

BELEDİYELERİN İLETİŞİM ÇALIŞMALARINI KAPSAMINDA WEB SİTESİ KULLANIM DURUMLARI (BİNGÖL BELEDİYESİ WEB SİTESİ'NE YÖNELİK BİR İÇERİK ANALİZİ)

Öğr. Gör. İlky YILDIZ¹

Özet

Gerek iletişimin gerekse iletişim çalışmalarının öneminin daha da arttığı günümüzde artık her kurum ve kuruluşun web sitesi kullanması bir zorunluluk haline gelmiştir. İnternetin getirdiği en önemli yeniliklerden biri de hiç kuşkusuz ki web siteleri aracılığıyla erişim kolaylığıdır. Bu kolaylığı kullanan en önemli kurumlardan birini ise belediyeler oluşturmaktadır. Belediyeler web siteleri sayesinde halkla daha yakından iletişim kurabilme imkânı yakalamıştır. Bu çalışmada, bir iletişim aracı olması nedeniyle Bingöl Belediyesi'nin web sitesi incelenmiştir. İncelemeyi yapabilmek adına içerik analizi yöntemi kullanılmıştır. Çalışmada yeni bir kodlama cetveli oluşturulmamış çalışmanın güvenilirliğini arttırmak amacıyla daha önce kullanılan, güvenilirliği test edilmiş kodlama cetveli Bingöl Belediyesi'ne uyarlanmıştır. Uyarlama yapılırken cümlelerin anlamlarının değişmemesine dikkat edilmiştir. Veriler kodlama cetveline yazılmış ve daha sonra analiz edilmiştir. Analiz sonucunda Bingöl Belediyesi web sitesinin açık, sade, anlaşılır olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Web sitesi, karmaşık yapılardan değil de daha basit bir yapıyla oluşturulmuştur. Sitede çok farklı iletişim araçlarıyla hizmet verilmesi sağlanmıştır.

Anahtar kelimeler: Bingöl Belediyesi, web sitesi, iletişim araçları, içerik analizi

USE OF WEBSITES BY MUNICIPALITIES WITHIN THE FRAMEWORK OF COMMUNICATION ACTIVITIES (A CONTENT ANALYSIS ON THE WEBSITE OF MUNICIPALITY OF BİNGÖL)

Abstract

In today's world where the importance of both communication and communication efforts has increased, it has been a compulsion for every institution and organization to use a website. One of the most important innovations brought about by internet is the accessibility through websites. Municipalities are among the most prominent institutions that use this convenience. Municipalities have found the opportunity to establish closer relations with the public thanks to their websites. In this study, website of Municipality of Bingöl was examined as it is a means of communication. Content analysis method was used for analysis. No new coding scale was created for the study; a previously used coding scale which was also tested in terms of reliability, was adapted to Municipality of Bingöl in order to enhance the reliability of the study. Attention was paid not to change the meanings of the phrases during adaptation. Data were entered in the coding scale and analyzed. As a result of the analysis, it was concluded that website of Municipality of Bingöl was a clear, simple and understandable one. The website was created in a simple structure rather than a complex one. Services were provided through the website by means of many different instruments of communication.

Keywords: Municipality of Bingöl, website, means of communication, content analysis

¹ Bingöl Üniversitesi, Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu, ilkayyildiz@bingol.edu.tr

Giriş

Çağımızdaki iletişimin boyutunu ve kapsamını değiştiren en önemli yenilik hiç kuşkusuz ki internettir. İnternet toplumların dönüşümünde ve değişiminde aktif rol almaktadır. Bu açıdan bakıldığında internetin getirdiği yenilikleri saymakla bitiremeyiz. Web siteleri de internetin getirdiği yeniliklerden sadece biridir ve halkla daha etkileşimli bir iletişim kurmak adına kaçınılmazdır. İnternetteki trafiğin %75'i web sitesi ziyaretlerini içermektedir (Başkan, 2004:40). Web sitelerinin öneminin artması, toplumların internetin faydalarından daha çok faydalanmak istemelerinden de kaynaklanmaktadır. Günümüzde artık birçok kurum ve kuruluşa gitmeden işlemlerimizi yapmakta, yeri geldiğinde sıra dahi beklememekte ve vakitten tasarruf edebilmekteyiz. Toplumlar bu denli hızlı değişirken belediyelerin de bunun dışında kalması zaten beklenemeyen bir olgu olurdu.

Belediyeler, belde halkının müşterek mahalli ihtiyaçlarını karşılamak ve düzenlemek üzere hizmet gören kamu tüzel kişileridir. Bir beldede yaşayan halkın müşterek ve mahalli ihtiyaçlarını karşılamak için kurulmuşlardır (Derdiman, 2005: 27). Belediyelerin halka karşı sorumluluklarının yanında halkın da bu işleyiş içinde aktif rol alması gerekmektedir. Derdini, ihtiyacını, sorunlarını rahatça iletebilmesi ve çözüm önerilerinde bulunması gerekmektedir. Bu durum gene olarak demokrasinin de aktif olduğu toplumlarda daha yaygınlık göstermektedir. Halkın fikir beyan etmediği, hiçbir şeye katılmadığı durumlarda sorunlar daha karmaşık hale gelebilir ve sorunların çözümü zor olabilir.

Belediyelerdeki iletişim çalışmaları, web sayfasını halkın daha rahat kullanımına göre düzenlemekle başlar. Çünkü toplumlarda bireyler, artık işini halletmek için kurum ve kuruluşlara gitmek yerine önce web sitelerinden gerekli bilgiyi almak isterler. Bu nedenle belediyelerdeki web sitelerinin sorunlara cevap verebilir olması gerekmektedir. Bunun yanında web siteleri sayesinde belediyelerde halka daha hızlı ulaşabilir. Yapılacak bir projede ya da herhangi bir faaliyette önceden halka danışılabilir, yapılabilirliği, geçerliliği ölçülebilir. Belediyelerdeki önemli bir iletişim çalışması da web sayfalarında sosyal medyaya geçişlerinin olmasıdır. Web sitelerinde sosyal medya ağlarına ait linklerin bulunması halkın merak duygusunu gidermeye yarar. Çünkü halk sosyal medyada kurumu takip etmek, kurumun yaptığı icraatlardan haberdar olmak isteyebilir. Bu da tabii ki halkla olan iletişimi daha sürekli hale getirebilir.

Bu çalışmanın ana eksenini iletişim açısından belediyelerin web siteleri oluşturmaktadır. Çalışmanın, özellikle daha iyi web düzeni sağlamak ve halka ulaşmak konusunda daha fazla yol kat etmek adına iletişim alanına fayda sağlayacağı düşünülmektedir.

1) Kitle İletişim Araçları

Gazeteler, çok büyük kitlelere hitap ettiği için iletişim araçları denildiğinde akla ilk gelenlerdendir. Gazetelerin artık günlük basılması, halka ulaşım sorunlarının ortadan kalkmış olması, internet gazeteciliğinin daha yaygın hale gelmesiyle daha sık tercih edilmeye başlanmıştır.

Dergiler, piyasaya sunulan yeni ürünler, açılışlar, alınan ödüller ya da yaşanan değişiklikler gibi işletmeye yönelik mesajları belirli bir hedef kitleye etkin bir şekilde ulaştırabilir (Budak, Budak, 2014: 266).

Radyo ve televizyonlar günümüzde en çok kullanılan iletişim araçlarındandır. Çok farklı demografik özellikleri olan geniş kitlelere erişim kolaylığı sağlayan radyodan, haber bültenleri, sohbet programları, röportajlar, kamusal duyurular gibi çeşitli programlar aracılığıyla yararlanılmaktadır (Geçikli, 2013:108). Televizyon ise işin içine görselliği de eklediği için daha da popülerlik kazanmıştır. Her ne kadar internetin getirdiği yenilikler daha hızlı ve daha kolay ulaşılabilir olsa da televizyon teknolojisi de toplumu derinden etkilemiştir. Günümüzde internet de televizyonun bir başka boyutunu oluşturmuş durumdadır. Gününde takip edilemeyen bir dizi, yarışma vb. programlar artık “internetten sonra izlerim” rahatlığına kavuşmuştur.

Telefonlar, çok uzak yerlerdeki insanlarla görüşüp iletişim kurabilmek açısından en önemli iletişim aracıdır. İlk çıktıklarında kabloyla prizlere bağlı kullanılan telefonlar günümüzde belirli bir yer ve mekâna bağlı kalma zorunluluğunu büyük ölçüde çözmüştür. Ayrıca telefonlara uyarlanan internet sayesinde artık dünyaları cebimizde taşır hale gelmiş durumdayız.

Geleneksel iletişim araçlarından olan faks günümüzde hala işlerliğini korumaktadır. Telefon hatları kullanılarak ister yazı, ister resim olsun gönderilmek istenen bilginin aynısını karşı tarafa göndermektir. Bu gönderim ses sinyalleri ile yapılmakta olduğu için oldukça hızlıdır. Bir belgeyi zamanında yerine ulaştırma gibi zahmetli bir işi ortadan kaldırmış, bu özelliğiyle kurumların en fazla kullandıkları iletişim araçlarından biri haline gelmiştir.

Sosyal medya, İnternetin ve internetin getirdiği yeni medya kavramının günümüzdeki çocuğunun adıdır aslında. Sosyal medya, en küçüğünden en büyüğüne belirli bir nesil ayırmaksızın herkesi etkisi altına almayı başarmıştır. Günümüzdeki en etkili iletişim araçlarından olan sosyal medya ile bir olaydan bir gelişmeden haberimizin olmaması neredeyse imkânsız hale gelmiştir. Toplumları diğer kitle iletişim araçlarından daha hızlı ve daha derinden değiştiren sosyal medya, kullanıcılarının yaş ortalamalarını da çok aşağılara çekmiştir. Bu kadar etkili olan sosyal medyanın birkaç tanımını vermek yerinde olacaktır.

Sosyal medya, sınırları belirlenmiş bir ortamda bireylere, herkese açık ya da yarı açık profil oluşturmaya olanak sağlayan, bağlantıda bulunduğu diğer kullanıcıların listesini açıkça ortaya koyan ve sistem içerisinde diğerlerinin etkileşimde bulunduğu kişilerin listesini gösteren internet tabanlı hizmetlerdir (Body & Ellison, 2007:211). Warschauer'de (2009) sosyal medyayı, çoğu insanın özellikle genç kuşaktaki bireylerin toplumun diğer ferleri ile iletişim kurdukları, sevinçlerini, değerlerini ve bilgilerini paylaştığı, farklı fikirlerini tartıştığı ortamlar olarak tanımlamıştır. Andreas M. Kaplan ve Michael Haenlein'e göre (2010), sosyal medya; teknolojik ve ideolojik alt yapılarla kurulan web 2.0'nin internette içerik oluşturmasına izin vermesi ve bu içeriklerin başka kullanıcılarla değiş tokuşuna ve paylaşımına imkân tanınmasıdır.

2) Kurumsal Bir İletişim Aracı Olarak Web siteleri

Web sitelerini açıklamaya geçmeden önce internet kavramından ve tarihi gelişiminden bahsetmekte fayda vardır. İnternetin çok fazla tanımı yapılmıştır. En geniş anlamlarıyla internet tanımlamaları şöyledir: İnternet, bireylerden topluluk ve gruplara, işletmelerden ülkelere kadar var olan tüm hedef kitlenin, sunulan ürünler ve hizmetler hakkında bilgi sahibi olmasını sağlamaktadır (Akıncı V. ve Coşkun, B. 2006: 193). İnternetin sunduğu olanaklardan yararlanan birçok kurum, internet aracılığıyla geniş insan kitlelerine ulaşarak ürün ve hizmetlerini tanıtmakta, satış yapmakta, satış sonrası servis olanağı sunmaktadır (Peltekoğlu, 2007: 306). Gecikli'nin yaptığı tanıma göre ise internet; birçok bilgisayar ağını birbirine bağlayan, yaygın olarak kullanılan kolay, ucuz, hızlı ve güvenli bir şekilde ulaşma olanağı sağlayan bir iletişim ağıdır (2008: 117). Kısaca tanımlamak gerekirse internet, iletişimi sağlayan, bilgi alışverişine olanak veren ağın genel adıdır.

Türkiye'ye internet OTDÜ (Ortadoğu Teknik Üniversitesi) ile TÜBİTAK'ın ortak projesiyle getirilmiştir. ABD'deki NSFNET'e 1993 yılında bağlanılarak yapılan bağlantı daha sonra çok farklı kurum ve kuruluşların da bağlantı yapmasıyla yaygınlaşmaya başlamıştır. Dünya'da ise ilk kez ABD 1969 yılında ARPA bünyesindeki araştırma merkezlerini bilgisayar ağları ile birleştirmek amacıyla bir proje başlattı. Daha sonra araştırma kuruluşları ve üniversitelerin katılımıyla dünya çapındaki büyük bir bilgisayar ağı olmuştur. Peki, internet nasıl bu kadar hayatımıza girip iletişim kurmanın başrolü oldu? Bunu sadece birkaç cümleyle açıklamak imkânsızdır. Öncelikle interneti kullananlar daha ucuz ve daha hızlı bir şekilde bilgiye ulaşabilme olanağı yakaladı. Bununla beraber kullanıcılar, internette gerçek kimliklerinden ayrılarak çok farklı sitelere üye olup farklı fikir alışverişlerinde bulunmaya başladı. Bununla beraber internet, kullanıcılara, ister görüntülü ister görüntüsüz üstelik

ücretsiz konuşma olanağı sağladı. Bunun gibi daha birçok kolaylık insanlar arasında internet kullanımının hızla yayılmasına sebep oldu. Genel olarak, internet iletişim açısından daha hızlı, daha ucuz ulaşılabilir imkânı sağladı bu da daha geniş kitlelerin kullanımıyla yaygınlaştı. Bu artış internette yer alan bilgilere erişmek isteyen kullanıcıların, web sitelerinde yer alan içeriğe nasıl erişecekleri ve web sitelerini nasıl daha etkin kullanacaklarına yönelik soruların ortaya çıkmasına neden olmaktadır. Bu nedenle web sitelerinin nasıl düzenlendiği, kullanılabilir olup olmadığı giderek daha fazla önem taşıyor bir hale gelmektedir (Uçak ve Çakmak, 2009)

Kurum ve kuruluşlarda internet daha çok kendini tanıtmaya ve karşı taraftaki bireyi tanıma adına kullanıldı. Kurumlar internet üzerinden oluşturdukları web sitelerinde daha çok kendilerini tanıtmayı amaçlamışlardır. Bunun yanında kurumlar, anketler düzenleyerek, ziyaretçi sayfaları, formlar gibi ek sayfalar ekleyerek halkın kurum hakkında ne düşündüğünü öğrenebilir ve karar alma süreçlerini daha iyi yönetebilir. İletişim çalışmaları açısından bakıldığında bir mail sisteminin kurulması da kurumları diğerlerinden ayıran önemli bir farktır. Halkla ilişkiler açısından bakıldığında web sitesi kullanım amaçlarını Philip Lesly şu şekilde sıralamıştır: Bilgi ve belge toplamak, gelişmeleri takip etmek, medyayı takip etmek, medyaya bilgi sağlamak, kamuların ilgisini çekmek veya farklı kamulardan girdi sağlamak, e-posta aracılığı ile iç ve dış hedef kitle ile haberleşmek, kamunun desteğini almak ve anlık gelişmeleri duyurmaktır (1998: 437). Beceren, Web sitelerini kitap okuma örneğiyle açıklamıştır. “Kitap okurken görülen bir dip not, okuyucuyu kitabın başka bir sayfasına götürebilir. Web sayfalarında da, bir ana sayfa (Home Page) ve ona bağlı diğer sayfalardan oluşan bir yapı vardır. Ana sayfa, bağlanılan web sitesinin rehberi gibidir. Ziyaretçileri, öğrenmek istedikleri bilgilerin bulunduğu diğer sayfalara yönlendirir. Ana sayfada bulunan başlıklar, altı çizili ya da farklı karakterlerde yazılmış bir linktir. Ziyaretçi Mouse’u bu linklerin üzerine getirerek Enter’e basar ise, gitmek istediği web sayfasına ulaşabilir (1997:37).

İnternetin yaygın biçimde kullanılmadığı dönemlerde kurum ve kuruluşlar halkla ilişkilerinde “içeriden dışarıya” diye anılan bir bakış açısına sahip iken, internetin kullanımının yaygınlaşmasıyla birlikte bakış açısı “dışarıdan içeriye” şeklinde değişmiştir (Aydede, 2004: 104). Bu gelişmelerle kullanıcılar web siteleri sayesinde kurumlara soru sormaya başlamış, gerek istek gerekse şikâyetlerini belirtmiştir. Böylelikle kurum ve kuruluşlar web sitelerini halkla kendi aralarında köprü görevi haline getirmişlerdir.

3) Bingöl Belediyesi Web Sitesi'ne Yönelik Bir İçerik Analizi

Anayasanın 127. maddesi yerel yönetimler içinde yapılandırdığı belediyeleri, diğer yerel yönetimler gibi, kuruldukları belde halkının “mahalli ve müşterek” nitelikteki ihtiyaçlarını gideren, karar organları belirli bir süreyle yenilenen seçimle iş başına gelen, kendine özgü bir bütçe ve kamu tüzel kişiliği olan kuruluşlar olarak tanımlamaktadır (Derdiman, 2005: 27). Belediyelerin organları 3 kısma ayrılmaktadır. Bunlar; belediye meclisi, belediye encümeni ve belediye başkanı. Belediye meclisi ve belediye encümenine belediye başkanı başkanlık etmektedir (Toksöz, 2009: 51). Türkiye’de belediyeler halkın imar işlerinden, sağlık ve sosyal yardıma, ulaştırmadan eğitime kadar birçok gereksinimi karşılamakla görevlendirilmiştir. Kent toplumunun gereksinimlerine çözüm getirmek belediyelerin temel görevini oluşturmaktadır (İnci, 2007: 60). Tüm bu özellikler Bingöl Belediyesi için de geçerlidir. Daha özele inerek baktığımızda Bingöl Belediyesi en önemli özelliklerini kendi sitelerinde şöyle sıralamıştır:

- Hizmet sunumunda ve kaynakların kullanımında kamuoyuna karşı şeffaf ve hesap verebilir olmak,
- Yönetimin karar ve eylemlerinde hukukun üstünlüğü ilkesine bağlılık,
- Bireylerin hak ve özgürlüklerine saygılı
- Sosyal sorunların çözümüne katkı ve yardım sağlamayı amaçlayan sosyal belediyecilik,
- İnsanlığın ortak paydası olan evrensel değerlere saygılı,
- İl sakinlerinin ve belediye çalışanlarının yönetime katılmasını sağlayan katılımcılık,
- İnsan kalitesini ve sistem kalitesi ekseninde vatandaş odaklı hizmet,
- Kaynakların kullanımında etkinlik ve verimlilik,
- Hizmetten yararlananlar karşısında tarafsızlık,
- Kent ve kentli için sürdürülebilir kalkınma,
- Paydaşlarla işbirliği ve koordinasyon,
- Toplumsal sorumluluk,
- Doğaya ve çevreye saygılı ve duyarlı,
- Saydamlık, dürüstlük, özgüven, sosyal hizmet,
- Kültürel değerlere ve geleneklere sahip çıkmak
- Çalışan memnuniyeti ve motivasyon (<http://www.bingol.bel.tr/misyon-vizyon.php>)

3.1. Çalışmanın Yöntemi: Bu çalışmada, bir yerel yönetim olan Bingöl Belediyesi'nin web sitesi içerik analizi yöntemiyle incelenmiştir. İçerik analizi tanımlamalarına bakıldığında genellikle şu tanımlamalar daha çok popülerlik kazanmıştır: İçerik analizi iletişimin yazılı, açık içeriğinin nesnel, sistematik ve nicel tanımlarını yapan bir araştırma tekniğidir (Berelson, 1971: 18). Bilimsel bir yaklaşım olarak içerik çözümlemesinde sözel, yazılı ve diğer materyallerin içerdiği mesajı, anlam veya dilbilgisi açısından nesnel ve sistematik olarak sınıflandırma, sayılara dönüştürme ve çıkarımda bulunma yoluyla sosyal gerçeği araştırma söz konusudur (Tavşancıl ve Aslan, 2001: 22). İçerik çözümlemesi, sosyal bilimcilerin ve özellikle iletişim araştırmaları alanında çalışan bilim adamlarının, medya mesajları üzerinden çıkarımlar yapmalarını sağlayan bir araştırma tekniğidir (Stempel, 2003: 103). Günümüze daha yakın bir tarihte tanımlamada bulunan Fiske ise şöyle bir açıklama yapmıştır: “İçerik çözümlemesi iletilerin, açık ve görünen içeriğinin, nesnel, ölçülebilir ve doğrulanabilir bir açıklamasını yapabilmek amacıyla kullanılmaktadır” (2015: 248).

İçerik analizini yapabilmek için Tanyıldızı'nın daha önce kullandığı bir kodlama cetveli kullanılmıştır (2011: 528). Tanyıldızı, bu kodlama cetvelini daha önce yapılan çalışmalardan ve farklı akademisyenlerin görüşlerinden faydalanarak oluşturmuştur. Çalışmada yeni bir kodlama cetveli oluşturulmamış çalışmanın güvenilirliğini arttırmak amacıyla daha önce kullanılan, güvenilirliği test edilmiş kodlama cetveli Bingöl Belediyesi'ne uyarlanmıştır. Uyarlama yapılırken cümlelerin anlamları değiştirilmemiştir. Veriler, kodlama cetveline yazılmış ve daha sonra analiz edilmiştir.

3.2. Çalışmanın Evren Ve Örneklemi: Çalışmanın evrenini Türkiye'deki belediyeler oluşturmaktadır. Çalışmanın örneklemini ise Doğu Anadolu Bölgesi'nde bulunan Bingöl Belediyesi oluşturmaktadır.

3.3.Çalışmadan Elde Edilen Bulgular ve Bulguların Değerlendirilmesi

Tablo 1'de Bingöl Belediyesi'nin web sitesine erişim ile ilgili biçimsel analiz verileri bulunmaktadır. Tabloya göre Bingöl Belediyesi'nin web sitesine erişimle ilgili bir sorun bulunmamaktadır. Hala dünyanın en iyi arama motoru olan Google'ye belediye adı yazıldığında hızlı bir şekilde siteye giriş yapılabilmektedir.

Tablo 1: Belediyenin web sitesine erişim ile ilgili biçimsel analiz verileri

SİTEYE ERİŞİM	BİNGÖL BELEDİYESİ
Google arama motoruna yazıldığında site bulunabiliyor mu?	Evet
Google arama motorunda arandığında site kaçınıcı sırada yer alıyor?	Birinci Sırada
Sitenin yüklenme süresi ne kadar	2 Saniye

Tablo 2 Bingöl Belediyesi'nin web sitesinin genel görünüşü ile ilgili biçimsel analiz verilerini göstermektedir. Tablodan çıkarılacak en genel sonuç, genel görünüşü bozacak herhangi olumsuz bir durumla karşılaşılma olmamasıdır. Web sitesi, açık sade anlaşılırdır. Sitenin renkleri doğru kullanılmıştır ve sayfalar arası uyum mevcuttur. Sayfadaki buton işlevliliği de aktiftir. Web sitesi genel olarak göze hoş gelecek şekilde tasarlanmış, gereksiz hiçbir veriye yer verilmemiştir.

Tablo 2: Belediyenin web sitesinin genel görünüşü ile ilgili biçimsel analiz verileri

GENEL GÖRÜNÜŞ	BİNGÖL BELEDİYESİ
Ana sayfa sade, açık ve anlaşılır mı?	Evet
Sayfalarda renk kullanımı	Var
Zemin Rengi	Beyaz- acık mavi
Fon müziği var mı?	Yok
Sayfalar arası uyum	Var
Sayfa uzunluğu	Uzun
Sayfa kenar boşlukları	Var
Tanıtma faaliyetlerinde fotoğraf kullanımı	Var
Sayfadaki butonların işlevliliği	İşler
Sayfalarda ikon ve banner yoğunluğu	Var
Yazılar okunabilir bir yazı karakteri ve punto büyüklüğü ile yazılmış mı?	Evet
Sitedeki yazılar, resimler ya da diğer grafikler dengeli ve göze hoş gelen bir biçimde mi?	Evet
Yazıların arka planında metni okumaya engel olan renk ve desenler kullanılmış mı?	Yok
Sitede gereksiz resim, görüntü, yazı ve linklere yer verilmiş mi?	Yok

Tablo 3, Bingöl Belediyesi'nin web sitesinin kullanım kolaylığı ile ilgili biçimsel analiz verilerini göstermektedir. Kullanım kolaylığı sağlaması açısından değerlendirildiğinde Bingöl Belediyesi web sitesinin genel olarak birkaç eksiğinden başka sorunu yoktur. Eksikliklerden biri arama yapabilme özelliği ile alakalıdır. Arama butonu bulunmasına rağmen arama özelliği pek geliştirilmemiştir. Tarihe göre arama yapıldığında o tarihte bir etkinlik vb yoksa o günün haberlerine sizi yönlendirmektedir. Bu da kullanıcılar için vakit kaybıdır. Çünkü kullanıcı yönlendirilen sayfayı incelemek zorunda kalıyor. Ancak inceleme yaptıktan sonra aradığı şeyin o olmadığına karar veriyor. Bu durumun düzeltilmesi gerekmektedir. Diğer bir eksiklik oluşturacak durum ise dil seçeneğiyle alakalıdır. Dil

seçeneğinde sadece Zazaki diline yer verilmesi eksikliklerdir. Aynı zamanda bir dünya dili olan İngilizce seçeneğinin de bulunması gerekmektedir. İngilizce seçeneğinin olmaması bir eksikliklerdir ama Zazaki dilinin olması ise halka ulaşma açısından bakıldığında güzel düşünülmüş bir durumdur. Çünkü Bingöl'ün yapısı düşünüldüğünde daha çok Kürtçe, Zazaca, Kurmanci gibi dil ve lehçeler konuşulmaktadır. Belirli yaş ortalamasının üzerindeki kişiler Türkçe bilmemektedir. Türkçe bilmedikleri için web sitesinden de faydalanamamaktadır. Bu durumu önlemek için daha yaygın konuşulan Zazaki dilinde de web sitesi düzenlemesi yapılmıştır. Ama bu durum yeterli seviyede değildir. Çünkü çeviri yapıldığında sayfaların tümü değil sadece başlıkları Zazaki diline çevrilmektedir. Sayfaların metin kısımları Türkçe hizmet vermektedir. Özellikle Bingöl'deki tarihi yerler, ya da yapılan etkinlikler de Zazaki diline çevrilmelidir. Bingöl Belediyesi web sitesinin bir diğer olumsuz yanı ise herhangi bir sayfadan çıktı alma imkânının olmamasıdır. Halka verilen hizmetin kalitesi açısından değerlendirildiğinde çıktı alamama durumu belediye web sitesindeki en önemli eksikliklerden biridir. Web sitesindeki göze çarpan özellik de “Arşiv / Arşive ulaşma imkânı”nın tam anlamıyla yerleştirilmemesidir. Arşivin olmaması doğal olarak arama kriterlerini de düşürmektedir. Bu durumun düzeltilmesi gerekmektedir. Halkın siteden daha fazla bilgi almasını sağlayabilmek için düzenli olarak yapılan her faaliyetin siteye arşiv olarak eklenmesi gerekmektedir.

Tüm bu eksikliklere rağmen site haritasının bulunması güzel bir özelliktir. Çünkü site haritaları kullanıcıların site içerisinde kaybolmalarını ve her seferinde başa dönmelerini engeller. Web sitesinde online işlemlerin de yapılabilmesi kullanıcılara zaman tasarrufu sağlaması açısından kullanışlı bir özelliktir.

Tablo 3: Belediyenin web sitesinin kullanım kolaylığı ile ilgili biçimsel analiz verileri

KULLANIM KOLAYLIĞI	BİNGÖL BELEDİYESİ
Ana sayfada site haritası var mı?	Var
Ana sayfadan diğer linklere ulaşmada sıkıntı var mı?	Yok
Sayfalar arası geçiş-bağlantı	Var
Her sayfada bir ana sayfa bağlantısı var mı?	Var
Arşiv / Arşive ulaşma imkânı	Var
Kelime, tarih, etkinlik olarak arama yapılabilir mi?	Evet (kısıtlı)
Sayfadan çıktı alma imkânı	Yok
Dil seçim olanağı	Var (Zazaki)
Sitede her pencerenin başlığı var mı?	Var
Online işlem	Var

Tablo 4 Bingöl Belediyesi'nin web sitesinin tanımaya yönelik çalışmalarının iletişim araçları açısından analizini göstermektedir. İletişim araçlarının günümüzde bu denli çoğalması kurumların da kendi bünyelerinde bunlara sahip olmalarını gerekli kılmıştır. Buradaki en önemli amaç halkın hangi iletişim aracını kullanıyorsa kullansın iletmek istediklerini kolayca iletebilmesini sağlamaktır. Bu durum halkı belediyelere daha da yaklaştırmış, yeri geldiğinde şikâyetlerle yeri geldiğinde istek ve önerilerle bir nevi yönetime ortak olmuştur. İletişim araçlarındaki çeşitlilik belediyelere de avantaj sağlamıştır. Her kanaldan gelen istekler, öneriler, şikâyetler dikkate alındığında halkın isteği doğrultusunda çalışmalar yapılabilir. Belediyenin projelerinin işlerliği böylece test edilebilmektedir.

Bingöl Belediyesi'nin web sitesinde siteye giren her kullanıcının doldurmasına yönelik bir anket bulunmaktadır. Bu anket belediyenin projelerine faaliyetlerine yönelik bir anket olmayıp sadece “yeni sitemizi beğendiniz mi?” şeklinde tek soruluk bir ankettir. Yeni yapılan web sitesinin değerlendirilmesi açısından önemli bulunan ankete daha fazlası da eklenmelidir. Belediyenin bitirdiği bir etkinliğe yönelik anket soruları hazırlanabilir. Başlanılması planlanan bir projede halkın ne düşündüğüne yönelik anket hazırlanabilir. Bu tarz faaliyetlere yönelik anketlerin de sitede bulunması belediyeye daha fazla avantaj sağlayacaktır. Telefon – Faks - e-mail, şikâyet ve istek hattı, bilgi edinme gibi özelliklerinin bulunması web sitesinin daha aktif kullanılmasını sağlamaktadır. Ayrıca kullanıcılar diledikleri iletişim araçlarından istedikleri bilgiye ulaşabilmektedir. Bunların dışında “başkana mesaj” bölümünün bulunması da en önemli avantajlardan biridir. Başkana mesaj bölümünün olmasıyla vatandaşlar direk başkanla iletişim kurabilme imkânına kavuşmuştur. Çok önemli durumlarda belediye başkanıyla direk iletişime geçilebilmektedir. Web sayfasında ziyaretçi sayısının belirtilmemesi önemli bir eksiklik. Çünkü belediyeler ulaşılan bu sayılarla hedef kitlelerini belirleyebilirler. Siteyi ziyaret eden, hangi sayfadan hangi bilgiyi alan, hangi hizmetten faydalanan vatandaşların sayılarını bilmek hedef kitleyi tanımak açısından önemlidir. Ayrıca nüfus oranına göre vatandaşların teknolojiye ne kadar faydalandıklarının ölçmek için bir avantaj sağlamaktadır. Genel bir ziyaretçi sayısı bulunmamakla beraber bazı sayfaların altında o sayfayı kaç kez okumuş olanların sayısı belirtilmiştir. Fakat bu da yeterli durumda değildir. Her sayfada kullanılmamıştır. Sıkça sorulan sorular kısmının bulunması güzel bir özelliktir. Kullanıcıların gereksiz yere sitede gezinmesini ya da öğrenmek istediği bilgiyi sorma gereği duymasının önüne geçmektedir. Bu durum da hem çalışanlar hem de kullanıcılar açısından zaman tasarrufu sağlamaktadır. Belediyenin web sitesinin tanımaya

yönelik çalışmalarına iletişim araçları açısından bakıldığında genel durumun olumlu olduğu görülmektedir. Bingöl Belediyesi'nin iletişim araçlarını aktif kullandığı sonucuna ulaşabiliriz.

Tablo 4: Belediyenin web sitesinin tanıtmaya yönelik çalışmalarının iletişim araçları açısından analizi

TANIMA	BİNGÖL BELEDİYESİ
Anket	Var
Telefon – Faks - e-mail	Var
Şikâyet ve istek hattı	Var
Bilgi edinme	Var
Başkana mesaj	Var
SMS - WAP	Var
Ziyaretçi Sayısı	Yok
Sıkça Sorulan Sorular Sayfası	Var

Tablo 5, Bingöl Belediyesi'nin web sitelerinin tanıtmaya yönelik çalışmalarının halkla ilişkiler açısından analizini göstermektedir. Belediyenin adı ve logosu bulunmaktadır ve sol üst köşede yer almaktadır. Loğu ve ismin yanında “Alo 188 Çözüm Masası ” adıyla bir çağrı merkezi numarası vardır. Çağrı merkezleri günümüzde sorunları, şikâyet ve istekleri en kısa yoldan çözüme ulaştıran iletişim çalışmalarındandır. Çağrı merkezlerinin artık her kurum ve kuruluşun kullanması onları diğer kurum ve kuruluşlardan daha da önemli hale getirmiştir. Bu anlamda Bingöl Belediyesi'nin de kendi bünyesinde bir çağrı merkezi kurması, sorunları, şikâyet ve istekleri direk muhatabından ele alması sorunların çözümünde daha fazla yol kat ettiği anlamına gelmektedir. Çağrı merkezlerine gelen çağrılar kategorilendirilmeli ve her kategori kendi alanında arşivlendirilmelidir. Ayrıca arama kayıtlarının da tutulması da belediyenin sorun çözmesinde sonraki iş süreçlerinde çok işe yarayabilmektedir. Belediyelerin de çağrı merkezlerinin getirdiği olanaklardan faydalanması olumlu bir gelişmedir. Çağrı masasının da yanında sosyal medya ikonları ve arama butonu bulunmaktadır. İkonların ve arama butonunun altında “bir fikrim var” sayfası linki, Zazaki dilini seçme linki ve borç ödeme linki bulunmaktadır. Web sitesinin tanıtımında üst sıraların bunlara ayrılması sitenin kullanımını kolaylaştırmaktadır. Kurumun yapılanması, kurumun sorumlulukları ve amaçları, kurum ile alakalı mevzuat, Kurum yöneticileri web sitesinde “kurumsal” başlığı adı altında verilmektedir. Müdürlükler detaylı verilmesine rağmen daha alt birimde görev alan çalışanlara ait bir bilgi bulunmamaktadır. Bingöl'e ait tanıtım, Bingöl'ün ilçeleri, tarihi, yaşamı gibi konuları “Bingöl” başlığı altında verilmektedir. Bu durum tanıtım açısından önemli olmasına rağmen, şehre ulaşım bilgileri ile ulaşım haritası sitede yer

almamaktadır. Bu eksikliklerde siteye eklenebilir. Nöbetçi eczanelerin linkleri sitede iki yerde bulunmaktadır. Birincisi “başvuru rehberi” menüsü adı altındadır. Diğer ise “hızlı menü” menüsü adı altındadır. Bu durumun düzeltilmesi gerekmektedir. Bunun yanında sinema ya da festivallere yönelik bir bilgi ya da faaliyet bulunmamaktadır. Bunların yerine hal fiyatları, vefat edenler ve günlük nikâh listesi menüleri bulunmaktadır. Bu etkinliklere ek olarak hava durumu, şehrin trafik yapısına ait güncel bilgiler de bu menüye eklenebilir.

Basında kurumla ilgili çıkan haberler menüsü bulunmaktadır fakat güncellenmemektedir. Basında belediyeye ait çıkan haberlerden en son 2015 yılına ait haberler bulunmaktadır. Duyurular kısmında da sadece tek bir duyuru bulunmaktadır. Bu da Temmuz 2018 meclis gündemine aittir. Burada da daha açıklayıcı bilgilere ulaşılmamaktadır. Sitenin görsel olarak iyi tasarlandığı ama bu konuda içinin iyi doldurulmadığı sonucuna ulaşabiliriz. Haberler kısmında ise daha güncel haberlere ulaşmak mümkündür. Belediye ile ilgili projelerin haberleri, başkana ait haberler bulunmaktadır ve günceldir. Bunun yanında videolu haberlere de yer verilmiştir. Videolu haberler daha çok belediyenin kamuoyunu bilgilendirmek amacıyla yaptığı haberlerin tanıtım videolarıdır. Sayfaların hiçbirinden çıktı alınamamaktadır. Pdf olarak da bilgiye ulaşılmamaktadır.

Kuruma ait iletişim bilgileri “iletişim” menüsü altında bulunmaktadır. Burada birçok müdürlüğün ve merkezin telefon ve dâhili numaralarına ulaşmak mümkündür. Ayrıca bir ulaşım adres bulunmaktadır. Bunun altında da belediyenin genel bir mail adresi yer almaktadır. Bu bilgilerin yanında müdürlüklerimiz menüsü adı altında bulunan müdürlüklere tıklanıldığında tüm müdürlere ulaşılabilir. Müdürlerin fotoğrafları, telefon numaraları, dâhili numaraları da ayrıca eklenilmiştir.

Tablo 5: Belediyelerin web sitelerinin tanıtımaya yönelik çalışmalarının halkla ilişkiler açısından analizi

TANITMA	BİNGÖL BELEDİYESİ
Kurumun adı, logosu	Var
Kurumun yapılanması	Var
Kurumun sorumlulukları ve amaçları	Var
Kurum yöneticileri	Var
Kurumun alt birimleri ve bu birimlerin görevleri	Yok
Kurum ile alakalı mevzuat	Var
Kurumun sunduğu hizmetleri açıklayıcı sayfalar	Var
Eğer varsa sunulan etkileşimli hizmetler	Var
Kurumun üretmekle yükümlü olduğu her tür rapor istatistiksel bilgiler	Var (kısıtlı)
Basında kurum ile ilgili çıkan haberler, internet üzerinden sunulabilecek her tür form	Var
Kuruma ait erişim bilgileri (tlf. , adres, e-posta)	Var
Çalışanların iletişim bilgileri var mı?	Var
Şehre ulaşım bilgileri var mı?	Yok
Ulaşım haritası var mı?	Yok
Bütçe stratejik plan var mı?	Var
İldeki turistik yerler	Var
Kentteki nöbetçi eczaneler, sinemalar, festivaller vs. hakkında bilgi var mı?	Var

Sonuç Ve Değerlendirme

Yeni iletişim teknolojileri ile beraber tüm dünya büyük bir değişim ve gelişim sürecine girmiştir. Bu değişimin gerisinde kalmak rekabet ortamında da geride kalmak anlamına gelmektedir. Gerek özel kurumlar gerekse kamu kurumları rekabet ortamından geride kalmamak adına iletişim teknolojiler geliştikçe kendilerini geliştirmek ve dönüştürmek zorundadır. Bu değişen iletişim araçlarına günümüze bir yenisi de web siteleri olarak girmektedir. Bu çalışmada, yerel bir kurum olan Bingöl Belediye'sinin web sitesinin içerik analizlerini yapmak amaçlanmaktadır. Yapılan analizler kapsamında elde edilen temel bulgular şunlardır:

Kısaca belirtmek gerekirse Bingöl Belediyesi'nin web sitesi genel anlamda olumlu özellikler taşımaktadır. Bazı olumsuzlukları bulunmasına rağmen bu olumsuzlukların farkına varıp önlem ve tedbir alıp düzeltme yoluna gidilirse daha da işlevsel bir web sitesi elde edilebilir. Web sitesinde bulunan özellikle "Bir Proje Var" menüsü belediyenin halkın görüşlerine önem verdiğinin göstergesidir. Sonuçta belediyede ne kadar çalışan olursa olsun, bir etkinlik kaç kişinin gözünden emeğinden geçerse geçsin dışarıdan ve halktan birinin görüşlerine önem verilmesi açısından bu tarz iletişimsel çalışmalar önemlidir. Bingöl

Belediyesi de bunun önemine varmıştır. Halka yönelik açtığı bu menü sayesinde çok daha yeni fikirler, çok daha yeni projeler de hayata geçebilme imkânı yakalayabilmektedir.

Sonuç olarak vatandaşın hizmetine sunulan web sitesi karmaşadan uzak, açık, sade, anlaşılır ve kolay ulaşılabilir niteliktedir. Site bürokratik bilgilerle doldurulmak yerine vatandaşın anlayabileceği basitliktedir. Web sitesi çok farklı iletişim araçlarıyla da hizmet vermektedir.

Kurum ve kuruluşların internetim getirdiği olanaklardan azami düzeyde yararlanması ve bu konuda yapılan ve yapılacak akademik çalışmalar konunun önemini anlatması bakımından önemlidir. Bu çalışmanın önemi de kurum ve kuruluşların web sitelerini daha aktif tasarlayabilmeleri için nasıl bir yol izlemeleri gerektiğini göstermektedir. Bu çalışmayla Bingöl Belediyesi'nin web sitesindeki eksikliklere değinilmiş ve yeni site tasarlayacakların bunlara dikkat etmesi gerektiği vurgulanmıştır.

Belediyelerin halkla ilişkiler çalışmaları kapsamında hedef kitlelerine ulaşmada teknolojiden de faydalanması gerekmektedir. Teknolojiyi kullanan belediyeler bunu kullanmakla kalmamalı, daha aktif, daha bilgilendirici ve tüm bunların sunumunun daha açıklayıcı olmasına dikkat etmelidirler. Belediyelerin web sitelerine yönelik yapılan çalışmaların sayıca az olması da bu çalışmayı alanda önemli hale getirmektedir. Özellikle doğu bölgelerindeki belediyelere ait çalışmaların yokluğu, bu alandaki boşluğu açıklamaktadır. Bu çalışma bu boşluğu doldurmayı amaç edinmiştir.

Kaynakça

- 1) AKINCI, V., BERİL, G.C., (2006). *“Yeni Teknolojiler ve Halkla İlişkiler: Halkla İlişkiler Alanında İnternet Kullanımı Üzerine Bir Araştırma”*, II Ulusal Halkla İlişkiler Sempozyumu, 21. Yüzyılda Halkla İlişkilerde Yeni Yönelimler, Sorunlar ve Çözümler 27- 28 Nisan, Kocaeli, ss: 179- 194.
- 2) AYDEDE, Ceyda (2004). *“Medya ve Halkla ilişkiler”*, İstanbul: Rota Yayıncılık.
- 3) BAŞKAN, B.M., (2004). *“Halkla ilişkiler Ortamı Olarak İnternetin Kullanımı: Üç Büyük Şirket ve Üç Halkla İlişkiler Firması Örneğinde Görsel Kimlik Göstergeleri Açısından Ağ Sitesi İncelemesi”*, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Halkla İlişkiler ve Tanıtım Ana Bilim Dalı Yayınlanmamış Doktora Tezi, İstanbul.

- 4) BECEREN, Ö., (1997), “*İnternete Genel Bir Bakış Ve İnternette Web Sayfası Açan Türk Firmalarının Web Sayfası Açma Ve İnterneti Kullanma Maksatlarının Tespitine Yönelik Bir Pilot Araştırma*”, İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Fakültesi, Pazarlama Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- 5) BERELSON, B., (1971). *Content Analysis in Communications*
- 6) BOYD, D., ELLİSON, N. (2007). “*Social Network Sites: Definition, History, and Scholarship*”. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 13, (1). ss. 210-230.
- 7) BUDAK, G. BUDAK, G. (2014). “*İmaj Mühendisliği Vizyonundan Halkla İlişkiler*”, Ankara:Nobel Yayınları.
- 8) DERDİMAN, C., (2005). “*Yerel Yönetimler*”, Bursa: Aktüel Yayınları.
- 9) FİSKE, J. (2015). *İletişim Çalışmalarına Giriş*. (S. İrvan çev.). Ankara: Pharmakon Yayınları.
- 10) GEÇİKLİ, F. (2013). “*Halkla İlişkiler ve İletişim*”, Beta Yayınları: İstanbul.
- 11) İNCİ, H., (2007). “*Yerel Yönetimler Yasası'ndaki Değişikliklerin Belediyelerin Yönetim ve Organizasyon Yapısı Üzerindeki Etkileri*”, Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Ana Bilim Dalı Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, Edirne.
- 12) KAPLAN, A., HAENLEİN M. M., (2010), “*Users of the world, unite! The challenges and opportunities of Social Media*”, *Business Horizons* s.61, Paris
- 13) LESLY, P., (1998). “*Lesly's Handbook of Public Relations and Communication*”, Chicago: NTC Business Books
- 14) PELTEKOĞLU, B.F., (2007). “*Halkla İlişkiler Nedir*”, Genişletilmiş 5. Baskı, İstanbul: Beta Basım.
- 15) STEMPEL, H. G.(2003) “*İçerik Analizi, İletişim Araştırmalarında İçerik Çözümlemesi.*” (M. S. Çebi çev.). Ankara: Alternatif Yayınları.
- 16) TANYILDIZI, N.İ., Karatepe, S., (2011), “*Belediyelerin Halkla İlişkiler Çalışmalarında Web Siteleri: İki Farklı Ülke Ve İki Farklı Belediye Analizi*”, *e-Journal of New World Sciences Academy*, Volume: 6, Number: 3, Article Number: 4C0107.
- 17) TAVŞANCIL E. E. ASLAN (2001). “*İçerik Analizi Ve Uygulama Örnekleri*”. İstanbul: Espiyon Yayınları.

18) TOKSÖZ, F., ALİ, E.Ö., Öykü, U., Levent, K., Gülay, A. ve Nilüfer, A., (2009). “*Yerel Yönetim Sistemleri*”, İstanbul: TESEV Yayınları.

19) UÇAK, N. Ö., ÇAKMAK, T., (2009), “Web Sayfası Kullanılabilirliğinin Ölçülmesi, Hacettepe Üniversitesi Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü Web Sayfası Örneği”. *Türk Kütüphaneciliği*, 23(2), 278-298.

20) WARSCHAUER, M. (2009). Foreword. In M. Thomas (Ed.). “*Handbook of research on web 2.0 and second language learning*” (pp. xix-xx). Hershey, PA: Information Science Reference.

İnternet kaynakları:

21) <http://www.bingol.bel.tr/misyon-vizyon.php>. Erişim tarihi: 10.07.2018