (2010). *Türkiye’de yerel yönetimlerde e-belediyecilik uygulamaları ve gelişim süreci* (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Mustafa Kemal Üniversitesi, Hatay.
- Güler, B. A. (2016). Yerel yönetimler ve İnternet. <http://anasahife.org/yerel-yonetimler-ve-internet.html> adresinden erişildi.
- Hazman, G. G. (2005). Afyonkarahisar Belediyesi’nde e-belediye uygulamaları ve yerel farkındalık. *Afyon Kocatepe Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, 7(2), 65-84. <http://dergipark.ulakbim.gov.tr/akuiibfd/article/viewFile/5000141649/5000129477> adresinden erişildi.
- Henden, H. B. ve Henden, R. (2005). Yerel yönetimlerin hizmet sunumlarındaki değişim ve e-belediyecilik. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 14(14), 48-66. <http://dergipark.ulakbim.gov.tr/esosder/article/view/5000067997/5000063061> adresinden erişildi.
- İbrahimoğlu, Z. (2014). *Gayrimüslim azınlıklara göre Türkiye’de vatandaşlık ve vatandaşlık eğitimi* (Yayımlanmamış doktora tezi). Marmara Üniversitesi, İstanbul.
- Karataş, S. (2014). *E-devlet ve yerel yönetimler: E-belediye uygulamaları* (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). İstanbul Aydın Üniversitesi, İstanbul.
- Kepeneci, Y. K. (2008). *Eğitimciler için insan hakları ve vatandaşlık*. Ankara: Ekinoks Yayınları.
- Küçükergüler, K. (2013). *Türkiye’de e-devlet çalışmaları: Rize ve ilçe belediyelerinin e-belediye hizmetleri üzerine bir araştırma* (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Atatürk Üniversitesi, Erzurum.
- Leahey, C. (2011). Negotiating a parallel curriculum: Making space for critical civic literacy in the social studies classroom. J. L. DeVitis. (Ed.), *Critical civic literacy: A reader* içinde(s. 191–206). New York: Peter Lang.
- Neuman, W. L. (2013). *Toplumsal araştırma yöntemleri: Nicel ve nitel yaklaşımlar* (Ö. Sedef, Çev.). Ankara: Yayınodası.
- Oxford Committee for Famine Relief. (2015). *Education for global citizenship: A guide for schools*. <http://www.oxfam.org.uk/education/global-citizenship/global-citizenship-guides> adresinden erişildi.
- Özcan, C. (2005). *Bilgi toplumu dönüşümü çerçevesinde e-devlet, e-belediye uygulamaları ve Yalova Belediyesi örneği* (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Kocaeli Üniversitesi, Kocaeli.
- Özkar, N. (2010). *E-belediye: Tarsus örneği* (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Mersin Üniversitesi, Mersin.

- Pektaş, E. K. (2011). Belediye hizmetlerinde bilgi-iletişim teknolojilerinin kullanımı ve e-belediye uygulamalarındaki son gelişmeler: Bir literatür taraması. *Sosyal Bilimler Dergisi*, 13(1), 65-88. <http://www.acarindex.com/dosyalar/makale/acarindex-1423867072.pdf> adresinden erişildi.
- Saraçbaşı, Y. (2010). *Türkiye’de e-belediyecilik uygulamalarında belediye vatandaş ilişkisi: Malatya Belediyesi örneği* (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Süleyman Demirel Üniversitesi, Isparta.
- Şahin, A. (2007). Türkiye’de e-belediye uygulamaları ve Konya örneği. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 29, 162-189. <http://iibf.erciyes.edu.tr/dergi/sayi29/asahin.pdf> adresinden erişildi.
- Şahin, A. ve Örselli, E. (2003). E-devlet anlayışı sürecinde Türkiye. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 9, 343-356. <http://dergisosyalbil.selcuk.edu.tr/susbed/article/view/800/752> adresinden erişildi.
- Tarhan, A. (2007). Halkla ilişkilerde tanıma ve tanıtmaya aracı olarak İnternet: Belediyelerin web sayfaları üzerine bir analiz. *Selçuk İletişim Dergisi*, 4(4), 75-95. <http://345.dergipark.gov.tr/download/article-file/177945> adresinden erişildi.
- Teitelbaum, K. (2010). Critical civic literacy in schools. J. L. DeVitis ve L. Irwin-DeVitis (Ed.), *Adolescent education: A reader* içinde (s. 307–322). New York: Peter Lang.
- Türkiye Belediyeler Birliği. (2014). <http://www.tbb.gov.tr/belediyelerimiz/istatistikler/genel-istatistikler/> adresinden erişildi.
- Türkiye’de büyükşehir belediyeleri*. (2016). https://tr.wikipedia.org/wiki/T%C3%BCrkiye%27de_b%C3%BCy%C3%BCk%C5%9Fehir_belediyeleri adresinden erişildi.
- Uğurlu, C. T. (2011). Avrupa Birliği ülkelerinde ve Türkiye’de vatandaşlık eğitimi. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 10(37), 153-169. <http://dergipark.ulakbim.gov.tr/esosder/article/view/5000068426/5000063488> adresinden erişildi.
- Uluç, Ş. (2005). *Belediye hizmetlerinin halka yaygınlaştırılmasında e-belediyenin rolü: Kocaeli Büyükşehir Belediyesi örneği* (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Kocaeli Üniversitesi, Kocaeli.
- Uzun, E. (2003). *E-devlet kapsamında e-belediyecilik ve bir uygulama* (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Trakya Üniversitesi, Edirne.
- Vatandaşlık. (2014). *Sosyal bilimler sözlüğü*. <https://sbs.asbu.edu.tr/> adresinden erişildi.
- Vatandaşlık. (2017). *Vikipedi*. <https://tr.wikipedia.org/wiki/Vatanda%C5%9F%C4%B1k> adresinden erişildi.
- Yağmurlu, A. (2010). E-halkla ilişkiler ve bakanlık uygulamaları. *Selçuk Üniversitesi İletişim Fakültesi Akademik Dergisi*, 6(2), 62-80. <http://josc.selcuk.edu.tr/article/view/1075000111/1075000106> adresinden erişildi.
- Zarnowski, M. (2009). The thought experiment: An imaginative way into civic literacy. *The Social Studies*, 100(2), 55-62. doi:10.3200/TSS.100.2.55-62

Ek 1. Türkiye'deki Büyükşehir Belediyeleri (Çalışmaya Dahil Olan) ve E-Belediye Hizmetleri

Adana Büyükşehir Belediyesi
Borç sorgulama
Hızlı borç sorgulama
Ödemelerim
E-Bordro
İlan ve reklam beyan başvuru
Evrak takibi
Bilgi edinme
İstek şikâyet bildirim
İstek şikâyet arama
Mezarlık
Reklam sicil beyan
Kira sicil beyan
Genel tahakkuk sicil beyan

Ankara Büyükşehir Belediyesi
Sicil sorgulama
Online tahsilat/Borç sorgulama
Makbuz dökümü
Online ilan reklam beyanı
İtfaiye önlem raporu başvuru işlemleri
Baca temizleme başvuru işlemleri
Başvuru sorgulama
Vergi yapılandırma

Antalya Büyükşehir Belediyesi
SMS ile borç bildirim
SMS ile bilgilendirme hattı
Bildirimler
Nikâh başvuru
Mevcut borç
Mevcut tahakkuklar

Mevcut ödemeler
Satın alma teklif
Vergi affı kontrol
E-ödeme (üyesiz)
E-ödeme
E-makbuz
E-market hizmeti
Tiyatro e-bilet
Başvuru rehberi
Meclis kararları
Nikâh rezervasyon
Evrak takip
ABİM başvuruları
Bilgi edinme

Mardin Büyükşehir Belediyesi
Otobüs saatleri
Duyurular
İhaleler
Foto galeri
Video galeri
Etkinlikler
Görüş ve öneri
Sosyal tesislerimiz
Sosyal yardımlaşma
Sosyal faaliyetlerimiz
UKOME
AYKOME
Yayınlarımız
Hal fiyatları

Bursa Büyükşehir Belediyesi
E-ödeme
Yönetici ekranı
Hal fiyatları (günlük)

E-teklif
İhale ilanları
Evrak doğrulama
Ruhsatlı hafriyat alanları
Vefat kaydı girişi (ilçe belediyeler)
Kent içi ulaşım ağı
BUSKİ e-ödeme
Evrak takibi
BUSMEK online kayıt
BUMEP online kayıt
BENMEP online kayıt
Orkestra online kayıt
3 boyutlu kent rehberi
Kütüphane kitap sorgulama
Mezarlık bilgi istemi
Hafriyat izinli firmalar
Mühendis, mimar ve sürveyan kayıtları
Mobil uygulamalarımız
E-beyanname
E-devlet kapısı
İtfaiye raporu
Acil kazı
BBB portal
Seyahat kartı sorgulama
Mühendis, mimar ve sürveyan kayıtları (ilçe belediyeler)
Şikâyet takibi (kurumlar)
Kurum içi web mail
Personel bordro takibi
Özel okullar ve dersaneler için veri girişi
Nöbetçi eczaneler

Eskişehir Büyükşehir Belediyesi
E-beyanname
E-dilekçe sorgulama
E-ödeme
Mezarlık bilgi sistemi
E-devlet
E-bülten formu

Gaziantep Büyükşehir Belediyesi
Borç ödeme normal
Borç ödeme tecil
Tahsilat görüntüleme
Bilgi edinme başvurusu
Sicil sorgulama
Beyan görüntüleme
Bildirim (iş) sorgulama
İmza doğrulama
Rayiçler
Maliyetler
Encümen karar
Dilek ve şikâyet

Mersin (İçel) Büyükşehir Belediyesi
Gerekli programlar (destek)
EBYS kılavuzları
Belge doğrulama
Kazaya ramak kala formu
Belediye otobüs saatleri (köyler)
Belediye otobüs güzergâhı ve saatler
Hal müdürlüğü fiyat listesi
Feribot seferleri
Acil telefon-Adres
Nöbetçi eczaneler
Formlar (başvuru-izin belgeleri)
Borç sorgulama

Bilgi edinme servisi
Bilişim destek (arıza kaydı bildirim)
Öneri sistemine giriş
Çalışanların bilgi bankası
Meski online ödeme
Personel e-bordro sorgulama
Yönetim bilgi sistemi
Kalite sistem girişi

İstanbul Büyükşehir Belediyesi
Beyaz masa
Bilgi edinme
Evde sağlık başvurusu
İmar planı
İhale ilanı
Gelirler Müdürlüğü
Evrak takibi
İGDAŞ online şube
İSKİ e-ödeme
E-sorgulama ve ödeme
İBB mobil
Alacakların yeniden yapılandırılması
Hayvan barınağı kameraları
Şantiye kameraları
Destek uyarı (canlı destek)
İzci kameraları
Yapılandırma rehberi

Kocaeli Büyükşehir Belediyesi
Borç sorgulama ve ödeme
Çözüm masasına başvuru yapma
Çözüm masasına yapmış olduğunuz başvuruları sorgulama
Bilgi edinme başvurusu yapma
İlan reklam hesaplama aracı

Elektronik imzalı evrak takibi
Zemin deprem eğitim başvurusu

Konya Büyükşehir Belediyesi
Evrak takibi
Bilgi edinme
Açık kapı
E-ödeme
E-ödeme (üyesiz)
E-makbuz
Mevcut borçlar
Mevcut tahakkuklar
Mevcut ödemeler
Hafta tatili çalışma ruhsatı
Birinci sınıf gayri sıhhi müesseseler
Lpg otogaz ikmal ve akaryakıt istasyonları
Sıhhi müesseseler
Elkart e-randevu
Elkart başvurusu
Elkart başvuru durum sorgulama
Huzur bahçeleri
Komek
Hanımlar lokali
Koski online hizmetler
Kosaga (Konya sabit GNSS ağı)

Sakarya Büyükşehir Belediyesi
Duyurular
Web Tv
Nöbetçi eczaneler
Bilgi edinme
İstek şikâyet
İstek şikâyet takip
Borç ödeme (e-makbuz)

Tahlil sonuçları
Hizmet rehberi
İhale duyuruları
Meclis gündem ve kararları
Bugün vefat edenler

Malatya Büyükşehir Belediyesi
E-nikâh
Sicil arama
Arsa rayiç değerleri
İnşaat maliyet bedelleri
Bina aşınma oranları
Çevre temizlik tarifeleri
Meclis kararları
Kültür faaliyetleri
Çöp toplama saatleri
Evrak takip formu
Nöbetçi eczaneler
UKOME kararları
İstek/şikâyet bildirim formu
İstek/şikâyet takip formu
Beyan bilgileri
Ruhsat sorgulama
Kira sözleşme sorgulama
Borç bilgileri
Tahakkuk bilgileri
Tahsilat bilgileri
Online tahsilat
Randevu takip
Randevu talep
Sicil kodu ile online tahsilat
Su borcu ödeme
T.C. kimlik no ile tahsilat

Şanlıurfa Büyükşehir Belediyesi
Sicil arama
E-tedarik
Randevu talep
Randevu takip

E-ileti
Şikâyet bildirim formu
Şikâyet takip formu
İşyeri ruhsat başvuru
Borç bilgileri
Tahakkuk bilgileri
Tahsilat bilgileri
Online ödeme
T.C. kimlik no ile tahsilat
Sicil kodu ile online tahsilat
Beyan bilgileri
Kent rehberi
İnşaat maliyet belgeleri
Bina aşınma oranları
E-mezar
E-imar
Sicil arama
Memur maaş bordrosu
İşçi maaş bordrosu

Manisa Büyükşehir Belediyesi
Sicil bilgileri
Borç ödeme
Tahsilatlar
Tahakkuklar
Rayiç değerleri
Bina birim değerleri
Vefat edenler
Nöbetçi eczaneler
Bilgi edinme formu

Balıkesir Büyükşehir Belediyesi
Tahsilat görüntüle
Tahakkuk görüntüle
Borç ödeme normal
Borç ödeme tecil
Sicil sorgulama
Borç görüntüleme
Dilek ve şikâyet

Muğla Büyükşehir Belediyesi
Normal borçlar
Tecil borçlar
Tahsilat görüntüleme
Sicil sorgulama
Bildirim (iş) sorgulama
İmza doğrulama
E-beyan

Kahramanmaraş Büyükşehir Belediyesi
Çözüm masası istek ve şikâyet
Cenaze hizmetleri (Alo 188)
Cenaze ilanları
İhale ilanları
E-ödeme
Nöbetçi eczaneler
Toplu ulaşım saatleri
İmar planı ilanları
Kent bilgi sistemi
BİMER-bilgi edinme
E-rehber
Şehir kameraları
Numarataj dosya sorgulama
EBYS belge sorgulama
İlan ve reklam
Sebze meyve fiyatları
Haftalık semt pazar yerleri
Kitap katalog sorgulama
2016 yılı bütçe tarifesi
Mahalleler ve muhtarlar
Yayınlarımız

Van Büyükşehir Belediyesi
Şikâyet ve öneri
Şikâyet takibi
Bilgi edinme
Bilgi edinme başvuru takibi
VASKİ e-ödeme

Denizli Büyükşehir Belediyesi
Büyükşehir ödeme işlemleri
DESKİ su borcu ödeme işlemleri
İlçe belediyeleri vergi ödeme
Adres bilgi sistemi
Evrak takip
Meclis kararları
İmar planı ilanları
Bilgi hizmetleri
Başvuru evrakları
Elektronik evrak doğrulama
Nöbetçi eczaneler
Şehir kameraları
Mezarlık bilgi sistemi
Bugün defnedilenler

Tekirdağ Büyükşehir Belediyesi
Sicil arama
Arsa rayiç değerleri
İnşaat maliyet bedelleri
Bina aşınma oranları
Çevre temizlik tarifeleri
Şikâyet bildirim formu
Şikâyet takip formu
Borç bilgileri
Tahakkuk bilgileri
Tahsilat bilgileri
Online tahsilat
Sicil kodu ile tahsilat
T.C. kimlik no ile tahsilat