



Turkish Studies
**Information Technologies and
Applied Sciences**

Volume 14 Issue 3, 2019, p. 351-366

DOI: 10.29228/TurkishStudies.23493

ISSN: 2667-5633

Skopje/MACEDONIA-Ankara/TURKEY



INTERNATIONAL
BALKAN
UNIVERSITY

EXCELLENCE FOR THE FUTURE
IBU.EDU.MK

Research Article / Araştırma Makalesi

Article Info / Makale Bilgisi

✍ *Received/Geliş:* 17.06.2019

✓ *Accepted/Kabul:* 10.09.2019

✍ *Report Dates/Rapor Tarihleri:* Referee 1 (15.07.2019)-Referee 2 (18.07.2019)

This article was checked by iThenticate.

**DİJİTAL ÇAĞDA BELEDİYECİLİK: TEKİRDAĞ BÜYÜKŞEHİR
VE İLÇE BELEDİYELERİNİN WEB SİTELERİ ÜZERİNE BİR
ARAŞTIRMA**

Necati Barkın AKAY - Gül COŞKUN DEĞİRMEN***

ÖZ

İnternet ve bilgi iletişim teknolojilerinin insan hayatına girmesi ile beraber hem bireysel hem de kurumsal açıdan birçok değişim yaşanmaya başlanmıştır. Bu durum kurumlar açısından kendini ifade edebilmede internetin gücünü keşfetmek gerekliliğini getirmektedir. Belediyelerde bu kurumlardan birisi olarak karşımıza çıkmaktadır. Belediye yönetimleri ülkemizde seçimle belirlenmektedir. Hedef kitlelerin bir belediye yönetimini seçerken belediyenin yaptığı ya da yapacağı çalışmalar hakkında bilgi sahibi olması gerekmektedir. Dijital çağın nesilleri bu bilgileri edinmede interneti yaygın olarak kullanmaktadır. Bu sebeple web siteleri belediyelerin en önemli temsil alanlarından birisi olmaktadır. Çalışma kapsamında dijital çağda belediyecilik konusu ve bilgilendirmenin önemli üzerinde durulmaktadır. Çalışmanın araştırma bölümünde dijital çağda belediyecilik alanında web sitesi kullanımı ve sunulan bilgilerin yeterliğini ortaya koymak amaçlanmaktadır. Bu doğrultuda Tekirdağ ili ele alınmış Tekirdağ Büyükşehir Belediyesi ve kendisine bağlı 11 (onbir) ilçe belediyesi web siteleri nitel araştırma yöntemlerinden içerik analizi yöntemi ile incelenmiştir. Araştırmada kurumsal bilgiler, kurumsal hizmetler, kurumsal yayınlar ana başlıkları altında 27 maddeden oluşan bilgilerin web sitelerinde var olup olmadığına bakılmıştır. Araştırma sonuçları henüz bu konuda ilçe belediyelerinin çok yeterli olmadığını ortaya koymaktadır. Sanayinin geliştirdiği ilçelerin, tarımla uğraşan ilçelere oranla daha iyi bir kullanıma

*  Tezsiz Yüksek Lisans Öğrencisi, Ege Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Halkla İlişkiler ve Tanıtım Anabilim Dalı Sosyal Medya ve Dijital İletişim İ.Ö Tezsiz Yüksek Lisans Programı, E-posta: necatibarkinakay@gmail.com

**  Doç. Dr., Ege Üniversitesi, İletişim Fakültesi, E-posta: coskungul@gmail.com

sahip olduğu görülmektedir. Günümüzde belediyeçilik alanında yeni teknolojilerin kullanılması oldukça önemlidir. İnternet teknolojilerinin kullanımı yeni nesillere ulaşmak açısından giderek de önem kazanacaktır.

Anahtar Kelimeler: Web Sitesi, Belediye, İletişim, Dijital Çağ

MUNICIPALISM AT DIGITAL AGE: A RESEARCH ON WEBSITES OF TEKİRDAĞ METROPOLITAN AND DISTRICT MUNICIPALITIES

ABSTRACT

Together with introduction of Internet and information communication technologies into human life, many changes have begun to be experienced both in individual and corporate terms. These circumstances bring necessity of discovering power of Internet for institutions in terms of expressing themselves. Municipalities are one of these institutions. Municipal administrations are elected in our country. Target groups should be informed about activities of municipality when they are electing management of municipality. Generations of digital age have been using the Internet extensively to obtain such information. Therefore, web sites are one of the most important presentation areas of municipalities. Issue of municipal administration in the digital age and importance of information are outlined within the scope of this study. Research part of the study is aimed at revealing adequacy of information presented and use of website in field of municipal administration in the digital age. In this context, city of Tekirdag was considered, and websites of Tekirdag Metropolitan Municipality and 11 (eleven) district municipalities affiliated to it were examined through content analysis method, which is one of qualitative research methods. Information consisting of 27 items under main headings of corporate information, corporate services, and corporate publications were examined in the research in terms of availability. Results of the research show that district municipalities are not yet sufficient in this regard. It was seen that districts where industry is developed use this resource better than those engaged in agriculture. Today, the use of new technologies in the field of municipalism is very important. The use of internet technologies will become increasingly important for reaching new generations.

STRUCTURED ABSTRACT

Digitalization has affected many points of life nowadays. It has also brought many changes in individual and institutional dimensions. It will become even more important in the future and digital communication will become a frequently used channel hereafter. It is inevitable for corporations to use and manage internet technologies in order to introduce themselves, offer their products and services, and strengthen their corporate image and corporate culture.

“Y” and “Z” generations, which have very different characteristics from their predecessors, are now involved in business and social life. For those generations who actively use the internet, are accustomed to the use of technological devices and open to innovation, infrastructures for internet technologies should be established in many different fields from education to communication and business to public institutions.

All public institutions particularly providing services to the public should take into account the technological developments and make preparations for future generations. Public institution is a structure that operate under the state central organization to provide a specific service to citizens. Public institutions should pay regard to the expectations and demands of their target groups. They should carry out studies in this direction and disseminate it in such a way that it is public knowledge. While it takes a long time for information to be disseminated through traditional channels, it is possible to reach more individuals via the internet in a very short time.

In order to facilitate commercial relations with the world countries and reach the target groups more easily, Turkey continues its infrastructure works seriously at the field of “e-state”. In the axis of information and communication technologies, under the e-state, there are services offered through websites, social media tools and applications. It is seen that the internet has become more interactive and participatory in this way. The e-state application connects directly to the websites of other institutions and provides information through them. Information transfer and transparency are gaining importance in public institutions and the necessity of providing this information to the target audiences via websites is becoming more prominent.

Within the public administration, municipalities are autonomous institutions that carry the philosophy of decentralization and are run by elected presidents. Despite all municipalities have similar organizational structures, the existence of separate organizational cultures leads to different results in their activities.

Municipalities should use their web sites, which municipal services are provided in, for communication with the target groups, ensure target groups proactive participation in the process, develop the corporate image in this direction and produce policies in a way that the public evaluates and the services meet the expectations. In order to promote and expand the use of corporate websites in municipalities, the design of the sites should be good, fast, easy to understand and impressive. Also the content should be prepared in a way that will appeal to all targeted audiences. In this study, which is prepared from this point of view, it is aimed to reveal the deficiencies and the things to be done by determining the website usage status in the field of municipalism at the digital age.

Within the scope of the research, Tekirdağ Metropolitan Municipality serving in the province of Tekirdağ and its 11 sub-municipalities whose names are given below are discussed.

The names and websites of the district municipalities are as follows:

- Tekirdağ Metropolitan Municipality
- Çorlu Municipality

- Süleymanpaşa Municipality
- Çerkezköy Municipality
- Kapaklı Municipality
- Ergene Municipality
- Malkara Municipality
- Saray Municipality
- Şarköy Municipality
- Hayrabolu Municipality
- Muratlı Municipality
- Marmaraereğlisi Municipality

The web sites of the municipalities within the scope of the research were examined by content analysis method, which is one of the qualitative research methods. In the research, the information consisting of 27 items under the main headings of corporate information, corporate services and corporate publications were examined whether they exist on the website. This informations are; management information, management policy, human resources policy, organization, history, mission / vision, basic values and principles of the organization, corporate news, ethics and transparency, quality certification, communication, social and cultural services, city guide, events, educational activities, social responsibility projects, call center, frequently asked questions, complaints and suggestions, annual report, strategic plan, performance report, regulations, announcements, e-magazine, brochure-book, press relations and promotional films / videos. As a result of the researches, it was seen that the Metropolitan Municipality provided most of this information in the use of the website, but it was found that there were deficiencies in the district municipalities. In addition to that information, it is determined that the level of website usage is better in industry-prevalent municipalities, while there is a limited use in agriculture-prevalent municipalities. The visualization and content of web pages should be standardized. The scope of ethics and transparency should be expanded and the results evaluated with similar variables should be published openly. Within the management organization, the web organization, update, duties and responsibilities must be defined. Training activities should be planned. Fast-growing technology will have positive effects on service quality, costs, time saving and social efficiency in municipalities. Therefore, studies in the field of internet technologies should be planned to maximize these effects. There are great opportunities for municipalities to optimize their corporate identities, images and quality of services. Studies on this subject should be supported especially under the leadership and coordination of metropolitan municipalities.

At the digital age and for the future, using of web site is inevitable. Web sites provide the representation of institutions and form the face of the institution inward and outward. Y, Z and alpha generations have a living intertwined with technology. Increasing information sharing,

transparency, and easy and fast access to information require all institutions to be more active and effective on the Internet.

Keywords: Website, Municipality, Communication, Digital Age.

1.1. Giriş

1970 yılında kişisel bilgisayarların kullanımı ile başlayan dijital çağ dönüşümü 1980’li yıllarda bu bilgisayarlar arasında bir ağ kurulması yolu ile haberleşme ve dosya transferinin gerçekleşmesi kısıtlı olarak üniversite ve kamu kurumları arasında kullanımını sağladı. 1990’lı yıllarda WEB temellerinin atılması ve kişisel kullanıma açılması ile ciddi bir patlama yaşandı. Web 2.0. kullanıcı katılımı ve etkileşimi mümkün kıldı. Sosyal medya uygulamaları tüm kurum ve bireylerin hayatındaki yerini aldı. Günümüzde web 3.0. (2010-2020 anlamsal) ve web 4.0 (2020_2030) içerdiği yapay zekâ teknolojileri üzerine bir çok çalışma yürütülmektedir.

2019 Ocak verilerine göre dünyada 3.4 milyar Türkiye’de 52 milyon aktif sosyal medya kullanıcısı olması hızlı dönüşümün boyutlarını ortaya koymaktadır (Kemp, S., 2019). Ekonomik hayatın içinde çok yaygın kullanımının yanında kamu kurumlarında da düşük maliyet ve geniş kitlelere ulaşılma olanağı ile yaygın olarak kullanılmaktadır. Halka en yakın yerel yönetim olan belediyelerde bir yandan kamu hizmetlerinin sunumunda diğer yandan bilgilendirme ve etkileşim imkânları ile halkla ilişkiler faaliyetlerinde yoğun olarak internet hizmetlerini kullanmaktadır. Karar süreçlerine katılım imkânı demokratik açıdan da önemli bir işlevi yerine getirmektedir. Burada sorun kurumların bu değişime ne kadar hızlı adapte oldukları ile ilgilidir. Ayak uydurmakta gecikenler ya kendilerini yenileyecek ya da yok olma riski ile karşı karşıya kalacaklardır.

Bu dijital gelişimin ve dönüşümün yaşandığı dönemde yetişen kuşakların da bu gelişmelerden etkilenmemesi mümkün değildir. Yapılan sınıflandırmalarda kendilerinden önceki kuşaklardan çok farklı özellikler taşıdıkları belirlenen “Y” ve “Z” kuşakları yaş dönemleri itibarıyla günümüzde iş ve sosyal hayatın içinde yer almaktadırlar. Aktif olarak yoğun bir şekilde çocukluğundan bu yana internet kullanan, teknolojik cihazların kullanımına alışkın, yeniliklere açık bu kuşaklar için eğitimden iletişime ve iş hayatından kamu kurumları ile ilişkilerine kadar çok farklı alanlarda altyapılar oluşturulmalıdır. Y kuşağı ve ardından gelen Z Kuşağı, X kuşağına göre çevresel konularda farkındalıkları daha fazladır. Küresel akımlardan ellerindeki teknoloji sayesinde daha çabuk etkilenmeleri nedeniyle evrensel düşünmektedirler (Demirkaya, Akdemir, Karaman ve Atan, 2015:186-204). Belediyeler açısından baktığımızda gelecekte geleneksel yöntemler aracılığıyla bu gruplarla iletişim sağlanması, internet ortamından iletişim sağlanmasından daha verimsiz olacağı için değişime ayak uydurmak zorunda kalacakları düşünülmektedir. Dolayısıyla dijital teknolojilerin ve iletişim araçlarının etkin kullanılacağı bir donanıma ve bunu yönetme kapasitesine kavuşma ihtiyacı ortaya çıkmaktadır.

Kurum Kültürü geleneksel anlamda kurumun görünmeyen ama iş yapma kapasitesini belirleyen tarihsel olarak oluşmuş birikimli değerleridir. Kurumun liderleri, başarı hikâyeleri, efsaneler, tören ve semboller, temel değerler kültürün temellerini oluşturmaktadır. Bağlılık ve sadakati pekiştirmektedir. Kamu kurumlarının web sitelerinde kurumsal kimlikle bağlantılı olarak misyon, vizyon, kurumun tarihi gibi açıklamalar ile basınla ilişkilerin sağlanması için haber, fotoğraf ve videoları etkin bir şekilde kullanılmaktadır. Dolayısıyla bu durum eski yöntemlere göre hızlı ve etkin kamu yönetimi ve kurumsal iletişim adına önemli gelişmeler olarak varsayılabilir (Koçer. S. 2017: 762-768). Kurumun başarısı ve sürdürülebilir olmasında çalışanların kurum kültürünü ve kimliğini nasıl içselleştirdikleri ile yakından ilgilidir. Kurum içerisinde iyi tasarlanmış bir iletişim altyapısı çalışanların, hem uyumlu hem de koordineli çalışmasını sağlar. İnternet uygulamaları çalışanların kurum kültürüne adaptasyonunda işe alımdan, eğitime ve bilgi paylaşımından koordinasyona kadar çok önemli fırsatlar sunar. Kurumlarda insan kaynaklarını geliştirmeye önem veren dinamik kültür oluşturma çabaları benzerleri açısından

avantaj sağlayacaktır. Başarılı bir kurum kültürü yönetimi kurum imajını destekleyecek ve hedef kitle üzerinde olumlu bir kurum imajı algısı yaratılmasını sağlayacaktır. Kurum imajının internet ortamında kullanılan araçlarda yer alan bilgilerin doğru yönetilmesi ile de yakından ilgisi bulunmaktadır. Sosyal medya ve web siteleri üzerinden hedef kitle için sunulan kurum hakkındaki bilgiler, filmler, videolar, reklamlar, hikayeler, mesajlar, sloganlar, logo ve amblemler, sosyal sorumluluk projeleri, dergiler vb. bir çok unsur kurum imajının oluşmasına katkı sağlamaktadır. Belediye uygulamalarında özellikle kurumsal iletişim faaliyetleri etkileşimli olarak kurum imajına ve performansına yansımaktadır. Bu sebeple kurumsal iletişim bağlamında web siteleri üzerinden hedef kitleye aktarılan bilgiler büyük önem taşımaktadır.

Bu çalışmada dijital çağ döneminde hangi gelişmelerin olduğu günümüzde ve gelecekte bu değişimin nereye evrileceği konularında temel bilgiler verilecektir. Bu çağ ile bütünleşen yeni kuşakların farklılaşan sosyal kültürlerinin etkileri ve beklentilerin değişimi irdelenecektir. Günümüzde kamu sektöründe web siteleri kullanımının önemi ve gelişimi hakkında bilgi verilecektir. Son olarak Belediyelerde web sitesi kullanımının önemi üzerinde durulacak ve Tekirdağ il ve ilçelerindeki belediye web siteleri analiz edilerek mevcut durum, eksikler ve yapılması gerekenler konusunda sonuçlar ortaya konulacaktır.

1.2. Günümüzde Kamu Sektöründe Kurumsal İletişimin Açısından Web Sitesi Kullanımının Önemi

Kamu kurumu devlet merkez teşkilatına bağlı olarak belirli bir hizmeti vatandaşlara sunmak üzere faaliyet gösteren yapılardır. Kamu kurumlarının asli hizmet alanlarının yanı sıra iletişim hedefleri de bulunmaktadır. Bu iletişim hedeflerini “kurumsal iletişim hedefleri” olarak adlandırabiliriz. Kurumsal İletişimi; kurum içinde, kurum çalışanlarının birbirleriyle işle ilgili konularda bilgi alışverişi anlamında iken, kurum dışında ise daha çok kurumun veya çalışanlarının dış dünyadaki hizmet götürdüğü kişi veya gruplar ile mesaj ve anlam paylaşma sürecidir (Gülнар, B, 2007:43).

Modern toplumlarda, şeffaf yönetim ve açık devlet konsepti gittikçe çok önem kazanmaktadır. Açık devlet anlayışı üç temel prensibin uygulanmasını gerektirmektedir. Bunlar: şeffaflık, katılımcılık ve işbirliğidir. Şeffaflık, devletin ne yaptığı ile ilgili bilgilere vatandaşların kolayca erişilebilmesidir. Hesap verilebilirlik ilkesinin temeli budur. Katılımcılık, halkın politika yapımı konusunda yönetime, katkı, fikir ve deneyim sağlamasıdır. Ortak taleplerin ortaya çıkmasıdır. Bu da yönetimin etkinliğini ve kararların kalitesini artırır. İşbirliği prensibi ise devletin örgütleri, iş dünyası ve kişiler arasında koordinasyon sağlayarak etkinliği artırır (Chun, S. Shulman, S. W. Almazon, R, S. Havy, E. 2010).

Halkın sesinin duyulması ve taleplerin kamu yönetiminin politikalarına yansıtılması çok önemlidir. Bu da halkın işbirlikçi karar alma süreçlerine katılmasını destekleyecektir. Ancak bu katılım için çok yoğun bir teknoloji desteği gereklidir. Web 2.0 uygulamalarının ve arkasından diğer gelişmiş uygulamaların devreye girmesi bu sürecin gelişmesine katkıda bulunmuştur. Web 1.0 ile sadece tek yönlü bilgi akışına tüm paydaşların katılımı ve katkısı sağlanmıştır. Ancak web 2.0. Tüm paydaşların iletişiminde mükemmelliğe giden yolda bir kilometre taşı olmuştur. Devletin bu fonksiyonlarını yerine getirmesinde web teknolojileri adapte etmesiyle kolayca gerçekleştirilebilir. Ancak çok yoğun datanın nasıl toplanacağı, analiz edileceği veya katılımların erişiminin nasıl optimize edileceği konularında çok iyi planlama ve alt yapılar kurulması gereklidir (Chun, S. Shulman, S. W. Almazon, R, S. Havy, E. 2010:1-9).

1.3. Türkiye’de Kamuda İnternetin Kullanımı Konusunda Yürütülen Çalışmalar

Türkiye’de dünya ülkeleri ile ticari ilişkilerde kolaylıklar sağlamak kısaca uyum sağlamak amacıyla E-devlet alt yapı çalışmalarını ciddi bir şekilde sürdürmektedir. Ayrıca vatandaşların kamu hizmetlerinden sorunsuz bir şekilde yararlanmalarını sağlamak için e-devlet çalışmalarını sürekli güncellemelidir (Çelikkol, Ö., 2008:75). Bilgi ve iletişim teknolojileri ekseninde e-Devletin kendisi

şemsiye bir kavram olarak kabul edildiğinde, bu şemsiyenin altında yer alan web sitesi, sosyal medya araçları ve uygulamalarının, internetin daha etkileşimli ve katılımcı hale gelmesinde önemli bir unsur haline geldiği görülmektedir. Hâlihazırda yürürlükte olan ve önemli bir üst seviye politika dokümanı olan 2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı'nda internet ve sosyal medyanın gücü ve önemi vurgulanmış, özellikle e-Devlet sisteminin etkinliğinin, yaygınlığının ve sürdürülebilirliğinin gerçekleştirilmesinde bu araçların kullanılması hedeflenmiştir. Bu nedenle; internet teknolojileri ve sosyal medyanın kamu yönetimine katkılarının e-Devlet uygulamaları çerçevesinde incelenmesinin uygun olacağına karar verilmiş ve sırasıyla e-Devlet uygulamalarına katkısı ele alınmış ve müteakiben kamu yönetiminde sosyal medya kullanımını etkileyen bazı faktörlere yer verilmiştir (TC. Ulaştırma Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı. 2016). E-devlet uygulaması doğrudan diğer kurumların web sitelerine bağlanmakta onlar aracılığı ile de bilgi sunmaktadır. Kamu kurumlarında bilgi aktarımı ve şeffaflık giderek önem kazanmakta ve hedef kitlelere bu bilginin web siteleri üzerinden sunulması gerekliliği ön plana çıkmaktadır.

1.4. Dijital Çağda Belediyecilik

Bilgi çağı ; “bilgisayar çağı da denilen dijital çağ “ daha sonra bilginin coğrafi sınır tanımaksızın hızlı bir şekilde transfer edilebilmesine olanak sağlayan teknolojilerin gelişmesi, yani internetin yaygın kullanımı ile başlamıştır. (Ardıç ve Altun, 2017: 12-30). Bilişim teknolojilerinin sunduğu olağanüstü imkânları kullanarak sadece sohbet etmek, bilgi veya fotoğraf paylaşmak ile sınırı kalmayacağı kamu ve özel sektörde ticari, kültürel ve sosyal amaçlar için kullanılması kaçınılmazdır. Dijital belediyecilik öncelikle insan kaynakları, stok, muhasebe gibi temel teknik faaliyetlerin bilgisayar ortamında yapılmaya başlaması ile gündeme gelmiştir (Çapar, M, K. 2015). Teknolojide hızlı gelişmeler sonucu belediyelerde internet ve sosyal medya kullanımı hedef ve içerik olarak önemli ölçüde değişimine uğramıştır. Dijital belediye vatandaşı, kurumlar ve diğer paydaşların ilişkilerindeki olası tüm süreçlerin bilişim teknolojilerinin imkânları ile yönetilmesine evrilmiştir. Özellikle haberleşme teknolojilerinde meydana gelen gelişmelerle kurumsal iletişim, halkla ilişkiler, haberleşme ve hizmet konularında artan beklentileri karşılayacak bütünleşmiş yazılımlar üretilmeye başlandı (Çapar, M, K. 2015).

Bilişim teknolojilerinin yeni yapısı bürokratik kural ve düzenlemeleri gerektirmeksizin işlerin yürütmesinde yeni ufuklar açmıştır. Bu işbirlikçi teknolojilerin aşağıdaki konularda iyileştirme potansiyeli bulunmaktadır:

- Belediyelerde ve kamu kurumlarında operasyonlarda etkinliğin artması,
- Belediyelerde ve kurumlarında şeffaflığa katkı sağlanması.

Ancak bu faydaların sağlanması kamu işleyişi içine uygun teknolojilerin uygun şekilde adapte edilmesine bağlıdır. Son aşamada ise yeni yapılan yazılımlar ve E-devlet entegrasyonları ile kolaylık ve hızlı servis verebilen, diğer kurumlarla etkileşimli uygulamalar yaygınlaşmıştır. Tüm bu gelişmeler, belediye ofislerine gitmeden işlem yapabilme, zaman kayıplarını önleme, bilgiye anında erişim, vatandaşla çift taraflı iletişim, kontrol ve denetimde etkinlik, hata olasılıklarını azaltılması, tarafsız yaklaşım, kişi inisiyatifinden kurtulma gibi konularda süreçlerde iyileşmeyi sağlamaktadır. Bu da hizmet kalitesinin artması ve refah artışın katkı sağlamaktadır (Çapar, M, K. 2015).

Teknolojik alanda yaşanan bu olağanüstü gelişmelerin daha entegre bir yapıda insan ve şehir hayatına uygulanması kaçınılmazdır. Nesnelerin interneti ve yapay zekâ ile donatılmış akıllı cihazların ve yazılımların kullanıldığı akıllı şehirler yaşamı kolaylaştıracak şekilde uygulamaları yaygınlaşmaktadır. Belediyeler de ulaşımda, enerji kullanımında ve çevre ile ilgili konularda sağlıklı gelişmenin sağlanması ve hizmetlerde etkinliğin artması için dijital teknolojileri kullanarak akıllı şehirleri hedef alacak çalışmalar yapmalıdırlar. Ayrıca yapılan bu çalışmalar hakkındaki tüm bilgileri ilgili tüm hedef kitlelere anlatabilmek içinde internet teknolojilerinden faydalanmalıdırlar.

1.5. Belediyelerde Web Sitesi Kullanımı ve İçerik Oluşturma

Belediyeler Büyükşehir, il, ilçe ve bazı beldelerde yaşayanların müşterek ihtiyaçlarını karşılamak üzere kurulmuş ve icra organları seçimler ile oluşturulmuş yerel yönetimlerdir. (Berkün, S. 2017: 582-598). Kamu yönetimi içinde belediyeler yerinden yönetim felsefesi taşıyan, seçimle işbaşına gelen başkanların yönettiği, özerk kurumlardır. Bütün belediyeler benzer organizasyon yapıları içermesine rağmen, ayrı örgüt kültürlerinin olması icraatlarında farklı sonuçların çıkmasına yol açmaktadır. Farklı örgütlerin kendilerini özel kılan, diğerlerinden ayıran en önemli şeyin örgüt kültürü ve iletişim tarzı olduğunu söylemek mümkündür. İnanmış, iyi organize olmuş, şeffaf, halkın katılımına ve şikâyetlerine önem vermiş veya çalışanların katılımcı ve motive olmuş bir şekilde hizmet vermesi, başarıyı, verimliliği artıracak ve seçim sonuçlarını da etkileyecektir (Koca. S. K. 2010).

İnsan kaynakları yönetiminin de örgüt kültürünün devamlılığını sağlamak ve geliştirmek için önemli görevleri vardır. İnsan kaynakları yönetimi, alınan kararların çalışanlara aktarılması, görev tanımları yapılması, kültürle uyum sağlayacak insan kaynağının seçilmesi, temel değerlerin ve prensiplerin çalışanlara aktarılması kısaca kültürün gelişmesine ve sürdürülmesine katkı sağlamaktadır. Belediye web siteleri ve sosyal medya sayfaları işe alım sürecinden, personelin eğitimine, performans sistemine, ödüllendirme ve terfi işlemlerin vasıtasıyla inanç ve değerlerin oluşturulması, kurum kültürünün sürdürülmesi, kurum imajının güçlendirilmesi ve geliştirilmesini destekleyecek şekilde kurgulanmalıdır (Gezici. H. S. 2012: 22-34). Kamu yönetim reformunun uygulamaya sokulması başta büyük şehirler olmak üzere belediyelere sosyal sorumluluk anlamında önemli görev ve sorumluluklar vermiştir (Çukurçayır, 2009: 32).

Belediyeler, belediye hizmetlerinin sunulduğu müşteri konumundaki seçmenleri ile iletişimde web sitelerini kullanmalı sürece seçmenlerin proaktif katılımı ile kurum imajını geliştirmeli, kamuoyunun değerlendirmeleri doğrultusunda yeni politikalar üretmeli, hizmetlerin beklentileri karşılayacağı şekilde politikalar üretebilmelidir (Gezici. H. S. 2012:79-86).

Yerel yönetimler halka en yakın yönetim birimleridir. Halkın ihtiyaç ve taleplerine göre hizmet sunabilmek, belediye ve halk ilişkileri açısından çok önemlidir. Burada iki boyut vardır, birincisi halkın, çalışanların ve kurumun düşünce ve fikirlerini yapılandırmak suretiyle hedef birliği ve dayanışmayı güçlendirmektir. İkincisi ise belediyelerin hizmetlerini yaygınlaştırmaktır. Bilgi ve iletişim teknolojilerinde ki gelişmeler, halk ve belediyeler arasında ilişkileri kolaylaştırdı ve yakınlaştırdı. E-Belediye uygulamaları ile internet olanakları kullanılarak vatandaşa daha etkin ve hızlı hizmet sunabilmek hedeflenmektedir. Katılımcılığı teşvik eden interaktif bir kullanıma imkân sağlayan uygulamalar hizmet kalitesini ve yaygınlığı artıracaktır (Yücebaş, E. Bulut, Z, A. Doğan, D., 2017:412-422).

Kurumsal web sitelerinde kullanımın teşviki ve yaygınlaşması için sitelerin tasarımı iyi, hızlı, anlaşılması kolay ve etkileyici olması gereklidir. Ayrıca içeriklerin hedeflenen tüm kitlelere hitap edecek şekilde hazırlanması gereklidir. Kullanım kolaylığı dışında web sitelerinde temel beklentileri karşılayacak aşağıdaki temel kriterlerin bulunması gereklidir. Bu kriterler şu şekilde sıralanmaktadır (Yücebaş, E. Bulut, Z, A. Doğan, D., 2017: 412-422):

Tablo 1: Web Site Değerlendirme Kriterleri

Belediye ile ilgili genel bilgi	Belediye il ilgili haberler	Misyon/Vizyon açıklaması
Binalar İştirakler	Trafik Bilgileri	Elektronik ilanlar/uyarılar
Tarihçe	Şikayet ve istekler	Site haritası
Müzeler, tarihi yerler	E-Hizmetler	Sıkça sorulan sorular
Şehre ulaşım	Etkinlikler hakkında haberler	Arama motoru
Şehir haritası	Toplu taşıma bilgileri	Çağrı merkezi
Şehir rehberi	Stratejik planlar	Canlı yayın
Hava tahmini	Bilgi indirme formları	Dijital gazete
Sosyo ekonomik bilgiler	Online formlar ve bilgi sunabilme	Mobil uyumluluk

2. Tekirdağ Büyükşehir Ve İlçe Belediyelerinin Web Siteleri Üzerine Bir Araştırma

2.1. Araştırmanın Amacı

Araştırmanın amacı, dijital çağda belediyecilik alanında web sitesi kullanımının durumunun tespiti yolu ile eksiklerin ve yapılması gerekenlerin ortaya çıkarılmasıdır.

2.2. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Araştırma kapsamında Tekirdağ Büyükşehir Belediyesi ve kendisine bağlı 11 (onbir) ilçe belediyeleri ele alınmıştır.

2.3. Araştırma Tekniği

Tekirdağ büyükşehir ve ilçe belediyelerinin web sitelerinde yer alan bilgilere ilişkin nitel araştırma yöntemlerinden içerik analizi yapılmıştır. Kurum imajı ve kurumsal iletişim açısından önemli olan kurumsal faaliyetler, kurumsal hizmetler, kurumsal yayınlara ilişkin ana başlıklar altında belirlenen bilgilerin web sitelerinde bulunup bulunmadığı incelenmiştir. Metodoloji ve değerlendirme kriterleri Yücebaş vd. (2017) tarafından “Belediyelerin Dijital Varlığı: İzmir Şehrinden Bulgular” isimli çalışmasından alınmıştır. Araştırma 20 Nisan- 21 Mayıs 2019 tarihleri arasında gerçekleştirilmiştir.

2.4. Araştırmanın Sınırlılıkları

- 30 büyükşehir 51 il ve toplam 1389 belediye organizasyonun bulunduğu Türkiye de Bir büyükşehir ve on bir ilçe belediyesi sonuçları ile değerlendirme yapmak şüphesiz araştırmanın sınırlılıklarını oluşturmaktadır ancak seçilen il nüfusunun farklı kültür (yoğun göç) ve farklı ekonomik (sanayi, tarım, hizmetler, işçi, köylü) yapısıyla model oluşturabilecek özelliklere sahip olduğu düşünülmüştür.

- Ayrıca yapılan incelemelerde web siteleri düzenlemelerinin belirli bir standardizasyonun olmaması nedeniyle benzer içeriklerin farklı başlıklar altında toplanması araştırmanın sınırlılıklarından bir diğer faktördür.

2.5. Bulgular

Seçilen örneklem kapsamında elde edilen bulgular aşağıda sunulmuştur. Araştırmanın ilk aşamasında belediyelerinin web sayfası kullanımı olup olmadığı ve web adresleri tespit edilmiştir. Araştırma kapsamındaki tüm belediyelerin kurumsal web adreslerinin bulunduğu tespit edilmiştir.

Tablo 2: Tekirdağ Büyükşehir ve İlçe Belediyelerinin Kurumsal Web Sayfası Adresleri.

Tekirdağ Büyükşehir ve İlçe Belediyeleri	WEB SİTESİ ADRESLERİ
Tekirdağ Büyükşehir Belediyesi	http://www.tekirdag.bel.tr/
Çorlu İlçe Belediyesi	https://www.corlu.bel.tr/Default
Süleymanpaşa İlçe Belediyesi	https://www.suleymanpasa.bel.tr/
Çerkezköy İlçe Belediyesi	http://www.cerkezkoy.bel.tr/
Kapaklı İlçe Belediyesi	https://www.kapakli.bel.tr/
Ergene İlçe Belediyesi	https://www.ergene.bel.tr/
Malkara İlçe Belediyesi	http://www.malkara.bel.tr/
Saray İlçe Belediyesi	http://saray.bel.tr/
Şarköy İlçe Belediyesi	https://www.sarkoy.bel.tr/
Hayrabolu İlçe Belediyesi	https://www.hayrabolu.bel.tr/
Muratlı İlçe Belediyesi	http://www.muratli.bel.tr/
Marmara Ereğlisi İlçe Belediyesi	https://www.marmaraereglisi.bel.tr/

4.2.6. Kurumsal Bilgilerin Web Sitelerindeki Durumunun İncelenmesi

Kurumsal bilgiler başlığı altında belediyelerin web sitelerinin içerisinde yönetici bilgileri, yönetim politikası, insan kaynakları politikası, organizasyon, tarihçe, misyon/vizyon, kurumun temel değer ve ilkeleri, kurumsal haberler, etik ve şeffaflık, kalite sertifikasyonu hakkında bilgiler olup olmadığına bakılmıştır.

Tablo 3: Kurumsal Bilgilerin incelenmesi

Tekirdağ Büyükşehir ve İlçe Belediyeleri	KURUMSAL BİLGİLER									
	Yönetici bilgileri	Yönetim Politikası	İnsan Kaynakları politikası	Organizasyon	Tarihçe	Misyon/vizyon	Kurumun Temel Değerleri	Kurumsal Haberler	Etik ve Şeffaflık	Kalite ve Sertifikasyon
Tekirdağ Büyükşehir Belediyesi	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Çorlu İlçe Belediyesi	+	+	-	+	+	+	+	+	-	-
Süleymanpaşa İlçe Belediyesi	+	+	-	+	+	+	+	+	+	-
Çerkezköy İlçe Belediyesi	+	+	-	+	+	+	+	+	+	-
Kapaklı İlçe Belediyesi	+	-	-	+	+	+	+	+	+	-
Ergene İlçe Belediyesi	+	+	-	+	-	-	-	+	+	-
Malkara İlçe Belediyesi	+	+	-	+	+	+	+	+	+	-
Saray İlçe Belediyesi	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Şarköy İlçe Belediyesi	+	+	-	+	+	-	+	+	+	-
Hayrabolu İlçe Belediyesi	+	+	-	+	+	+	+	+	-	-
Muratlı İlçe Belediyesi	+	+	+	-	-	+	-	-	-	-
Marmara Ereğlisi İlçe Belediyesi	+	-	-	+	+	+	-	+	-	-

- İncelemede on bir belediye ilçesinin tümünde tanımlanmış bel. uzantılı kurumsal web adreslerinin olduğu gözlenmektedir.
- Yönetici ile ilgili bilgiler Saray ilçesi dışında tüm ilçelerde bulunmakta, yönetim politikası hakkındaki bilgiler ise 9 belediyede bulunmakta 3'ünde ise bulunmamaktadır.

- Tüm ilçelerin ve Büyükşehir belediyesinin logo çalışması mevcuttur.
- İnsan kaynakları politikalarına ilişkin bilgiler Büyükşehir Belediyesi ve Muratlı ilçesi dışındaki diğer ilçelerde bulunmamaktadır. İşe alınacak personelin niteliklerinin belirlenmesi, kamuya açık duyuruların yapılması, seçme kriterlerinin açıklanması hem şeffaflık hem de kurum kültürü ve imajı açısından oldukça önemlidir.
- İki ilçe belediyesi dışında tüm ilçelerde organizasyon ve görevler tanımlanmıştır. Halkın bilgilendirilmesi ve doğru yönlendirilmesi açısından bu bilgiler mutlaka olmalıdır.
- Tarihçe Saray, Muratlı ve Ergene ilçeleri dışında tüm belediye web sitelerinde bulunmaktadır.
- Misyon ve vizyon bilgileri Saray, Şarköy, Ergene ilçeleri dışındaki diğer 9 belediyenin web sitelerinde verilmiştir.
- Kurum temel değerleri 4 ilçe belediyesinin web sitesinde bulunmamakta, 8 belediyenin web sitelerinde yer almaktadır.
- Kurumsal haberler Saray ve Muratlı dışında tüm belediyelerin web sitelerinde bulunmaktadır.
- Etik ve şeffaflık kurumsal imaj açısından önemli unsurlardan birisidir, 5 ilçenin web sitesinde bu konuda herhangi bir bilgi bulunmamaktadır. Bu bilginin sunulduğu web sitelerinde ise sadece etik komisyonu varlığından bahsedilmektedir.
- Sertifikasyon sadece Tekirdağ Büyükşehir Belediyesi'nin web sayfasında mevcut olup diğer ilçelerde herhangi bir belgelendirilmiş sertifika bilgisine rastlanmamıştır. Tekirdağ Büyükşehir Belediyesi'nde de EFQM (Kurumsal Mükemmellik Modeli) ve ISO 27001 (Bilgi Güvenliği Sistemi) sertifikaları olduğu diğer sertifikalar TSE ISG OHSAS TS 18001 (İş Sağlığı ve Güvenliği), TSE İSO EN 9000 (Kalite Yönetim Sistemi), TSE ISO EN 14000 (Çevre Yönetim Sistemi) belgelerinin olmadığı görülmektedir. Bu sertifikasyonlar kurum imajının güçlendirilmesi açısından oldukça önemlidir.
- Genel değerlendirme itibarıyla Tekirdağ büyükşehir belediyesi dışında diğer belediyelerin web sitelerinde bilgi aktarımı konusunda eksikleri bulunmaktadır. Koordinasyon ve yönlendirme gereklidir.

4.6.3. Kurumsal Hizmetlerin Web Sitelerindeki Durumunun İncelenmesi

Kurumsal hizmet başlığı kapsamında araştırma kapsamındaki belediyelerin web sitelerinde iletişim, sosyal ve kültürel hizmetler, kent rehberi, etkinlikler, eğitim faaliyetleri, sosyal sorumluluk projeleri, çağrı merkezi, sıkça sorulan sorular, şikayet ve öneriler bölümlerinin olup olmadığı tespit edilmiştir.

Tablo 4: Kurumsal Hizmetlere İlişkin Bilgilerin İncelenmesi

KURUMSAL HİZMETLERE İLİŞKİN BİLGİLER									
Tekirdağ Büyükşehir ve İlçe Belediyeleri	İletişim	Sosyal ve Kültürel	Kent Rehberi	Etkinlikler	Eğitim Faaliyetleri	Sosyal Sorumluluk	Çağrı Merkezi	Sıkça Sorulan Sorular	Şikâyet ve Öneriler
Tekirdağ Büyükşehir Belediyesi	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Çorlu İlçe Belediyesi	+	+	+	+	-	+	+	-	+
Süleymanpaşa İlçe Belediyesi	+	+	+	+	-	+	+	-	-
Çerkezköy İlçe Belediyesi	+	+	+	+	+	+	+	-	+
Kapaklı İlçe Belediyesi	+	-	+	+	-	+	+	-	+
Ergene İlçe Belediyesi	+	+	+	+	-	-	+	-	+
Malkara İlçe Belediyesi	+	+	+	+	-	-	+	-	+
Saray İlçe Belediyesi	+	-	-	-	-	-	-	-	-
Şarköy İlçe Belediyesi	+	-	+	+	-	-	+	-	-
Hayrabolu İlçe Belediyesi	+	+	+	+	-	-	-	-	-
Muratlı İlçe Belediyesi	+	+	+	+	-	-	-	-	-
Marmara Ereğlisi İlçe Belediyesi	+	-	+	-	-	-	+	-	+

- Sosyal ve kültürel hizmetler Kapaklı, Saray, Şarköy ve Marmara Ereğlisi ilçe belediyeleri dışında araştırma kapsamındaki tüm belediyelerin web sitelerinde bulunmaktadır.
- Kent rehberi ise Saray İlçe Belediyesi dışında tüm belediyelerin web sitelerinde mevcuttur.
- Etkinlikler bölümüne Saray ve Marmara Ereğlisi ilçe belediyeleri dışındaki tüm belediyelerin web sitelerinde yer verilmiştir.
- Eğitim faaliyetleri ile ilgili içerikler ise Büyükşehir ve Çerkezköy belediyeleri dışındaki diğer 10 belediyenin web sitesinde bulunmamaktadır.
- Sosyal sorumluluk projeleri Büyükşehir, Çorlu, Süleymanpaşa, Çerkezköy ve Kapaklı dışındaki belediyelerin web sitelerinde bulunmamaktadır.
- Saray ve Muratlı dışında tüm ilçelerde çağrı merkezi bilgisi mevcuttur.
- Sıkça sorulan sorular Büyükşehir Belediyesinin web sitesinde bulunmakta iken diğer 11 ilçe belediyesinin web sitesinde böyle bir bölüme rastlanılmamıştır.
- Şikâyet ve öneriler bölümü 8 belediye web sitesinde bulunmakta, Süleymanpaşa, Saray, Şarköy ve Muratlı ilçe belediyelerinin web sitelerinde bulunmamaktadır.

4.6.4. Kurumsal Yayınların Web Sitelerindeki Durumunun İncelenmesi

Kurumsal yayınlar başlığı altında web sitelerinde faaliyet raporu, stratejik plan, performans raporu, yönetmelikler, duyurular, e-dergi, broşür-kitap, basınla ilişkiler, tanıtım filmleri/videoların olup olmadığı incelenmiştir.

Tablo 5: Kurumsal Yayınların İncelenmesi

KURUMSAL YAYINLAR								
Tekirdağ Büyükşehir ve İlçe Belediyeleri	Faaliyet Raporu	Stratejik Plan	Performans Raporu	Yönetmelikler	Duyurular	E-Dergi, broşür- kitap	Basınla İlişkiler	Tanıtım Filmleri/Video
Tekirdağ Büyükşehir Belediyesi	+	+	+	+	+	-	+	+
Çorlu İlçe Belediyesi	+	+	-	+	+	+	-	+
Süleymanpaşa İlçe Belediyesi	+	+	+	+	+	-	+	+
Çerkezköy İlçe Belediyesi	+	+	+	+	+	+	+	+
Kapaklı İlçe Belediyesi	+	+	-	-	+	-	+	-
Ergene İlçe Belediyesi	-	-	-	-	+	-	-	-
Malkara İlçe Belediyesi	+	+	+	+	+	-	+	+
Saray İlçe Belediyesi	-	-	-	-	-	-	-	-
Şarköy İlçe Belediyesi	+	-	-	+	+	-	+	-
Hayrabolu İlçe Belediyesi	+	-	+	+	+	-	-	-
Muratlı İlçe Belediyesi	+	-	-	-	+	-	-	-
Marmara Ereğlisi İlçe Belediyesi	-	-	-	+	+	-	-	-

• Saray İlçe Belediyesi web sayfasında kurumsal yayınlar başlığı altındaki bilgilerin hiç birisi bulunamamıştır.

• Faaliyet raporu Ergene ve Marmara Ereğlisi dışındaki belediyelerin web sitelerinde içeriklerinde farklılıklar olmakla birlikte mevcuttur.

• Belediyelerin stratejik planları Ergene, Şarköy, Hayrabolu, Muratlı, Marmara Ereğlisi ilçe belediyelerinde bulunmamakta diğer 7 belediye web sitesinde bulunmaktadır.

• Performans raporu ise sadece Büyükşehir, Süleymanpaşa, Çerkezköy, Malkara ve Hayrabolu belediyelerinin web sayfalarında mevcuttur.

• Yönetmelikler büyükşehir ve 8 ilçe belediyesi web sayfasında bulunmakta iken Kapaklı, Ergene ve Muratlı ilçe belediyeleri web sayfasında bulunmamaktadır.

• Duyurular bölümü ise Saray İlçe Belediyesi dışındaki tüm ilçe belediyelerinin ve Büyükşehir Belediyesi'nin web sayfasında mevcuttur.

• E- dergi broşür ve kitap sadece Çorlu ve Çerkezköy ilçe belediyelerinin web sayfalarında bulunmaktadır.

• Basınla ilişkiler bölümü ise sadece Büyükşehir, Süleymanpaşa, Çerkezköy, Malkara, Kapaklı, Şarköy belediyelerinin web sitelerinde mevcuttur.

• Tanıtma filmleri ve videolar, Büyükşehir, Çorlu, Süleymanpaşa, Çerkezköy, Malkara belediyelerinin web sayfalarında bulunmakta iken diğer 7 belediye web sayfasında böyle bir bilgi bulunamamıştır.

Yayınlar başlığı altında yer alan bilgiler hedef kitleye doğrudan bilgi aktarmak açısından oldukça önemlidir. Bu bilgiler aynı anda birden çok farklı hedef kitleye hitap etmektedir. Bu konudaki çalışmalarının özellikle ilçe belediyelerinde artırılması gerekmektedir.

5. Sonuçlar ve Öneriler

Çalışmada Tekirdağ Büyükşehir Belediyesi ve Tekirdağ ilçe belediyelerinin web incelenmiştir. Araştırma kapsamında alınan tüm belediyelerin kurumsal web siteleri olduğu tespit edilmiştir. Saray İlçe Belediyesi'nin kurumsal web sayfası olmasına rağmen çok aktif bir şekilde bu sayfanın kullanılmadığı görülmektedir.

Tekirdağ il ve ilçe belediyelerinde web sitesi kullanımında özellikle sanayileşmiş ilçelerdeki çalışmalar daha yoğun iken, tarım faaliyetlerinin öne çıktığı küçük ilçelerde web sitesi kullanımı yetersiz kalmaktadır. Web sitelerinde hizmet sunumuna ve kurumsallaşma çalışmalarına dair herhangi bir standart uygulama tespit edilememiştir.

Belediye web sitelerinin içerik olarak belirli bir standardizasyon yoktur. Benzer dokümanlar ve faaliyetler farklı başlıklar içerisinde sunulmuş çoğu zaman birbirlerinin içine geçmiştir. Faaliyet raporları içeriği ve değerlendirme ölçütleri kıyaslama yapabilme olanağı vermemektedir. Eğitim faaliyetleri ve insan kaynakları politikaları çok yetersizdir. Performans raporları içerikleri açısından sadece bütçenin sonuçlarla kıyaslanmasından ibarettir, standardizasyon bulunmamakta ve bilgi sunumu yetersiz kalmaktadır.

Hızla gelişen teknoloji belediyelerde hizmet kalitesi, maliyetler, zaman tasarrufu, toplumsal verim konularında olumlu yönde etkiler yaratacaktır. Dolayısıyla internet teknolojileri alanındaki çalışmalar bu etkileri maksimize edecek şekilde planlanmalıdır. Belediyelerin kurumsal kimlikleri, imajları ve hizmetlerin kalitesinin optimizasyonu için büyük fırsatlar bulunmaktadır. Konu ile ilgili çalışmalar, özellikle büyükşehir belediyeleri önderliğinde ve koordinasyonunda desteklenmelidir.

Tekirdağ belediyesi web sitesinde yer alan sertifikasyon bilgileri diğer ilçe belediyelerinde bulunmamaktadır. Belediyelerin kurumsal olarak kendilerini ileri taşıyacak en önemli stratejileri bu konunun üzerine gitmek olmalıdır. Tekirdağ belediyesinde de sadece EFQM (kurumsal mükemmellik modeli) ve ISO 27001 (bilgi güvenliği sistemi) bilgi güvenliği sertifikaları olduğu görülmektedir. Kurum imajını ve kültürünü oluşturacak yönetim kalitesi, hizmet kalitesi, topluma ve çevreye karşı sorumluluk, halkla ilişkilerde başarı, eğitim faaliyetleri, finansal sonuçların başarısı sertifikalandırma sırasında akredite kuruluşlar tarafından tarafsız olarak değerlendirilecektir.

Ayrıca genel değerlendirmelerin dışında araştırma kapsamındaki belediyelerin web sayfalarına ilişkin öneriler şu şekildedir:

- Web sayfalarının görsel ve içerik olarak standardizasyonu sağlanmalıdır.
- Etik ve şeffaflık konusunda kapsam genişletilmeli, benzer değişkenler ile değerlendirilmiş sonuçlar açık bir şekilde yayınlanmalıdır.
- Kurum kültürü ile ilgili bilgiler çalışanlara ve hedef kitlelere geçmiş örnekleri ile ve gelecek planları ile uyumlu olacak şekilde web sitesi üzerinden sunulmalı ve yönetilmelidir. İnsan kaynakları politikasına ilişkin bilgilere de web sitelerinde yer verilmelidir.
- Performans ölçüm kriterleri ve sonuçları standart olarak çalışanları da kapsayacak şekilde yayınlanmalıdır.
- Yönetim organizasyonu içinde, WEB organizasyonu, güncellemesi, görev ve sorumluluklar tanımlanmalıdır. Konu ile ilgili eğitim faaliyetleri planlanmalıdır.
- Çevre, kurumsal mükemmeliyet, bilgi güvenliği, kalite yönetim sistemi konularındaki standart sertifikaların alınması stratejik planların içinde yer almalı ve bu tür bilgiler hedef kitleler ile paylaşılmalıdır. .

• Belediye sosyal medya hesaplarından ve web sitesinden gelen istek ve eleştiriler dikkate alınmalı ve hızlı dönüşler sağlanmalıdır.

• Memnuniyet anketleri ve sonuçları sürekli yayınlanmalıdır.

Dijital çağda ve gelecek açısından web kullanımı kaçınılmazdır. Web siteleri kurumların temsilini sağlamakta kurumun içe ve dışa açılan yüzünü oluşturmaktadır. Y,Z ve alfa kuşakları teknoloji ile iç içe bir yaşam içerisinde. Giderek artan bilgi paylaşımı, şeffaflık, bilgiye kolay ve hızlı ulaşma beklentileri tüm kurumların internette daha aktif ve etkili olmasını gerekli kılmaktadır.

KAYNAKÇA

- Ardıç, E. ve Altun, A. (2017). Dijital Çağın Öğreneni. Abant İzzet Baysal Üniversitesi Uluslararası Sosyal Bilgilerde Yeni Yaklaşımlar Dergisi, (1), s.12-30, 8.03.2019 tarihinde <https://dergipark.org.tr/download/article-file/405502> adresinden erişildi.
- Berkün, S. (2017). Türkiye De Sosyal Belediyecilik Anlayışı, e-Şarkiyat İlmi Araştırmalar Dergisi/ Journal of Oriental Scientific Research, Cilt:9, Sayı:2 (18), s.582-598, 10.03.2019 tarihinde <https://dergipark.org.tr/download/article-file/361500> adresinden erişildi.
- Chun, S. Shulman, S. W. Almazon, R. S. Havy, E. (2010). Government 2.0: Making connections Between Citizens, Data and Government. Information Polity, Volume: 15,Issue:1-2, p.1-9. Doi:10.3233/IP-2010-0205
- Çapar, M, K. (2015). Dijital belediyecilik. (30.04.2019) tarihinde <http://www.avd.com.tr/blog/349-dijital-belediyecilik> adresinden erişildi.
- Çelikkol, Ö. (2008), Kamu Yönetiminde E-Devlet Yapılanması ve Türkiye İçin E-Devlet Model Önerisi, Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Kamu Yönetimi Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Isparta.
- Çukurçayır M. A. (2009). Küreselleşme ve Türkiye’de Yerel Yönetimler (1. Baskı). Ankara: Türkiye Belediyeler Birliği.
- Demirkaya, H. Akdemir, A. Karaman, E. Atan, Ö. (2015). Kuşakların Yönetim Politikası Beklentisinin Araştırılması, İşletme Araştırmaları Dergisi, 7/1, s.186-204, 30.4.2019 tarihinde http://isarder.org/isardercom/2015vol7issue1/vol.7_issue.1_article010_full_text.pdf adresinden erişildi.
- Gezici. H. S. (2012). Belediyelerde Örgüt Kültürü Araştırması: Selçuklu Belediyesi Örneği. Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi. Selçuk Üniversitesi, Konya.
- Gülner, B. (2007). Örgütlerde İletişim ve İş Doyumu, İstanbul: Literatürk Yayıncılık.
- Kemp, S., (2019) “Digital 2019 Global Internet Use Accelerates”, <https://wearesocial.com/blog/2019/01/digital-2019-global-internet-use-accelerates> , Erişim tarihi 20 Mart 2019.
- Koca Selçuk K. (2010). Genel Hatları ile Kültür ve Sembol İlişkisi. Sakarya Üniversitesi Fen Edebiyat Dergisi, 12 (2), 87-94.
- Koçer. S. (2017). Kurumsal web sitelerinin kurum kimliği açısından incelenmesi. Uluslararası sosyal araştırmalar dergisi, 10, (53), s.762-768, 10.03.2019 http://www.sosyalarastirmalar.com/cilt10/sayi53_pdf/6iksisat_kamu_isletme/kocer_sevim.pdf adresinden erişildi.

-
- TC. Ulaştırma Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı (2016). Ulusal e-Devlet stratejisi ve eylem planı. (18.03.2019) tarihinde <http://www.edevlet.gov.tr/wp-content/uploads/2016/07/2016-2019-Ulusal-e-Devlet-Stratejisi-ve-Eylem-Plani.pdf> adresinden erişildi.
- Yücebaş, E. Bulut, Z, A. Doğan, D. (2017). “Digital Presence of Municipalities: Evidences From City of Izmir”, 23 rd International Scientific Conference on Economic and Social Development, 15-16 September 2017, Proceeding Book, Madrid, https://www.researchgate.net/profile/Ivana_Bulog/publication/321670732_Individual_Differences_and_Decision_Making_Styles_among_University_Students/links/5a2a5c3f0f7e9b63e5357867/Individual-Differences-and-Decision-Making-Styles-among-University-Students.pdf#page=422 adresinden 01.03.2019 tarihinde erişilmiştir.