HATAY BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ WEB SİTESİNİN KENTSEL HİZMET SUNUMU BAĞLAMINDA DEĞERLENDİRİLMESİ

AN EVALUATION OF THE HATAY METROPOLITAN MUNICIPALITY WEBSITE IN THE CONTEXT OF URBAN SERVICE PROVISION

Burak KARAOĞLAN

97

Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi
Yıl: 2025 Cilt: 34 No: 2 Sayfa: 1687-1711
https://dergipark.org.tr/tr/pub/cusosbil

DOI: 10.35379/cusosbil.1660120

Geliş Recieved: **18.03.2025**
Kabul Accepted: **20.09.2025**

HATAY BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ WEB SİTESİNİN KENTSEL HİZMET SUNUMU BAĞLAMINDA DEĞERLENDİRİLMESİ

AN EVALUATION OF THE HATAY METROPOLITAN MUNICIPALITY WEBSITE IN THE CONTEXT OF URBAN SERVICE PROVISION

Burak KARAOĞLAN [1]

Anahtar Kelimeler:
Hatay Büyükşehir Belediyesi
Kentsel Hizmetler
Çevrimiçi Platformlar
Kullanıcı Odaklılık

Keywords:
Hatay Metropolitan Municipality
Urban Services
Online Platforms
User Orientation

ÖZ

Bu çalışma, Hatay Büyükşehir Belediyesi (HBB) web sitesini, kentsel hizmetlerin çevrimiçi platformlar aracılığıyla sunumu bağlamında incelemeyi amaçlamaktadır. Yerel yönetimlerde dijitalleşmenin artan stratejik rolü ve afet sonrası süreçlerde çevrimiçi hizmetlerin kritik önemi, HBB'nin dijital hizmet sunumunu önemli bir araştırma alanı haline getirmektedir. Araştırmada, HBB web sitesinde ulaşım, atık yönetimi, enerji yönetimi, afet yönetimi, sağlık hizmetleri ve çevre yönetimi gibi temel kentsel hizmet alanları değerlendirilmiştir. İncelemede betimsel analiz ve nitel içerik analizi teknikleri kullanılarak web sitesi sayfaları, içerik kategorizasyonu ve kullanıcıya sunulan dijital araçlar sistematik biçimde analiz edilmiştir. Çalışmanın odak noktaları; sitenin işlevselliği, erişilebilirliği, kullanıcı ihtiyaçlarına yanıt verme kapasitesi ve vatandaş katılımını teşvik eden mekanizmalardır. Bulgular, HBB web sitesinin toplu taşıma hizmetlerinde Türkiye ortalamasının üzerinde bir performans sergilediğini; buna karşın afet yönetimi, sağlık ve çevre yönetimi gibi kritik alanlarda belirgin yetersizlikler bulunduğunu ortaya koymaktadır. Özellikle 6 Şubat 2023 Kahramanmaraş depremleri sonrasında afet yönetimine ilişkin dijital altyapı eksiklikleri, çevrimiçi platformların kriz yönetimi ve toplumsal dayanıklılıktaki vazgeçilmez rolünü göstermektedir. Sonuç olarak, araştırma bulguları HBB'nin güçlü yönlerinin toplu taşımada yoğunlaştığını, kritik alanlarda ise gelişime ihtiyaç duyulduğunu ortaya koymakta; bu durum yerel yönetimlerde sürdürülebilir dijital dönüşüm ve vatandaş merkezli hizmet anlayışı için önemli bir referans sunmaktadır.

ABSTRACT

This study aims to examine the website of Hatay Metropolitan Municipality (HBB) in the context of urban service delivery via online platforms. The increasing strategic role of digitalization in local governments and the critical importance of online services in post-disaster processes make HBB's digital service delivery an important research area. This study evaluated key urban service areas such as transportation, waste management, energy management, disaster management, healthcare services, and environmental management on the HBB website. Using descriptive analysis and qualitative content analysis techniques, the website pages, content categorization, and the digital tools offered to users were systematically analyzed. The focus of the study is on the website's functionality, accessibility, responsiveness to user needs, and mechanisms that encourage citizen participation. The findings reveal that the HBB website performs above the national average in public transportation services, while exhibiting significant deficiencies in critical areas such as disaster management, healthcare, and environmental management. In particular, the deficiencies in digital infrastructure related to disaster management following earthquakes in Kahramanmaraş on February 6, 2023, demonstrate the indispensable role of online platforms in crisis management and societal resilience. In conclusion, the research findings reveal that HBB's strengths are concentrated in public transportation, while development is needed in critical areas; this provides an important reference for sustainable digital transformation and citizen-centered service approach in local governments.

[1] Dr. Öğr. Üyesi, Ardahan Üniversitesi, Çıldır Meslek Yüksekokulu, Hukuk Bölümü-Adalet Programı, burakkaraoglan@ardahan.edu.tr, Orcid No. https://orcid.org/0000-0001-9975-9217.

Alıntılamak için/Cite as: Karaoğlan B. (2025) Hatay Büyükşehir Belediyesi Web Sitesinin Kentsel Hizmet Sunumu Bağlamında Değerlendirilmesi, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 34 (2), 1687-1711

GİRİŞ

Günümüzde yerel yönetimler, dijitalleşme sürecinin bir parçası olarak vatandaşlara sundukları hizmetlerin kalitesini artırmak ve hizmet sunumunu daha erişilebilir hale getirmek için dijital platformları giderek daha fazla kullanmaktadır. Belediyeler, geniş bir yelpazeye yayılan kentsel hizmetleri vatandaşlara etkin bir şekilde ulaştırma görevini üstlenmekte olup bu süreci desteklemek amacıyla web siteleri ve diğer çevrimiçi araçlardan yararlanmaktadır. Ulaşım, atık yönetimi, enerji yönetimi, afet yönetimi, sağlık hizmetleri ve çevre yönetimi gibi temel kentsel hizmetler, yerel yönetimlerin sorumluluk alanları ötesinde toplumun sürdürülebilir kalkınma hedeflerini destekleyen kritik alanlar olarak değerlendirilmektedir. Bu bağlamda, belediye web siteleri yalnızca bilgi sunan bir araç olmaktan öte, bu hizmetlerin etkin bir şekilde yönetildiği ve vatandaşların aktif katılımının sağlandığı bir platform olarak düşünülmelidir.

Kentsel hizmetlerin dijital platformlar aracılığıyla sunulması, yalnızca hizmetlerin daha hızlı ve verimli bir şekilde iletilmesine katkıda bulunmakla kalmaz, aynı zamanda vatandaşların ihtiyaçlarının daha iyi anlaşılmasına, yönetim süreçlerine şeffaflığın kazandırılmasına ve yerel yönetimlerin hesap verebilirliğinin artırılmasına da olanak tanır. Ancak, dijital platformların bu potansiyelini gerçekleştirebilmesi için kullanıcı odaklı bir tasarım, işlevsellik ve kolay erişim gibi kriterlerin öncelikli olarak ele alınması gerekmektedir. Bu tür platformların iyi tasarlanmış olmaması durumunda, sunulan hizmetler amacına ulaşamayabilir ve vatandaşlar tarafından yeterince benimsenmeyebilir. Yerel yönetimlerin hizmet sunumunda başarısız olmaması için bu platformların, yalnızca teknik altyapı değil, aynı zamanda sosyal, çevresel ve yönetsel faktörleri göz önünde bulunduran bütüncül bir yaklaşımla tasarlanması gerekmektedir. Kullanıcı odaklı tasarıdan uzak olan platformlar, hizmetlerin yeterince etkin sunulamamasına ve vatandaşların ihtiyaçlarının karşılanmasında yetersizliklere yol açabilmektedir. Bu durum, dijital platformların kullanımında ortaya çıkan fırsatların tam anlamıyla değerlendirilemediğini göstermekte ve iyileştirme gereksinimlerini ortaya koymaktadır. Bu nedenle web sitelerinin, belediyelerin hizmet sunumunda oynadığı rol, yalnızca teknik altyapıdan ibaret değildir.

Özellikle e-belediyecilik uygulamaları ile akıllı şehir sistemleri, yerel yönetimlerin hizmet sunumunda hız, erişilebilirlik ve şeffaflık gibi temel ilkelerin güçlendirilmesine olanak tanımaktadır. Bu çerçevede belediye web siteleri, çevrimiçi başvuru, ödeme işlemleri, afet anında bilgi akışı ve şehir planlama verilerine erişim gibi işlevleri bir arada sunarak hem idari süreçlerin etkinliğini artırmakta hem de vatandaşların yerel hizmetlere erişimini kolaylaştırmaktadır. Özellikle afet sonrası dönemlerde dijital platformların etkin ve kesintisiz kullanımı, kurumsal koordinasyonun sağlanması ve toplumsal ihtiyaçların zamanında karşılanması açısından kritik bir öneme sahiptir. Dolayısıyla belediye web sitelerinin, e-belediyecilik uygulamaları ve akıllı şehir teknolojileri ile bütünleşik biçimde geliştirilmesi, çağdaş yerel yönetim anlayışının stratejik gereklilikleri arasında değerlendirilmektedir.

Türkiye'deki yerel yönetimlerin dijital hizmet sunumuna ilişkin literatür, erişim kısıtlılıkları, teknik altyapı eksiklikleri, kullanıcı deneyimi sorunları ve şeffaflık yetersizliklerini temel problemler olarak tanımlamaktadır (OECD, 2022). Bu sorunlar, dijital platformların afet sonrası süreçlerde kritik rol üstlendiği Hatay gibi illerde daha görünür hale gelmektedir. Özellikle 6 Şubat 2023 depremlerinin ardından Hatay Büyükşehir Belediyesi'nin çevrimiçi hizmet kanalları, afet bilgisi paylaşımı ve yardım başvuruları için yoğun biçimde kullanılmış; ancak altyapı yetersizlikleri, yüksek trafik karşısında sistemlerin yavaşlaması ve kullanıcı odaklı tasarım eksiklikleri, hizmetlerin etkinliğini sınırlamıştır. Benzer bulgular, Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı (AFAD, 2023) ve yerel yönetim dijitalleşmesi üzerine yapılan çalışmalarda da raporlanmıştır. Ayrıca, düşük dijital okuryazarlık seviyesine sahip kesimlerin platformları kullanmakta zorlanması, hizmetlere erişimde dijital eşitsizlik sorununu derinleştirmiştir.

Diğer yandan Türkiye'de e-belediyecilik sistemlerinin başarısız olmasına yol açan temel engeller olarak teknik altyapı eksiklikleri (İncekara ve Çetinkaya Bozkurt, 2024), kullanıcı deneyimi sorunları ve dijital okuryazarlık düzeyine yönelik yetersizlikler (Varnalı, 2025) sıkça vurgulanmaktadır. Ayrıca, interaktif yapı ve yerel

demokrasi ile ilişkilendirmede yaşanan eksikler (Kıraç ve Boyalı, 2024), şeffaflık ve katılımcılığın gelişmesini sınırlarken; akıllı kent teknolojilerinin entegrasyonunda ortaya çıkan büyük veri ve IoT altyapısı sorunları (Şen, 2023), dijital hizmetlerin etkinliğini azaltmaktadır. OECD (2022) raporu da kurumsal kapasite, dijital beceriler ve veri kullanım stratejileri gibi alanlarda yerel yönetimlerin iyileştirmeye açık olduğunu göstermektedir. Bu çerçevede, Hatay Büyükşehir Belediyesi'nin dijital hizmetlerinin sadece teknik altyapı boyutunda değil, erişim kolaylığı, kullanıcı deneyimi, şeffaflık, katılımcılık ve stratejik veri yönetimi eksenlerinde de bütüncül olarak güçlendirilmesi gerekmektedir.

Hatay Büyükşehir Belediyesi (HBB), kentsel hizmetlerini geniş bir alan yelpazesinde sunan bir yerel yönetim olarak, Türkiye'nin dijitalleşme sürecindeki belediyelerine önemli bir örnek teşkil etmektedir. Hatay'ın coğrafi ve sosyoekonomik özellikleri göz önüne alındığında, belediye hizmetlerinin çeşitliliği ve etkinliği büyük önem taşımaktadır. Özellikle deprem ve diğer doğal afetlerle mücadele gibi kritik alanlarda, afet yönetimi ve dayanıklılık artırıcı hizmetlerin etkin bir şekilde sunulması zorunludur. Buna ek olarak, çevre yönetimi ve enerji tasarrufu gibi sürdürülebilir kalkınmayı destekleyen hizmetlerin dijital platformlar üzerinden erişilebilir kılınması, vatandaşların bu konulara olan farkındalığını artırmak ve katılımını sağlamak için güçlü bir araç sunmaktadır.

Bu çalışmanın amacı, HBB web sitesini, yukarıda belirtilen kentsel hizmet alanlarında sunduğu hizmetlerin işlevselliği ve erişilebilirliği açısından değerlendirmektir. Çalışma, HBB web sitesinin teknik yeterliliklerini analiz etmenin ötesinde, sunulan hizmetlerin etkinliği, vatandaşların bu hizmetlere erişim ve kullanım deneyimleri ile hizmetlerin yerel ihtiyaçlara uygunluğu gibi konuları kapsamaktadır. Web sitesinin mevcut durumu, kentsel hizmetlerin daha etkin bir şekilde sunulması için iyileştirilmesi gereken alanları tespit etmek amacıyla derinlemesine incelenecek, mevcut sistemin güçlü ve zayıf yönleri ortaya konacaktır. Bu bağlamda çalışma, yalnızca HBB özelinde değil, benzer yerel yönetimlerdeki dijital hizmetlerin geliştirilmesine dair genel çıkarımlar yapmayı hedeflemektedir.

HBB web sitesinin kentsel hizmet sunumu bağlamında değerlendirilmesi, literatürde doğrudan bu konuyu ele alan kapsamlı bir çalışma bulunmaması nedeniyle önemli bir boşluğu doldurmaktadır. Mevcut araştırmalar, belediye web sitelerinin belirli yönlerine odaklanmış olsa da kentsel hizmetlerin sunumu açısından bütüncül bir değerlendirme sunan bir çalışma yapılmamıştır. Ayrıca belediye web sitelerine yönelik mevcut araştırmalar daha çok teknik altyapıya odaklanmakta, ancak kullanıcı deneyimi, hizmet erişilebilirliği ve yerel bağlam bütüncül biçimde analiz edilmemektedir.

Literatürde belediye web sitelerinin işlevselliği, teknik altyapısı ve kullanıcı deneyimi üzerine pek çok çalışma bulunmakla birlikte, kullanıcı katılımı ve dijital etkileşim boyutları genellikle yeterince ele alınmamıştır. Mevcut araştırmalar daha çok erişim ve performans sorunlarına odaklanırken, vatandaşların aktif katılımını destekleyen mekanizmalar ihmal edilmektedir. Bu çalışmada, Hatay Büyükşehir Belediyesi web sitesi örneğinde hem teknik altyapı hem de kullanıcı katılımı ve dijital etkileşim boyutları birlikte incelenerek literatürdeki bu eksiklik giderilmekte; böylece dijital belediyecilikte bütüncül bir değerlendirme ve geliştirme önerileri sunulmaktadır. Bu araştırma, belediye web sitelerinin etkinliği, vatandaşlara sağladığı faydalar ve iyileştirilmesi gereken alanlar konusunda özgün bir katkı sağlayarak gelecekteki çalışmalar için bir temel oluşturacaktır. Nitekim Türkiye'deki belediyelerin dijitalleşme süreçleri ve bu süreçlerin kentsel hizmet sunumuna etkisi üzerine yapılan çalışmalar genellikle büyükşehirler veya metropol bölgelerine odaklanmaktadır. Hatay da 6360 sayılı kanunun verdiği yetki ile 2014 yılında il mülki sınırlarında büyükşehir statüsüne geçiş yapmıştır; ancak Hatay gibi hem tarihi ve kültürel zenginliklere sahip hem de stratejik konumu itibarıyla önemli bir şehirde, yerel yönetimlerin dijitalleşme düzeyi ve bu dijitalleşmenin kentsel hizmet sunumuna etkisi üzerine araştırma yapılmamış olması, bu konuda bir eksiklik yaratmaktadır. Bu bağlamda, HBB web sitesinin kapsamlı bir analizinin yapılması hem Hatay özelinde yerel yönetimlerin dijital hizmet sunumundaki başarılarını ve eksiklerini değerlendirmek hem de diğer orta ölçekli belediyelere örnek teşkil etmek açısından değerli bir katkı sunabilir. Bu araştırmanın Hatay özelinde literatürdeki genel dijitalleşme çalışmalarında bir referans

noktası oluşturması ve diğer belediyelerin bu alandaki iyileştirme çabalarına rehberlik etme potansiyelinin olduğu düşünülmektedir.

Çalışmanın önemi hem yerel yönetimlerin dijitalleşme süreçlerine hem de kentsel hizmet sunumunun dönüşümüne ilişkin politika yapıcılar ve uygulayıcılar için yol gösterici bir çerçeve sunmasında yatmaktadır. Özellikle afet yönetimi, sağlık hizmetleri ve çevre yönetimi gibi kritik öneme sahip alanlarda sunulan hizmetlerin dijitalleşmesi, vatandaşların temel ihtiyaçlara hızlı bir şekilde erişimini sağlamanın yanı sıra bu alanlarda sürdürülebilirlik ve etkinlik hedeflerini destekleyecek bir zemin hazırlamaktadır. Ayrıca, web sitesinin değerlendirilmesi sonucunda ortaya çıkacak öneriler, HBB'nin dijital hizmet sunumunda ulusal ve uluslararası düzeyde bir model oluşturmasına katkıda bulunabilir. Çalışmanın sonunda elde edilen bulguların HBB ve benzer yapıdaki yerel yönetimlerin dijital dönüşüm süreçlerine katkı sağlaması beklenmektedir.

Bu kapsamda çalışma, kentsel hizmetlerin dijital platformlar üzerinden sunumunu vatandaşlar ve yerel yönetimler için taşıdığı önemi vurgulamakta; HBB örneği üzerinden bu sürecin etkinliğini artırmaya yönelik somut bulgular ve öneriler geliştirmeyi amaçlamaktadır.

Bu çerçevede araştırma aşağıdaki şu tip sorulara yanıt aramaktadır:

-Hatay Büyükşehir Belediyesi'nin resmi web sitesi, temel kentsel hizmetleri ne ölçüde işlevsel, erişilebilir ve kullanıcı dostu bir biçimde sunmaktadır?

-Mevcut web sitesi yapısı, vatandaş katılımını, dijital etkileşimi ve yerel demokrasi süreçlerini ne ölçüde desteklemektedir?

-Web sitesinin teknik altyapısı ve bilgi mimarisi, yüksek talep dönemlerinde (örneğin afet sonrası süreçlerde) hizmet sürekliliğini sağlama açısından ne kadar yeterlidir?

-Hatay Büyükşehir Belediyesi web sitesi, e-belediyecilik uygulamaları ne derece entegre çalışmakta ve bu entegrasyon kentsel hizmetlerin etkinliğine nasıl yansımaktadır?

Bu çalışma, beş aşamalı bir yapıda ilerlemektedir. İlk aşamada, web sitelerinin kentsel hizmet sunumundaki rolü ve önemi teorik çerçeve kapsamında ele alınmıştır. İkinci aşamada, araştırmanın yöntemi detaylandırılmıştır. Üçüncü aşamada, Hatay Büyükşehir Belediyesi'nin kurumsal tarihçesine değinilerek kurumun yapısı ve gelişimi incelenmiştir. Dördüncü aşamada ise belediyeye ait güncel bilgiler sunulmuş, ardından Hatay Büyükşehir Belediyesi web sitesinin genel görünümü ve site üzerinden sunulan öne çıkan kentsel hizmetler analiz edilmiştir. Beşinci aşamada, kentsel hizmetler bağlamında web sitesinin mevcut durumu değerlendirilmiş ve bu doğrultuda iyileştirme önerileri geliştirilmiştir. Sonuç bölümünde ise elde edilen bulgular ışığında politika önerilerine yer verilmiştir.

WEB SİTELERİNİN KENTSEL HİZMET SUNUMUYLA İLİŞKİSİ

Hill vd. (1998), White ve Raman (1999), çalışmalarında, web sitelerinin halkla ilişkiler faaliyetlerine yeni bir boyut kazandırdığı ve web sitelerinin sadece tanıtım aracı olmanın ötesinde, kurumsal bir araç olarak kamusal alanda önemli işlevleri üstlendiğini vurgulamışlardır. Yine Hill vd. e-belediyecilik uygulamalarının erken dönem modellerini ortaya koymuş ve dijital platformların yerel hizmetlerde kullanım potansiyelini vurgulamıştır. Ancak, bu çalışmalar teknolojinin hızla geliştiği günümüz bağlamında kullanıcı deneyimi ve altyapı sorunlarına dair güncel değerlendirmeler içermemektedir. Ayrıca teknolojik altyapı ve kullanıcı deneyimi gibi performans kriterlerine yönelik analizlere yer verilmemiştir. Bu nedenle, mevcut çalışma, güncel teknolojik gelişmeler ve afet sonrası dijital hizmetlerin önemi ışığında Hill vd.'nin ortaya koyduğu temel çerçeveyi güncelleyerek yeni bir perspektif sunmaktadır. Ilgın ve Ulupınar'ın (2020) vurguladığı gibi, web siteleri dijital iletişimin gelişmesiyle hem özel sektörde hem de kamu alanında yaygınlaşmıştır. Nitekim kamu kurumları, web siteleri hizmetlerini tanıtmak, hedeflerini paylaşmak, etkinliklerini duyurmak ve önemli bilgilendirmeler yapmak için web sitelerini temel bir araç olarak kullanmaktadır. Bu durum, web sitelerinin kamu kurumları için önemli bir halkla ilişkiler platformu haline geldiğini göstermektedir.

Günümüzde yerel yönetimlerin görevlerini etkili bir şekilde yerine getirebilmesi, dijital dönüşüme odaklanmalarını zorunlu kılmaktadır. Bu bağlamda, belediyelerin bilgiyi etkin şekilde kullanması, verileri yönetmesi ve ürettikleri verileri kamuoyuyla paylaşması, dijital dönüşüm sürecinde kritik bir öneme sahiptir (Bojang ve Bwando, 2018). Literatürde Moon (2002), Pina vd. (2007) ve Torres vd. (2006) gibi araştırmalar, belediyelerin dijitalleşme süreçlerinde önceliğin genellikle teknik altyapı gereksinimi düşük ve hızlı sonuç alınabilecek alanlara verildiğini; buna karşın sosyal etkileşim, paydaş iş birliği ve yüksek koordinasyon gerektiren hizmetlerin görece ihmal edildiğini vurgulamaktadır.

Kamu hizmetlerinin çevrimiçi sunumunu içeren web siteleri, e-devlet uygulamaları ile birlikte e-bilgi, e-işlem ve e-katılım gibi kavramların kesişim noktasını oluşturur (Manoharan ve Ingrams, 2018, s.57). Belediyeler de yerel kamu hizmetlerini e-belediye ve benzeri uygulamaları aracılığıyla dijital web siteleri ortamında sunmaktadır. Geleneksel hizmet anlayışını tamamlayan bu uygulamalar, yerel yönetimlerde kaynak ve bütçe yönetimi, insan kaynağı optimizasyonu, bilgi yönetimi ve şeffaflık gibi alanlarda önemli faydalar sağlamaktadır (Bayona ve Marales, 2017, s.49-50). Henden'e (2004) göre, web teknolojileri belediyelere performans yönetimi, halkla ilişkiler, katılımcı yönetim, toplumsal sorumluluk ve erişim, hizmet ile ticaret gibi alanlarda yeni fırsatlar ve olanaklar sunmaktadır. Moon (2002) ise web sitelerinin kentsel hizmet sunumundaki rolüne farklı bir açıdan yaklaşmış ve belediyelerin büyüklüğünün bu bağlamda etkili olduğunu ifade etmiştir. Araştırmasında, belediye web sitesi uygulamalarının gelişmişliği ile belediye nüfusu arasında bir ilişki olduğunu öne sürmektedir. Nüfusun yoğun olduğu belediyelerde, e-belediye web sitesi uygulamaları daha gelişmiş bir düzeydedir. Bunun yanı sıra, belediyelerin teknik, mali ve personel kapasitesi de çevrimiçi hizmet sunumunda önemli bir faktör olarak öne çıkmaktadır (Moon, 2002, s.431). Türkiye'de, en küçük belde belediyelerinden büyükşehir belediyelerine kadar, neredeyse tüm belediyeler kendi resmi web sitelerini kurarak dijitalleşme sürecinde önemli bir adım atmışlardır. Ancak Moon, belediye büyüklüğü ile web sitesi gelişmişliği arasındaki ilişkiyi performans odaklı bir bakış açısıyla ele alırken bu ilişkinin analizi için kullandığı yöntem belirtilmemiştir. Bu da okuyucunun çalışmanın yöntemsel çerçevesini kavramasını zorlaştırmaktadır.

Web sitesi, bir kurumun iletişim programlarının en etkili ve en ekonomik araçlarından biridir. Hedef kitlelerle etkili ve verimli bir ilişki kurabilmek için sitenin bu kitleleri cezbedici özelliklere sahip olması kadar, gereksiz bilgilere yer verilmemesi de önemlidir. Ayrıca, kamuya açık sunulan bilgilerin kötüye kullanılma ihtimali göz önünde bulundurulduğunda, web sitesinde yer alan bilgilerin stratejik bir öneme sahip olduğu anlaşılmaktadır (Beard, 2001, s.47). Diğer yandan, Kotler ve Lee'nin (2007) "dağıtım kanalı" olarak tanımladığı internet ve web ortamlarının, kamu kuruluşlarının kentsel hizmet sunumunda üstlendiği kritik rol giderek daha fazla önem kazanmaktadır. Bu yaklaşım, web sitelerinin yalnızca bir iletişim aracı olmanın ötesinde, kamu hizmetlerinin daha hızlı, daha erişilebilir ve daha verimli bir şekilde sunulmasını sağlayan bir platform haline geldiğini ortaya koymaktadır. Web ortamlarının, vatandaşların ihtiyaçlarına doğrudan ve etkili bir şekilde yanıt verebilmesi, kamu kuruluşlarının operasyonel süreçlerini kolaylaştırması ve kullanıcı odaklı hizmet sunumunu desteklemesi bu rolü daha da güçlendirmektedir. Hatta Hart-Teeter (2003), dünya genelinde birçok vatandaşın, çeşitli ihtiyaçlarını karşılamak ve farklı amaçlara ulaşmak için devlet kurumlarının web sitelerini ziyaret ettiğini, özellikle kentsel hizmetlerle bağlantılı olarak, vatandaşların resmi işlemlerini gerçekleştirmek, sağlık hizmetleri hakkında bilgi almak, turizmle ilgili detaylara ulaşmak ve resmi istatistikleri incelemek için bu platformları kullandığını ve 2003 yılında ABD'de yapılan bir araştırmaya göre, katılımcıların %59'unun, yerel yönetimlerin web sitelerini günlük olarak ziyaret ederek kentsel hizmetlerle ilgili ihtiyaçlarını karşılamaya çalıştıklarını örnek göstererek belirtmiştir. Ancak Hart-Teeter (2003) gibi erken dönem çalışmalarda dijital belediyecilik uygulamaları, o dönemin teknolojik altyapısı ve dijitalleşme seviyesine göre ele alınmıştır. Günümüzde, özellikle akıllı şehir teknolojileri ve yüksek hızlı internet erişimi gibi gelişmelerle birlikte, dijital hizmetlerin kapsamı ve işlevselliği çok daha genişlemiş ve çeşitlenmiştir. Bu nedenle, erken dönem yaklaşımlar günümüz dijitalleşme ortamını tam olarak yansıtmakta

yetersiz kalmakta; mevcut çalışma ise bu güncel gelişmeleri dikkate alarak Hatay Büyükşehir Belediyesi örneğinde çağdaş bir analiz sunmayı amaçlamaktadır.

Ho (2002) ise, Amerika'daki en büyük 55 şehrin resmi web sitelerini analiz etmiş ve web sitesi sorumlularıyla yaptığı anket sonucunda, e-devlet dönüşümünü engelleyen temel sorunları tespit etmiştir. Bu sorunlar; yetersiz personel, finansman eksikliği ve farklı ırklar arasındaki dijital uçurum olarak belirlenmiştir.

Belediyeler, Bilişim ve İletişim Teknolojileri (BİT) kullanarak vatandaşların taleplerine daha hızlı ve etkili yanıt verebilmek için dijitalleşme adımları atmıştır. Türkiye'de nüfus yoğunluğundan bağımsız olarak, neredeyse tüm belediyeler web siteleri ve sosyal medya hesapları gibi dijital platformlar oluşturmuştur (Karaca ve Öztürk, 2019). Bu durum, belediyelerin vatandaşlarla daha doğrudan ve erişilebilir bir iletişim kurma çabasında olduklarını göstermektedir. Belediyelerde web site teknolojilerinin kullanımı bu yönleriyle önemli bir noktadadır. Web siteleri, vatandaşların belediye ile olan işlemlerini geleneksel yöntemlere kıyasla daha hızlı ve kolay bir şekilde gerçekleştirmesine olanak tanımaktadır. Ayrıca belediyelerin web siteleri, vatandaşlara kent yönetimiyle ilgili bilgilere erişim sağlamakta ve internetin etkileşimli yapısı sayesinde çift yönlü iletişimi mümkün kılmaktadır.

Belediyelerin web siteleri, vatandaşlara belge ve bilgi sunmanın yanı sıra birçok interaktif hizmetler (ulaşım, atık yönetimi, enerji yönetimi, afet yönetimi, sağlık hizmetleri ve çevre yönetimi hizmetleri gibi) de sağlamaktadır. Bu kentsel hizmetlerin güvenilir ve kaliteli olması beklenirken, uzun vadede maliyetleri düşürücü etkisi öngörülmektedir. Başlangıçta müşteri odaklı yaklaşımdan uzak olan belediye web siteleri, zamanla vatandaşlarla etkileşimi artırmıştır. Ancak, kamu kurumları arasında dijital ağ oluşturma anlayışının yeterince benimsenmemesi, belediyelerin hizmetlerini büyük ölçüde kendi bireysel web siteleri üzerinden sunmaları sonucunu doğurmaktadır.

Erdoğan'ın (2019, s.558) belirttiğine göre, belediyeler tarafından yaygın olarak sunulan e-belediyecilik hizmetleri şunlardır:

- E-imza ve mobil imza uygulamaları,
- Araç takip sistemi, akıllı sinyalize kavşaklar, trafik ve hava durumu bilgisi, trafik canlı yayın kameraları, coğrafi bilgi sistemi, MOBESE uygulamaları,
- E-belge yönetim sistemleri,
- Güvenlik kameraları sistemi, kameralı araç takip sistemi,
- Hafriyat, atık takip ve kontrol takip sistemi, tıbbi atık yönetim sistemi,
- Belediye birimlerine çevrimiçi kullanılmalı hizmet başvurusu, hizmetlerle ilgili borç ödemeleri,
- Kent bilgi sistemi, nöbetçi eczane ve fırınlar,
- Ruhsat başvurusu, ihale takip sistemi, emlak, ilan, reklam, çevre ve temizlik vergisi takibi,
- Arsanın pafta, ada veya parsel numarasını girerek imar durumunu öğrenme, bilgi edinme dilekçesi verme,
- İçme ve inşaat suyu abonelik işlemleri, evlendirme işlemleri, mezarlık bilgi sistemi,
- Belediye meclis kararlarının halka duyurulması, meclis toplantılarının canlı yayınlanması.

Buna ek olarak Erdoğan (2019), e-belediyecilik uygulamalarında vatandaş katılımını teşvik eden uygulamaları belirtmiştir:

- Dijital anketler ve geri bildirim sistemi,
- Dijital katılım platformları,
- Açık veri inisiyatifleri,
- Sanal belediye meclisi toplantıları,
- Beyaz masa uygulamaları.

Kentsel hizmetlerdeki bu dijitalleşme eğilimi, yerel katılım ve yönetişim anlayışında önemli değişimlere yol açmıştır. Teknolojinin sunduğu olanaklar sayesinde vatandaşların bilgiye erişimi kolaylaşmış ve bu durum, vatandaşları temsilci-temsil edilen ilişkilerinden daha katılımcı ilişkilere yönlendirmiştir. Bu dönüşüm, geleneksel yönetim anlayışını yönetişim yaklaşımına dönüştürmüştür (Utlu ve Er, 2021, s.107).

Literatürde dijital belediyecilik ve yerel yönetimlerin web sitesi uygulamaları alanında önemli ilerlemeler kaydedilmiştir. Birçok çalışma, web sitelerinin teknik altyapısı, erişilebilirlik düzeyi ve kullanıcı deneyimi gibi temel işlevsellik unsurlarını detaylı biçimde inceleyerek bu alanın gelişimine katkı sağlamıştır (İncekara ve Çetinkaya Bozkurt, 2024). Ayrıca, akıllı şehir teknolojileri ve e-belediyecilik kavramlarının tanımlanması, yerel yönetimlerin dijital dönüşüm süreçlerine dair kuramsal altyapı oluşturulmasında başarılı olmuştur (White ve Raman, 1999; OECD, 2022).

Bununla birlikte, literatürde kullanıcı katılımı ve dijital etkileşim boyutlarına ilişkin analizlerin sınırlı olduğu görülmektedir. Çoğu çalışma teknik ve performans odaklı kalırken, vatandaşların aktif katılımını destekleyen mekanizmalar ve afet sonrası dijital hizmetlerin sürekliliği yeterince ele alınmamıştır. Ayrıca, yöntemsel açıdan bazı çalışmaların kullanılan analiz tekniklerini ve araştırma yaklaşımlarını net olarak belirtmemesi, alanın yöntemsel haritasının çıkarılmasını güçleştirmektedir.

Bu çalışma, Hatay Büyükşehir Belediyesi örneği üzerinden hem teknik altyapı, kullanıcı deneyimi, erişilebilirlik gibi performans boyutlarını hem de vatandaş katılımı ve dijital etkileşim unsurlarını birlikte ele alarak literatürdeki bu boşlukları doldurmayı hedeflemektedir. Ayrıca, afet sonrası süreçlerde dijital hizmetlerin işlevselliğine özel vurgu yaparak, pratik ve stratejik iyileştirme önerileri sunması bakımından özgünlük taşımaktadır. Böylece çalışma, yerel yönetimlerin dijital dönüşümünü çok boyutlu ve güncel bir perspektiften değerlendiren önemli bir katkı sağlamaktadır.

Bu bağlamda dijitalleşme yalnızca kamusal hizmetlerin sunumunu değil, aynı zamanda yönetim ve vatandaş katılımı anlayışını da köklü bir şekilde dönüştürmüştür. Teknolojinin sağladığı erişilebilirlik, vatandaşları pasif birer hizmet alıcısı olmaktan çıkararak, daha aktif ve katılımcı birer paydaş haline getirmiştir. Bu durum, yerel yönetimlerin yalnızca hizmet sağlayıcı değil, aynı zamanda vatandaşların yönetime doğrudan katkıda bulunabileceği bir platform oluşturmasına olanak tanımıştır. Sonuç olarak, dijitalleşme, yerel yönetimlerde katılımcı demokrasiyi güçlendiren ve ihtiyaçlara daha hızlı yanıt verilmesini sağlayan bir araç haline gelmiştir.

YÖNTEM

Bu çalışmada, HBB web sitesinin kentsel hizmet sunumu açısından değerlendirilmesi amacıyla betimsel analiz ve nitel içerik analizi yöntemleri kullanılmıştır. Araştırma, 5 Ekim 2024-5 Mart 2025 tarihleri arasında farklı zaman dilimlerinde yapılan incelemelere dayanmaktadır. Araştırmada kullanılan web sayfası bağlantıları ve dijital içerikler, bu tarihler arasında toplanmıştır. Çalışmanın tamamlanmasının ardından bazı bağlantılar resmi web sitesinden kaldırılmış veya içerikler güncellenmiş olabilir. Bu nedenle analizler, yalnızca belirtilen tarihlerde geçerli olan içerikler ve erişilebilirlik durumu esas alınarak gerçekleştirilmiştir.

Çalışma iki aşamada gerçekleştirilmiştir:

- Web Sitesi İncelemesi: HBB resmi web sitesi sistematik olarak analiz edilmiş; erişilebilirlik, kullanılabilirlik, içerik kalitesi, dijital entegrasyon ve etkileşim düzeyi gibi faktörler değerlendirilmiştir.
- Doküman Analizi: HBB'nin Stratejik Planı (2015-2029), Faaliyet Raporu (2015-2023), Performans Programı (2016-2025), Kurumsal Mali Durum ve Beklentiler Raporu (2019-2024), İç Kontrol Uyum Eylem Planı (2019-2024), İhtisas Komisyonu Raporları (2022-2023), HATSU web sitesinde yer alan Raporlar ve HBB Resmi Web Sitesi taranmıştır. Bu inceleme, toplu taşıma, atık yönetimi, enerji yönetimi, afet yönetimi, sağlık hizmetleri ve çevre yönetimi gibi kentsel hizmet alanlarındaki dijitalleşme düzeyi ve erişilebilirliği kapsamaktadır.

Veriler, belirlenen temalar çerçevesinde kategorize edilerek analiz edilmiş ve belediyenin dijital hizmet sunumundaki güçlü ve zayıf yönleri ortaya konmuştur. Çalışma niceliksel değil, niteliksel bir yaklaşımla yürütülmüş olup içerik analizi tekniği kullanılmıştır. Sonuç olarak, HBB web sitesinin mevcut durumu değerlendirilmiş, geliştirilmesi gereken alanlar belirlenmiş ve kentsel hizmetlerin sunumuna dair öneriler sunulmuştur.

Elde edilen veriler belirlenen temalar çerçevesinde kategorize edilerek değerlendirilmiş ve bulgular yorumlamacı bir yaklaşımla anlatılmıştır. İnceleme, göstergebilimsel ya da metin çözümlemesi yöntemlerine

dayanmamaktadır. Değerlendirmeler de ve bulgular betimleyici ifadelere dayanmaktadır. Dolayısıyla metinlerin içeriklerinin, kullanılan kelimelerin, sembollerin, temaların ve fikirlerin ilişkilerinin belirli bir sistem çerçevesinde derlendiği ve incelendiği içerik analizi tekniğinden yararlanılmıştır (Krippendorff, 2013, s.24). İçerik analizi, sosyal bilimlerde araştırma yapmak için en popüler ve hızla genişleyen tekniklerden biri haline gelmiştir (Neuendorf, 2017, s.18-20). İçerik analizi, verilerin belirli temalar ve kavramlar etrafında birleştirilerek düzenlendiği bir süreçtir (Neuman, 2014, s.49). Göstergebilimsel analiz veya söylem analizi gibi diğer nitel yaklaşımlar, araştırmanın kapsamı ve çalışmanın amacına doğrudan hizmet etmediği için kullanılmamıştır. Zira araştırma, metinler arası anlam üretiminden veya söylemsel yapının çözümlenmesinden ziyade, web sitesinde sunulan içeriklerin işlevselliği, erişilebilirliği ve kapsamı gibi ölçülebilir ve sınıflandırılabilir unsurların incelenmesine odaklanmaktadır.

Bu yöntem çerçevesinde elde edilen bulgular, belediyenin dijital hizmet sunum kapasitesini değerlendirmek ve olası iyileştirme alanlarını belirlemek için kullanılacaktır. HBB özelinde ise web sitesinin kentsel hizmet sunumu ile olan ilişkisi doğrultusunda; mevcut durumu, zayıf yönleri, geliştirilmesi gereken alanları belirlenmiştir. Bu bağlamda öncelikli olarak HBB web sitesinin genel kullanım nitelikleri doğrultusunda mevcut durum ve öneriler geliştirilmiş ve HBB kentsel hizmetleri, farklı alanlarda detaylandırılmış ve bu detaylandırılan kentsel hizmetler çeşitli kriterler getirilerek analiz edilmiştir. Detaylandırma sürecinde, her bir boyut (kategori) doğal olarak kendi içinde çeşitli bileşenlerden oluşmuştur. Ölçütlerin nasıl olması gerektiği ise belirli beklentilere dayanarak belirlenmiştir. Bu bağlamda çalışmada kullanılan kaynaklar, HBB sitesi kaynaklarına yönelik olup teorik çerçevede ise literatürde yer alan birinci el ve ikinci el kaynaklar destekleyici olarak kullanılmıştır.

HATAY BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ'NİN KURUMSAL TARİHÇESİ

HBB, 6 Aralık 2012 tarihinde Resmi Gazete'de yayımlanan 6360 sayılı kanun ile kurulmuştur. Kanun, 14 ilde büyükşehir belediyesi kurulmasını ve 27 ilçe kurulmasını öngörüyordu. Bu kanun öncesinde Hatay, diğer il belediyeleri gibi yalnızca kentsel alanda görev ve faaliyetler yürütüyordu. Kanunla birlikte Hatay ilinin tüm mülki sınırları Hatay Büyükşehir Belediyesi sınırlarına dahil edilmiştir. 2014 yılında gerçekleştirilen mahalli idareler genel seçimi ile sınırları il mülki sınırları olmak üzere HBB kurulmuş ve Hatay, il belediyesinden büyükşehir belediyesine dönüştürülmüştür. Böylelikle 1'i büyükşehir belediyesi olmak üzere toplamda 15 belediyeye sahip olan Hatay, sadece kentsel merkez olan Antakya ilçesine değil il mülki sınırlarında hem kentsel hem de kırsal hizmetler görmeye başlamıştır. Bu hizmetleri ise 5216 sayılı Büyükşehir Belediye Kanunu (6360 sayılı değişiklik ile beraber), 5393 sayılı Belediye Kanunu ve 2464 sayılı Belediye Gelirleri Kanunu'na dayandırarak yürütmektedir.

Büyükşehir olmadan önce 11 ilçe ve 1 merkezden oluşan Hatay ili, yeni kanuni düzenleme ile bazı değişiklikler yaşamıştır (6360 sayılı Kanun). Bunlardan en önemlileri şunlardır:

- Hatay'ın kentsel merkezi olarak adlandırılan Antakya ilçesinin merkezi ikiye ayrılarak kuzeyinde Antakya, güneyinde ise Defne ilçeleri oluşturuldu.
- İskenderun'un güneyinde yer alan Arsuz beldesi, Arsuz ilçesi olarak kuruldu.
- Dörtyol'un güneyinde yer alan Payas beldesi ise Payas ilçesi olarak kuruldu.
- Bütün beldeler ve köyler kapatılarak mahallelere dönüştürüldü.
- İl mülki sınırlarında büyükşehirin su ve kanalizasyon hizmetlerini yürütmek amacıyla Hatay Büyükşehir Belediyesi Su ve Kanalizasyon İdaresi Genel Müdürlüğü (HATSU) kuruldu.

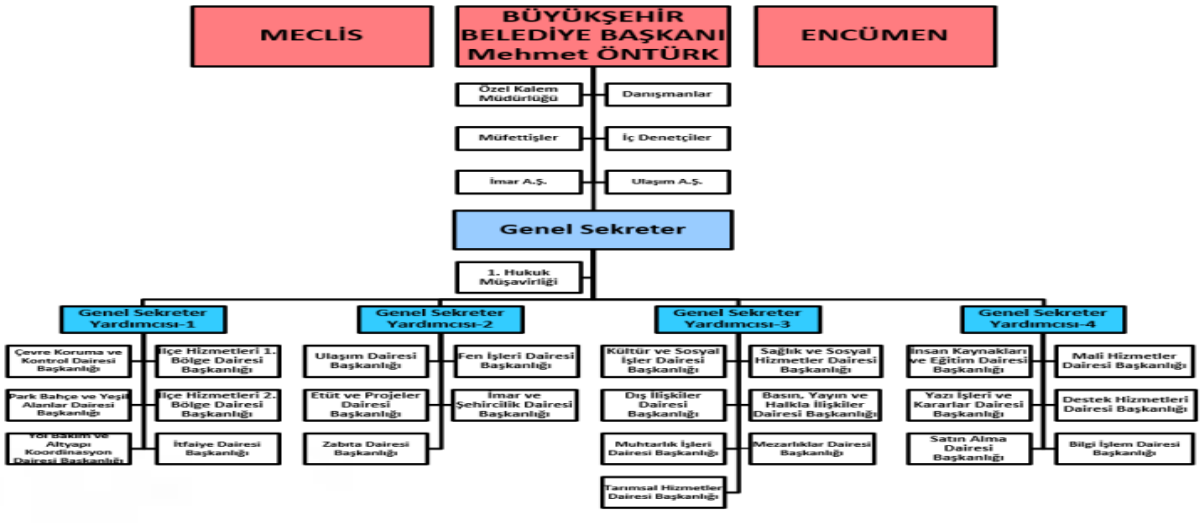
Hatay'ın büyükşehir belediyesi olmasıyla birlikte ilk büyükşehir belediye seçimleri 30 Mart 2014 yerel seçimlerinde yapılmış ve kanun öncesinde Adalet ve Kalkınma Partisi Antakya Belediye Başkanı görevini yürüten Lütfü Savaş, Cumhuriyet Halk Partisi'nin adayı olarak seçime girmiş ve %41,01'lik oy (Yüksek Seçim Kurulu Açık Veri Portalı, https://acikveri.ysk.gov.tr/secim-sonuc-istatistik/secim-sonuc) alarak Hatay Büyükşehir

Belediyesi'nin ilk büyükşehir belediye başkanı olmuştur. Üst üste iki defa seçilen Lütfü Savaş (2014 ve 2019 yerel seçimleri), 31 Mart 2014 yerel seçimlerinde Adalet ve Kalkınma Partisi büyükşehir belediye başkan adayı Mehmet Öntürk'e %44,5'e %44,17 oy (Yüksek Seçim Kurulu Açık Veri Portalı, https://acikveri.ysk.gov.tr/secim-sonuc-istatistik/secim-sonuc) karşısında kaybetmiş ve Hatay'ın yeni büyükşehir belediye başkanı Mehmet Öntürk olmuştur.

HATAY BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİNE AİT GÜNCEL BİLGİLER

Kurumun Teşkilat Yapısı

5216 sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanunu gereği büyükşehir belediye idareleri; büyükşehir belediye meclisi, büyükşehir belediye encümeni ve büyükşehir belediye başkanından oluşur. Madde 12'ye göre "Büyükşehir belediye meclisi, büyükşehir belediyesinin karar organıdır ve ilgili kanunda gösterilen esas ve usullere göre seçilen üyelerden oluşur. Büyükşehir belediye başkanı büyükşehir belediye meclisinin başkanı olup, büyükşehir içindeki diğer belediyelerin başkanları, büyükşehir belediye meclisinin doğal üyesidir". Madde 16'ya göre "Büyükşehir belediye encümeni, belediye başkanının başkanlığında, belediye meclisinin her yılın ilk olağan toplantısında kendi üyeleri arasından bir yıl için gizli oyla seçeceği beş üye ile biri genel sekreter, biri malî hizmetler birim amiri olmak üzere belediye başkanının her yıl birim amirleri arasından seçeceği beş üyeden oluşur. Belediye başkanının katılamadığı toplantılarda, encümen toplantılarına genel sekreter başkanlık eder." Madde 17'de ise "Büyükşehir belediye başkanı, büyükşehir belediye idaresinin başı ve tüzel kişiliğinin temsilcisidir. Büyükşehir belediye başkanı, ilgili kanunda gösterilen esas ve usullere göre büyükşehir belediyesi sınırları içindeki seçmenler tarafından doğrudan seçilir." hükmü yer almaktadır. Buna göre büyükşehir belediye meclisi, büyükşehirin karar organı iken büyükşehir belediye encümeni danışma organı, büyükşehir belediye başkanı ise büyükşehir belediye idaresinin başı ve tüzel kişiliğinin temsilcilik görevini üstlenmektedir. HBB ise; 5216 sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanunu'nun "Büyükşehir Belediyesi Teşkilatı" başlıklı 21. maddesinde teşkilat yapısına ilişkin olarak "Büyükşehir Belediyesi Teşkilatı; norm kadro esaslarına uygun olarak genel sekreterlik, daire başkanlıkları ve müdürlüklerden oluşur." hükmüne göre birimlere ayrılmıştır. HBB teşkilat yapısı ile diğer il belediyelerinin teşkilat yapısı kanun gereği birbirinden farklıdır. HBB'nin kanuna uygun olarak teşkilat yapısı şekildeki gibidir.



Şekil 1. HBB Teşkilat Şeması
Kaynak: HBB 2025 Yılı Mali Performans Programı, 2024: 14.

Kurumun Bilgi ve Teknolojik Kaynakları

HBB'nin çalışma amacına uygun olarak bilgi ve teknoloji kaynakları bu aşamada önem arz etmektedir. Çünkü HBB'nin tüm birimlerinde kurumsal iş ve işlemler, 2016 yılı itibarıyla kullanılan Süreç Tabanlı Kent Bilgi Sistemi (FlexCity) otomasyon programın ile yürütülmektedir. Personelin mutemet-maaş hazırlama, muhtarlık bilgi sistemi, HBB Meslek Edindirme Kursları (HATMEK) kurs portalı gibi kurumsal işlemlerde kullanılan ortalama 88 modül bulunmakta ve kurumdaki tüm iç ve dış yazışmalar, Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS) üzerinden yapılmaktadır. Bu sistemle vatandaşlar; borç görüntüleme, borç ödeme, sosyal yardım hizmetleri, istek ve şikayetlerini otomasyon programı üzerinden yapabilmektedir. Aynı zamanda otomasyon sistemine entegre edilen web tapu, e-belediye gibi programların tek noktadan yönetilebilir ve her zaman ulaşılabilir durumdadır. Belediye otomasyonuna ait olan bazı modüller ise şunlardır; Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Bilgi Sistemi (NVİ) ve Tapu ve Kadastro Bilgi Sistemi (TAKBİS) entegrasyonları, PTT entegrasyonu, Milli Eğitim Bakanlığı Öğrenci Sorgulama, Yüksek Öğrenim Kurumu Üniversite Öğrencisi ve Akademisyen Sorgulama, Gelir İdaresi Başkanlığı Sicil Sorgulama, Kimlik Paylaşım Sistemi entegrasyonu, E-Devlet entegrasyonları. Bu otomasyonlar, aşağıda yer alan envanter listesine göre gerçekleştirilmektedir (HBB 2025 Yılı Mali Performans Programı, 2024, s.17).

Tablo 1. Tüm Sistem Otomasyonlarına Ait Envanter Listesi

Sıra	Envanter İsmi	Adedi
1	Bilgisayar Kasaları	672
2	Dizüstü Bilgisayar	109
3	Tablet Bilgisayar	41
4	Nokta Vuruşlu Yazıcı	12
5	Yazıcı	3
6	Lazer Yazıcı	136
7	Lazer Yazıcı (Renkli)	27
8	Mobil Yazıcı	5
9	Çok Fonksiyonlu Yazıcı	78
10	Kesintisiz Güç Kaynağı	56
11	Projeksiyon Cihazı	14
12	Projeksiyon Perdesi	11
13	Yedekleme Sistemi	1
14	Ekranlar (Monitörler)	814
15	Tarayıcı	13
Toplam		**1.992**

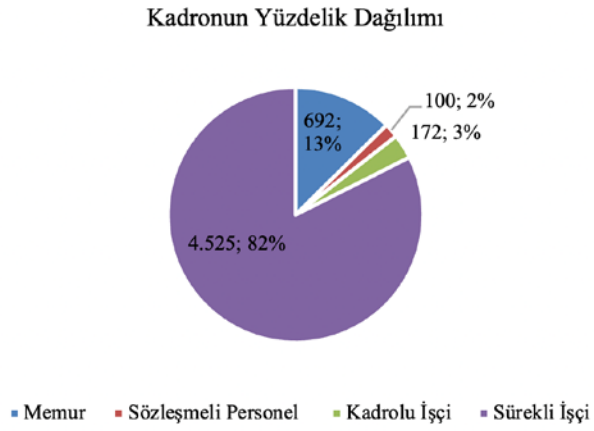
Kaynak: HBB 2025 Yılı Mali Performans Programı, 2024: 17.

Kurumun İnsan Kaynağı

HBB'nin sunduğu kentsel hizmetlerin kalitesi ve verimliliği, bilgi ve iletişim teknolojilerinin etkin kullanımına bağlıdır. Ulaşım, atık yönetimi, çevre koruma, afet yönetimi gibi alanlarda bilgi ve iletişim teknolojilerinin sunduğu olanaklardan yararlanmak, hizmetlerin daha hızlı, erişilebilir ve şeffaf bir şekilde sunulmasını sağlar. Bu nedenle, HBB'nin nitelikli personel istihdamına öncelik vermesi büyük önem taşımaktadır. Yazılım geliştirme, veri analizi, coğrafi bilgi sistemleri, iletişim teknolojileri gibi alanlarda uzmanlaşmış personel, HBB'nin kentsel hizmetlerini optimize etmesine, vatandaş memnuniyetini artırmasına ve kaynaklarını daha verimli kullanmasına katkı sağlayacaktır. Nitelikli personel, akıllı şehir uygulamaları, e-belediyecilik hizmetleri ve dijital dönüşüm projelerinin hayata geçirilmesinde kritik bir rol oynayacaktır. Özellikle, bilgi ve iletişim teknolojilerinin sunduğu olanaklar sayesinde vatandaşlar, kentsel hizmetlere daha kolay ve hızlı bir şekilde ulaşabileceklerdir. Örneğin, online başvuru sistemleri, mobil uygulamalar ve interaktif web siteleri aracılığıyla,

vatandaşlar belediye hizmetlerine istedikleri zaman ve yerden erişebileceklerdir. Bu durum, vatandaşların belediye ile etkileşimini artıracak ve kentsel hizmetlerden daha fazla yararlanmalarını sağlayacaktır.

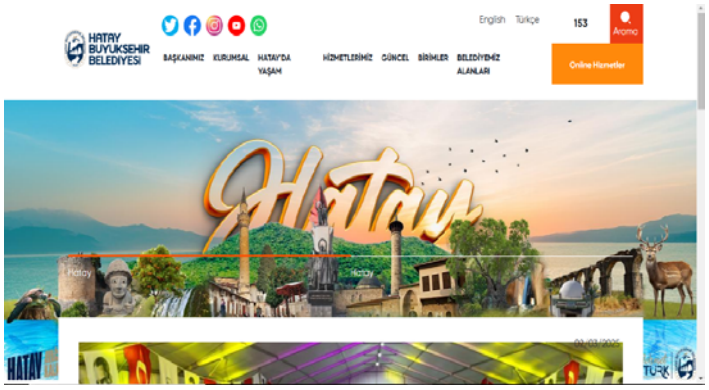
HBB'nin bilgi ve teknolojisinin etkin ve verimli kullanabilmesi, kentsel hizmetlerin sunumu, altyapı çalışmaları, kültürel etkinlikler ve sosyal projelerde birçok alandaki faaliyetlerini 5.489 personel ile görmeye çalışmaktadır. Personellere ait sayısal veriler aşağıdaki grafikte gösterilmiştir (HBB 2025 Yılı Mali Performans Programı, 2024, s.18).



Grafik 1. HBB'nin Personel Dağılımı
Kaynak: HBB 2025 Yılı Mali Performans Programı, 2024: 18'deki veriler kullanılarak hazırlanmıştır.

HATAY BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ WEB SİTESİNİN GENEL GÖRÜNÜMÜ

5216 sayılı kanunun 7. maddesi, büyükşehir belediyelerinin görevlerini spesifik olarak listelerken, bu görevlerin dışındaki yetkileri ilçe ve alt kademe belediyelerine bırakmaktadır. Bu yasal çerçeve içerisinde, büyükşehir belediyeleri, tanımlanmış sorumluluklarının bir kısmını dijital platformlar üzerinden vatandaşlara sunmakta veya bu hizmetlere dair çevrimiçi bilgilendirme sağlamaktadır. Bu bilgilere yer veren internet sitesinin ana sayfası ve çevrimiçi hizmet sekmelerinin görseli aşağıda yer almaktadır.



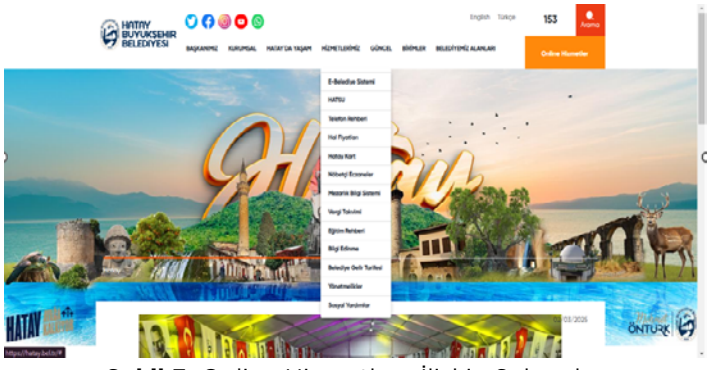
Şekil 2. HBB Resmi Web Sitesi Ana Sayfası
Kaynak: https://hatay.bel.tr/ 26.02.2025.

HBB'nin web sitesi, bu görünüm itibari ile vatandaşların bilgiye kolayca erişmesini ve belediye hizmetlerinden çevrimiçi olarak yararlanmasını sağlamak amacıyla tasarlanmıştır. Ana sayfa, Hatay ile ilgili güncel haberlerin, duyuruların ve önemli projelerin öne çıkarıldığı dinamik bir yapıya sahiptir. Geniş bir renk paleti kullanımı ve düzenli bir menü tasarımıyla kullanıcı dostu bir deneyim hedeflenmiştir. Ana menüde belediyenin birimleri, projeleri, etkinlikleri ve e-belediye hizmetlerine hızlı erişim sağlayan bölümler yer almaktadır. Ayrıca vatandaşlar online işlemlerini e-Devlet girişi aracılığıyla da yapabilmektedir. Web sitesinin tasarımı hem masaüstü hem de mobil cihazlarda kullanılabilir şekilde optimize edilmiştir. HBB özelinde bu hizmetlere yönelik çevrimiçi bilgilendirmeler ve vatandaşların online şekilde gerçekleştirebilecekleri işlemler aşağıdaki tabloda verilmiştir.

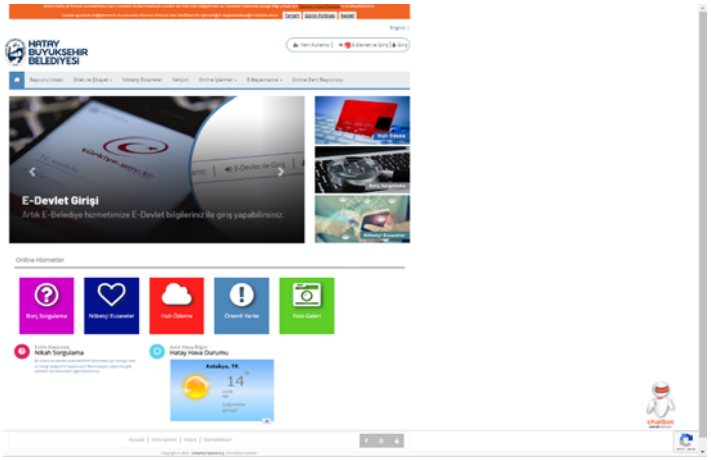
Tablo 2. HBB e-Hizmet Uygulamasının Genel Görünümü

Sıra	Online Hizmetler	Durumu
1	E-Belediye	Aktif
2	HATSU	Aktif
3	Telefon Rehberi	Aktif
4	Hal Fiyatları	Aktif
5	Hatay Kart	Aktif
6	Nöbetçi Eczaneler	Aktif
7	Mezarlık Bilgi Sistemi	Aktif
8	Vergi Takvimi	Aktif
9	Eğitim Rehberi	Aktif
10	Bilgi Edinme	Aktif
11	Belediye Gelir Tarifesi	Aktif
12	Yönetmelikler	Aktif
13	Sosyal Yardımlar	Aktif
14	Dilek ve Şikayet	Aktif
15	Borç Bilgileri	Aktif
16	Tahsilat Bilgileri	Aktif
17	İmza Sorgulama	Aktif
18	Nikah Sorgulama	Aktif
19	E-Beyanname	Aktif
20	Online Ders Başvurusu	Pasif
21	Chatbot (Sanal Asistan)	Aktif
22	Hava Durumu Bilgisi	Aktif
23	Önemli Yerler (Gezilecek Yerler)	Aktif
24	e-Devlet Girişi	Aktif
25	Vergi Takvimi	Pasif

Kaynak: HBB Resmi Web Sitesi kullanılarak hazırlanmıştır.



Şekil 3. Online Hizmetlere İlişkin Sekmeler
Kaynak: https://hatay.bel.tr/ 26.02.2025.



Şekil 4. Online Hizmetler Görseli
Kaynak: https://ebelediye.hatay.bel.tr/ 27.02.2025.

Özellikle e-belediye hizmetleri bölümü, vatandaşların çevrimiçi işlemlerini kolayca gerçekleştirebilmelerine olanak tanımaktadır. Bunun yanında, sık kullanılan bağlantılar ve sıkça sorulan sorular gibi bölümler, kullanıcıların ihtiyaç duydukları bilgilere daha hızlı erişimini sağlamaktadır. Bu yönüyle HBB web sitesi, şeffaflık ve katılımcılığı desteklemek amacıyla çeşitli geri bildirim mekanizmalarına da sahiptir. Vatandaşların görüşlerini iletebileceği form ve şikayet bölümleri, başvuru listesi gibi hizmetler, belediyenin vatandaşlarla olan etkileşimini güçlendirmektedir. Ayrıca sosyal medya hesaplarına verilen bağlantılar, belediyenin daha geniş kitlelerle iletişim kurmasını sağlamaktadır. Genel olarak HBB web sitesi; kullanıcı dostu tasarımı, bilgilendirici içeriği ve interaktif özellikleriyle vatandaşların ihtiyaçlarına yanıt vermeyi hedefleyen kapsamlı bir platform olarak öne çıkmaktadır.

HATAY BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ WEB SİTESİNDE ÖNE ÇIKAN KENTSEL HİZMETLER

HBB web sitesi, vatandaşların belediyeye ait hizmetlere kolayca erişmesini sağlamak amacıyla kentsel hizmetlere geniş bir yer ayırmıştır. Bu hizmetler, şehrin altyapı yönetiminden çevre düzenlemesine, ulaşımdan sosyal projelere kadar geniş bir yelpazeyi kapsamaktadır (https://hatay.bel.tr/). HBB web sitesi, kullanıcı dostu arayüzü sayesinde bu kentsel hizmetlere hızlı ve etkili bir şekilde erişim sunmaktadır.

Altyapı ve Su Yönetimi Hizmetleri

HBB'nin altyapı ve su yönetimi hizmetleri, 6360 sayılı kanun değişikliği ile il mülki sınırlarında HATSU aracılığıyla sunulmaktadır. Hukuki dayanağı ise 20/11/1981 tarih ve 2560 sayılı İstanbul Su ve Kanalizasyon İdaresi Genel Müdürlüğü Kuruluş ve Görevleri Hakkında Kanunu'dur. HATSU Genel Müdürlüğü, 5216 sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanunu'nun Esaslar başlıklı Madde 5 hükümleri dahilinde, Hatay ili il mülki sınırlarının tamamında yetkilidir. Bu düzenleme ile su ve kanalizasyon hizmetleri il genelinde merkezi bir yapı altında toplanarak daha etkin, hızlı ve organize bir şekilde sunulmaktadır. HBB web sitesi, bu kapsamda vatandaşların su ve kanalizasyon hizmetlerine dair ihtiyaç duyabilecekleri tüm bilgilere erişim sağlayan kapsamlı bir bilgi kaynağı olarak öne çıkmaktadır. Ayrıca HATSU ana sayfasında görme engelli vatandaşlar için ayrı olarak özel bir site kullanıma açılmıştır (https://www.hatsu.gov.tr/gorme_engelli/). HATSU web sitesi, su ve kanalizasyon hizmetlerine dair geniş ve kapsamlı bilgileri içermektedir. Bunları aşağıdaki başlıklar ile spesifik hale getirebiliriz.

Su Kesintileri ve Çalışmalar

Vatandaşlar, günlük yaşamlarını doğrudan etkileyen su kesintileri ve planlı bakım çalışmaları hakkında düzenli olarak bilgilendirilmektedir. Bu bilgiler, hangi bölgede ne zaman su kesintisi yaşanacağını ve ne kadar süreceğini içerecek şekilde detaylandırılmıştır. Ayrıca, arıza durumlarında çevrimiçi arıza bildirimi yapılabilmekte (https://www.hatsu.gov.tr/index.php?sayfa=alo185) ve bu sayede HATSU ekipleri hızlı bir şekilde müdahale edebilmekte, su kesintileriyle ilgili planlı bakım ve onarım duyurularını takip edebilmektedir (https://www.hatsu.gov.tr/).

Su Faturası ve Borç Sorgulama

HATSU'nun entegre hizmetleri sayesinde su faturası ödeme ve borç sorgulama işlemleri çevrimiçi olarak hızlı bir şekilde yapılabilmektedir. Bu gibi mali işlemler, web sitesi üzerinden hızlı ve güvenilir bir şekilde gerçekleştirilebilmektedir. Vatandaşlar, HATSU'nun dijital hizmet altyapısı sayesinde şubeye gitmeden borçlarını sorgulayabilir, ödemelerini yapabilir ve geçmiş dönem faturalarına ulaşabilirler. Bu bilgiler, HATSU resmi web sitesinde kullanıcıların e-devlet şifresi ile entegre şekilde verilmektedir. Bu özellikler, su hizmetlerinin daha kullanıcı dostu ve erişilebilir bir şekilde sunulmasını sağlamaktadır (https://www.hatsu.gov.tr/).

Altyapı Projeleri

Altyapı projelerinden en önemlileri kanalizasyon hizmetleridir. Özellikle 6 Şubat 2023 Kahramanmaraş depremleri sonrasında büyük zarar gören altyapı sistemlerinden olan kanalizasyon sistemleri yer altı borularının almış olduğu hasarlar nedeniyle atık suyun yayılması riskine neden olmuştur. Bu çerçevede web sitesinde hem deprem öncesi mevcut kanalizasyon altyapısının bakım ve onarım çalışmalarından hem de deprem sonrası yeni hat döşeme projelerine kadar pek çok bilgiye yer verilmiştir. Bunun yanı sıra yağmur suyu drenaj sistemlerinin geliştirilmesi ve taşkın önleme çalışmalarına dair duyurular da düzenli olarak paylaşılmaktadır. Hatay'ın altyapı projelerine ilişkin güncel bilgilere erişim sağlayan bu bölüm, vatandaşların şehirdeki altyapı yatırımlarını takip etmelerine olanak tanımaktadır. Ayrıca barajlardaki doluluk oranları, su analiz raporları, cazibeli su kaynakları ile ilgili bilgiler de görsellere dayalı şekilde sunulmaktadır. Belediye tarafından yürütülen boru hattı döşeme, yağmur suyu drenaj sistemleri ve atık su arıtma tesisleri gibi projeler hakkında detaylı bilgilere ulaşılabilmektedir (https://www.hatsu.gov.tr).

Diğer yandan web sitesi, büyük ölçekli altyapı projeleri hakkında bilgilendirici içerikler sunmaktadır. Su kaynaklarının verimli kullanımı, atık su arıtma tesislerinin geliştirilmesi ve içme suyu şebekelerinin yenilenmesi gibi projeler hakkında detaylı açıklamalara yer verilmiştir. Bu projeler hem şehrin sürdürülebilir su yönetimi hedeflerine katkı sağlamakta hem altyapının modernizasyonunu desteklemektedir.

Ulaşım ve Toplu Taşıma Hizmetleri

HBB, şehir içi ulaşımı daha düzenli ve erişilebilir hale getirmek için çeşitli ulaşım hizmetlerini web sitesi üzerinden sunmaktadır (https://hatay.bel.tr/sayfa/toplu-tasima). 6 Şubat 2023 Kahramanmaraş depremlerinin ulaşım ve toplu taşıma hizmetleri üzerindeki etkileri

oldukça kapsamlı ve yıkıcı olmuştur. Bu nedenle bu başlık altında verilen web sitesindeki bilgilendirmeler ve aktif duyurular çoğunlukla gecikmeli ve hatalı olmaktadır. Çünkü deprem, bölgedeki karayollarında ciddi çatlaklara, çökmelere ve heyelanlara neden olmuştur. Bu durum, özellikle kırsal bölgelerdeki ulaşımı büyük ölçüde aksatmıştır.

Hatay Kart İşlemleri

HBB'nin sunduğu ulaşım hizmetleri arasında Hatay Kart uygulaması da önemli bir yer tutmaktadır. Web site üzerinden (https://www.hataykart.com/wheremybus) Hatay Kart bakiye sorgulama, kart yükleme, kart başvurusu yapma gibi işlemler çevrimiçi olarak gerçekleştirilebilmektedir. Bu dijital platform, toplu taşıma kullanıcılarının ödeme işlemlerini hızlı ve güvenli bir şekilde yapabilmelerini sağlar. Ayrıca, Hatay Kart kullanıcılarına özel indirimli tarifeler, öğrencilere ve engelli vatandaşlara yönelik kolaylıklar da web sitesinde duyurulmaktadır.

Otobüs Saatleri ve Güzergahlar

Hatay'daki toplu taşıma ağını kullanan vatandaşlar için HBB web sitesi, toplu taşıma araçlarının güzergahları, otobüs durakları ve sefer saatleri hakkında ayrıntılı bilgiler sunmaktadır. Bu sayede kullanıcılar, hangi otobüslerin hangi bölgelerden geçtiğini, otobüslerin sefer saatlerini ve alternatif güzergahları öğrenebilmektedir. Özellikle şehir içi ulaşımda sıkışıklığı azaltmaya yönelik yapılan düzenlemeler ve güzergah değişiklikleri de web sitesinde duyurulmaktadır. Ayrıca, yeni hatlar eklenmesi ve ulaşım güzergahlarında yapılacak iyileştirmelerle ilgili bilgilere de vatandaşlar kolayca erişebilmektedir. Üstelik buna yönelik bilgilendirmeler, vatandaşların ulaşım planlamasını kolaylaştıracak şekilde güncellenmektedir (https://www.hataykart.com/wheremybus).

Trafik Durumu ve Duyurular

HBB web sitesinin ulaşım hizmetlerine dair bir diğer önemli özelliği, trafik düzenlemeleri ve yol çalışmalarına dair bilgilendirmeler sunmasıdır. Web sitesi, şehirdeki trafik yoğunluğu, yol kapalı alanlar, yol çalışmaları ve yeni yol bağlantıları hakkında anlık olarak güncellenen bilgiler sağlamaktadır. Bu sayede, özellikle yoğun saatlerde seyahat eden vatandaşlar, trafik sıkışıklığını önceden öğrenip alternatif güzergahları tercih edebilirler. Ayrıca, trafik kazaları ve acil durumlar gibi durumlarda, vatandaşların hızlıca bilgilendirilmesi sağlanmaktadır. Yol çalışmaları, trafik yoğunluğu ve alternatif güzergah önerileriyle ilgili bilgiler site üzerinden paylaşılmaktadır (https://www.hataykart.com/wheremybus) ancak çoğu zaman buna yönelik bilgilendirmeler bölgede yaşanan yıkıcı deprem nedeniyle yoğun inşaat çalışmaları neticesinde aksaklığa uğramaktadır. Diğer yandan enkaz kaldırma çalışmalarının devam etmesi, mahkeme sürecinde olan yapıların yıkımının gecikmesi gibi diğer durumlar, yolların güvenliğini tehlikeye atmaktadır. Bu durum, trafiği ve buna yönelik çalışmaları olumsuz etkilemekte, günlük şehir içi ulaşım hareketliliğinin zorlaşmasına sebebiyet vermektedir.

Yenilikçi Ulaşım Projeleri

HBB web sitesinde ulaşım alanında çevre dostu çözümler de sunulmaktadır. Web sitesinde, elektrikli otobüslerin, skuterlerın (https://hatay.bel.tr/icerik/hbb-elektrikli-skuter-icin-calismalara-basladi 30/01/2025) ve bisiklet yollarının artırılması (https://hatay.bel.tr/icerik/hbb-bisiklet-yolu-projesinde-calismalarini-surduruyor 14/10/2021) gibi çevreye duyarlı ulaşım projeleri hakkında bilgi verilmektedir. Bu tür yenilikçi ulaşım çözümleri şehir içi ulaşımın karbon ayak izini azaltırken vatandaşlara daha sağlıklı ulaşım alternatifleri sunmaktadır.

Çevre ve Temizlik Hizmetleri

HBB web sitesi incelendiğinde çevre ve temizlik hizmetleri, sürdürülebilir bir kent yaşamı oluşturmayı hedeflemektedir. Çevre ve temizlik hizmetleri sadece günlük bir görev olarak değil aynı zamanda sürdürülebilir bir kent yaşamı oluşturmanın temel taşı olarak görülmelidir. Bu vizyon doğrultusunda, HBB'nin çevre ve temizlik hizmetleri, geniş bir yelpazede ve uzun vadeli bir perspektifle ele alınmaktadır. Bunun yanında HBB'nin çevre ve temizlik hizmetleriyle ilgili raporlar ve istatistikler, çevre politikaları ve ilgili mevzuat web sitesinde yayınlanırken bu sayede hizmetlerin performansı ve sonuçları şeffaf bir şekilde paylaşılmaktadır. Harcamalar, projelerin maliyetleri gibi finansal bilgiler de web sitesinde yer almaktadır. Bu sayede vatandaşlar, çevre koruma konularındaki yasal düzenlemeler hakkında bilgi sahibi olabilmektedir (https://hatay.bel.tr/sayfa/raporlar).

Geri Dönüşüm ve Atık Yönetimi

Web sitede geri dönüşüm programları ile ilgili bilgilendirmeler eksik. Hatta buna yönelik olarak sadece bir adet haber duyurulmuştur (https://hatay.bel.tr/search?q=geri%20d%C3%B6n%C3%BC%C5%9F%C3%BCm). Yine de zaman zaman atık toplama günleri ve elektronik atıkların toplanması gibi hizmetler hakkında bilgi sağlanmaktadır. Vatandaşlar, geri dönüşüm kutularının konumlarını öğrenebilmektedir. Bu bilgilendirmelerde zaman zaman aksaklık yaşanmaktadır.

Çevre Bilinci Kampanyaları

Site, çevre temizliği ve enerji tasarrufu gibi konularda bilgilendirici içeriklere ve farkındalık kampanyalarına yer vermemektedir.

Arıza ve Temizlik Talepleri

Vatandaşlar, çevre temizliğiyle ilgili taleplerini veya sorunlarını site üzerinden belediyeye iletebilmektedir (https://www.hatsu.gov.tr/index.php?sayfa=alo185).

İmar ve Şehircilik Hizmetleri

Web sitesinde imar ve şehircilik alanındaki hizmetler detaylı bir şekilde yer almaktadır. Buna yönelik bilgiler genellikle HBB Meclisinde İhtisas Komisyonu Raporları ile beraber paylaşılmaktadır (https://hatay.bel.tr/sayfa/raporlar).

İmar Durumu Sorgulama

Vatandaşlar, arazileriyle ilgili imar durumu ve yapılaşma izinleri hakkında bilgi alabilmektedir. İmar durumu sorgulamadan yapı ruhsatı başvurularına, kentsel dönüşüm projelerinden yeşil alan düzenlemelerine kadar birçok başlık, kullanıcılara rehberlik edecek şekilde düzenlenmiştir. Ayrıca vatandaşlar, web sitesi üzerinden kendi arazilerine ilişkin imar durumu sorgulamalarını yapabilmektedir. Bu sorgulama; arazi kullanımına dair sınırlar, arazi eğimi, parsel bilgileri, yerleşime uygunluk, 1/5000 nazım imar planı olan yerler, yapılaşma koşulları ve bölgeye özgü imar planları gibi detaylı bilgileri içermektedir. Diğer yandan yapı ruhsatı başvuruları ve inşaat izin süreçleriyle ilgili gerekli evraklar ve prosedürler hakkında da bilgilendirme yapılmaktadır. Böylece inşaat projeleriyle ilgilenen bireyler veya firmalar, belediye ile olan süreçlerini hızlı bir şekilde yürütebilmektedir (https://rehber.hatay.bel.tr/).

Kentsel Dönüşüm Projeleri

Hatay'da yürütülen kentsel dönüşüm projelerine dair bilgiler, bu projelerin hedefleri ve aşamaları açıklayıcı bir şekilde paylaşılmaktadır. Özellikle depreme dayanıklı yapılaşmayı ve şehirdeki çarpık kentleşmenin önlenmesini hedefleyen bu projeler hem mevcut durum analizi hem de planlanan dönüşüm alanları ile ilgili bilgiler sunmaktadır (HBB 2025-2029 Stratejik Plan, 2014, s.22, 45-46, 57). Vatandaşlar, dönüşüm projelerinin hangi mahalleleri veya bölgeleri kapsadığını, proje takvimini ve belediyenin sağladığı destekleri kolayca öğrenebilmektedir. Bu süreçte hak sahiplerinin bilgilendirilmesi ve sürece katılımının sağlanması amacıyla çeşitli açıklamalar da paylaşılmaktadır (HBB 2023 Faaliyet Raporu, 2023).

Yeşil Alan ve Park Projeleri

Ana sayfada yeni park(lar) ve yeşil alan projeleri ile şehir planlamasında yapılan düzenlemeler hakkında bilgi verilmektedir. Şehirdeki yeşil alanların artırılmasına yönelik projeler ve park düzenlemeleri de detaylı olarak yer almaktadır. Hatay'ın doğal dokusunu koruma ve şehir yaşamına estetik değer katma hedefiyle gerçekleştirilen bu çalışmalar, yeni parkların, oyun alanlarının ve dinlenme tesislerinin inşası gibi bilgileri içermektedir (https://hatay.bel.tr/search?q=ye%C5%9Fil%20alan). Yeşil alan projeleri, sürdürülebilir şehircilik anlayışının önemli bir parçası olarak vatandaşların bilgisine sunulmaktadır. Bu projeler, daha yaşanabilir bir şehir hedeflemektedir.

Böylelikle web sitesinde, imar ve şehircilik alanındaki hizmetler son derece kapsamlı ve detaylı bir şekilde vatandaşlara sunulmaktadır. Şehir planlaması ve yapılaşma sürecinin her aşamasını şeffaflıkla yansıtan bu hizmetler, vatandaşların bireysel veya kurumsal ihtiyaçlarını karşılamayı kolaylaştırmaktadır. İmar ve şehircilik hizmetleri, sadece bilgi sağlamakla kalmamakta, aynı zamanda vatandaşlara şehir gelişimine aktif katılım imkânı tanımaktadır. Bu kapsamlı ve katılımcı dostu hizmetler hem bireysel ihtiyaçlara yanıt vermekte hem de Hatay'ın modern ve düzenli bir şehir olarak gelişimine katkı sağlamaktadır.

Afet ve Acil Durum Hizmetleri

Hatay tarihsel süreç içerisinde deprem ve yangın gibi doğal afetlere karşı hassas bir bölgede yer almaktadır. Afet yönetimi hizmetleri ise 2023 Kahramanmaraş Depremleri sonrasında hayati önem taşımaktadır. Deprem en yıkıcı etkisi ise Hatay'da gerçekleşmiştir. Dönemin İçişleri Bakanı Süleyman Soylu TRT Haber Özel Programı'na yaptığı açıklamada;

"Kahramanmaraş'ta bir deprem oldu, Pazarcık ve Elbistan merkezli ama Hatay'daki hasar Kahramanmaraş'takinden çok fazla." sözlerini ifade etmiştir (Türkiye Cumhuriyeti İçişleri Bakanlığı Web Sitesi, Bakandan Haberler Sekmesi, 22/02/2023).

HBB, bu bilinçle afet ve acil durum hizmetlerine büyük önem verdiğini belirtmektedir ancak web sitesinde buna yönelik herhangi bilgilendirici temel veya spesifik bir içerik bulunmamaktadır. Web sitede İtfaiye Daire Başkanlığına bağlı Afet Koordinasyon Şube Müdürlüğü (AKOM) bulunmaktadır. Sitede "arama" sekmesine "afet ve acil" yazılıp arandığında ise afetlerle ile ilgili HBB İtfaiye Dairesi Başkanlığı'nın faaliyetlerinin (sadece 2 adet) paylaşıldığı görülür (https://hatay.bel.tr/search?q=afet). Ancak bu alan HBB 2025-2029 Stratejik Planı'nda (2014: 48) PESTLE analizinde sorun alanı olarak belirlenmiş, afet ve acil durumlara karşı kapasitenin ve denetimlerin artırılması gerekliliği vurgulanmıştır. Diğer yandan;

- Afet ve acil durumlarda haberleşmenin kesilmesi,
- Afet ve acil durumlarda kurumlar arası koordinasyonun yeterli düzeyde olmaması,
- Afet ve acil durumlar hakkında yeterince duyarlı olunmaması gibi risklerden bahsedilmiştir.
- HBB'nin web sitesi, bu hizmetlerin tanıtımı, bilgilendirilmesi ve vatandaşların bilinçlendirilmesinde önemli bir rol oynamalıdır.

Sosyal Hizmetler ve Destek Programları

HBB'nin sosyal hizmetler alanındaki çalışmaları, vatandaşların refahını artırmayı hedeflemektedir.

Kültürel ve Sosyal Etkinlikler

Şehirde düzenlenen kültürel etkinlikler, konserler, festivaller ve spor faaliyetleriyle ilgili bilgiler "haberler" sekmesinde (https://hatay.bel.tr/kategori/haberler) vatandaşlarla paylaşılmaktadır.

Eğitim ve Sağlık Destekleri

Çocuklar için eğitim bursları, kadınlar için meslek edindirme kursları yer almaktadır. Ancak ana sayfada "Hizmetlerimiz" sekmesinde yer alan "Eğitim Rehberi" aktif değildir (https://hatay.bel.tr/sayfa/egitim-rehberi). Diğer yandan "Online Hizmetler" sekmesinde yer alan "Online Ders Başvurusu"nun aktif olmadığı görülür (https://ebelediye.hatay.bel.tr/BilgiIstegi/Basvuru).

Sonuç olarak HBB web sitesi, kentsel hizmetler açısından oldukça kapsamlı bir içerik sunmaktadır. Altyapıdan ulaşıma, çevreden sosyal desteklere kadar birçok farklı alanda bilgi ve çevrimiçi işlem olanakları sağlaması, vatandaşların belediyeye dair işlemlerini kolaylaştırmaktadır. Bu hizmetler, Hatay'da yaşanan kentsel gelişimi desteklerken aynı zamanda şeffaf ve katılımcı bir belediyecilik anlayışını da güçlendirmektedir.

KENTSEL HİZMETLER BAĞLAMINDA WEB SİTENİN MEVCUT DURUMU VE İYİLEŞTİRME ÖNERİLERİNE AİT ANALİZ

Bu çalışmada kullanılan değerlendirme kriterleri, New Jersey State University ve Sungkunkwan University tarafından 2003 yılında yürütülen ve 84 büyük dünya kentinin belediye web sitelerini karşılaştırmalı olarak inceleyen araştırmadan uyarlanmıştır. Söz konusu çalışmada, belediye web sitelerinin etkinliğini ölçmek amacıyla güvenlik ve gizlilik, kullanılabilirlik, içerik, hizmetler ve vatandaş katılımı olmak üzere beş temel unsur belirlenmiştir. Bu unsurlar hem akademik literatürde hem de e-belediyecilik ve dijital yönetişim alanında yaygın olarak kabul gören değerlendirme başlıkları olup web tabanlı kentsel hizmetlerin kapsamlı bir biçimde analiz edilmesine imkân tanımaktadır. Bu bağlamda iki ayrı tablo oluşturulmuştur (New Jersey State University ve Sungkunkwan University, 2003).

İlk tabloda HBB web sitesinin genel kullanım nitelikleri ile ilgili mevcut saptamalar yapılmış ve çeşitli öneriler geliştirilmiştir.

Tablo 3. HBB Web Sitesinin Genel Kullanım Nitelikleri

Kullanım Kriteri	Mevcut Durum ve Öneriler
Tasarım ve Kullanıcı Dostu Arayüz	Web sitesi modern ve düzenli bir tasarıma sahip. Menü yapısı basit ve kullanıcı dostu, ancak bazı bölümlerin tasarımı görsel açıdan daha çekici hale getirilebilir.
İçerik Düzeyi	Belediye hizmetleri, projeler ve duyurularla ilgili bilgiler sunuluyor. Ancak bazı sayfaların içerik bakımından daha sık güncellenmesi gerek.
Mobil Cihazlarla Uyumluluk	Mobil cihazlarla uyumlu bir tasarımı var.
Erişilebilirlik	Sekmeler, kolay erişilebilir durumda. Ancak görme ve işitme engelliler için daha fazla destekleyici özellik eklenebilir.
Sitenin Yüklenme Hızı	Web sitesi hızlı bir şekilde yükleniyor. Ancak yüksek çözünürlüklü görsellerin bulunduğu ve sayfa sayısının fazlaca olduğu (HATSU web sitesi ve Raporları) bazı sayfalar optimize edilebilir.
Görsel ve Multimedya Kullanımı	Görseller ve videolar yeterli sayıda değil. Bununla birlikte bazı görsellerin daha profesyonel bir şekilde düzenlenip güncellenebilir.
İnteraktif Özellikler	Online işlemler (Örneğin e-Devlet entegrasyonu, ödeme işlemleri) sunulmakta. Vatandaşların anlık sorularını yöneltebileceği bir chatbot sanal asistan bulunmakta.
Sosyal Medya Entegrasyonu	Vatandaşlarla etkili bir iletişim kurmak için Twitter, Facebook, Instagram, YouTube ve WhatsApp gibi sosyal medya bağlantıları mevcut ve aktif olarak kullanılıyor.
Güncellik ve Doğruluk	İçeriklerin çoğu güncel ve doğru. Ancak deprem nedeniyle bazı bilgilerin güncellenmesi ve eski etkinliklerin ve duyuruların arşivlenmesi veya temizlenmesi gerek.
Dil Seçenekleri	Dil seçeneği olarak sadece İngilizce mevcut. Uluslararası ziyaretçilere daha iyi hizmet sunmak için farklı dillerde destek eklenebilir.

İkinci tablo, New Jersey State University ve Sungkunkwan University'nin 2003 yılında gerçekleştirdiği araştırma temel alınarak belirlenmiştir. HBB kentsel hizmetleri, farklı alanlarda detaylandırılmış, hizmetler çeşitli kriterler getirilerek analiz edilmiştir. Tablo analizinde, HBB'nin Stratejik Planı (2015-2029), Faaliyet Raporu (2015-2023), Performans Programı (2016-2025), Kurumsal Mali Durum ve Beklentiler Raporu (2019-2024), İç Kontrol Uyum Eylem Planı (2019-2024), İhtisas Komisyonu Raporları (2022-2023), HATSU web sitesinde yer alan Raporlar ve HBB Resmi Web Sitesi verilerinden de yararlanılmıştır.

Tablo 4. Hatay Büyükşehir Belediyesi Web Sitesinin Kentsel Hizmetler Analizi

Kentsel Hizmetler	Detay Başlık	Mevcut Durum	Dijitalleşme	Erişilebilirlik	İyileştirme Önerisi
Toplu Taşıma	**Otobüs Hatları**	Toplu taşıma hatları belirlenmiş durumda.	Otobüs sefer ve saat bilgilerinin çevrim içi takibinde aksaklıklar var.	Vatandaşlar otobüs saat ve sefer bilgilerine erişebiliyor ancak zorlanıyor.	Dijital platformlarda otobüs saatlerinin ve sefer bilgilerin düzenli şekilde paylaşılması ve sitenin optimize edilmesi.
	Alternatif Ulaşım Seçenekleri	Bisiklet yolları var ancak bisiklet paylaşım veri sistemleri bulunmuyor.	Teknoloji entegrasyonu neredeyse yok; bisiklet yolları ve akıllı ulaşım sistemleri kullanılmıyor.	Çevre dostu ulaşım sistemlerine erişim mevcut değil.	Şehir genelinde bisiklet yolları oluşturulması ve çevre dostu ulaşım sistemlerinin teşvik edilmesi.
	Trafik Yönetimi	Trafik akışını optimize edecek altyapı çalışmaları sınırlı düzeyde.	Trafik yönetimi için gerçek zamanlı veri kullanımı henüz yok.	Vatandaşların yoğun trafik olan bölgelerde alternatif rotalarla ilgili web site erişimi sınırlı düzeyde.	Trafik yoğunluğunu azaltmak için alternatif rota öneren dijital bir uygulamanın geliştirilmesi.
Atık Yönetimi	**Geri Dönüşüm Hizmetleri**	Katı atık yönetimi var ancak geri dönüşüm bilinci ve altyapısı düşük seviyede.	Teknolojik bilgilendirme mevcut değil.	Geri dönüşüm altyapısının eksikliği vatandaşların bu konuda bilinçlenmesini zorlaştırıyor.	Geri dönüşüm altyapısının artırılması, bilgilendirme kampanyaları ve daha fazla geri dönüşüm noktası oluşturulması.
	Atıktan Enerji Üretimi	Katı atıkların biyogaz veya enerji üretiminde kullanılması üzerine sınırlı projeler var.	Enerji üretiminde teknolojik altyapının başlangıç seviyesinde.	Vatandaşların süreçle ilgili bilgisi oldukça sınırlı ve enerji projelerine dahil olmaları teşvik edilmiyor.	Enerji üretim projelerinin kapasitesinin artırılması ve vatandaşlara bilgi verilmesi.
	Temizlik Hizmetleri	Şehir merkezlerinde temizlik hizmetleri daha düzenli, ancak yeniden yapılanma-inşaat çalışmaları nedeniyle hem kentsel hem kırsal alanlarda bu hizmetler yetersiz.	Temizlik hizmetlerinde otomasyon kullanımı mevcut değil.	Temizlik hizmetlerinin şeffaflığı ve kapsamı konusunda bilgi paylaşımı eksik.	Kırsal alanlarda temizlik hizmetlerinin artırılması ve şeffaflık için online bilgilendirme platformlarının kurulması.

Tablo 4. Hatay Büyükşehir Belediyesi Web Sitesinin Kentsel Hizmetler Analizi

Kentsel Hizmetler	Detay Başlık	Mevcut Durum	Dijitalleşme	Erişilebilirlik	İyileştirme Önerisi
Enerji Yönetimi	**Yenilenebilir Enerji**	Güneş enerjisi gibi yenilenebilir enerji kaynaklarından yararlanmak için küçük çaplı projeler yürütülüyor.	Yenilenebilir enerji projelerinde otomasyon kullanımı mevcut değil.	Enerji projelerine dair vatandaşın bilgilendirilmesi ve teşvik edilmesi eksik.	Daha fazla yenilenebilir enerji projelerinin (Örneğin güneş panelleri, rüzgar türbinleri) geliştirilmesi ve sürece vatandaş katılımının sağlanması.
	Kırsal Enerji Yönetimi	Kırsal alanlarda enerji altyapısında yenilikçi çözümler sınırlı.	Teknoloji entegrasyonu mevcut değil.	Enerji yönetimiyle ilgili bilgi erişimi mevcut değil.	Dijital çözümlerle enerji yönetiminin kolaylaştırılması.
Afet Yönetimi	**Deprem ve Doğal Afetler**	Afet yönetimi altyapısı ve hazırlıklar yetersiz.	Deprem erken uyarı sistemleri mevcut değil.	Vatandaşların afet anında nasıl hareket edeceğine dair bilgi erişimi yok.	Erken uyarı sistemlerinin geliştirilmesi, afet yönetimi tatbikatlarının artırılması ve eğitim projeleri düzenlenmesi.
	Afet Sonrası Yardım	Afet sonrası barınma, yiyecek ve su sağlama konularında belediye duyurular yapmakta ancak bu hizmetler sınırlı düzeyde.	Afet sonrası dijital koordinasyon yeterli düzeyde değil.	Vatandaşların afet sonrası süreçlerde dijital destek hizmetlerine ulaşımı mevcut değil.	Afet sonrası yardımların dijital platformlar üzerinden takip edilmesini sağlayacak bir sistem geliştirilmesi.
Sağlık Hizmetleri	**Mobil Sağlık Hizmetleri**	Mobil sağlık hizmetleri veya ücretsiz sağlık taramaları ile ilgili bilgilendirmeler mevcut değil.	Sağlık tarama araçları dijitalleşmeden yoksun.	Vatandaşların bilgilendirileceği dijital hizmetler mevcut değil.	Sağlık hizmetlerinin mobil araçlarla genişletilmesi ve dijital sağlık randevu sistemlerinin oluşturulması.
Çevre Yönetimi	**Hava Kalitesi İzleme**	Şehirde hava kalitesi ölçümü için yeterli istasyon yok.	Hava kalitesi verilerinin düzenli raporlanması veya dijital platformlardan paylaşılması sağlanmıyor.	Hava kirliliği verileri konusunda vatandaşların erişimi mevcut değil.	Hava kalitesine yönelik verilerin açık platformlardan paylaşılması.
	Yeşil Alan ve Parklar	Şehirde yeşil alan ve park projeleri sitede ve yayınlanan raporlarda mevcut.	Dijital planlama araçları mevcut değil.	Vatandaşların yeşil alan park projeleri ile ilgili spesifik bir web site erişimi mevcut değil.	Şehir genelinde park ve yeşil alanların yoğunluğu ile ilgili dijital ortamda bilgi portalının oluşturulması.

Hatay Büyükşehir Belediyesi'nin dijital hizmet sunumunda ulaşımla ilgili hizmetlerde sağlanan görece gelişmiş içerik ve işlevsellik, Türkiye genelinde birçok yerel yönetimin dijitalleşme performansına kıyasla olumlu ve örnek teşkil edebilecek bir durumdur. Ancak atık yönetimi, enerji yönetimi ve sağlık hizmetlerinde sunulan bilgilerin sınırlılığı, bu alanlarda halen yaygın olan eksiklikleri yansıtarak Hatay'ın da bu genel eğilime uyduğunu göstermektedir. Özellikle afet yönetimi alanında bilgi sunumunun yetersizliği, 2023 Kahramanmaraş depremleri sonrası kritik önem taşımasına rağmen Hatay'da dijital platformlarda gerekli hazırlığın tam anlamıyla sağlanamadığını düşündürmektedir. Bu durum, afet yönetimi konusunda yerel yönetimlerin dijitalleşmede geri kaldığı bir alan olarak öne çıkmaktadır. Sonuç olarak, Hatay Büyükşehir Belediyesi'nin dijitalleşme performansı bazı hizmetlerde öncü nitelik taşırken, kritik alanlarda iyileştirme ihtiyacı bulunduğu görülmektedir. Bu bulgular, yerel yönetimlerin dijital dönüşüm süreçlerinde hizmet alanlarına göre farklılaşan performanslar gösterdiğini ve alan bazlı stratejilerin geliştirilmesi gerekliliğini ortaya koymaktadır.

SONUÇ

Bu çalışma, Hatay Büyükşehir Belediyesi'nin (HBB) dijital hizmet sunumundaki yeterliliklerini betimsel analiz ve nitel içerik çözümlemesi yöntemiyle değerlendirmiştir. Çalışma kapsamında, HBB'nin farklı kentsel hizmet alanlarındaki dijital platform işlevselliği ve erişilebilirlik düzeyi incelenmiş; toplu taşıma gibi bazı hizmetlerde güçlü ve erişilebilir içeriklerin sunulduğu, ancak afet yönetimi, sağlık ve çevre yönetimi gibi kritik alanlarda dijital hizmetlerin yetersiz kaldığı tespit edilmiştir. Bu doğrultuda, eksik kalan alanların dijital altyapısının güçlendirilmesi ve kullanıcı etkileşiminin artırılması için somut öneriler geliştirilmiştir. Çalışmanın özgün katkısı, HBB web sitesinin kentsel hizmet sunumunu hem teknik altyapı hem de kullanıcı katılımı ve dijital etkileşim boyutlarıyla bütüncül bir şekilde analiz etmesidir.

Bulgular, HBB web sitesinin toplu taşıma gibi bazı hizmetlerde ortalamanın üzerinde bir dijital performans sergilediğini, ancak afet yönetimi, sağlık ve çevre yönetimi gibi kritik alanlarda belirgin eksiklikler bulunduğunu göstermektedir. Özellikle, 6 Şubat 2023 Kahramanmaraş depremlerinin ardından afet yönetimi hizmetlerinde dijital platformların yetersizliği, literatürde sıkça ele alınmayan bir soruna işaret etmektedir. Özellikle afet yönetimi boyutundaki yetersizlikler, Hatay'ın yakın dönemde yaşadığı büyük deprem felaketi dikkate alındığında, dijital hizmetlerin kriz yönetimi ve toplumsal dayanıklılık açısından taşıdığı kritik önemi bir kez daha ortaya koymaktadır. Bu durum, dijitalleşmenin teknik altyapı açısından görece daha kolay uygulanabilir alanlarda hızlı ilerlediğini, yüksek koordinasyon, çok paydaşlı iş birliği ve sosyal kapsayıcılık gerektiren alanlarda ise yavaşladığını göstermektedir. HBB'nin afet bilgisi paylaşımı ve acil durum koordinasyonunda dijital altyapısının zayıf kalması, afet sonrası süreçlerde hizmet sürekliliğini sağlama konusunda ciddi bir eksiklik olarak öne çıkmıştır.

Elde edilen bulgular, mevcut literatürle de uyumlu bir tablo çizmektedir. Moon (2002), Pina vd. (2007) ve Torres vd. (2006) gibi çalışmalar, yerel yönetimlerde dijital hizmetlerin genellikle teknik açıdan kolay uygulanabilen alanlarda yoğunlaştığını, buna karşılık sosyal içerikli ve yüksek koordinasyon gerektiren hizmetlerde geride kalındığını belirtmektedir. HBB örneği bu genel eğilimle örtüşmekle birlikte, toplu taşımadaki dijitalleşme düzeyiyle Türkiye ortalamasının üzerinde bir başarı göstermekte ve önceki araştırmalarda nadir rastlanan olumlu bir sapma ortaya koymaktadır. Bu bulgu, Hatay özelinde dijitalleşmenin stratejik olarak belirli alanlarda ilerleyebileceğine ve başarılı örneklerin diğer hizmet alanlarına da uyarlanabileceğine işaret etmektedir.

HBB web sitesi, vatandaşlara hızlı ve etkin hizmet sunmayı hedefleyen önemli bir dijital platform olarak öne çıkmaktadır. Kullanıcı dostu arayüzü ve kapsamlı içeriği ile temel bilgilere erişimi kolaylaştırmakla birlikte, mobil uyumluluk ve interaktif özellikler açısından da belirli bir gelişme göstermiştir. Ancak, bazı alt başlıkların güncellenmemiş olması ve erişilebilirlik alanındaki kısıtlamalar, platformun geliştirilmesi gereken yönleri olarak belirlenmiştir.

Türkiye'de büyükşehir belediyelerinin web siteleri, kentsel hizmetlerin dijital ortamda paylaşımı açısından kritik bir rol oynamaktadır. Bu bağlamda, içeriklerin güncel tutulması

ve belediye projeleri, etkinlikleri ile hizmetlerine ilişkin bilgilere erişimin kolaylaştırılması, vatandaş katılımını artıracak önemli bir unsurdur. Ayrıca, sosyal medya entegrasyonu ve çevrimiçi hizmetlerin çeşitlendirilmesi kentsel iletişim süreçlerini güçlendirmekte, chatbot ve sanal asistan gibi dijital etkileşim araçlarının varlığı ise kullanıcı memnuniyetini artırma potansiyeline sahiptir.

Erişilebilirlik alanında yapılacak iyileştirmeler, platformun sosyal kapsayıcılığını artırarak tüm bireylerin eşit yararlanmasını sağlayacaktır. Özellikle görme ve işitme engelli bireyler için kapsamlı erişilebilirlik seçeneklerinin geliştirilmesi belediyenin toplumsal sorumluluk anlayışını güçlendirecektir. Çok dilli içerik desteğinin artırılması ise Hatay'ın kültürel çeşitliliğini ve uluslararası önemini yansıtmakla kalmayıp, turistik ve ekonomik potansiyelin desteklenmesine de katkı sağlayacaktır.

Elde edilen bulgular, HBB'nin dijital hizmet sunumunda belirli alanlarda kayda değer ilerlemeler gösterdiğini ortaya koymaktadır. Toplu taşıma hizmetlerindeki dijital içeriklerin işlevselliği, Türkiye'deki diğer büyükşehir belediyeleriyle karşılaştırıldığında ortalamanın üzerinde bulunmuştur. Ancak, erişilebilirlik ve sosyal kapsayıcılık alanlarındaki eksiklikler, dijital hizmetlerde eşit erişim sorunlarının Hatay örneğinde de mevcut olduğunu göstermektedir. Afet yönetimi, sağlık ve çevre yönetimi gibi kritik hizmet alanlarında dijitalleşme yetersizlikleri ise Türkiye genelindeki dijital belediyecilikte gözlemlenen yapısal sorunlarla paralellik arz etmektedir.

HBB web sitesi, temel işlevlerini yerine getirmesine karşın içerik ve kullanıcı deneyimi açısından daha fazla iyileştirme potansiyeli barındırmaktadır. Özellikle vatandaş odaklı dijital etkileşim araçlarının geliştirilmesiyle platformun etkinliği ve kullanıcı memnuniyetinin artırılması mümkündür. Sürekli gelişim, belediyenin çağdaş, şeffaf ve erişilebilir yönetim anlayışını sürdürebilmesi için kritik öneme sahiptir.

Bu çalışmanın sınırlılıkları ve ortaya koyduğu bulgular ışığında, gelecekteki araştırmalar için çeşitli öneriler geliştirilmiştir. Öncelikle, Türkiye'deki diğer büyükşehir belediyeleriyle karşılaştırmalı analizler yapılması, dijital yönetişimdeki farklılıkların, ortak zorlukların ve başarılı uygulamaların sistematik biçimde ortaya konmasına olanak sağlayacaktır. Böylece, yerel yönetimlerin dijital dönüşüm süreçlerine dair daha kapsamlı politika önerileri geliştirilebilir. Ayrıca, kullanıcı deneyimini temel alan saha çalışmaları; anket ve derinlemesine mülakatlarla vatandaş memnuniyetinin ve dijital hizmetlere erişimin ölçülmesi, platform etkinliğine ilişkin somut veriler sunacaktır. Erişilebilirlik kriterlerinin genişletilmesi ve engelli bireylerin dijital hizmetlere uyumluluğunun araştırılması da öncelikli araştırma alanları arasında yer almalıdır. Çok dilli içeriklerin ve chatbot gibi dijital etkileşim araçlarının uzun dönemli etkilerinin incelenmesi literatüre katkı sağlayacaktır.

Sonuç olarak, HBB'nin dijitalleşme alanındaki ilerlemeleri belirli hizmetlerde örnek teşkil etmekle birlikte, kapsam ve kapsayıcılık açısından geliştirilmesi gereken yönler bulunmaktadır. Çalışma, yerel yönetimlerin dijital dönüşüm süreçlerinde yalnızca hizmet içeriğine değil, erişilebilirlik ve sosyal kapsayıcılık boyutlarına da odaklanması gerektiğine işaret etmekte ve literatürde yeterince ele alınmamış Hatay özelinde kapsamlı bir alan değerlendirmesi sunarak önemli bir boşluğu doldurmaktadır. Dijital hizmetlerde sosyal kapsayıcılığın artırılması ve dijital uçurumun azaltılmasına yönelik stratejilerin geliştirilmesine odaklanan multidisipliner çalışmalar, kamu yönetimi, bilişim teknolojileri ve sosyal bilimler alanlarının entegrasyonuyla daha verimli sonuçlar doğurabilir.

KAYNAKÇA

Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı AFAD. (2023). 6 Şubat 2023 Kahramanmaraş Depremleri Raporu. Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı. Erişim adresi: https://www.afad.gov.tr/

Bayona, S. ve Morales, V. (2017). E-government development models for municipalities. *Journal of Computational Methods in Sciences and Engineering,* 17 (1), 47-59.

Beard, M. (2001). *Running a public relations department*, London: Kogan Page.

Bojang, M. B.S. ve Bwando, W. (2018, April 3rd-4th). E-municipality applications in local government: Prospects and Challenges. *4th International Student Conference*, (s.60-67), Manisa: Turkey.

Erdoğan, O. (2019). Yerel yönetimlerde e-belediye uygulamaları: İçişleri Bakanlığı e-belediye bilgi sistemi. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 24(3), 551-566.

Hart-Teeter. (2003). *The new e-government equation: Ease, engagement, privacy and protection*. Prepared by Hart-Teeter for the Council for Excellence in Government. April 2003. http://www.excelgov.org. [31.07.2007]

HATSU Arıza ve Şikayetler. Erişim adresi: https://www.hatsu.gov.tr/index.php?sayfa=alo185

HATSU Genel Müdürlüğü Görme Engelliler Web Sitesi. Erişim adresi: https://www.hatsu.gov.tr/gorme_engelli/

HATSU Resmi Web Sitesi Ana Sayfası. Erişim adresi: https://www.hatsu.gov.tr/

HBB 2025 Yılı Mali Performans Programı. (2024). Erişim adresi: https://api-test.hatay.bel.tr/storage/gallery-media/December2024/I1fZk16KNY1YLggLbxEK.pdf

HBB Faaliyet Raporu (2015-2023). Erişim adresi: https://hatay.bel.tr/sayfa/raporlar

HBB Haberler. Erişim adresi: https://hatay.bel.tr/kategori/haberler

HBB Hatay Kart Resmi Web Sitesi Ana Sayfası. Erişim adresi: https://www.hataykart.com/wheremybus

HBB Hızlı Menü İçerikler Sekmesi. Erişim adresi https://hatay.bel.tr/search?q=geri%20d%C3%B6n%C3%BC%C5%9F%C3%BCm

HBB Hızlı Menü İçerikler Sekmesi. Erişim adresi: https://hatay.bel.tr/icerik/hbb-elektrikli-sku-ter-icin-calismalara-basladi 30/01/2025

HBB Hızlı Menü İçerikler Sekmesi. Erişim adresi: https://hatay.bel.tr/icerik/hbb-bisiklet-yolu-projesinde-calismalarini-surduruyor 14/10/2021

HBB İç Kontrol Uyum Eylem Planı (2019-2024). Erişim adresi: https://hatay.bel.tr/sayfa/raporlar

HBB İhtisas Komisyonu Raporları. Erişim adresi: https://hatay.bel.tr/sayfa/raporlar

HBB Kurumsal Mali Durum ve Beklentiler Raporu (2019-2024). Erişim adresi: https://hatay.bel.tr/sayfa/raporlar

HBB Online Hizmetler. Erişim adresi: https://ebelediye.hatay.bel.tr/

HBB Online Hizmetler. Erişim adresi: https://ebelediye.hatay.bel.tr/BilgiIstegi/Basvuru

HBB Performans Programı (2016-2025). Erişim adresi: https://hatay.bel.tr/sayfa/raporlar

HBB Raporlar Sayfası (Stratejik Plan, Faaliyet Raporu, Performans Programı, Kurumsal Mali Durum ve Beklentiler Raporu, İç Kontrol Uyum Eylem Planı). Erişim adresi: https://hatay.bel.tr/sayfa/raporlar

HBB Rehber (Parsel-Adres Bilgileri) Resmi Web Sitesi Ana Sayfası. Erişim adresi: https://rehber.hatay.bel.tr/

HBB Resmi Web Sitesi Ana Sayfası. Erişim adresi:

https://hatay.bel.tr/

HBB Resmi Web Sitesi Arama Motoru (afet). Erişim adresi: https://hatay.bel.tr/search?q=afet

HBB Resmi Web Sitesi Eğitim Rehberi. Erişim adresi: https://hatay.bel.tr/sayfa/egitim-rehber

HBB Stratejik Planı (2015-2029). Erişim adresi: https://hatay.bel.tr/sayfa/raporlar

HBB Toplu Taşıma Bilgileri. Erişim adresi: https://hatay.bel.tr/sayfa/toplu-tasima

Henden, H. B. (2004). Katılımcı yerel yönetim anlayışında e-belediyeciliğin yeri ve önemi. *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*, 1(1) https://www.j-humansciences.com/ojs/index.php/IJHS/article/view/114/114

Hill, L. N. ve Whitea, C. (2000). Public relations practitioners perception of the world wide web as a communications tool. *Public Relations Review*, 26(1), 31-51. https://doi.org/10.1016/S0363-8111(00)00029-1.

Ho, A. T. K. (2002). Reinventing local governments and the e-government ınitiative. *Public Administration Review*, 62(4): 434-444.

Ilgın, H. O. ve Ulupınar, Ş. C. (2020). Bir tanıtım aracı olarak web sitelerinin etkinliği; büyükşehir belediyelerinin sosyal hizmet ve sosyal sorumluluk uygulamaları. *JOEEP: Journal of Emerging Economies and Policy*, 5(2), 108-120.

İncekara, G., ve Bozkurt, Ö. Ç. (2024). Belediyelerde Dijital Dönüşüm Süreçlerinin ve E-Belediyecilik Uygulamalarının Örnek Olay Kapsamında Değerlendirilmesi. *Çağdaş Yerel Yönetimler*, 33(4), 101-142..

Karaca, Y. ve Öztürk, N. K. (2019). Yeni nesil belediyecilik: Dijital belediye uygulamaları. *Uluslararası Yönetim Akademisi Dergisi*, 2(3), 528-537. https://doi.org/10.33712/mana.649557

Kıraç, S., ve Boyalı, H. (2024). E-Belediyecilik ve Yerel Demokrasi Üzerine Bir İnceleme. *Ekonomi İşletme Siyaset ve Uluslararası İlişkiler Dergisi*, 10(2), 395-408.

Kotler, Philip. ve Lee, Nancy. (2007). *Kamu sektöründe pazarlama - Kamu kuruluşlarının performansını geliştirmek için bir yol haritası*. Zeynep Kökkaya Chalar (Çev.), İstanbul: MediaCat.

Krippendorff, K. (2013). *Content analysis: An ıntroduction to ıts methodology*. United Kingdom: Sage Publications.

Manoharan, A. P. ve Ingrams, A. (2018). Conceptualizing e-government from local government perspectives, *State and Local Government Review*, 50(1), 56-66.

Moon, M. J. (2002). The evolution of e-government among municipalities: rhetoric or reality? *Public Administration Review*, 62 (4), 424-433.

Neuendorf, K. A. (2017). *The content analysis guidebook*. USA: Sage Publications.

Neuman, W. L. (2014). *Social research methods: qualitative and quantitative approaches*, USA: Pearson Education Limited.

New Jersey State University-Rutgers, Sungkyunkwan University (2003). *Digital governance in municipalities worldwide - An assessment of municipal web sites throughout the world*. New Jersey: United Nations Publication.

OECD. (2022). *Digital government review of Türkiye: towards the digital transformation of the public sector*. OECD Publishing. https://doi.org/10.1787/9789264314136-en

Pina, V., Torres, L., ve Royo, S. (2007). Are ICTs improving transparency and accountability in the EU regional and local governments? An empirical study. *Public Administration*, 85(2), 449-472.

Şen, E. (2023). Yerel Yönetimlerde Dijital Dönüşüm ve Akıllı Kent Uygulamaları: Eleştirel

Bir Bakış. *Ekonomi İşletme Siyaset ve Uluslararası İlişkiler Dergisi*, 9(2-1), 141-165. https://dergipark.org.tr/tr/pub/kkujebpir/issue/81607/1385894

Torres, L., Pina, V., ve Acerete, B. (2006). E-government developments on delivering public services among EU cities. *Government Information Quarterly*, 23(1), 108-128.

Türkiye Cumhuriyeti İçişleri Bakanlığı Web Sitesi. (2023). Bakandan haberler sekmesi. Erişim adresi: https://www.icisleri.gov.tr/bakanimiz-sn-soylu-hataydaki-afet-koordinasyon-merkezinden-yapilan-trt-haber-canli-yayininda-depremlere-iliskin-aciklamalarda-bulundu (22/02/2023)

Utlu, E., ve Er, A. (2021). Yerel katılım bağlamında dijital dönüşümden dijital yönetişime belediyeler: Uygulamalar, imkânlar ve öneriler. *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 1(41), 97-110. https://dx.doi.org/10.35343/kosbed.864042

Varnalı, T. (2025). Türkiye'de e-belediyecilik uygulamalarının performans analizi: Kırklareli ve Tekirdağ örneği. *İstanbul Akademik Araştırmalar Dergisi*, 9(1), 33-58.

White, C. ve Raman, N. (1999). The World Wide Web as a Public Relations Medium: The Use Of Resarch, Planning, and Evaluation in Web Site Development. *Public Relations Review*, 25(4), 405-419. https://doi.org/10.1016/S0363-8111(99)00027-2

Yüksek Seçim Kurulu Açık Veri Portalı. Büyükşehir Belediye Başkanlığı Seçim Sonuçları Verileri, Erişim adresi: https://acikveri.ysk.gov.tr/secim-sonuc-istatistik/secim-sonuc

2560 sayılı İstanbul Su Ve Kanalizasyon İdaresi Genel Müdürlüğü Kuruluş Ve Görevleri Hakkında Kanun (20/11/1981), Resmi Gazete (17523). Erişim adresi: https://www.mevzuat.gov.tr/mevzuat?MevzuatNo=2560&MevzuatTur=1&MevzuatTertip=5

5216 sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanunu (10/7/2004), Resmî Gazete (25531). Erişim adresi: https://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.5216.pdf

6360 sayılı On Üç İlde Büyükşehir Belediyesi Ve Yirmi Altı İlçe Kurulması İle Bazı Kanun Ve Kanun Hükmünde Kararnamelerde Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun (12/11/2012), Resmî Gazete (Sayı: 28489). Erişim adresi: https://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.6360.pdf

6447 sayılı On Dört İlde Büyükşehir Belediyesi Ve Yirmi Yedi İlçe Kurulması İle Bazı Kanun Ve Kanun Hükmünde Kararnamelerde Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun (12/11/2012), Resmî Gazete (Sayı: 28489). Erişim adresi: https://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.6360-20130314.pdf