

# ELEKTRONİK BELEDİYE KAVRAMI ve İSTANBUL BÜYÜK ŞEHİR BELEDİYESİ UYGULAMASI\*

*Yrd. Doç. Dr. Murat Erdal  
İstanbul Üniversitesi,  
Siyasal Bilgiler Fakültesi, Kamu Yönetimi Bölümü  
E-Posta: merdal@istanbul.edu.tr*

## ÖZET

Elektronik bilgi çağında kamu yönetimi anlayışında radikal değişimler yaşanmaktadır. Bu köklü değişimlerin başında kamu ünitelerinde bilgisayar-enformasyon teknolojilerinin kullanımının yaygınlaşması ve devletin yeniden yapılanması gelmektedir. E-Devlet, kamu yönetiminde her türlü faaliyetin vatandaşlar, işletmeler, kamu çalışanları ve devletin diğer fonksiyonlarıyla ilgili etkileşimlerinin elektronik ortam üzerine taşınması, birebir ve aracısız olarak kullanılabilir hale gelmesidir.

Bilgi çağının gerektirdiği kent yaşamını kolaylaştıran planlı ve programlı faaliyetlerin yürütülmesinde belediye ve yerel yönetimlere büyük görev ve sorumluluklar düşmektedir. Kişi ve kurumların yerel yönetimlerden beklentileri sürekli artmakta, belediye hizmetlerinde etkinlik ve verimlilik, daha düzenli ve sağlıklı bir çevre temel talepler olarak öne çıkmaktadır. Sürekli gelişen bilişim teknolojileri, yerel yönetimlerin çok yönlü hizmet verme gereksinimleri doğrultusunda yeni ufuklar açmakta ve problemlere uygun çözümler sunabilmektedir.

İstanbul Büyük Şehir Belediyesinin enformasyon-bilgi işlem vizyonu; uzun dönemli taleplere cevap verebilecek şekilde yapılanmaya yönelik olup, sadece büyükşehir belediyesine ait değil, bütün ilçe belediyeleri, diğer yerel yönetimler ve ilgili kamu idari birim ve üniteleri ile etkileşimin kesintisiz sürdürülebileceği ağ yapısının sağlanmasıdır. Bu vizyona yönelik olarak öncelikli hedef, kurumun bilişim teknolojilerindeki ihtiyaçlarını kendi bünyesi içerisinde kendi kaynaklarıyla çözümler üretmek, buna yönelik yazılım ve donanımları tedarik etmek, otomasyon gereksinimlerini karşılamaktır.

“Elektronik Belediye Kavramı Ve İstanbul Büyük Şehir Belediyesi Uygulaması” başlıklı bildirinin amacı, yerel yönetimlerde bilgi teknolojilerinin kullanımıyla birlikte elektronik devlet ve elektronik belediye kavramının ele alınmasıdır. Bildirinin uygulama bölümünde, İstanbul Büyük Şehir Belediyesi tarafından yürütülmekte olan elektronik değişim ve dönüşüm faaliyetlerinde “**E-Belediye**” anlayış ve uygulamaları üzerinde durulmaktadır. Bu çerçevede belediye bünyesinde yer alan Bilgi İşlem Daire Başkanlığı tarafından yürütülmekte olan e-dönüşüm çalışmaları incelenmiştir.

---

\* Murat ERDAL, “Elektronik Bilgi Çağında Kamu Yönetimi ve Bir Yerel Yönetim Uygulaması :İstanbul Büyük Şehir Belediyesi”, **1. Bilgi ve Ekonomi Kongresi, Bildiriler Kitabı**, s.:165-180, 10-11 Mayıs 2002, Kocaeli Üniversitesi, Hereke-İzmit, E-Devlet ve Uygulamaları Oturumu – Cuma, 10 Mayıs 2002.

## 1. ELEKTRONİK DEVLET KAVRAMI

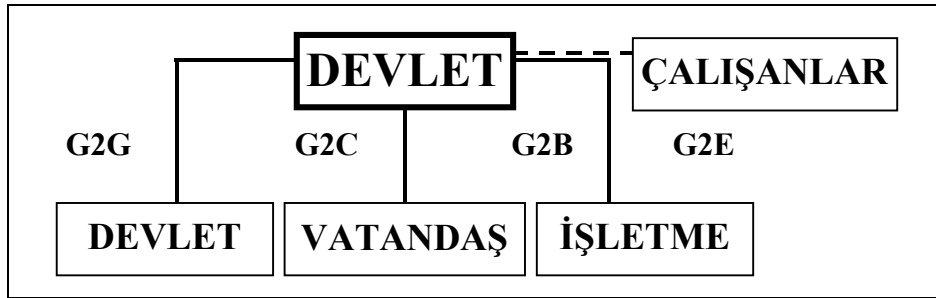
Kamu yönetiminde bilgisayar ve internet uygulamalarının gelişmesiyle birlikte devlet (kamu)-vatandaş-işletme ve çalışanlar arasındaki ilişkiler yeni bir boyut kazanmış ve elektronik devlet kavramı ortaya çıkmıştır. Bu aşamada e-devlet tanımlarının verilmesi yerinde olacaktır :

E-Devlet, devlet işlerinde gerek vatandaş gerekse işletmeler bazında hizmetlerin üretilmesi amacıyla elektronik ticaret araç ve tekniklerinin uygulanmasıdır <sup>1</sup>.

E-Devlet, devletin günlük idari işlerinin kolaylaştırılmasında iletişim ve enformasyon teknolojilerinin kullanılmasıdır <sup>2</sup>.

E-Devlet, kamu idari ünitelerinin enformasyon teknolojileri (örneğin geniş alan ağları, internet, mobil iletişim vb.)ni kullanarak vatandaşlar, işletmeler ve diğer devlet birimleri arasındaki ilişkilerini dönüştürmesidir <sup>3</sup>.

Elektronik devlet, birey ve kurumların açık ağ ortamında veya sınırlı sayıda kullanıcı tarafından ulaşılabilen kapalı ağ ortamlarında yazı, ses ve görüntü gibi sayısal bilgilerin işlenmesi, iletilmesi, saklanması temeline dayanan ve bir değer yaratmayı amaçlayan kamu hizmetlerinin tümüdür <sup>4</sup>.



Şekil 1 : Elektronik Ortamda Devlet (Kamu)-Vatandaş-İşletme Etkileşimleri

Yeni teknolojiler kamu yönetiminde geleneksel vatandaş, işletme, çalışanlar ve diğer devlet birimleriyle olan etkileşimleri daha da artırmaktadır ( Şekil 1). Elektronik ortamdaki bu yeni etkileşimler ;

- Devlet-vatandaş arası (**Government-to Citizen: G2C**) ilişkiler,
- Devlet- işletme arası (**Government-to Business : G2B**) ilişkiler,
- Kamu birimleri arasındaki ilişkiler (**Government-to Government : G2G**) ve
- Devlet-çalışanlar arası ilişkiler (**Government-to Employee: G2E**) olmak üzere dört temel E-Devlet etkileşim alanına dayanmaktadır.

<sup>1</sup> Mark Howard, "E-Government Across the Globe: How Will 'e' Change Government ?", Government Finance Review, August 2001, WWWeb:<http://www.gfoa.org/services/gfr/archives/2001/08/gfr0801.pdf>, Erişim Tarihi: 14.2.2002, s.:6.

<sup>2</sup> Subhash Bhatnagar, E-Governance: E-Government For Empowering Rural Communities, WWWeb:<http://www.worldbank.org/html/fpd/infrastructure/infraforum/presentations/e-government.ppt>, Erişim Tarihi: 5.3.2002, s.:2.

<sup>3</sup> Worldbank, A Definition of E\*Government, WWWeb:<http://www1.worldbank.org/publicsector/egov/definition.htm>, Erişim Tarihi:5.3.2002, s.:1.

<sup>4</sup> Yılmaz Karakoyunlu, "Türkiye'de 'E-Devlet' Forumu Açılış Konuşması", Bilişim Zirvesi 2001, <http://www.hurriyetim.com.tr/dosya/bilisim2001/13bil.asp>, Erişim Tarihi:5.3.2002, s.:1.

Kamu yönetiminde iş süreçlerinin yeniden yapılandırılması ve elektronik dönüşüm uzun dönemli çalışmalarla mümkün olmaktadır. E-Devlet anlayış ve uygulamalarına bir dizi aşamadan geçilmektedir. Bu evreleri aşağıdaki gibi görmek mümkündür<sup>5</sup>:

**1 - Enformasyon Yayımı :** Devlet birimlerinin internet ortamında yalnızca bilgilendirme amacıyla enformasyon yayınladığı sınırlı sayıda resmi web siteleridir. Yayımlanan enformasyonun çeşidi iletişim adresi, telefon numarası, çalışma gün ve saatleri vb.dir. Bazı durumlarda web sitesinde “sık sorulan sorular listesi” gibi yardımcı bir modül de bulunabilmektedir.

**2 - Genişletilmiş Enformasyon Yayımı :** Vatandaşlar tarafından erişim sağlanan dinamik ve spesifik bilgileri içeren web siteleridir. Devlete ait bu sitelerin sayısı fazla olup sürekli ve düzenli bir şekilde güncelleştirilirler. Kullanıcılar ziyaret ettikleri web sitelerinden gerektiğinde ilgili diğer sitelere de linklerle yönlendirilebilmektedirler. Site içerisinde arama modülleri, e-posta seçenekleri gibi özellikler yer almaktadır.

**3 - Etkileşim :** Vatandaşlar istek ve ihtiyaçları doğrultusunda doğrudan enformasyona erişim sağlayabilmekte ve ilgili kurumlarla etkileşimlerde bulunabilmektedir. Kullanıcılar, özel veri tabanlarını araştırabilmekte, resmi formları edinebilmekte, kayıt olabilmekte, randevu alabilmekte, internet üzerinden idari kurumlara başvurabilmekte, iş süreçlerini başlatabilmektedirler.

**4 - Kamu İşlemleri :** Bu işlemler; vergi ödeme, vize alma, pasaport işlemleri, doğum ve ölüm kayıtları, lisanslar, izinler vb. özel, güvenlik ve gizlilik gerektiren kamu hizmetleridir. Web sitelerinin kapsamı genişlemiş ve portal niteliği kazanmıştır. Böylece kullanıcılar devlet sitesi aracılığıyla çok geniş bilgi ağına ulaşmaktadırlar. Kamu ile olan etkileşimlerde elektronik imzanın, yasallaştığı takdirde birçok alanda uygulama bulması beklenmektedir.

**5 – Bütünsel Entegrasyon :** Kamu idari birimleri arasındaki enformasyon ve işlemler ortak bir bünyede erişilebilir konumdadır. Arka planda kullanıcılar tarafından fark edilmeyen hizmet/uygulamaların entegrasyonu ile iş süreçlerinin yeniden yapılandırılması ve tek bir kamu hizmet portalı üzerinde toplanması söz konusudur.

## 2. ELEKTRONİK DEVLET YAPISI

E-Devlet, enformasyon teknolojileri, internet, yeni iletişim sistemleri ve medya ortamı üzerinden iç ve dış ilişkilerin e-dönüşümüyle yönetim fonksiyonu ve hizmet kalitesinin sürekli olarak optimizasyonu yani iyileştirilmesidir<sup>6</sup>. İç ve dış ilişkilere ait ağlar göz önünde bulundurularak üzerinde çok yönlü düşünülmesi gereken bir alandır. Bu nedenle E-Devlet alanında sağlam planlara olan ihtiyaç büyüktür ve yapılması düşünülen çalışmaların

<sup>5</sup> The Five Stages of E-Government, Wwweb:http://www.aspanet.org/egovernment/stages.htm, Erişim Tarihi:18.4.2001, s.:1.

<sup>6</sup> Frank Robben, Back Office Integration For Better E-Government Services, Wwweb:http://europa.eu.int/information\_society/eeurope/egovconf/documents/ppt/annex\_2\_benchmarking\_robber\_presentation\_30-11-2001.ppt, Erişim Tarihi: 5.3.2002, s.:6.

dikkatli bir şekilde ele alınması gerekmektedir. E-Devlet kamu yönetiminin modernizasyonunda anahtar unsur olarak görülmektedir.

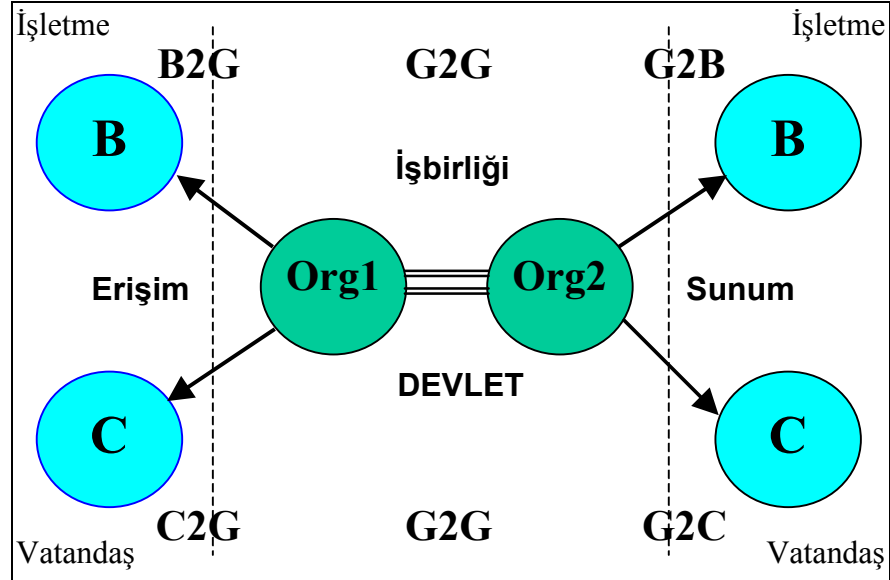
E-Devlet yapısı, genel olarak iç ve dış ilişkiler ağı olmak üzere iki ana başlık şeklinde düşünülmektedir (Şekil 2) :

1- İç İlişkiler :

- Kamu idari birimleri arasındaki ilişkiler
- Kamu ve çalışanları arasındaki ilişkiler

2 - Dış İlişkiler :

- Devlet vatandaş arası ilişkiler
- Devlet işletme arası ilişkiler
  - o Kamu hizmetleri kullanıcıları
  - o Hizmet tedarikçileri



Şekil 2 : Elektronik Devlet Modelinde Devlet-Vatandaş-İşletme Arakesiti

Kaynak: E-Governance: Interfacing Citizens With Government, E-Governance, [www.adb.org/Documents](http://www.adb.org/Documents), 7.9.2001, Erişim Tarihi : 5.3.2002.

E-Devlet, kamu yönetiminde etkinlik ve verimliliğin sağlanması, bilgi düzeyi daha yüksek vatandaşlar oluşturması, herkes için eşit erişim, entegre ağ yapı, kaliteli zengin enformasyon, geliştirilmiş hizmet kolaylığı, işletme-endüstri-devlet etkileşiminin geliştirilmesi, maliyet tasarrufu, üretkenlik ve gelir artışı, devlet kademelerinde rüşvet ve yolsuzlukla mücadele, daha fazla şeffaflık ve kamu birimlerine ulaşmada kolaylık ve rahatlık gibi birçok fayda yaratmaktadır<sup>7</sup>. Bu faydaların gerçekleştirilebilmesi ise devlet işlerinde; basitleştirme, standartlaştırma, erişim, iletişim, hız, gizlilik, güven, etkinlik, kaynak temini, ağ yapı vb. bir dizi faktör ve faaliyetin oluşturulmasıyla mümkün olabilmektedir.

<sup>7</sup> John Tyreman, Peter Hocking, "Benefits of Modernising Government", Addressing The Challenges of E-Government, WWWeb:<http://www.masoncom.com>, Erişim Tarihi: 5.3.2002, s.:5.

### **3. ELEKTRONİK BELEDİYE ve İSTANBUL BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ UYGULAMASI**

#### **3. 1. ELEKTRONİK BELEDİYE KAVRAMI**

Elektronik Belediye (E-Belediye), belediye yönetimi ile yerel yönetim hizmet ve faaliyetlerinde enformasyon teknolojilerinin kullanımı, vatandaş ve işletmelere internet üzerinden etkin bir biçimde hizmet sunumu, kurum içi birimlerin bilgisayar ağları ile entegrasyonu ve ilgili dış birimlerle ağ üzerinden iletişimin sağlanmasıdır<sup>8</sup>.

E-Belediye sadece internet üzerinde bir web sitesinin faaliyete geçmesi değil bütünsel bir dönüşüm hareketidir. Bu dönüşüm hareketinin merkezinde belediye bünyesindeki tüm departman ve daire başkanlıklarının enformasyon teknolojileri ile bütünleştirilmeleri yer almaktadır. E-Belediye çalışmalarının başarısı, belediyenin bütün birimlerinde “teknoloji kültürü”nün özümsemesi, çalışanlar ve bölümler tarafından sahiplenilmesinden geçmektedir. Belediye için gerekli yazılım ve donanım ihtiyaçlarının temini, vatandaş ve işletmelerle internet üzerinden etkileşimin sağlanabilmesi, kamu bilgi işlem teknolojilerinin etkin bir biçimde kullanılması, personelin yeni duruma adaptasyonu ve eğitim gereksinimlerinin karşılanması, hukuki ve teknik altyapıların yeniden planlanması, belediyecilik yasa ve düzenlemelerinin değişimi yani e-belediye içeriğinin belirlenmesi gerekmektedir.

#### **3.2. İSTANBUL BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ ( İ.B.B.)**

On milyonu aşan nüfusuyla Türkiye’deki en büyük metropol olan İstanbul’un ihtiyaç duyduğu hizmet ve yatırımların gerçekleştirilmesi ve bir dünya kenti kimliğine kavuşmasının sağlanması konularında İstanbul Büyükşehir Belediyesi (İ.B.B.) kilit bir rol üstlenmiş durumdadır. Tek başına ülkenin en büyük bütçeli kamu kurumlarından birisi olan İ.B.B.’nin İstanbul’a hizmet götürme bağlı kurum ve kuruluşlarıyla birlikte 2000 yılı bütçesi 2.8 Milyar Dolar düzeyine ulaşmıştır. 10.05.2000 tarihli organizasyon değişikliklerine göre İ.B.B.’nde 16 Daire Başkanlığı, 67 Müdürlük ve genel organizasyon yapısı içerisinde halen İSKİ ve İETT olmak üzere iki ayrı genel müdürlük faaliyet göstermektedir.

#### **3.3. İSTANBUL BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİNDE E-BELEDİYE ÇALIŞMALARI**

E-Belediye çalışmaları İ.B.B.’nin tüm departmanlarında yürütülmekte olup, Bilgi İşlem Daire Başkanlığınca koordine edilmektedir. Bilgi İşlem Daire Başkanlığı, Bilgi İşlem Müdürlüğü ve Bilgi İşlem Kooordinasyon Müdürlüğü olmak üzere iki alt bölümden oluşmaktadır. Bu organizasyona ait temel faaliyet ve çalışma alanları aşağıdaki gibidir :

**Bilgi İşlem Daire Başkanlığı** : Büyükşehir Belediyesinin bilişim stratejilerinin belirlenmesi, yatırım kararlarının teklif ve uygulaması.

---

<sup>8</sup> Murat Erdal, Elektronik Bilgi Çağında Kamu Yönetimi: E-Devlet, Yayınlanmamış Ders Notları, İstanbul. 2002, s.:14.

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

**Bilgi İşlem Müdürlüğü** : Bilişim teknolojilerinin takibi ve yeni teknolojilerin kurum yapısına göre uygulanması, bilgisayar alt yapısının kurulması ve işletilmesi, yazılım ve donanım hizmetlerinin verilmesi temel görev ve sorumluluk alanlarıdır. Bununla birlikte Bilgi İşlem Müdürlüğü Büyük Şehir Belediyesi bünyesinde aşağıdaki alanlarda faaliyetler yürütmektedir <sup>9</sup>:

- Belediye müdürlüklerini bilgisayar ortamına geçirmek,
- İ.B.B.'nde mevcut olan iç ve dış müdürlüklerin yazılım, donanım, program ihtiyaçları ile ilgili teknik destekte bulunmak,
- Bilgisayar, yazıcılar ve kesintisiz güç kaynaklarının bakım ve onarımlarını yapmak,
- Belediyede mevcut bilgisayar sistemleri üzerinde yüklü olan programların bakım ve güncellemelerini yapmak,
- İç ve dış müdürlükler ile diğer ilgili kurumlar arasında ağ (network) veri hatlarını kurarak bilgi alışverişini sağlamak,
- İnternet ve web sitesi altyapısını kurarak çağdaş haberleşme ve bilgi alışverişini başlatmak,
- Belediyenin çeşitli birimlerinde, bilgi işlem ihtiyaçlarını değerlendirmek, gerekli teknik desteği sağlamak ve ilgili birimlerin uyumlu çalışmasına yardımcı olmak,
- Donanım (PC, yazıcı vb.) ihtiyaçlarının belirlenmesi ve kurulmasına destek olmak,
- Gelecekteki bilişim ihtiyaçlarını analiz etmek ve teminini sağlamak
- Sistemin teknolojik gelişme doğrultusunda büyümesine yardımcı olmak
- Belediyenin ihtiyacı olan uygulama programlarının analizi, tasarımı ve hazırlanmasına kadar olan tüm işlemleri yapmak,
- Merkezi bilgisayar sisteminin yönetimi, bakımı ve geliştirilmesi işlerini ve veri güvenliğini sağlamak,
- Veri Ambarı Projesini yürütmek,
- M.I.S. ( Yönetim Bilgi Sistemi ) Projesini yürütmek,
- Belediyeye ait personel bordro işlemlerini yürütmek.

Bilgi İşlem Daire Başkanlığı tarafından geliştirilen ve üzerinde halen çalışmaların yürütüldüğü başlıca bilgi işlem proje ve programları aşağıdaki gibidir <sup>10</sup>:

- emlak otomasyonu
- mesken ve gecekondü müdürlüğü otomasyonu
- beyaz masa otomasyonu
- park bahçeler otomasyonu
- ruhsat müdürlüğü otomasyonu
- çevre koruma programı
- ilaç tahakkuk programı
- eczaneler için ilaç tahakkuk programı
- sekreter randevu takip otomasyonu
- tüketici şikayetlerinin kaydını tutan zabıta tüketici programı

<sup>9</sup> Zeki Düzoğlu, İBB Bilgi İşlem Koordinasyon Müdürlüğü Çalışma Raporu, İstanbul 2002, s.:3.

<sup>10</sup> Fahrettin Yıldız İBB Bilgi İşlem Müdürlüğü Çalışma Raporu, İstanbul, 2002, s.:5.

- garaj otomasyonu : ihale programı
- imar denetim programı
- yanıcı parlayıcı madde depolama takip programı
- teftiş müdürlüğü evrak ve müfettiş görev takip programı,
- eğlence vergisi takip programı
- pano ve bez afiş takip programı
- belediye gelirlerinin takibini yapan banka ile otomatik tahsilat programı
- icra takip programı
- zabıta GSM kayıt ve evrak takibi programı
- müze otomasyonu
- müşavirlik hukuk programı
- çevre koruma takip programı
- veri ambarı projesi.

İ.B.B., bilişim teknolojilerini bünyesinde kurduğu profesyonel ekiplerle günü gününe takip etmekte ve gerek duyulan her alanda sürekli yatırım yapmaktadır. Bilgi işlem merkezi, belediyenin tüm iç ve dış birimlerini kapsayacak şekilde sayısal veri altyapı donanımları ile birlikte hizmete sunulmuştur. Sayısal ortamda belediyeye bağlı kurumlar kendi aralarında her türlü veri haberleşmesi ( dosya transferi, e-posta ve web tabanlı uygulamalar vb. ) yapabilmektedir. Belediye ve bağlı kuruluşlarda internet kullanıcı sayısı 3000 olup dolaylı olarak tüm personel bu hizmetlerden faydalanmaktadır.

İ.B.B. bütün birimlerine internet hizmeti verebilecek bilişim altyapısına kavuşmuştur. Halihazırda 52 dış birim arasında; İSKİ' nin Kartal'daki veznesinden İGDAŞ'ın Yeşilköy'deki veznesine kadar belediyenin kurduğu geniş alan ağı içinde sayısal veri haberleşmesi yapılabilmektedir. Bilgi işlem merkezi ve dış birimler arasında yüksek hızlı iletişim altyapısı ve güçlü ana bilgisayar (server) desteği ile kurumsal bazda tek yerden yönetim sağlanmakta, daha efektif ve daha etkin hizmet alınabilmektedir.

İnternet güvenliği amacıyla gerekli yazılım ve donanımlar (firewall server) kurulmuş olup internet üzerinden belediye bilgisayar sistemine gelen ve belediye bilgisayar sisteminden internete giden tüm elektronik posta ve dosyalar virüs taramasından geçirilmektedir. Belediye, kendi iç ve dış birimleri dahil tüm iştiraklerinde kurumsal bazda web hosting hizmetlerini sahip olduğu uzman insan kaynakları ve teknik donanım altyapısı ile sunabilmektedir. Belediye birimlerinin ihtiyaç duyduğu uygulama yazılımları bilgi işlem müdürlüğü bünyesinde geliştirilmekte ve ihtiyaç analizleri yapılmaktadır.

### **3.4. İSTANBUL BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ İNTERNET WEB SİTESİ**

İ.B.B. web sitesi (www.ibb.gov.tr) dinamik, sürekli güncellenen bir site olup 1997 Aralık ayında yayına başlamıştır. İnternet'in ülkemize yeni yeni yerleşmeye başladığı günlerde hizmet vermeye başlayan ibb.gov.tr, Büyükşehir Belediyesinin halkla ilişkilerini birebir hale getirme ve şeffaflaştırma yolunda önemli rol oynamıştır. Altyapıdan ulaşım, sağlıktan çevreye, yerleşim ve imardan kültür ve sanata kadar bir çok alanda hizmet veren İ.B.B.'nin çalışmalarını başta İstanbul'lular olmak üzere tüm dünyaya açan site, Türkçe ve İngilizce yayın yapmaktadır. Belediyelere ait web siteleri arasında en geniş içeriğe sahip olma özelliği taşıyan ibb.gov.tr, Büyükşehir Belediyesi'nin kurumsal kimliğini , bütçe,

yatırım ve projelerini, ihale ilanları ve hizmet alanlarını bütün netliği ve ayrıntısıyla vatandaşın bilgisine sunmaktadır<sup>11</sup>. İ.B.B. web sitesi, www.ibb.gov.tr adresi altında ve iki ayrı bölüm halinde aşağıdaki başlıklar esas alınmak suretiyle planlanmıştır.

#### a. İSTANBUL BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ WEB SİTESİ

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

<b>1. BAŞKAN</b> 1.1. Özgeçmiş 1.2. Başkanın Günlüğünden 1.3. Başkan Hattı (e-mail) <b>2. İBB YÖNETİMİ</b> 2.1. Organizasyon Yapısı 2.2. Belediye Meclisi 2.3. Meclis Komisyonları 2.4. Genel Müdürlükler 2.5. Şirketler <b>3. BÜTÇE</b> 3.1. İBB Bütçe Verileri 3.2. Krediler <b>4. YATIRIMLAR</b> 4.1. Yatırım Programları 4.2. Projelerde Son Durum 4.3. Ulaşım Yatırımları 4.4. Altyapı Yatırımları 4.5. Su ve Atıksu Yatırımları 4.6. Doğalgaz 4.7. Çevre ve rekreasyon Yatırımları 4.8. Tarihi Eserler <b>5. KENT PLANLAMASI – İMAR</b> 5.1. Nazım Plan ve İstanbul 5.2. Yeni İskan Alanları 5.3. Deprem Dosyası <b>6. SOSYAL HİZMETLER</b> 6.1. Sağlık Hizmetleri 6.2. İtfaiye Hizmetleri 6.3. Eğitim Hizmetleri 6.4. Spor Hizmetleri <b>7. KÜLTÜR HİZMETLERİ</b> 7.1. Kültürel Hizmetler 7.2. Kültür Yayınları 7.3. Kültür Etkinlikleri <b>8. GÜNCEL</b> 8.1. Başkanın Programı 8.2. Belediye Gündemi 8.3. Meclis Gündemi 8.4. Kültür Takvimi (CRR, Şehir Tiyatroları vb.)	<b>9. İHALE VE DUYURULAR</b> 9.1. İhale İlanları 9.2. İhale Erteleme Duyuruları <b>10. BASIN VE HALKLA İLİŞKİLER</b> 10.1. İBB Basın Bültenleri 10.2. Bağlı Kuruluşların Basın Bültenleri <b>11. İBB HİZMET HATTI</b> 11.1. İBB Hizmetleri ve Tanıtımı 11.2. İBB Telefon Rehberi 11.3. Beyaz Masa 11.4. Tüketici Hattı 11.5. Zabıta <b>12. FAALİYET RAPORLARI VE SUNULAR</b> 12.1. İBB Faaliyet Raporları (Yıllara Göre) 12.2. İBB Sunuları 12.3. Diğer Dönemsel Raporlar (Bağlı Kuruluşlar) 12.4. İlçe ve Belde Belediyeleri Bilgileri <b>13. MEVZUAT</b> 13.1. Belediye Mevzuatı 13.2. İBB yönetmelik ve Tarifeler 13.3. Diğer Mevzuat <b>14. BELEDİYE BİLGİ BANKASI</b> 14.1. Belediye Tarihçesi 14.2. Belediye Binaları 14.3. Eski Belediye Başkanları 14.4. Verilerle Belediye (Dünden Bugüne Seçilmiş Veriler) <b>15. SİTE PLANI VE ARAMA</b> 15.1. Genel Site Planı 15.2. Kavram Araması (Sitede Genel Arama-Index Server)
---	---

<sup>11</sup> Nurgül Bayraktar İBB Basın Yayın Halkla İlişkiler Müdürlüğü, Çalışma Raporu, İstanbul 2002, s.:2.

## b. İSTANBUL /KENT-WEB SİTESİ

Şehir planından trafik görüntülerine, kentin sanat ve spor gündeminden ulaşım rehberine kadar birçok bilgi bu bölümde kolay ulaşılabilir başlıklar altında sunulmaktadır.

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

İbb.gov.tr web sitesi ile şu amaçların gerçekleştirilmesi hedeflenmektedir :

1. İBB'nin faaliyetlerinin kamuoyu tarafından sürekli ve güncel olarak izlenmesini sağlamak,
2. Belediyenin ve İstanbul'un ulusal ve uluslararası ölçekte, en düşük maliyetle ve en etkin şekilde tanıtımını sağlamak,
3. Belediyenin, tüm basın ve yayın kuruluşlarına hızlı, doğru ve güvenilir şekilde bilgi ve veri aktarımı yapabilmesine imkân vermek; bu kuruluşlarla elektronik posta sistemine dayalı olarak hızlı iletişim gerçekleştirmek.
4. İnternet teknolojileri kullanılarak Belediye – Vatandaş ilişkisini daha etkileşimli bir zemine taşımak;
5. Bir dünya kenti olan İstanbul'un gündeminin çok yönlü ve güncel olarak web sitesinden izlenmesini sağlamak,
6. İstanbul ile ilgili kent verilerinden oluşan bilgi bankasının geliştirilmesine yönelik çalışmaları sürdürmek.

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

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

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

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

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

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

## SONUÇ

Kamu yönetiminde enformasyon teknoloji ve uygulamaları giderek artmaktadır. Devlet iş süreçlerinin yeniden tasarlanması ve yeniden yapılandırılmasında teknolojik gelişmeler büyük katkı sağlamakla birlikte birtakım sorunlar yaşanmaktadır. E-Devlet ile ilgili olarak karşılaşılan problemlerin başında;

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

Ülkemizde E-Devlet anlayış ve uygulamalarında teknik ve hukuki alandaki boşluklar farklı siyasi politik anlayışlarla birleştiğinde devletin hangi kurumunun hangi hizmeti hangi mevzuat ve yasal dayanakla nasıl vereceği konularında sıkıntılar yaşanmaktadır. E-Devlet alanında yeni uygulamaları başlatan ve çalışmalarını sürdüren kişilerde ise bu nedenle gelecek endişesi, işini kaybetme korkusunu da gündeme taşımaktadır.

İ.B.B., yeni teknoloji uygulamalarına süratle adapte olmaya ve E-Belediye çalışmalarına bütün gayreti ile hız vermeye çalışmaktadır. Ancak bu alandaki faaliyetlerde karşılaşılan zorlukların başında belediye bünyesinde e-devlet ve e-dönüşüm konularında yeni uygulamaların başlatılması gelmekte, e-belediye çalışmalarında öncü olunması birtakım belirsizlikleri de beraberinde getirmektedir. E-Belediye çalışmaları ile ilgili olarak etkileşim alanları, sunulan hizmetin kapsamı, web sitesinde nelerin yer alıp nelerin yer alamayacağı, hangi bilgilerin vatandaş ve işletmelerle paylaşılacağı, kurum içi ve ilgili birimlerde gerçekleştirilen enformatik uygulamalar, hukuk ve etik kurallara uygunluk gibi konular hakkında farklı görüşler ortaya çıkabilmektedir. Kurumun bu sebeplerden dolayı

yaşadığı zorlukların büyük bir bölümü elbette yakın gelecekte aşılabacaktır. Fakat E-Belediye konusunda örnek alınabilecek kurum ve rehber sayısının azlığı bugün yürütülen faaliyetlerin hızını yavaşlatmaktadır.

## KAYNAKLAR

1. BAYRAKTAR, Nurgül, (2002) İstanbul Büyük Şehir Belediyesi, Basın Yayın Halkla İlişkiler Müdürlüğü, Çalışma Raporu, İstanbul 2002.
2. BHATNAGAR, Subhash, (2000), E-Governance: E-Government for Empowering Rural Communities, WWWeb:<http://www.worldbank.org/html/fpd/infrastructure/infraforum/presentations/e-government.ppt>., Erişim Tarihi: 5.3.2002.
3. DÜZOĞLU, Zeki, (2002) İstanbul Büyük Şehir Belediyesi, Bilgi İşlem Koordinasyon Müdürlüğü Çalışma Raporu, İstanbul 2002.
4. E-Governance: Interfacing Citizens With Government, E-Governance, WWWeb:<http://www.adb.org/documents>, 7.9.2001, Erişim Tarihi : 5.3.2002.
5. ERDAL, Murat, (2002), Elektronik Bilgi Çağında Kamu Yönetimi: E-Devlet, Yayınlanmamış Ders Notları, İstanbul.
6. HOWARD, Mark ( 2001), “E-Government Across the Globe: How Will ‘e’ Change Government ?”, **Government Finance Review**, August 2001, s.:6-9, WWWeb:<http://www.gfoa.org/services/gfr/archives/2001/08/gfr0801.pdf>, Erişim Tarihi: 14.2.2002.
7. İstanbul Büyük Şehir Belediyesi Web Sitesi, WWWeb:<http://www.ibb.gov.tr>.
8. KARAKOYUNLU, Yılmaz, “Türkiye’de ‘e-Devlet’ Forumu Açılış Konuşması”, Bilişim Zirvesi 2001, <http://www.hurriyetim.com.tr/dosya/bilisim2001/13bil.asp>.
9. ROBBEN, Frank, (2001), Back Office Integration for Better E-Government Services, WWWeb:[http://europa.eu.int/information\\_society/eeurope/egovconf/documents/ppt/Annex\\_2\\_Benchmarking\\_Robben\\_presentation\\_30-11-2001.ppt](http://europa.eu.int/information_society/eeurope/egovconf/documents/ppt/Annex_2_Benchmarking_Robben_presentation_30-11-2001.ppt), Erişim Tarihi: 5.3.2002.
10. WWWeb:[http://europa.eu.int/information\\_society/eeurope/egovconf/documents/ppt/Annex\\_2\\_Benchmarking\\_Robben\\_presentation\\_30-11-2001.ppt](http://europa.eu.int/information_society/eeurope/egovconf/documents/ppt/Annex_2_Benchmarking_Robben_presentation_30-11-2001.ppt), Erişim Tarihi: 5.3.2002.
11. The Five Stages of E-Government, Wwweb:<http://www.aspanet.org/egovment/stages.htm>, Erişim Tarihi:18.4.2001, s.:1.
12. TYREMAN, John, HOCKING, Peter, (2001) “Benefits of Modernising Government”, Addressing The Challenges of E-Government, WWWeb: <http://www.masoncom.com>, Erişim Tarihi:5.3.2002, s.:5.
13. WORLD BANK, (2002), “A Definition of E\*Government”, WWWeb:<http://www1.worldbank.org/publicsector/egov/definition.htm>, Erişim Tarihi:5.3.2002, s.:1.
14. YILDIZ, Fahrettin, (2002) İstanbul Büyük Şehir Belediyesi, Bilgi İşlem Müdürlüğü Çalışma Raporu, İstanbul, Ocak 2002.