

-ARAŞTIRMA MAKALESİ-

**TÜRKİYE'DE M-DEVLET UYGULAMASININ SUNDUĞU HİZMETLERİN İÇERİK ANALİZİ METODUYLA İNCELENMESİ\***

**Tuğberk KAYA<sup>1</sup>**

Doktor Öğretim Üyesi

Uluslararası Kıbrıs Üniversitesi, Uygulamalı Bilimler Meslek Yüksekokulu

E-mail: tkaya@ciu.edu.tr

ORCID ID: 0000-0002-1796-2279

**Yumer YUMER**

Doktora Öğrencisi

Uluslararası Kıbrıs Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim, Öğretim ve Araştırma Enstitüsü

E-mail: oomer.r@yahoo.com

ORCID ID: 0000-0001-2345-6845

**Öz**

*İnternet aracılığıyla bilgiye anında ulaşılabilmesi toplumlarda ve devlet yapılarında değişimler görülmesine neden olmuştur. Yaşanan teknolojik gelişmeler çerçevesinde klasik devlet yapıları beklentileri karşılayamaz hale gelmiştir. Klasik devlet yapısında görülen yetersizlikler ve kamuda teknolojinin daha çok kullanılması ile birlikte e-devlet kavramının daha çok hayatımızda yer almasına neden olmuştur. Türkiye Cumhuriyeti'nde gerçekleşen teknolojik yatırımlar, internet kalitesinin artırılması ve altyapı faaliyetlerinin günümüz*

\* Bu makalede bilimsel araştırma ve yayın etiği ilkelerine uyulmuştur.

<sup>1</sup> **Sorumlu Yazar:** tkaya@ciu.edu.tr

**Atıf (APA):** Kaya, T. & Yumer, Y., (2021), Türkiye'de M-Devlet Uygulamasının Sunduğu Hizmetlerin İçerik Analizi Metoduyla İncelenmesi, Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi, 13 (1): 40-55.

**Lisans:** Bu makalenin kullanım izni Creative Commons Attribution-NoCommercial-NoDerivs 3.0 Unported (CC BY-NC-ND3.0) lisansı aracılığıyla bedelsiz sunulmaktadır.

*şartlarına göre baştan tasarlanması ile birlikte e-devlet kapısı projesi hayata geçirilmiş ve vatandaşların hizmetine sunulmuştur. Bu çalışmada Türkiye Cumhuriyeti'nde e-devletin gelişimi, e-devlet kapısının sunmuş olduğu hizmetler, m-devlet ve m-devlet uygulamasının gelişimi incelenmiştir*

**Anahtar Sözcükler:** *E-Devlet, E-Devlet Uygulaması, E-Devlet Kapısı, M-Devlet*

**Alan Tanımı:** *Kamu Yönetimi*

## INVESTIGATION OF TURKEY E-GOVERNMENT THE IMPLEMENTATION AND M-GOVERNMENT APPLICATION CONTENT ANALYSIS OF SERVICES PROVIDED METHOD

### **Abstract**

*Instant access to information via the internet has caused changes in societies and state structures. In the context of technological developments, classical state structures have become dysfunctional and cannot meet expectations. With the inadequacies in the structure of the classical state and the use of technology in the public sector, the concept of e-government has become a part of our lives. Technological investments held in the Republic of Turkey, e-government portal to be redesigned according to today's conditions with increasing Internet infrastructure activities and projects have been implemented and offered to the citizens. In this study, the development of e-government in the Republic of Turkey e-government and e-government portal of m-government and m-government application development have been investigated.*

**Key Words:** *E-Government, E-Government Application, E-Government Gate, M-Government*

**JEL Codes:** *H83, H89*

## **1. GİRİŞ**

Geçmişte gerçekleştirilen yüz yüze iletişimin aksine günümüzde teknoloji ve iletişim araçlarının gelişmesi ve sağladığı kolaylıklar sayesinde kamu alanlarında gerçekleştirilen teknolojik değişimler ile klasik devlet yapısı teknolojik gelişmeler karşısında yetersiz kalmaya başlamıştır. Elektronik devlet

(e-devlet) uygulamaları teknolojiye yaşanan değişimleri kamu hizmetlerine yansıtmaktadır. Devlet yapısında bakanlıklar tarafından internet ağları üzerinden sunulan hizmetlerin e-devlet kapısının oluşturulması ile tek bir çatı altında toplanması sağlanmıştır. Günümüzde e-devlet kapısı, adalet, çevre, eğitim gibi birçok alanda hizmet sunmaktadır. Oluşturulan hizmetler çerçevesinde vatandaşlara gündelik hayatta kullandıkları birçok bilgiye anlık şekilde işlemlerini gerçekleştirebilmektedir. E-devlet hizmetlerinin gelişmesi ve akıllı cihazların kullanımındaki artış, e-devlet hizmetlerinin mobil platformlarda da sağlanması yönünde talebi artırmıştır. Bu çalışmada Türkiye Cumhuriyeti'nde sağlanan m-devlet hizmetlerin mevcut durumunu incelenmiştir.

## 2. E-DEVLET KAVRAMI

E-devlet kavramının gelişmesini sağlayan en önemli etkenler iletişim teknolojisinde bilgisayarlar ile akıllı cihazlarının kullanımının artması ve internet teknolojisinde yaşanan teknolojik gelişmelerdir (Grange ve Scott, 2010). E-devlet klasik devlet yapısından farklı olarak kullanılmaktadır. E-devlet kavramının hayatımıza hızlı bir şekilde dâhil olmasının başlıca sebepleri kamu hizmetlerinde yaşanan aksamalar, teknolojik değişimlere verimli bir şekilde ayak uyduramama, hizmetlerin yetersiz kalması ve artan nüfus ile birlikte gerçekleştirilen işlemlerin daha fazla zaman almasıdır (Öztürk, 2019). E-devlet uygulamaları, kullanıcıların güncel teknolojiyi verimli bir şekilde kullanarak daha şeffaf kamu hizmeti almasına ek olarak, kamunun 7/24 hizmet sağlayan ve sunulan hizmetlerin toplumun her kesimi tarafından adil bir şekilde ulaşılabilir olan bir yapıda sunulmasını sağlamaktadır (Kaya, 2019a). Kamuda teknolojik hizmetlerin artması vatandaşlar açısından daha az zaman, emek ve para kaybına yol açması ile birlikte vatandaş memnuniyetinin artış gözlenmekte ve vatandaş klasik devlet yapısından vazgeçerek e-devlete daha fazla katılım göstermektedir (Uçkan, 2003; Naralan, 2008; Demir, 2018). E-devletin çeşitli paydaşları bulunmaktadır. Bunlardan başlıcaları; devlet-devlet, devlet- özel sektör, devlet-vatandaş, devlet-sivil toplum, devlet - yabancı vatandaş olarak kategorize edilebilir (Şahin, 2008; Kaya, Medeni, ve Sağsan, 2016; Kaya vd., 2016). Farklı kesimlerin, farklı kullanım metodları ve ihtiyaçları olduğu unutulmamalıdır.

E-devlet uygulamasının hayatımıza hızlı bir şekilde dâhil olmamasının başlıca sebepleri şunlardır: kamu hizmetlerinde yaşanan aksamalar, teknolojik değişimlere verimli bir şekilde ayak uyduramama, hizmetlerin yetersiz kalması ve artan nüfus ile birlikte gerçekleştirilen işlemlerin daha fazla zaman almasıdır

(Öztürk, 2019). Klasik devlet yapılarında kamu çalışanında ve maliyetlerde yaşanan açıklar, yönetim zafiyetleri, bilgi çağına ayak uyduramama ve yolsuzlukların giderek artması büyük devletlerde yaşanan ekonomik krizlerin en etken faktörlerindedir. Kamuda teknolojik hizmetlerin artması vatandaşlar açısından daha az zaman, emek ve para kaybına yol açmasının yanında vatandaş memnuniyetinde artış gözlenmekte ve vatandaşın klasik devlet yapısından vazgeçerek e-devlete daha fazla katılımı sağlanmaktadır (Uçkan, 2003; Demir, 2018). E-devlet uygulamalarının vatandaşların karar verme süreçlerine katılımını artırmakla birlikte, yapay zekanın elektronik katılımı artırması da beklenmektedir (Kaya vd., 2020a; Kaya, 2019b). E-devlet uygulamalarının bütünlüklü bir şekilde kullanılması ve farkındalığın artması için bir devlet politikası olması ve karar vericiler tarafından e-devlet kullanımının faydalarının aktarılması gerekmektedir (Eyüpoğlu ve Kaya, 2020). Bakanlıklara kıyasla, yerel yönetimlerin e-devlet uygulamalarının daha modern ve katılımcı gözelemlenmiştir (Kaya ve Över, 2019). Klasik devlet ile e-devlet yapısının karşılaştırılması sonucunda e-devlet uygulamalarının vatandaşa ve devlet yapısına katkısının daha fazla olduğu görülmektedir. Klasik devlet yapısında kamuda gerçekleştirilen işlemler yüz yüze gerçekleştiği için çok uzun zaman almaktadır. E-devlet kamuda sunulan hizmetleri dilekçe başvurusu, belgelere elektronik ortamdan ulaşma, talep edilecek belgeler hakkında form doldurma vb. hizmeti elektronik ortama taşıyarak belge hazırlama, zaman ve gider masraflarını en az seviyeye indirmektedir. E-devlet hizmetleri sayesinde vatandaşlar uzun kuyruklarda beklemek yerine buldukları yerden zaman ve mekan limitlemesi olmadan kamusal hizmetlere ulaşabilmektedirler (Aytan ve Şener, 2019).

Teknolojinin ve internet kullanımının günümüzde hayatımızın bir parçası olması ve hayatımızın her alanında yer alması ile devlet kurumlarının bu değişime katılarak hizmet kalitelerini artırmak zorunlu bir hâl almıştır. Elektronik ortamlarda gerçekleşen hizmetlerin daha az maliyetli, daha güvenilir ve daha hızlı olması toplumun hizmet beklentisini elektronik ortamlara aktarmıştır. Dijital vatandaş, dijital toplum ve dijital devlet olmabilme, günümüzün gerekliliğidir (Kaya ve Över, 2019). Devletin sunduğu hizmetler çerçevesinden vatandaşlarda devlete karşı olan yükümlülüklerini e-devlet ile internet ağları üzerinden, bilgi ve iletişim teknolojileri aracılığıyla gerçekleştirmektedirler. E-devlet altyapısını oluşturan sistemlerin baştan yapılanması ve sistemlerin verimli bir şekilde oluşturulması kamuda e-devlet kullanımının avantajlarını ortaya çıkaracaktır (Balcı vd. 2013). E-devletin devamlılığı için karar vericilerin

dijitalleşme vizyonuna sahip olması ve kullanıcı dostu sitelerin tasarlanması gerekmektedir (Kaya vd., 2020b; Kaya, 2020a). Bilgi aşaması, etkileşim aşaması, işlem aşaması ve dönüşüm aşaması e-devlet yapısının oluşumunda yer alan en önemli unsurlardır (Delibaş ve Akgül, 2010).

### 3. TÜRKİYE'DE E-DEVLET KAPISI UYGULAMASI

Türkiye Cumhuriyeti'nde ve dünyada birçok ülkede e-devlet uygulamaları gelişmekte ve her geçen gün uygulamalara yeni içerikler eklenmektedir. Türkiye Cumhuriyeti'nde 2008 yılında başlayan e-devlet uygulaması birçok kurumu bünyesine dahil etmiştir. Türkiye e-devlet kapısı projesi kısa dönemlik eylem planlarında güvenlik, kolay erişim, daha ucuz ve daha güvenli internet erişim ve kamuhizmetlerine kolay erişim olanağı sunmaktadır. Türkiye Cumhuriyeti'nde e-devlet uygulamalarının hayata geçirilmesi çerçevesinde bazı düzenlemeler ve yapısal değişiklikler hayata geçirilmiştir (Efendioğlu & Sezgin, 2007). Gerçekleştirilmiş olan düzenlemeler e-devlet hizmetlerinin daha sağlıklı yürütülmesi bakımında hayati değerler taşımaktadır. 2008 yılında e-devlet kapısı uygulamasına geçen Türkiye her yıl e-devlet kapasitesini geliştirmekte ve kullanım oranlarını artırmaktadır. BM e-devlet gelişmişlik endeksine göre Türkiye Cumhuriyeti 2012 yılında (0,5281) oran ile 80. sırada yer alırken, (0,4641) oranla çevrim içi hizmet endeksinde ise 82. sırada yer almaktaydı. 2018 yılına gelindiğinde Türkiye (0,7112) e-devlet gelişim endeksinde 27 sıra yükselerek (0,7112) oranla 53. sırada yer almıştır. Çevrim içi hizmet endeksinde ise 53 sıra birden yükselerek 193 ülke arasından (0,8889) oranla 29. sırada yer almıştır (United Nations, 2018). Türkiye'de e-devlet uygulamasında hizmet sunan yukarıda maddeler halinde verilen düzenlemeler en önemli maddesi güvenlik ve gizlilik olduğu göz önünde bulundurulmaktadır. Dünyada ve Türkiye'de e-devlet uygulamaları bilgi güvenliği ve gizliliği üzerine oluşturulmuştur (Spinellis, Kokolakis, & Gritzalis, 1999). Bilginin en değerli kapital olduğu günümüzde e-devlet uygulaması kişi ve kurum verilerinden dolayı bilgisayar korsanları ve diğer ülkelerin siber saldırıların olası hedefi konumunda bulunmaktadır (Halchin, 2004). 11. Kalkınma Planı'na göre 2018'de %45,6 olan e-devlet kullanan birey sayısının 2023 yılında %70 çıkması hedeflenmektedir. 2018 itibarıyla 40,7 milyon olan e-devlet kullanıcı sayısının 2023 yılında 53 milyona ulaşması tahmin edilmektedir (Türkiye Cumhuriyeti Cumhurbaşkanlığı, 2019). E-devlet uygulamaları, portal üzerinden hizmet vermeye başladıkları 18 Aralık 2008 tarihinden itibaren ülke ekonomisine de büyük katkılar sağlamıştır.

## 5. M-DEVLET KAVRAMI

Kamuda bilgi yönetimi ve hizmetleri kamu hizmetlerine vatandaşların katılım imkanının artırılması internet ve akıllı teknolojilerin kamu hizmetlerinde kullanımının artması mobil devlet veya m-devlet olarak adlandırılan kavramı ortaya çıkarmıştır (Kaya Bensghir ve Altınok, 2005; Öktem, 2004; Yıldız, 2003). Devlet Planlama Teşkilatı Bilgi Toplumu Dairesi tarafından e-devlet kapısı projesi için hazırlanan eylem planının üçüncü maddesinde gelişmekte olan mobil teknolojiye m-devlet teknolojisinin önemine dikkat çekilmiştir. "Yeni nesil mobil telekomünikasyon hizmetlerinin sunulabilmesi için yapılması gereken idari, ekonomik ve teknik çalışmalara dayanak teşkil edecek strateji çalışması yapılacaktır" maddesi ilk madde olarak belirtilmiştir (Yıldız, 2006). M-devlet uygulaması e-devlet uygulamasının daha kolay kullanılması ve kullanım tecrübesini artırmak için tasarlanmıştır. M-devlet uygulamasının geliştirilmesi ve farklı işletim sisteminde çalışan cep telefonlarında çalıştırılması sağlanmıştır. M-devlet uygulaması kullanıcılara GSM operatörlerinin sunmuş olduğu fatura bilgi servislerini tasarımları dikkate alınarak tasarlanmış ve vatandaşların kullanımına sunulmuştur (Yamamoto, 2011). M-devlet kablosuz internet ve sanal ortamlarda gerçekleştirilen hizmetlerin zaman ve mekândan bağımsız olarak gerçekleştirilmesi olarak vatandaşların hizmetine sunulmuştur. M-devlet vatandaş, özel sektör ve kamu hizmetleri sunduğu hizmetleri kapsayan dijital ortamlarda sunulan hizmetlerin vatandaşlar tarafından erişimine olanak sağlamaktadır. Mobil devlet, e-devletin alternatifi olarak tasarlanmasından ziyade e-devleti tamamlayan ve eksiklerini gideren uygulama olarak e-devlet uygulamasına katkıda bulunmuştur (Ağaoğlu, 2015). E-devlet ve m-devlet kullanımında öncü olan ülkelerde birçok yabancı yatırımcının faaliyetinin bulunması ve yatırım gerçekleştirilen ülkelerin teknolojik olarak en üst seviyede bulunmaları yabancı yatırımcılar açısından bu ülkeleri yatırım yapılacak ülkeler seviyesinde tutmaktadır (Eryarsoy, Kasap, & Öztürkcan, 2012).

## 6. METOD

Bu çalışmada Türkiye Cumhuriyeti'nin e-devlet portalında sunduğu hizmetler ile mobil platformlarda sağlanan m-devlet hizmetleri içerik analizi yöntemiyle incelenmiştir. Bu bağlamda yapılan incelemelerin sonuçları aktarılarak, eksik görülen noktalar ile ilgili öneriler yapılmıştır. Sağlanan hizmetler, hizmetlerin kullanım alanları, sağlanan hizmetlere ait raporlar ve hangi kurumların belirtilen platformlarda hizmet sağladığı incelenerek aktarılmıştır.

## 7. E-DEVLET UYGULAMASININ SUNDUĞU HİZMETLERİN İNCELENMESİ (www.türkiye.gov.tr)

Türkiye’de e-devlet hizmetlerinin koordinesi Türkiye Cumhuriyeti Cumhurbaşkanlığı Dijital Dönüşüm Ofisi tarafından sürdürülmektedir. E-devlet web sayfasına giriş yapıldığında vatandaşları e-hizmetler, kurumlar, belediyeler, firmalar ve hızlı çözüm başlıkları ile karşılamaktadır. Bu başlıkların üzerinde sayfanın orta kısmında arama yapma kısmı yer almaktadır. Başlıkların altında yer alan kısmın sol tarafında Türkiye Cumhuriyeti kurucu Cumhurbaşkanı Atatürk’ün resmi bulunmakla beraber resme tıklanıldığı takdirde Atatürk araştırma merkezi başkanlığını internet sitesi ziyaret edilmektedir. Sayfa içerisinde Atatürk fotoğrafının sağ kısmında şirket hizmetleri, yeni hizmetler ve çok kullanılan hizmetler başlıkları altında sekmelere yer verilmiştir. Sayfanın en sağında yer alan kısımda ise katalog taraması hizmetisunulmaktadır.

Sunulan bu hizmet halk kütüphanelerine ait katalogların taranmasına olanak sunmaktadır. Yukarıda aktarılan hizmetlerin altında sayfanın orta kısmında e-hizmetler kategorileri sekmesi yer almaktadır. Sekme vatandaşlara 14 başlık altında hizmet sunmaktadır. Sunulan hizmetler Adalet, Genel Bilgiler, Sağlık, Trafik Ve Ulaşım, Çevre, Tarım Ve Hayvancılık, Güvenlik, Sosyal Güvenlik ve Sigortalar, Vergi, Harç ve Cezalar, Devlet v e Mevzuat, İş ve Kariyer, Şikayet ve Bilgi Edinme, Eğitim, Kişisel Bilgiler ve Telekomünikasyon’dur. E-hizmet kategorileri sekmesinin hemen altında yer alan sekmede en çok kullanılan hizmetler sekmesi yer almaktadır. E-devlet kullanan vatandaşların en çok tercih ettiği hizmetler Sosyal Güvenlik Kurumu, Adalet Bakanlığı, Gelir İdaresi Başkanlığı, Emniyet Genel Müdürlüğü, Sosyal Güvenlik Kurumu, Tapu Ve Kadastro Genel Müdürlüğü, Türkiye Cumhuriyeti Merkez Bankası ve Meteoroloji Genel Müdürlüğü hizmetleri yer almaktadır. En çok tercih edilen sekmesin altında sayfa ikiye bölünerek belge doğrulama ve e-devlette engel yok sekmelerine yer verilmiştir. E-devlette belge doğrulama sekmesi vatandaşlara e-devlet kapısından alınan barkodlu belgelerin doğrulanmasına olanak sunarken, e-devlette engel yok sekmesi Türkiye Cumhuriyeti’nde yaşamını sürdüren engelli vatandaşların e-devlet hizmetlerinden yararlanmalarına olanak sunmak ve e-devlete erişim hakkında bilgi sunmaktadır. Engelli vatandaşlara sunulan hizmetler erişilebilirlik özellikleri, salt metin görünümü ve daha belirgin kullanım özellikleri engelli vatandaşların kullanımına sunulmuştur.

Belge doğrulama ve e-devlette engel yok sekmelerinin altında yer alan sekmede altı sayfaya yer verilmiştir ve her sayfa 7 saniye ekranda kaldıktan sonra bir sonraki sayfaya yerini bırakmaktadır. Sekme içerisinde bulunan sayfa başlıkları Katalog Tarama, Kişi Vekaletnameleri Sorgulama, Mobil Hat Abonelikleri, Risk Merkezi Raporu Başvurusu, Elektrik ve Doğalgaz İşlemleri ve Siyasi Parti Üyeliği İptal Başvurusu'dur. Bir alt sekmede mobil cihazlar için e-devlet kapısı uygulamasının indirilebileceği işletim sistemleri hakkında bilgi verilirken vatandaşların kullandıkları işletim sistemlerine için iki ayrı uygulama geliştirilmiştir. Mobil cihazlar sekmesinin altında vatandaşların e-devlet kullarımları için yardım alabilecekleri sosyal medya hizmetlerine ve oluşturulan sosyal medya hesaplarının uzantılarına yer verilmiştir. E-devlet kapısının sahip olduğu sosyal medya hesapları Twitter, Facebook, YouTube, Instagram üzerinden vatandaşlara hizmet sunmaktadır. Sosyal medya hesapları sekmesinin altında yer alan sekmede e-devlet kayıtlı kullanıcı sayısı, e-devletin sunduğu hizmet sayısı, mobil hizmetlerve e-devlete dahil olan kurumlar hakkında bilgi verilmiştir.

E-devlete kayıtlı kullanıcısı 42,720,598 sunulan hizmet sayısı 4,804 sunulan mobil hizmetler 2,238 ve e-devlete bağlı kurum sayısı 601 olarak belirtilmiştir. Sayısal olarak bilgilerin verilmiş olduğu sekmenin içerisinde vatandaşlara nasıl çalıştığı, erişilebilirlik ve yüksek güvenlik hakkında bilgiler verilmektedir. Sayfanın en altında yer alan sekmede e-devlet kapısı, e-hizmetler, kamu kurumları, yardım, bize ulaşın ve erişilebilirlik başlıkları hakkında bilgiler sunulmaktadır. E-devlet kapısı hizmetlerinden yararlanabilmek için vatandaşlar sayfanın sağ üst kısımda yer alan giriş yap sekmesinden giriş yaparak işlemlerini gerçekleştire bilmektedirler. E-devlet web sayfası vatandaşlara 5 farklı güvenli giriş olanağı sunmaktadır. Sunulan giriş hizmetleri e-devlet şifresi, mobil imza, e-imza, T.C. kimlik kartı ve internet bankacılığı gibi farklı giriş hizmetleri ile e-devlet işlemleri gerçekleştirilmektedir. E-devlete giriş gerçekleştirildikten sonra girişe sekmesi kullanıcıya 7 sekme olanağı sunmaya başlamaktadır . Bu sekmeler: “Benim sayfam, favori hizmetlerim, gelen kutusu, iletişim seçenekleri, güvenlik ve ayarlar, şifremi değiştir ve siteden güvenli çıkış” şeklindedir. Benim sayfam sekmesi kendi içerisinde 3 başlığa ayrılmaktadır bana özel sayfa, kullanıcı bilgilerim ve güvenlik ayarları hizmetleri sunmaktadır. E-hizmet kategorisi içerisinde vatandaşlara kurum hizmetleri, belediye hizmetleri, firma hizmetleri, üniversiteler, diğer kurum portallarına giriş, yeni eklenen hizmetler ve çok kullanılanlar hizmetler sunulmuştur. Kurumhizmetleri içerisinde yer alan tüm hizmetler a'dan z'ye şeklinden kurum ve kuruluş isimleri olarak



sıralanmıştır. “Adalet sekmesinde” vatandaşlara 3 başlık altında 13 hizmet, “Genel Bilgiler sekmesinde 66 başlıkta 174 hizmet”, “Sağlık sekmesinde 6 başlık 23 hizmet”, “Trafik ve Ulaşım sekmesinde 13 başlıkta 199 hizmet”, “Çevre sekmesinde 7 başlık 44 hizmet”, Tarım ve Hayvancılık sekmesinde 8 başlıkta 45 hizmet”, “Güvenlik sekmesinde 4 başlıkta 22 hizmet”, “Sosyal Güvenlik Ve Sigortalar sekmesinde 12 başlık 126 hizmet”, “Vergi, Harç ve Cezalar sekmesinde 9 başlık 13 hizmet”, “Devlet Ve Mevzuat sekmesinde 53 başlıkta 184 hizmet”, “İş Ve Kariyer sekmesinde 26 başlık 108 hizmet”, “Şikayet ve Bilgi Edinme sekmesinde 17 başlık 23 hizmet,” “Eğitim sekmesinde 15 başlık 90 hizmet”, “Kişisel Bilgiler sekmesinde 63 başlık 286 hizmet”, “Telekomünikasyon sekmesinde 16 başlık 38 hizmet” vatandaşlara sunulmaktadır. E-devletin sunduğu belediye hizmetleri: Kars, Iğdır, Ağrı, Muş, Bingöl, Batman, Şırnak, Hakkâri dışında kalan 73 ilde 312 belediyede hizmet sunulmaktadır. Sunulan hizmetlerin bulunduğu sayfa içerisinde şehirde neler var kısmı sekmesinden yaşadığınız şehri seçerek araştırmayı gerçekleştirdiğinizde şehrinizde bulunan büyükşehir belediyesi, yerel hizmet kurumları ve ilçe belediyeler hakkında bilgilere ulaşırken sunulan hizmet sayılarının bilgilerine alt kısımda yer verilmiştir. E-hizmet başlığı içerisinde bulunan firma hizmetleri vatandaşlara doğalgaz, elektrik, telefon, denizcilik, internet, kablolu yayın firmalarının bulunduğu firma hizmetleri başlığı altında 86 firma 344 hizmet sunulmaktadır.

E-hizmet sayfası içerisinde bulunan üniversiteler başlığı vatandaşlara 17 başlık altında 21 hizmet sunulmaktadır. 13 üniversite vatandaşlara sadece elektronik belge yönetim sistemi evrak doğrulama hizmeti sunarken, 4 üniversite ise vatandaşlara e-diploma doğrulama, sınav notu sorgulama, öğrenci kayıt bilgileri sorgulama, transkript sorgulama ve doğrulama hizmeti sunmaktadır. Diğer kurum portallarına giriş sekmesi vatandaşlara kurum hizmetlerini alfabetik sıraya koyarak hizmete sunmaktadır. Yeni eklenen hizmetler sekmesi e-devlet web sayfasına en son eklenen kurum ve kuruluş hizmetleri hakkında vatandaşlara bilgi vermektedir. E-devlet kapısı web sayfası Türkiye Cumhuriyeti vatandaşlığı olmayan diğer ülke vatandaşları için ana sayfada en alt sekmede yer alan e-devlet kapısı başlığı içerisinde yer alan İngiltere seçeneğine geçildiğinde non-citizen sekmesi ana sayfada yer almaya başlamaktadır. Non-citizen sekmesi kullanıcılara ülkeyi ziyaret ettiklerinde kılavuz ederken iş, eğitim, yabancı uyruklular için vatandaşlık numarasının nasıl alınacağı hakkında ve sunulan e-hizmetlerden nasıl yararlanılacağı hakkında bilgi sekmeleri sunmaktadır. 18 Aralık 2008 yılından beri Türkiye

Cumhuriyeti vatandaşlarına hizmet sunan e-devlet kapısı her geçen gün geliştirilirken vatandaşların daha fazla alanda hizmet sunabilmektedir. COVID-19 pandemi süresince, PCR test sonuçları ve maaş destek başvuruları gibi hizmetler e-devlet portalı üzerinden sağlanmıştır.

## 8. M-DEVLET UYGULAMASININ SUNDUĞU HİZMETLER İNCELENMESİ

M-devlet uygulaması vatandaşlara uygulamaya girişi için kullanıcılarına mobil imza ile giriş ve e-devlet şifresi ile giriş olmak üzere 2 tip giriş seçeceği sunmaktadır. Uygulamanın açılış sayfası incelendiğinde sol üst köşede non-citizens simgesi bulunmaktadır. Non-citizens simgesi kullanıcılara Türkiye Cumhuriyeti'nin bayrağı Türkiye'nin dünyadaki yeri Türkiye'de geçerli olan para birimi başkenti, trafik hız sınırı, kullanılan elektrik akımının kaç volt olduğu milli gelir, telefon kodu, acil durum numaraları, Türkiye'deki e-devletin gelişimi e-devlet web sayfası hakkında bilgiler sunulmaktadır. Non-citizens simgesi yabancı kullanıcılar temel alınarak tasarlanmıştır ve kullanıcılara bilgiler İngilizce ile aktarılmaktadır. M-devlet uygulamasının kullanıcı ana sayfasında vatandaşları 12 tane en çok tercih edilen hizmetlere yer verilmektedir. Bu hizmetler yurt içi seçmen kaydı sorgulama, araç plakasına yazılan ceza sorgulama, 4a hizmet dokümanı, yurttan barınma belgesi (arşiv) sorgulama, mobil hat sorgulama, 5 günlük hava tahmini, günlük döviz kurları, vergi borcu sorgulama, geçmiş yıllarda TMTF'ye devredilmiş hesaplar, davadosyası sorgulama, hızlı geçiş sistemi hesap bilgileri ve Hazine ve Maliye Bakanlığı e-bordro hizmetleridir. M-devlet uygulaması kullanıcıya kendi fotoğrafını uygulamada kullanma özelliği verirken ana sayfada kullanıcının ismine ve soy ismine yer verilmektedir. Ana sayfanın sağ üst kısmında buluna arama sekmesi vatandaşların ulaşmak istedikleri hizmete daha çabuk ve daha hızlı ulaşım olanağı sağlamaktadır. M-devlet uygulamasının ana sayfasının sol üst kısmına tıkladığında açılan yeni sekmede uygulamayı kullanan vatandaşın fotoğrafı , fotoğraf sekmesinin altında kullanan vatandaşın ismi ve soy ismi yer almaktadır.

Uygulama sekmesi 9 başlıktan oluşmaktadır. Bu başlıklar: “ana sayfa, hizmetler, kurumlar, favori hizmetler, mesajlarım, ayarlarım, bize ulaşın, yarımında ve çıkış yap” sekmelerinden oluşmaktadır. Uygulama sekmesinde bulunan hizmetler ve kurumlar sekmeleri kendileri içinde alt başlıklara ayrılmaktadırlar. E-devlet uygulamasının aksine m-devlet uygulamasında hizmetler sekmesi 3 başlık oluşmaktadır. Kullanıcılara sunulan başlıklar: kurum

hizmetleri, belediye hizmetleri ve şirket hizmetleridir. M-devlet uygulaması kurum hizmetleri sekmesi içerisinde uygulama 89 adet kuruma erişim olanağı sunmaktadır. M-devlet uygulaması belediye hizmetleri sekmesi içerisinde 21 adet hizmet sunulmaktadır. Sunulan hizmetler: genel hizmetler, kişiye özgü hizmetler, su ve kanalizasyon idaresi hizmetleri olarak gruplara ayrılabilceği gibi tüm hizmetler olarak vatandaşlara sunulmaktadır. Su ve kanalizasyon idaresinin sunmuş olduğu hizmetler: “su aboneliği sorgulama, su faturası sorgulama ve arıza ve bakım bilgisi sorgulama” olarak sunulmaktadır. Kişiyeye özgü hizmetler sekmesaltındasunulan hizmetler: “beyan bilgileri sorgulama, bilgi edinme başvurusu ve sorgulaması, sicil bilgileri sorgulama, tahakkuk bilgileri sorgulama ve tahsilat bilgileri sorgulama olarak kişiye özgü hizmetler” olarak listelenmektedir.

Genel hizmetler sekmesinin sunduğu içerikler: “arsa rayiç değeri sorgulama, çöp toplama bilgisi sorgulama, encümen kararı sorgulama, etkinlik bilgisi sorgulama, evrak takibi, günlük faaliyet planı sorgulama, ihale sorgulama, meclis gündem sorgulama, meclis kararı sorgulama, mezar yeri sorgulama, nikah salonu durumu sorgulama, nöbetçi eczane sorgulama, vefat bilgisi sorgulama” olarak kategorize edilmektedir. M-devlet uygulaması içerisinde bulunan firma hizmetleri vatandaşlara doğalgaz, elektrik, telefon, denizcilik, internet, kablolu yayın firmalarının bulunduğu firma hizmetleri başlığı altında 82 firma hizmet sunmaktadır. Hizmetler sekmesinin altında yer alan kurum hizmetleri vatandaşlara kamu kurumları hizmetler kısmında 89 başlık altında 418 adet kamu hizmetine ulaşabilmektedirler. Kurumlar sekmesi içerisinde yer alan belediyeler ve yerel kurumlar başlığı altında yaşadığınız ili seçerek belediye hizmetleri hakkında bilgi sunulmakta ve belediyelerin sağlamış oldu hizmetler hakkında hizmetlere yer verilmektedir. Kurum hizmetleri sekmesinin altında yer alan favori uygulamalar e-devlet web sayfasında ve e-devlet mobil uygulamasında kullanıcının belirlemiş olduğu hizmetlere erişim olanağını daha kolay hale getirmektedir. Favori hizmetlerim sekmesinin altında yer alan mesajlar sekmesi vatandaşlara sunulan hizmetlere eklenen yeni hizmetler hakkında devlet tarafından vatandaşlara bilgi mesajları yollanmaktadır. Ayarlarım sekmesi vatandaşlara şifre değiştirme, kullanım geçmişine ulaşma gibi hizmetler sunarken e-devlet mobil uygulamasını kullanmadıklarında gelen yeni bilgilere de anlık bildirimler olanağı sunmaktadır. Bize ulaşın kısmı m-devlet uygulamasını kullanan vatandaşlara devlet kurumları ile iletişime geçme olanağı sunmaktadır. Yardım sekmesi e-devlet mobil uygulamasını ilk kez kullanan vatandaşların uygulama içerikleri hakkında bilgi edinmelerini

sağlamaktadır. Yardım sekmesine tıklandığı takdirde sekme kullanıcıları ana sayfaya yönlendirerek sırasıyla: hoş geldiniz sekmesi, arama sekmesi, görüntü sekmesi hakkında vatandaşlara bilgi sunmaktadır. E-devlet mobil uygulaması haricinde e-devlet kapısı kullanıcılara e-devlet belge doğrulama uygulamasını, e-devlet kapısı engelsiz çağrı uygulamasını, e-devlet anahtar uygulamasını vatandaşlara ayrı mobil uygulamalar olarak sunulmaktadır.

E-devlet anahtar uygulaması vatandaşlara kayıt koduyla giriş veya kare kodu okutarak giriş olanağı sunmaktadır. E-devlet belge doğrulama uygulaması vatandaşlara iki türlü belge doğrulama olanağı sağlamaktadır. Sunulan hizmetler. “kare kod ile doğrulama veya belge bilgileri ile doğrulama” olarak karşımıza çıkmaktadır. E-devlet engelsiz iletişim merkezi uygulaması, engelli vatandaşlara e-devlet kapısına mobil uygulama desteği ile erişim olanağı sunmaktadır. Engelli vatandaşların e-devlet kapısına ulaşımın gerçekleştirebilmesi için engelli vatandaşların ad, soyad, T.C. kimlik numarası, cep telefonu numarası, e-posta bilgilerini talep etmektedir. Engelsiz iletişim merkezi vatandaşlar görüntülü iletişim olanağı sunma seçeneğiyle de hizmet vermektedir. M-devlet uygulamalarının farklı uygulamalar olarak sunulması kullanıcıların daha çok uygulama indirmesine neden olsa da e-devlet web sayfasının sunmuş olduğu birçok hizmete ulaşmaya da olanak sağlamaktadır.

## SONUÇ

Teknolojinin gelişmesi ve kablosuz internet kullanımının artması e-devletin ve m-devlet kullanımının artmasına neden olmuştur. Bu artış vatandaşların dijital ortamda kamu ile etkileşimini artırmıştır. Devletin gün geçtikçe daha çok kurumdan hizmetler sunması vatandaşların e-devletten beklentilerini gün geçtikçe artırmaktadır. Devlet hizmetlerinin yalnızca e-devlet uygulaması üzerinden sınırlı kalmaması ve devletin mobil uygulamalardan da ulaşılır olması vatandaşların hizmetleri daha rahat bir şekilde kullanmasını sağlamaktadır. Mobil cihazların bilgiye ve sağlanan bilgi olanaklarına daha verimli şekilde ulaşabilmesi bilişim sistemlerinin bulunduğu her alanda uygulama geliştirilmesine ve uygulama bulunmasına olanak sağlamaktadır. İncelenen web sayfası ve mobil uygulamanın geliştirmeye açık olması ve sunulan hizmetlerin web sayfasında daha fazla olması e-devletin web portalı olarak hizmetlerinin daha fazla ön planda olduğunun bir göstergesidir.

Günden güne artan mobil kullanıcı sayısı, mobil devlete daha fazla önem verilmesinin ve gelişiminin sağlanmasının önemini ortaya çıkarmaktadır. Günümüzde akıllı cihaz kullanımının her geçen gün artması ve internet kullanımını aktif şekilde gerçekleştiremeyen kullanıcıların bile akıllı cihazlar aracılığı e-devlet hizmetlerine mobil olarak ulaşması m-devlet kavramının önemini gözler önüne sermektedir. M-devlet uygulamaları, bilgisayarı olmayan bireylerin bile kamusal hizmetlere dijital olarak ulaşmasını sağlamaktadır. M-devlet uygulamasının geliştirilmesinde ve vatandaşların kullanımına sunulmasında engelli vatandaşların göz ardı edilmemesine özellikle dikkat edilmelidir. Nüfusun 80 milyonu aştığı düşünüldüğünde klasik devlet yapısına ek olarak dijital devlet platformlarının etkin kullanımı önem taşımaktadır. Bu sayede, dijital vatandaş, dijital kurum ve dijital toplum bütünlüğü sağlanabilir. COVID-19 pandemi süresince dijital devlet uygulamalarının önemi bir kez daha anlaşılmıştır. Pandemi süresince dijital devlet ve dijital iletişim mecraları hem bilgi edinmede hem de karar vericileri ektilemede önemli bir rol oynamışlardır (Kaya, 2020b).

## KAYNAKÇA

Ağaoğlu, M. (2015). Bilişim Ve E-Devlet. *Bilişim Ve...* (S. 137-159). İçinde İstanbul: Hiperlink Yayınları.

Arslan, M., & Biniş, M. (2016). Türk Vergi Sisteminde Tebligat Veelektronik Tebligat. *Yönetim Ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 300-317.

Ayten, P., & Şener, M. (2019, 05 28). *E-Devlette Kalite, Güvenlik Ve Kişisel Gizlilik*. [Http://Enm.Blogcu.Com/E-Devlette-Kalite-Guvenlik-Ve-Kisisel-Gizlilik/11574589](http://Enm.Blogcu.Com/E-Devlette-Kalite-Guvenlik-Ve-Kisisel-Gizlilik/11574589) Adresinden Alındı

Balcı, A., Nohutçu, A., Öztürk, N. K., & Coşkun, B. (2013). *Kamu Yönetiminde Çağdaş Yaklaşımlar - Sorunlar, Tartışmalar, Çözüm Önerileri, Modeller, Dünya Ve Türkiye Yansımaları*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.

Çoban , G. (2006). E-Devlet Ve İstanbul Valiliği Uygulaması. *Yıldız Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*.

Delibaş, K., & Akgül, A. E. (2010). Dünyada Ve Türkiye'de E-Devlet Uygulamaları: Türkiye'de E-Demokrasi Ve E-Katılım Potansiyellerinin Harekete Geçirilmesi. *Sosyoloji Araştırmaları Dergisi*, 101-144.

Demir, O. (2018). E-Devlet Kullanımına Etki Eden Faktörler Ve Vatandaşların Edevlet Algısı. *Uluslararası Politik Araştırmalar Dergisi*, 2-25.

Efendioğlu, A., & Sezgin, E. (2007). E-Devlet Uygulamalarında Bilgi Ve Paylaşım Güvenliği . *Ç.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 219-236.

Eyüpoğlu, A. Ve Kaya, T.(2020). E-Government Awareness And Adoption By The Residents: A Quantitative Analysis On North Cyprus, *International Journal Of Public Administration In The Digital Age*, 7 (2), Pp. 1-22.

Grange, M., & Scott, M. (2010). An Investigation Into The Affect Of Poor End User Involvement On Electronic Document Management System (Edms) Implementation. *Uk Academy For Information Systems Conference*. Oriel College, Oxford: Uk Academy For Information Systems Conference Proceedings.

Halchin, L. E. (2004). Electronic Government: Government Capability And Terrorist Resource, *Government Information Quarterly* , 406-419.

Kaya, T. (2019a). The Maturation Of Electronicgovernment Practices İn Northern Cyprus: Acomparative Study Of Northern And Southern Nicosia. Lambert Academic Publishing

Kaya, T. (2019b). Artificial Intelligence Driven E-Government: The Engage Model To Improve E-Decision Making, *Proceedings Of The 19th European Conference On Digital Government (Ecdg 2019)*, 24-25 October 2019, Nicosia, Northern Cyprus

Kaya, T. (2020a) E-Government Services In South Asia: Challenges And Opportunities, In G. D. Shama (Ed.), *Contemporary Issues In South Asia*, Hauppauge, Ny: Nova Science Publishers

Kaya, T. (2020b). The Changes In The Effects Of Social Media Use Of Cypriots Due To Covid-19 Pandemic. *Technology In Society (Ssci)*, 63, 101380. Doi: 10.1016/J.Techsoc.2020.101380

Kaya, T. Ve Över, A. S. (2019) ‘Bakanlık Ve Belediye Web Sitelerinin İçerik Analiz Yöntemiyle E-Katılımcılık Bağlamında İncelenmesi: Kkctc Örneği’ *Journal Of Economics And Administrative Sciences*, 33 (4), Pp. 1201-1226.

Kaya, T., Medeni, T., & Sağsan, M. (2016). Key Success Factors For E-Participation Maturity Levels: A Proposal For Case Study Of Northern Cyprus Municipalities. *Yönetim Bilişim Sistemleri Dergisi*, 11-18.

Kaya, T., Medeni., T. And Sagsan, M., Medeni, T. And Asunakutlu, T. (2016) A Situation Analysis For Northern Cyprus Municipalities: Key Success Factors For Effective Participation, *International Journal Of E-Business And E-Government Studies*, 8 (2), Pp.1-17. [Http://Dergipark.Gov.Tr/Ijebeg/Issue/26191/275813](http://Dergipark.Gov.Tr/Ijebeg/Issue/26191/275813)

Kaya, T., Sagsan, M., Yildiz, M., Medeni, T. And Medeni, T. (2020a) Citizen Attitudes Towards E-Government Services: Comparison Of Northern And Southern Nicosia Municipalities, *International Journal Of Public Administration In The Digital Age (Ijpada)*, 7 (1), Pp. 17 -32.

Kaya, T.,Sagsan, M., Medeni, T. , Medeni, T. And Yildiz, M. (2020b) Qualitative Analysis To Determine Decision-Makers' Attitudes Towards E-Government Services In A De-Facto State, *Journal Of Information, Communication & Ethics In Society*, 18 (4) 609-629

Marangoz, M., Yeşildağ, B., & Saltık, I. A. (2012). E-Ticaret İşletmelerinin Web Ve Sosyal Ağ Sitelerinin İçerik Analizi Yöntemiyle İncelenmesi. *Muğla*.

Naralan, A. (2008). E-Devlet'e Etki Eden Faktörler. *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 457-468.

Odabaş, H. (2008). Elektronik Belge Düzenleme Yaklaşımları Ve Türkiye’de E-Devlet Uygulamalarında Elektronik Belge Yönetimi . *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 1-22.

Özcivelek, R. (2004). Dünyada Ve Türkiye’de Elektronik Devlet Tartışmaları: Kavram Üzerinden Bir Sorgulama. *Tübitak-Bilten*.

Öztürk, G. (2019). Türkiye’de E-Devlet Sürecinde Elektronik Tebligat Ve Kayıtlı Elektronik Posta (Kep) Uygulaması. *Yüksek Lisans Tezi*. Ankara: Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Öztürkcan, S., Kasap, N., & Eryarsoy, E. (2012). M-Devlet Kullanıcı Kabul Potansiyeli: Kümele Analizi Ve Karar Ağacı Yaklaşımı. *C.Ü. İktisadi Ve İdari Bilimler Dergisi*, 87-111.

Saylan , İ. (2009). İnternet: Demokrasiye Açılan Kapı? Türkiye Ve İtalya Örnekleri Çerçevesinde E-Devlet Uygulamaları. *Amme İdaresi Dergisi*, 141-162.

Spinellis, D., Kokolakis, S., & Gritzalis, S. (1999). Security Requirements, Risk And Recommendation For Small Enterprise And Home Office Environments. *Information Management & Computer Security*, 121-128.

Şahin, A. (2008). *Türk Kamu Yönetiminde Yapısal Dönüşüm Ve E-Devlet*. Konya: Çizgi Kitabevi.

Türkiye Cumhuriyeti Cumhurbaşkanlığı (2019) 11. Kalkınma Planı.

Uçkan, Ö. (2003). *E-Devlet E-Demokrasi Ve Türkiye*. İstanbul: Literatür Yayıncılık.

United Nations (2018). *E-Government Survey 2018*. New York: United Nations. [https://Publicadministration.Un.Org/Egovkb/Portals/Egovkb/Documents/Un/2018-Surve Y/E-Government%20survey%202018\\_Final%20for%20web.Pdf](https://Publicadministration.Un.Org/Egovkb/Portals/Egovkb/Documents/Un/2018-Surve Y/E-Government%20survey%202018_Final%20for%20web.Pdf)  
Adresinden Alındı

Yamamoto, G. T. (2011). *Mobil Yaşam Ve Uygulamaları*. İstanbul: E-Kitap.

Yıldız, M. (2006). Kamu Siyasaları Açısından Cep Telefonu Teknolojisi Ve Mobil Devlet . *H.Ü. İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 241-263.

Yürük, E., &Öztaş, N. (2017). E-Devlet Ana Kapıları Üzerine İnceleme: Türkiye Ve Seçilmiş Ülkeler. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 2133-2157.