

## TÜRKİYE'DE YEREL YÖNETİMLERDE MOBİL DEVLET UYGULAMALARI: BÜYÜKŞEHİR BELEDİYELERİ ÜZERİNE AMPİRİK BİR ARAŞTIRMA

### MOBILE GOVERNMENT APPLICATIONS IN LOCAL GOVERNMENTS IN TURKEY: AN EMPIRICAL STUDY ON METROPOLITAN MUNICIPALITIES

Arş. Gör. Fatih GÜRSES<sup>1</sup>  
Yrd. Doç. Dr. Melih ENGİN<sup>2</sup>

#### ÖZ

Türkiye'de alanyazında e-devlet üzerine çokça akademik çalışma yapılmasına rağmen m-devlet alanyazınının aynı ölçüde gelişmediği gözlenmektedir. Bu minvalde çalışma m-devlet uygulamaları bağlamında Türkiye'deki büyükşehir belediyelerinin mobil arenadaki varlıklarını tespit etmeyi ve "hizmet" ve "demokrasi" gibi iki boyut özelinde değerlendirmeyi amaçlamaktadır.

Çalışma kapsamında öncelikle mobil devlet kavramına ve bu kavramın kapsamına dair alanyazından açıklamalar getirilmiş, devamla Türkiye'deki büyükşehir belediyeleri "android cihazlar için geliştirilmiş mobil uygulamaları" inceleme nesnesi kabul edilmek suretiyle "Bilgilendirme", "Etkileşim ve Katılım" ve "Sorgulama ve İşlem" olmak üzere ayrı ayrı başlıklarda değerlendirmeye tabi tutulmuştur.

Bu çalışmanın odağında yerel yönetimlere yönelik mobil belediyeçilik uygulamaları yer almaktadır. Bu minvalde çalışmanın, belediyelerin faaliyetlerini sistemli bir şekilde görüp değerlendirebilme ve eksilerini tamamlama fırsatı vermesi açısından önemli bir işlevi bulunmaktadır. Ayrıca çalışmanın m-belediyeçilik ile ilgili uygulamalı çalışmalara ilavesiyle de bu alandaki çalışmalara bir çeşitlilik kazandırma potansiyeli mevcuttur.

**Anahtar Kelimeler:** e-devlet, m-devlet, m-belediyeçilik, büyükşehir belediyeleri, Türkiye.

**JEL Kodları:** H83, H70, D80, L86

#### ABSTRACT

While there is significant amount of research on e-government, there is not much work done on m-government. This study aims to evaluate "service" and "democracy" dimensions in their special area in the name of m-government for how they are exist in mobile applications.

In the scope of this study firstly we tried to explain the concept and scope of mobile government, later and impending on "Information", "Interaction and Participation" and "Inquiry and Transaction" categories are evaluated in Metropolitan Municipalities "mobile applications for android devices".

Applications of mobile government for local governments in the focus of this study. In this context, this study has an important function for local governments to view, evaluate and make up their own lacks. And also this study has a potential to variety to the existing literature on the topic.

**Keywords:** e-government, m-government, m-municipality, metropolitan municipalities, Turkey.

**Jel Codes:** H83, H70, D80, L86

<sup>1</sup> Uludağ Üniversitesi İnegöl İşletme Fakültesi Yönetim Bilişim Sistemleri Bölümü, fatihgurses@uludag.edu.tr

<sup>2</sup> Uludağ Üniversitesi İnegöl İşletme Fakültesi Yönetim Bilişim Sistemleri Bölümü, melihengin@uludag.edu.tr

## 1. GİRİŞ

Bilgi ve iletişim teknolojileri kullanımının –özellikle de internetin- yaygınlaşması tüm dünyayı birbirine çok daha hızlı ve kolay bir şekilde bağlama işlevi görmüştür. Öte yandan vatandaşları için adaleti tesis etme, toplumsal hayata yön verme, vatandaşlara kamusal alanda hizmet etme ve daha birçok sorumluluğu üstlenmiş olan devletler günümüzde yukarıda anılan gelişmeler paralelinde örgüt yapılarını ve iş görme biçimlerini yeniden gözden geçirmekte, çağın gerekliliklerine göre imkânlarını seferber etmektedir (Engin ve Gürses, 2014: 551). İşte taşınabilir araçlarla (mobil) kamu bilgi ve hizmetlerine ulaşılması ve yönetime katılım olanaklarının artırılarak sunulması anlamına gelen m-devlet de bu düşüncenin bir ürünüdür (Yıldız, 2006:258).

Bilgi ve iletişim teknolojilerinin kamu yönetimi tarafından veya kamusal meselelerle ilgili kullanılması olarak ifade edilebilecek olan e-devlet, Türkiye’de 15 yıldan fazla bir süredir kamu yönetimi cephesinden uygulanması çeşitli şekillerde desteklenen ve teşvik edilen bir alandır. Buna rağmen yönetimler cephesinde e-devlet hizmetlerinde, e-devlet gelişim modelleri bağlamında ilk aşama olarak kabul edilen bilgilendirme aşamasına ağırlık verildiği, ileri aşamalara geçişte ise güçlükler yaşandığı söylenebilir (bkz. Sobacı ve Altınok, 2011; Karkın ve Çalhan, 2011; Sobacı ve Eryiğit, 2015; Engin ve Gürses, 2014). Bu noktada, e-devlet hizmetlerinin daha geniş kitlelere ulaşabilmesini sağlama potansiyeli bulunması, her zaman ve her yerden ulaşılabilir olması, vatandaşlara yeni siyasal katılım alanları yaratması ve hedef kitleye özel erişim sağlama adına yeni ve pratik çözümler sunabilmesi (Rannu, R., Saksing, S. ve Mahlaköiv, T., 2010: 10-11) gibi özelliklerinden hareketle m-devletin, Türkiye özelinde e-devletin benimsenmesi ve yaygınlaştırılması hususunda ilave katkılarının olacağı düşünülmektedir.

Tablo 1: Türkiye’de Bilgisayar ve İnternet Kullanım Oranları ile Mobil Penetrasyon

Yıl	Bilgisayar Kullanım	İnternet Kullanım	Mobil Penetrasyon <sup>3</sup>
	Oranı	Oranı	
2007	33,4	30,1	87,8
2008	38,0	35,9	92,1
2009	40,1	38,1	86,5
2010	43,2	41,6	83,8
2011	46,4	45,0	87,4
2012	48,7	47,4	89,5
2013	49,9	48,9	90,9
2014	53,5	53,8	92,5
2015	54,8	55,9	94,3

**Kaynak:** Hanehalkı Bilişim Teknolojileri Kullanım Araştırması, 2015; Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu, Üç Aylık Pazar Verileri Raporu, 2015

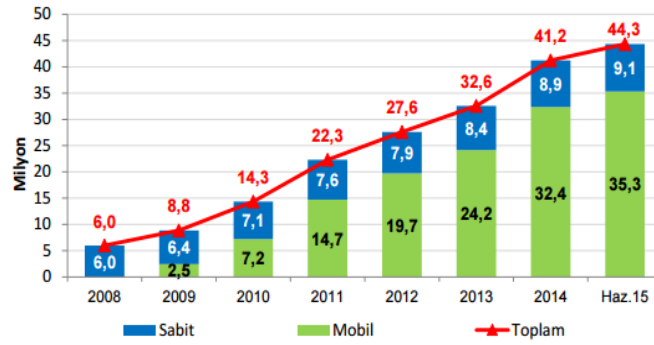
Türkiye’de “bilgisayar ve internet kullanım oranları” ile “cep telefonu kullanım oranları” ve “sabit genişbant bağlantı” ile “mobil genişbant bağlantı” kıyaslandığında özellikle son dönemde cep telefonu kullanımı ve mobil bağlantı lehine bir üstünlük göze çarpmaktadır. Bilgisayar ve internet kullanım oranları 2015 yılı itibariyle sırasıyla %54,8 ve %55,9 iken;

<sup>3</sup> Mobil Penetrasyon’a, GSM abone sayısının nüfusa oranlanması neticesinde ulaşılmıştır. Türkiye’ye dair geriye dönük cep telefonu kullanım oranları istatistiği bulunmadığı için bu konuda GSM aboneliği (mobil penetrasyon) baz alınmıştır. Bununla birlikte Hanehalkı Bilişim Teknolojileri Kullanım Araştırması’nın 2015 yılı verilerine göre Türkiye’de hanelerin %96,8’inde cep telefonu bulunmaktadır.

mobil penetrasyon oranı ise %94,3'e ulaşmıştır. Yukarıda Tablo 1'de yıllara göre bireylerin bilgisayar ve internet kullanım oranları ile mobil penetrasyon oranları yer almaktadır.

Öte yandan hanelerin %37,4'u sabit genişbant bağlantı (ADSL, kablolu internet, fiber vb.) ile internete erişim sağlarken, %58,7'si mobil genişbant bağlantı ile internete erişim sağlamaktadır (Hanehalkı Bilişim Teknolojileri Kullanım Araştırması, 2015). Grafik 1'den de görüleceği üzere Türkiye'de 2010 yılından bu yana mobil genişbant bağlantı abone sayısı, sabit genişbant abone sayısından fazladır ve bu makas giderek mobil bağlantı lehine genişlemektedir.

Grafik 1: Türkiye'de Genişbant İnternet Abone Sayıları (Milyon Kişi)



**Kaynak:** Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu, Üç Aylık Pazar Verileri Raporu (2015 yılı 3. Çeyrek: Temmuz – Ağustos – Eylül)

Bireylerin hayatlarının akışı içerisinde bilgi ve iletişim teknolojilerinden faydalanma isteği mobil teknolojilerin cazibesini artırmış; bu kapsamda mobil cihaz sahipliği yaygınlaşmış ve internete erişim mobile kaymıştır. 2010-2013 döneminde sabit genişbant abone sayısı dünya genelinde yıllık ortalama % 10 artarken, mobil genişbant abone sayısı ise yıllık ortalama % 40 artış göstermiştir. İlerleyen dönemde, mobil teknolojilerin e-devlet hizmet sunumunda tercih edilen en yaygın teknoloji olması beklenmektedir (Kalkınma Bakanlığı, 2015: 26, 27, 36).

Türkiye'de alanyazında, e-devlet üzerine çokça akademik çalışma yapılmasına rağmen m-devlet alanyazınının aynı ölçüde gelişmediği gözlenmektedir. Bu açıdan çalışmanın e-devletin bir boyutu olarak m-devleti ele almasının gerek teoride, gerekse pratikte bir takım potansiyel faydalarının olduğu düşünülmektedir. Öte yandan, devlet ve vatandaş arasında gerçekleşen ilişkilerin büyük kısmında devlet tarafını temsilen halka en yakın yönetim birimleri olmalarından ötürü yerel yönetimler öne çıkmaktadır. Yerel yönetimler içerisinde en bilindik ve işlevsel olanları belediyelerdir. Büyükşehir belediyeleri ise Türkiye özelinde diğer belediyelere nazaran imkan ve kaynakları bakımından öne çıkan kurumlardır. Anılan sebeplerden, çalışmada Türkiye'deki büyükşehir belediyelerine odaklanılmıştır.

Çalışmanın en başta odağına aldığı büyükşehir belediyelerine mobil belediyecilik (m-belediyecilik) alanında diğer belediyelerin faaliyetlerini sistemli bir şekilde görüp, değerlendirebilme ve eksiklerini tamamlama fırsatı vermesi açısından önemli bir işlevi bulunmakla birlikte; alanyazındaki m-belediyecilikle ilgili uygulamalı çalışmalara ilavesiyle de bir çeşitlilik kazandırma potansiyeli bulunmaktadır.

Çalışma kapsamında öncelikle mobil devlet kavramına ve kavramın kapsamına dair alanyazından açıklamalar getirilmeye çalışılmış, devamla Türkiye’deki büyükşehir belediyeleri “android cihazlar için geliştirilmiş mobil uygulamaları” inceleme nesnesi kabul edilmek suretiyle “Bilgilendirme”, “Etkileşim ve Katılım” ve “Sorgulama ve İşlem” başlıklarında olmak üzere ayrı ayrı analize tabi tutulmuştur.

## 2. TEORİK ARKAPLAN

Mobil telefon ve internete sahip bireylerin sayısının hızla artmakta olduğu günümüzde mobil erişim (herhangi bir yer ve zamanda) artık, günlük yaşamın vazgeçilmez bir parçası haline gelmiş bulunmaktadır. Bu açıdan başarıyı hedefleyen tüm kurumlarda olduğu gibi devletler de kaçınılmaz bir şekilde ilişkilerini mobil yapıya uyumlu hale getirmek durumundadır (Kuscu, Kushchu ve Yu, 2008: 227).

Cep telefonları hızlı benimsenen, popüler ve yaygınlık kazanmış bir kişisel teknoloji ürünü olarak karşımıza çıkmaktadır. Ayrıca, internet erişimi sağlama konusunda giderek daha önemli bir rol oynamaktadırlar. Öte yandan, mobil iletişim teknolojilerindeki bu benzersiz gelişmeler neticesinde yönetimler de sosyal ve ekonomik kalkınma, kamu hizmet sunumu, operasyonel verimlilik ve etkin katılım gibi alanlarda ölçülebilir iyileştirmeler ve daha duyarlı bir yönetimin tesisi için mobil teknolojilerin artı değerinin farkına varmış ve m-devlet’e yönelmişlerdir (OECD/ITU, 2011: 3). Başka bir ifadeyle mobil devlet, yönetimlere daha etkin ve ekonomik kamu hizmeti sunmaları adına yeni bir imkan tanımış (Alomari, Elrehail ve Al Shibly, 2013: 244), yönetimler de bunu kendileri adına avantaja çevirme gayreti içerisine girmişlerdir.

Mobil devlet kavramı henüz gelişim safhasında olup, bilgi ve iletişim teknolojilerinin yüksek yaygınlaşma hızına paralel olarak gelişmektedir (Öztürkcan, Kasap ve Eryarsoy, 2012: 88). Kelime olarak “hareket edebilen, seyyar, taşınabilir” anlamına gelen İngilizce “mobile” kelimesinden hareketle türetilen “mobil devlet” kavramı e-devletin giderek yaygınlık kazanan bir boyutunu ifade etmektedir (Yıldız, t.y.: 1). Mobil devletin kapsamı içerisine her türlü mobil cihaz [cep telefonu, tablet, avuçiçi bilgisayar ve PDA (el terminalleri) vb.] ve ağ [GPRS, WAP, i-mode, Mobil İnternet (3G, 4.5G) vb.] ile gerçekleştirilen e-devlet faaliyetleri dahil edilebilir. Bu bağlamda bir kamu kurumunun gerçekleştirdiği kısa mesaj (SMS) hizmeti de, mobil cihazlar için geliştirdiği uygulamalar da m-devlet kapsamında değerlendirilmektedir.

Alanyazında kimi m-devlet tanımları, m-devleti “mobil teknolojiler aracılığıyla hizmet sunmaya” indirgeyen (araçsal bakış) tanımlardır. Öte yandan bazı tanımlarda ise vurgu “mobil teknolojilere” (teknolojik odaklı bakış) yapılmaktadır. Fakat m-devlete sadece araçsal ve teknolojik açıdan bakmak m-devleti tam manasıyla anlamamızın önünde engel teşkil edebilir. M-Devlet’i doğru bir şekilde anlayabilmenin yolunun m-devlete değişim-dönüşüm odaklı bakıştan geçtiği düşünülmektedir. Bu bakış açısına göre m-devlet, “kablosuz ve sanal ortamlarda işin zaman ve mekandan bağımsız bir şekilde örgütlenmesi, kaynakların sanal ortamda bir araya getirilerek üretim ve sunum fonksiyonlarının yine sanal ortamda gerçekleşmesini sağlayacak örgütsel yapılanma ve işleyiş” (Bensghir, t.y.) kavuşturulması olarak tanımlanabilir.

Benzer şekilde m-devlet; vatandaşlar, iş çevreleri ve tüm kamu kurumlarındaki e-devleti kapsayan kısımlara yönelen yararları geliştirmek için kablosuz ve mobil teknoloji ve cihazların bütün türlerini kullanmayı kapsayan bir strateji ve onun gerçekleştirilmesi olarak da tanımlanmaktadır. Bu sayede mobil devletin, dijital servislere vatandaşların erişimini

önemli ölçüde kolaylaştıracağı, diğer yandan kamu çalışanlarının, geleneksel temel görevlerinin de değişeceği düşünülmektedir (Karagülmez, 2010: 467-468).

Mobil teknolojiler yönetimlere maliyet optimizasyonunun sağlanması, iletişimin geliştirilmesi, veri koordinasyonu, hizmet sunumunun genişletilmesi ve dijital eşitliğin sağlanması yönünde önemli fırsatlar sağlarken; mobil telefonları kullanmayı öğrenmenin kişisel bilgisayarları kullanmayı öğrenmeye nazaran daha kolay olması ve popüler sosyal medya ve web 2.0 araçlarının mobil uygulamalara kolayca transfer edilebilmesi sayesinde ise günlük yaşamlarının her alanında vatandaşların yaşam kalitesinin artırılmasına imkân tanımaktadır (OECD/ITU, 2011: 40-42).

E-devlet, kamusal bilgi ve hizmetlere erişim noktasında 7-24 hizmet imkânı sunmasıyla zaman kısıtını ortadan kaldırmışken, m-devlet ile de mekân kısıtı ortadan kalkmıştır. Bu sayede kamusal bilgi ve hizmetlere erişim artık her zaman ve her yerden gerçekleştirilebilecektir (Yıldız, t.y.: 1; Karagülmez, 2010: 468). Bu bağlamda m-devlet, e-devlete bir alternatif olmaktan ziyade e-devletin bir tamamlayıcısı, “artı değer katılmış e-devlet” olarak algılanabilir (Yıldız, t.y.: 1).

Halka en yakın hizmet birimleri olarak karşımıza çıkan yerel yönetimler temelde iki önemli fonksiyonu üstlenmiş kurumlardır: hizmet ve demokrasi. Vatandaşa en yakın birim olmalarından ötürü vatandaşların talep ve beklentilerini en iyi tespit edebilen ve karşılamaya çalışan; bunu ise kendi içerisinden (hemşehrileri arasından) seçtiği temsilciler aracılığıyla yapan kurumlar olmalarından ötürü yerel yönetimler hem etkin hizmet kurumları hem de yerel demokrasinin hayata geçirilebildiği kurumlardır. Her kamu kurumunda olduğu gibi yerel yönetimler de yüklenmiş oldukları fonksiyonları icra ederken bunu en iyi şekilde yerine getirmek ve bu sayede vatandaş memnuniyetini arttırmak ister. İşte e-devletten sonra m-devlet de yerel yönetimler açısından bu amaca hizmet edebilecek iyi bir araç görünümündedir.

### **3. TÜRKİYE’DE MOBİL BELEDİYECİLİK: BÜYÜKŞEHİR BELEDİYELERİ İNCELEMESİ**

#### **3.1. Amaç**

Bu araştırmanın genel amacı mobil belediyeçilik uygulamaları bağlamında Türkiye’deki büyükşehir belediyelerinin mobil arenadaki varlıklarını tespit etmektir. Çalışma kapsamında bu genel amaca ulaşabilmek adına aşağıdaki sorulara cevap aranmıştır:

1. Büyükşehir belediyelerinin hangileri m-devlet alanında bir uygulamaya sahiptir?
2. Her bir m-devlet uygulamasının madde bazında başarı oranları nelerdir?
3. Büyükşehir belediyelerinin m-devlet genel başarı oranları nelerdir?
4. Büyükşehir belediyelerinin mobil bilgilendirme uygulamaları bağlamında başarı oranları nelerdir?
5. Büyükşehir belediyelerinin mobil etkileşim ve katılım uygulamaları bağlamında başarı oranları nelerdir?
6. Büyükşehir belediyelerinin mobil sorgulama ve işlem uygulamaları bağlamında başarı oranları nelerdir?

#### **3.2. Önem**

Çalışmanın son dönemlerde gerek uluslararası, gerekse ulusal düzlemde hızlı şekilde yaygınlaşmakta olan yönetim ve karar alma süreçlerinde bilgi ve iletişim teknolojilerinin bir

türü olarak mobil teknolojilerden mümkün olan en üst düzeyde yararlanma kaygısını dikkate alması ve gündemine oturtması bakımından güncel; bu minvalde Türkçe alanyazında çok fazla çalışılmamış m-devlet kavramı üzerinden m-belediyecilik uygulamalarını Türkiye’deki tüm büyükşehir belediyelerini de kapsamına dâhil ederek incelemesi bakımından özgün; m-devletin Türkiye açısından geldiği durum hakkında ilgilileri fikir sahibi kılacağı ve bu sayede uygulamada karşılaşılan eksikliklerin giderilmesi ve sorunların çözümü için karar alma konumundaki kişi ve kurumlara yönelik uygulanabilir öneriler sağlama potansiyeli bulunması bakımından ise işlevsel olacağı düşünülmektedir.

### 3.3. Araştırma Modeli ve Veri Toplama Aracı

Bu çalışma ampirik bir çalışma olup, çalışma kapsamında Türkiye’deki büyükşehir belediyelerinin android cihazlar için geliştirilmiş mobil uygulamaları “yerel yönetimlerde m-devlet uygulamaları kriterler listesi” yardımıyla “bilgilendirme”, “etkileşim ve katılım” ve “sorgulama ve işlem” başlıkları altında incelemeye tabi tutulmuştur. Mobil uygulamalar 01-02 Eylül 2015 tarihleri arasında incelenmiş ve “bilgilendirme” (m-haber, m-duyuru, m-kent rehberi), “etkileşim ve katılım” (m-öneri, m-şikayet, m-oylama, m-anket) ve “sorgulama ve işlem” (m-başvuru, m-sorgulama, m-ödeme) uygulamalarından her biri için olmayan her bir alt uygulamaya 0 (sıfır), olan uygulamaya ise 1 (bir) puan verilerek Türkiye’deki büyükşehir belediyelerinin mobil arenadaki varlıkları tespit edilmeye çalışılmıştır.

Araştırmacılar tarafından hazırlanan “yerel yönetimlerde m-devlet uygulamaları kriterler listesi” 28 maddeden oluşmaktadır. Kriterler listesinin hazırlanma aşamasında başta e-devlet olmak üzere m-devlet ile ilgili yerli ve yabancı alanyazından yararlanılmıştır (OECD, 2003; Holzer ve Kim, 2003, 2005; Scott, 2006; TÜSİAD, 2007, 2008, 2009; Miranda vd., 2009; Aktel, 2009; Sobacı ve Altınok, 2011; Karkın ve Çalhan, 2011; Arslan, 2012; Negiz ve Saraçbaşı, 2012; Engin ve Gürses, 2014; UN, 2014).

### 3.4. Katılımcılar

Araştırmanın gerçekleştirildiği Eylül 2015 tarihi itibarıyla Türkiye’de toplam 30 büyükşehir belediyesi bulunmaktadır. Buradan hareketle çalışmaya dâhil edilen katılımcılar Türkiye’deki tüm büyükşehir belediyeleridir.

### 3.5. Bulgular ve Tartışma

Türkiye’deki büyükşehir belediyelerinin android cihazlarla uyumlu mobil uygulamaları üzerinden yapılan araştırmanın ilk bulgularına göre belediyelerin % 60’ının (18 belediye) mobil cihazlara yönelik uygulaması bulunduğu gözlenmektedir. Öte yandan diğer 12 büyükşehir belediyesinin kendisine ait (kurumsal) bir mobil uygulaması bulunmamaktadır<sup>4</sup>. Aşağıda yer alan tablo 2’den mobil uygulamaya sahip olan ve olmayan büyükşehir belediyelerini görebilmek mümkündür. Mobil uygulamaya sahip olmayan belediyelere bakıldığında içerisinde Antalya, Diyarbakır ve Erzurum gibi eski büyükşehir belediyelerinin yer almasından ötürü m-belediyecilik açısından büyükşehir belediyesi olma yılının en azından bu belediyeler özelinde pek de anlamlı bir etki göstermediği sonucuna varılabilir.

<sup>4</sup> Bazı büyükşehir belediyelerinin kendilerine ait genel mobil uygulamaları bulunmamakla birlikte belediyeye ait bazı birimlerinin mobil uygulamaya sahip olduğu gözlenmiştir. Örneğin Hatay Su ve Kanalizasyon İdaresi (HATSU) mobil uygulaması, Ankara Su ve Kanalizasyon İdaresi (ASKİ) mobil uygulaması gibi. Bu mobil uygulamalara ilişkin değerlendirme yapılırken örneğin varsa “sorgulama ve işlem” başlığı altına girebilecek su faturası sorgulama ve fatura ödeme gibi işlemler dikkate alınmış, fakat o mobil uygulamada yer alan ve normalde büyükşehir belediyesinin kendisine ait uygulamasında olması beklenen belediyenin kurumsal yapısına ait bilgi, belediye başkanının profili gibi bilgiler dikkate alınmamıştır.

Tablo 2: Mobil Uygulama Sahipliği Bakımından Büyükşehir Belediyeleri

Şehir	Mobil Uygulama Var/Yok	Şehir	Mobil Uygulama Var/Yok	Şehir	Mobil Uygulama Var/Yok
Adana	1	Hatay	0	Muğla	0
Ankara	1	İstanbul	1	Ordu	0
Antalya	0	İzmir	1	Sakarya	1
Aydın	0	K.maraş	0	Samsun	1
Balıkesir	0	Kayseri	1	Şanlıurfa	1
Bursa	1	Kocaeli	1	Tekirdağ	1
Denizli	1	Konya	1	Trabzon	1
Diyarbakır	0	Malatya	0	Van	0
Erzurum	0	Manisa	1	Frekans (n:30)	18
Eskişehir	1	Mardin	0	Ortalama(%)	60
Gaziantep	1	Mersin	1	Var:1 Yok:0	

Türkiye’deki büyükşehir belediyelerinin m-devlet uygulamaları bağlamında madde bazında başarı oranlarına bakıldığında ise öncelikle bilgilendirme alt başlığı altında yer alan 15 madde içerisinde sırasıyla en yüksek oranda kullanılanların %53,3 ile haberler, %43,3 ile ulaşım, %40 ile belediye başkanının profili, % 33,3 ile duyurular ve %30 ile kent rehberi olduğu gözlenmektedir. Aşağıda tablo 3’de tüm maddelere ilişkin frekans değerleri ve başarı oranlarına yer verilmektedir.

Bilindiği üzere bilgilendirme demokrasinin ilk aşaması olmakla birlikte (özellikle vatandaşın “politik bilgi”ye dair erişiminin sağlanması) aynı zamanda e-devlet gelişim modelleri içerisinde “bilgilendirme hizmeti” (European Commission, 1998) adıyla başlı başına bir hizmet kategorisi (pratik bilgi: kent rehberi, trafik ve yol durumu, otobüs sefer saatleri vb.) olarak yer almaktadır. Bu şekliyle her iki mecrada da önemli kabul edilen bir kategori olma vasfını bünyesinde barındıran bir aşamaya dair 15 madde içerisinde sadece bir maddenin %50, toplamda ise sadece 5 maddenin %30 üzerinde başarı oranına sahip olması Türkiye’de yerel yönetimlerde m-devlet uygulamaları bağlamında olumsuz bir durum olarak karşımıza çıkmaktadır.

M-Devlet uygulamaları madde bazında başarı oranları “etkileşim ve katılım” başlığı altında değerlendirmeye tabi tutulduğunda ise 7 madde içerisinde sırasıyla en yüksek oranda kullanılanların %40 ile m-öneri/istek ve m-şikayet/dilekçe, %23,33 ile çek gönder ve %20 ile başkana mesaj olduğu, öte yandan m-anket ve m-oylama’nın ise hiçbir belediye tarafından kullanılmadığı görülmektedir. Bu şekliyle yerel yönetimlerde m-devlet uygulamalarının etkileşim ve katılım aşamasındaki durumunun bilgilendirme aşamasından daha kötü vaziyette olduğu söylenebilir.

Burada dikkat çekici bir husus da şudur ki 4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu kapsamında bilgilendirilmesiyle ilgili olarak “...başvuru, .... elektronik ortamda veya diğer iletişim araçlarıyla da yapılabilir”, ibaresine rağmen büyükşehir belediyelerinin bu hizmeti m-devlet platformuna yeterince taşımadığı (belediyelerin sadece %13,3’ünde mevcut) gözlenmektedir.

Tablo 3: Türkiye’deki Büyükşehir Belediyelerinin M-Devlet Uygulamaları Madde Bazında Başarı Oranları (%)

<b>Bilgilendirme (Kurumsal, Politik, Pratik)</b>		<b>Frekans (n=30)</b>	<b>Başarı Oranı (%)</b>
1	Vizyon, Misyon, Temel Değerler	5	16,66
2	Kentin ve Belediyenin Tarihçesi	6	20,00
3	Belediyenin Kurumsal Yapısı (Yönetim Şeması)	0	0,00
4	Belediye Başkanı’nın Profili	12	40,00
5	Meclis Üyelerinin Listesi	3	10,00
6	Meclis Gündemi	5	16,66
7	Meclis Kararları	5	16,66
8	Faaliyet Raporu	1	3,33
9	Haberler (Hizmetler, Şehir Gündemi, Projeler vs.)	16	53,33
10	Duyurular (İhaleler, Su Kesintisi, Önemli Tarihler vs.)	10	33,33
11	Etkinlikler	6	20,00
12	Kent Rehberi	9	30,00
13	e-bülten	4	13,33
14	Ulaşım (Sefer Saatleri, Güzergahlar, Duraklar, vs.)	13	43,33
15	Trafik ve Yol Durumu (Yoğunluk, Yol çalışması vs.)	2	6,66
<b>Etkileşim ve Katılım</b>		<b>Frekans (n=30)</b>	<b>Başarı Oranı (%)</b>
1	Bilgi Edinme	4	13,33
2	Çek Gönder	7	23,33
3	Başkana Mesaj	6	20,00
4	m-öneri/istek	12	40,00
5	m-şikayet/dilekçe	12	40,00
6	m-anket	0	0,00
7	m-oylama	0	0,00
<b>Sorgulama ve İşlem</b>		<b>Frekans (n=30)</b>	<b>Başarı Oranı (%)</b>
1	Borç Sorgulama	9	30,00
2	İmar Durumu Sorgulama	0	0,00
3	Evrak Takibi	2	6,66
4	İhale Takibi	0	0,00
5	m-başvuru	1	3,33
6	m-ödeme	4	13,33

M-Devlet uygulamalarının madde bazında başarı oranlarına ilişkin son değerlendirme “sorgulama ve işlem” başlığı altında yapılacaktır. Sorgulama ve işlem başlığında toplam 6 madde bulunmaktadır ve bunlardan %30 ile borç sorgulama ve %13,3 ile m-ödeme faaliyetlerinin diğer uygulamalara oranla daha yaygın olduğu söylenebilir. Hal böyle iken en yüksek oranda olan borç sorgulama uygulamasının dahi %30 gibi çok düşük bir oranda kalması, 3 uygulamanın çok az sayıda belediye tarafından uygulanması (m-başvuru 1 belediye, evrak takibi 2 belediye ve m-ödeme 4 belediye) ve iki uygulamanın ise (imar durumu sorgulama ve ihale takibi) hiçbir belediye tarafından uygulanmaması yerel yönetimlerde m-devlet uygulamalarının sorgulama ve işlem aşamasındaki durumunu ortaya koymaktadır.

Türkiye’de büyükşehir belediyelerinde m-devlet uygulamalarının incelemeye tabi tutulduğu bu çalışmada son olarak belediye bazında başarı oranlarına bakılacaktır. Bu bağlamda



öncelikle m-devlet uygulamasına sahip olmayan büyükşehir belediyelerinin Antalya, Aydın, Balıkesir, Diyarbakır, Erzurum, Hatay, Kahramanmaraş, Malatya, Mardin, Muğla, Ordu ve Van Büyükşehir belediyeleri olduğu söylenebilir. Alanyazında yer alan e-katılım ve e-demokrasi çalışmalarında (Sobacı ve Altınok, 2011; Engin ve Gürses, 2014) başarısıyla diğer belediyelere nazaran öne çıkan belediyelerden biri olan Antalya Büyükşehir Belediyesi'nin bu başarısını m-devlet alanında yineleyemediği gözlenmektedir.

Tablo 4: Türkiye'deki Büyükşehir Belediyelerinin M-Devlet Başarı Oranları (%)

Şehir	Bilgilendirme (n=15)	Etkileşim ve Katılım (n=7)	Sorgulama ve İşlem (n=6)	Genel Başarı (n=28)
Adana	46,60	0,00	0,00	25,00
Ankara	46,60	57,14	0,00	39,20
Bursa	80,00	28,57	33,33	50,00
Denizli	33,30	14,28	16,66	25,00
Eskişehir	26,60	42,85	33,33	32,14
Gaziantep	0,00	28,57	0,00	7,14
İstanbul	20,00	0,00	0,00	10,71
İzmir	33,30	42,85	0,00	28,57
Kayseri	13,30	0,00	0,00	7,14
Kocaeli	60,00	57,14	16,66	50,00
Konya	40,00	57,14	33,33	42,85
Manisa	26,60	0,00	0,00	14,28
Mersin	6,66	0,00	0,00	3,57
Sakarya	53,30	42,85	16,66	42,85
Samsun	26,60	28,57	0,00	21,42
Şanlıurfa	46,60	71,42	33,33	50,00
Tekirdağ	20,00	57,14	33,33	32,14
Trabzon	66,60	57,14	50,00	60,71
<b>Ortalama</b>	<b>21,55</b>	<b>19,52</b>	<b>8,88</b>	<b>18,33</b>

M-Devlet uygulamalarında bilgilendirme başlığı altında tüm belediyelerin başarı ortalaması %21,55'tir. M-Devlet uygulaması bulunan 18 belediyenin 13'ünün bu ortalamanın üzerinde olduğu gözlenmektedir. Bu kategoride en yüksek başarı oranına sahip büyükşehir belediyesi %80 ile Bursa iken, Bursa'yı %66,6 ile Trabzon, %60 ile Kocaeli, %46,6 ile de Adana ve Ankara takip etmektedir. Devamla etkileşim ve katılım eksenli m-devlet uygulamaları alanında tüm belediyelerin başarı ortalaması %19,52'dir. M-Devlet uygulaması bulunan 18 belediyenin 12'sinin bu ortalamanın üzerinde olduğu gözlenmektedir. %71,42 ile Şanlıurfa diğer tüm büyükşehir belediyelerinden önde iken Şanlıurfa'yı %57,14 ortak başarı oranıyla Ankara, Kocaeli, Konya, Tekirdağ ve Trabzon beraber takip etmektedir. Sorgulama ve İşlem temelli m-devlet hizmetlerinde ise tüm belediyelerin başarı ortalaması %8,88'dir. M-Devlet uygulaması bulunan 18 belediyenin 9'unun bu ortalamanın üzerinde olduğu gözlenmektedir. Trabzon Büyükşehir Belediyesi %50 başarı oranı ile bu kategoride birinci olurken, Trabzon'u %33,3 ortak başarı oranı ile Bursa, Eskişehir, Konya, Şanlıurfa ve Tekirdağ beraber takip etmektedir.

Son olarak büyükşehir belediyelerinin belediye bazında m-devlet genel başarı oranlarına bakılacak olursa genel başarı oranının %18,33 olduğu gözlenmektedir. Bu şekliyle m-devlet uygulaması bulunan 18 belediyenin 13'ünün bu oranın üzerinde olduğu söylenebilir. Genel başarı oranı itibariyle m-devlet uygulamalarında %60,71'lik bir oranla Trabzon başı çekerken, Trabzon'u %50 ortak başarı oranı ile Bursa, Kocaeli ve Şanlıurfa takip etmektedir. Üçüncülüğü ise %42,85 başarı oranıyla Konya ve Sakarya Büyükşehir Belediyeleri beraber paylaşmaktadır.

#### 4. SONUÇ

Türkiye'deki büyükşehir belediyelerinin android cihazlar için geliştirilmiş mobil uygulamaları üzerinde yapılan bu araştırmanın sonuçları göstermektedir ki büyükşehir belediyeleri m-belediyecilik faaliyetlerinde aynı web site çalışmalarında olduğu gibi (bkz. Sobacı ve Altınok, 2011; Karkın ve Çalhan, 2011; Engin ve Gürses, 2014; Sobacı ve Eryiğit, 2015) genellikle e-devlet hizmetleri içerisinde birinci basamak olan bilgi verme hizmetlerine odaklanmakta; e-devletin ileri aşamaları olan "etkileşim ve katılım" ve "sorgulama ve işlem" online hizmetler aşamalarındaki faaliyetler anılan aşamaya göre görece geri planda kalmaktadır.

Bilgi ve iletişim teknolojileri niteliği itibariyle günümüzde etkin hizmet, verimlilik, demokrasi, şeffaflık, hesap verilebilirlik ve katılımcılık gibi değerlerin hayata geçirilebilmesine büyük katkıları olabilecek bir platformdur. Bu niteliği ile demokrasinin beşiği kabul edilen yerel yönetimlerin de bu platformda var olmaları, başka bir deyişle bu ortamı gerektiği gibi kullanmaları elzemdir. Çünkü yerel yönetimlerin varlığı iki temel üzerine oturmaktadır: hizmet ve demokrasi. Yerel yönetimler halka en yakın birimler olmakla halkın ihtiyaçlarını en çabuk ve en doğru tespit eden ve yine ihtiyaçlara en hızlı çözüm getirebilme potansiyeline sahip kurumlar olarak kabul edilirler. Bu noktada yerel yönetimlerin mobil teknolojilerden yararlanmaları hizmet sunumu noktasında başarılarını arttıracaktır. Öte yandan yerel yönetimlerin hizmet politikalarını belirlerken mobil teknoloji kanalları vasıtasıyla halkın taleplerini öğrenebilmesi, politika oluşturma sürecinde yine bu kanallar vasıtası ile vatandaşlarla müzakere sürecine girmesi başka bir deyişle karar alma süreçlerine vatandaşları dahil etmesi ise demokrasinin tabana yayılmasına imkan sağlamış olacaktır (Engin ve Gürses, 2014: 565).

#### KAYNAKÇA

- AKTEL, M. (2009). "İl Belediye Web Sitelerinin İşlevselliği Üzerine Bir Araştırma", Süleyman Demirel Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi, 14(2): 223-240.
- ALOMARI, M. A., ELREHAIL, H. H. ve AL SHIBLY, H. (2013). "Mobile-Government: Challenges and Opportunities Jordan as Case Study", International Journal of Business and Social Science, 4(12): 244-250.
- ARSLAN, A. (2012). "Türk Belediyelerinde M-Devlet Hizmeti Uygulamaları", IUYD, 3(2): 5-26.
- BİLGİ TEKNOLOJİLERİ VE İLETİŞİM KURUMU (2015). "Üç Aylık Pazar Verileri Raporu", [https://www.btk.gov.tr/File/?path=ROOT%2f1%2fDocuments%2fSayfalar%2fPazar\\_Verileri%2f2015-Q3\\_v1.pdf](https://www.btk.gov.tr/File/?path=ROOT%2f1%2fDocuments%2fSayfalar%2fPazar_Verileri%2f2015-Q3_v1.pdf), 08.01.2016.

- ENGİN, M. ve GÜRSES, F. (2014). “Türkiye’de Büyükşehir Belediyelerinin E-Demokrasi Gelişim Modelleri Açısından İncelenmesi”, 12. Kamu Yönetimi Forumu Bildiriler Kitabı, Aydın, 550-569.
- EUROPEAN COMMISSION. (1998). “Public Sector Information: A Key Resource For Europe”, Green Paper on Public Sector Information in the Information Society”, COM.
- HANEHALKI BİLİŞİM TEKNOLOJİLERİ KULLANIM ARAŞTIRMASI (2015). <http://www.tuik.gov.tr/PreHaberBultenleri.do?id=18660>, 08.01.2016.
- HOLZER, M. ve KIM, S. (2003). “Digital Governance in Municipalities Worldwide: An Assessment of Municipal Web Sites Throughout the World”, The E-Governance Institute and Global E-Policy E-Government Institute
- HOLZER, M. ve KIM, S. (2005). “Digital Governance in Municipalities Worldwide: A Longitudinal Assessment of Municipal Websites Throughout the World” National Center for Public Productivity.
- KALKINMA BAKANLIĞI (2015). “2015-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı”, <http://www.bilgitoplumustratejisi.org/download/docfile/8a9481984680deca014bea4232490005>, 08.01.2016.
- KARAGÜLMEZ, A. (2010). “Elektronik Devlet Kavramı”, Türkiye Adalet Akademisi Dergisi. 1(2): 449-476.
- KARKIN, N. ve ÇALHAN, H. S. (2011). “Vilayet ve İl Özel İdare Web Sitelerinde E-Katılım Olgusu”, Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 13: 55-80.
- BENSGHİR, T. (t.y.). “Türk Kamu Yönetiminde mDevlet Girişimi: Fırsatlar ve Sorunlar”, Ders Notları, [http://www.turkselkayabensghir.com/sunular/tkb\\_firsatlar\\_sorunlar.pdf](http://www.turkselkayabensghir.com/sunular/tkb_firsatlar_sorunlar.pdf)
- KUSCU, M. H., KUSHCHU, İ. ve YU, B. (2008). “Introducing Mobile Government”, (Ed.) ANTTİROİKO, A., Electronic Government: Concepts, Methodologies, Tools, and Applications. United States of America, IGI Global.
- MIRANDA, F. J., SANGUINO, R. ve BAÑEGİL, T. M. (2009). "Quantitative Assessment of European Municipal Web Sites: Development and Use of an Evaluation Tool", Internet Research, 19( 4): 425- 441.
- NEGİZ, N. ve SARAÇBAŞI, Y. (2012). “Demokratik Yönetişim Sağlanmasında E-Belediye ve Uygulamaları: Akdeniz Bölgesi Örneği”, Bilgi Ekonomisi ve Yönetimi Dergisi, 7(1): 42-52.
- OECD (2003). “Promise and Problems of E-Democracy: Challenges of Online Citizen Engagement”, <http://www.oecd.org/governance/public-innovation/35176328.pdf>, 21.07.2015.
- OECD/International Telecommunication Union (2011), M-Government: Mobile Technologies for Responsive Governments and Connected Societies, OECD Publishing, <http://dx.doi.org/10.1787/9789264118706-en>, 10.09.2015.
- ÖZTÜRKCAN, S., KASAP, N. ve ERYARSOY, E. (2012). “M-Devlet Kullanıcı Kabul Potansiyeli: Kümeleme Analizi ve Karar Ağacı Yaklaşımı”, C.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 13(2): 87-111.

- RANNU, R., SAKSİNG, S. ve MAHLAKÖV, T. (2010). Mobile Government: 2010 and Beyond, White Paper, [www.mobisolutions.com](http://www.mobisolutions.com), 08.01.2016.
- SCOTT, J. K. (2006). “ ‘E’ the People: Do U.S. Municipal Government Web Sites Support Public Involvement?”, *Public Administration Review*, 66(3): 341-353.
- SOBACI, M. Z. ve ALTINOK, R. (2011). “Türkiye’de Büyükşehir Belediyelerinin E-Katılım Uygulamaları: Website İçerik Analizi”, 8. Kamu Yönetimi Forumu. 20-22 Ekim 2010, Ankara.
- SOBACI, M. Z. ve ERYİĞİT, K. Y. (2015). “Determinants of E-Democracy Adoption in Turkish Municipalities: An Analysis for Spatial Diffusion Effect”, *Local Government Studies*, 41(3): 1-25.
- TÜSİAD (2007). E-Devlet Yolunda E-Belediye Kıyaslama Çalışması 2007, TÜSİAD, TBV, Deloitte.
- TÜSİAD (2008). E-Devlet Yolunda E-Belediye Kıyaslama Çalışması 2007, TÜSİAD, TBV, Deloitte.
- TÜSİAD (2009). E-Devlet Yolunda E-Belediye Kıyaslama Çalışması 2007, TÜSİAD, TBV, Deloitte.
- UN (2014). “United Nations E-Government Survey 2014: E-Government For The Future We Want”, [http://unpan3.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2014-Survey/E GovComplete\\_Survey-2014.pdf](http://unpan3.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2014-Survey/E%20GovComplete_Survey-2014.pdf), 22.07.2015.
- YILDIZ, M. (2006). “Kamu Siyasaları Açısından Cep Telefonu Teknolojisi ve Mobil Devlet”, *H.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 24(1): 241-263.
- YILDIZ, M. (T.Y.). E-Devlet Ders Notları, <http://www.acikders.org.tr/mod/resource/view.php?id=2778>