

ELEKTRONİK DEVLET'TEN (E-DEVLET) MOBİL DEVLETE (M-DEVLET) GEÇİŞTE TÜRKİYE'DE YEREL YÖNETİM UYGULAMALARI

Mahmut GÜLER*
Ebru DÖVENTAŞ**

Öz

Bilgi ve iletişim (bilişim) teknolojilerinde yaşanan gelişmeler sonucu bilgi, artık toplumlar için en önemli sermaye haline gelmiş bulunmaktadır. Bilişim teknolojilerindeki gelişmeler artık devletlerin uluslararası güç dengeleri içindeki konumlarını dahi belirlemektedir. Bu teknolojilerin kamu yönetiminde kullanılması, yani devletin elektronik hale getirilmesi, kamu hizmetlerinin daha hızlı ve kaliteli bir hale gelmesini sağlarken; maliyetler de önemli ölçüde azalmaktadır. Ancak teknolojik gelişmelere her gün yenilerinin eklendiği bir çağda e-devlet yaklaşımı da gelişmekte ve hizmet sunumlarında yeni kanallar ortaya çıkmaktadır. Devletin elektronik olması yeterli olmamakta; devlete her zaman ulaşabilmek kadar her yerde ulaşabilmek de önemli hale gelmektedir. Kablosuz internet teknolojilerindeki gelişmelerin mobil telefonlar ve avuçiçi bilgisayarlar (PDA) gibi mobil araçlar vasıtasıyla internet erişimini mümkün hale getirmesi, bu teknolojilerin hızla yayılması ve toplumun e-devlet hizmetlerinin geliştirilmesi yönündeki baskısı e-devletten m-devlete geçişi gündeme getirmektedir. Mobil araçların kullanımının bilgisayar kullanımından daha kolay ve yaygın olması, çok daha fazla sayıda insana ulaşabilmesine ve çevrim içi devlet hizmetlerinin de daha fazla kabul görmesine olanak sağlamaktadır.

Anahtar Kelimeler: Belediye, Yerel Yönetim, M-Devlet, İletişim teknolojileri

Local Government Implementations in Transition from e-Government to m-Government in Turkey

Abstract

The information has become a significant asset for the society as a result of developments in information and communication technologies which even determine international power balances. The utilization of these technologies in public administration, i.e. the emergence of the e-government, has led to faster and higher quality in public services in lower costs than before. E-government approach is advancing in a decade of continuous technological developments and new

* Yrd.Doç.Dr., Trakya Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Kamu Yönetimi Bölümü.

** Yüksek Lisans Öğrencisi, Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Kamu Yönetimi Anabilim Dalı.

channels for service providing are emerging. Electronic-government is not adequate; that reaching the government is not only possible to reach at any time but also from anywhere has become a vital issue. Improvements in wireless internet technologies enabling internet access via mobile phones and other personal digital accessories; fast spreading of those technologies; and society's pressure for improvements in e-government services has made the transition possible from e-government to m-government on the agenda. Since mobile devices are much easier to use and more widespread, they provide wider acceptance of online public services.

Keywords: *Municipality, Local Government, Mobile Government, Information and Communication Technologies.*

I. GİRİŞ

Toplumlar bilgi sahibi oldukça gelişmekte ve geliştikçe de daha fazla bilgiye gereksinim duymaktadırlar. Verilerin toplanması, depolanması, yorumlanması ve kullanıcılara sunulması aşamasında ise bilgisayar ve iletişim teknolojileri kilit rol oynamaktadırlar. Bilgisayar ve internet teknolojilerindeki gelişime bağlı olarak bilginin dolaşım hızının daha önce hiç olmadığı kadar artmış olması, kamu yönetiminin verimli bir hale getirilmesi, hizmetlerin daha hızlı, kaliteli aynı zamanda daha az maliyetli bir şekilde sunulması adına olanaklar yaratmaktadır. Ancak bu olanaklardan eski yönetim yapısıyla faydalanmak mümkün değildir. Bilişim teknolojilerinin devlet hizmetlerinde azami ölçüde kullanılması gereği, e-devlet yaklaşımını ortaya çıkarırken, mobil ve kablosuz teknolojilerdeki gelişmeler ve bu teknolojilerin toplum tarafından daha yaygın olarak kabul görmesi ise e-devletten m-devlete geçişi gündeme getirmektedir.

Bu çalışmada, bilgi ve iletişim (bilişim) teknolojilerinin önemi, gelişimi ve bu gelişimin devleti nasıl yönlendirdiği incelendikten sonra e-devlet ve m-devlet kavramları açıklanacak, daha sonra ise yerel yönetimlerdeki m-devlet uygulamaları incelenecektir.

II. BİLİŞİM TEKNOLOJİLERİ ve ELEKTRONİK DEVLET

Günümüz toplumu, bugüne kadar bilim ve teknoloji alanında ulaşılan gelişmelere paralel olarak; ilkel toplum, tarım toplumu, sanayi toplumu aşamalarından geçmiştir. Her aşama, kendine özgü teori ve ilkeleriyle biçimlenen toplumsal kurum ve uygulamalara sahne olmuştur. Tüm bu aşamaları ortaya çıkaran, biçimleyen ve ortadan kaldıran temel faktör bilim ve teknoloji ile bu alanda yaşanan gelişmelerdir. Nitekim ilkel toplumdan tarım toplumuna ve tarım toplumundan sanayi toplumuna geçişte, üretim teknolojisi alanında ulaşılan makineleşmenin önemi büyüktür. Bugün ise ileri sanayi toplumundan sanayi ötesi aşamaya geçişte vazgeçilmez ve tükenmez bir kaynak olarak bilgi teknolojileri belirleyici rol oynamaktadır (Bensghir, 1996: 7). Bilgi teknolojileri, geleceğin dünyasında ülkelerin uluslararası güç sisteminin neresinde yer alacağıyla, kimi zaman da ayakta kalıp kalamayacağıyla yakından ilgilidir ve bilgi toplumu hedefine sadece bilgiyi ve bilgi teknolojilerini yoğun olarak kullanan toplumlar ulaşabilecektir. Bilgi teknolojileri ekonomik ve toplumsal etkileri sebebiyle neredeyse bütün dünyada kritik bir yatırım

alanı olarak görülmekte ve yaygın olarak kullanılmaları devletler tarafından teşvik edilmektedir (DPT, 2001: 4). Son yirmi yıl içinde bilişim teknolojilerinde meydana gelen gelişmeler, özellikle donanım ürünlerinde kullanıcılar lehine düşen fiyat/performans oranı ve 1993'den başlayarak internetin patlama şeklinde ticarileşmesi, bu teknolojilerin günlük hayatın her boyutunda etkin ve vazgeçilmez bir şekilde kullanılmaya başlamasıyla sonuçlanmıştır. İnternet ve mobil teknolojiler insanlık uygarlığı tarihinde devrim yaratmış, çalışma yaşamı ve sosyal yaşam şekil, içerik, yöntem, iletişim, hız, yoğunluk ve hizmet alışverişi gibi farklı boyutlarda kökten değişmiştir. Özellikle 21. yüzyılın ilk yıllarıyla internet ve cep telefonu teknolojilerinde muazzam bir sıçrama gerçekleşmiştir (TÜSİAD, 2006: 35).

Bilişim teknolojilerinin sağladığı imkânlar, kamu yönetimi anlayışında yeni açılımları beraberinde getirmiştir. Bilişim teknolojileri sayesinde devlet ve toplumun arasında yeni iletişim biçimleri ortaya çıkmış; iş ve işlemlerin hızlandırılması, politika belirleme ve karar alma süreçlerinde etkinliğin artırılması, şeffaflığın, ilgili sosyal kesimlerin ve vatandaşların kararlara katılımının sağlanması bu vasıta ile sağlanmaya çalışılmaktadır (DPT, 2006: 33). Kamu yönetiminde bilişim teknolojilerinin kullanılması, yönetim açısından daha düşük bir maliyet ve yurttaşlara yönelik daha kaliteli hizmet ile sürdürülebilir bir kaynak yönetimini sağlamaktadır. Yurttaşlar açısından ise daha az yurttaşlık maliyeti (zaman, emek, para), daha yüksek memnuniyet, daha etkin katılım ve daha fazla güven anlamına gelmektedir (Uçkan, 2003: 46). Ülkelerin bilgiyi edinme, işleme, geliştirme ve yönetme yetenekleri ekonomik büyümenin ve rekabet güçlerinin en temel belirleyici faktörü haline gelmiştir. Teknolojik devrimle beraber fiziki ve beşeri sermayenin bir kısmı ekonomik önemini kaybettiğinden teknolojik ve ekonomik açıdan ileri ülkeler mevcut avantajlarını yitirebilmekte; bu dönemleri iyi değerlendirebilen ülkeler ise gerisinde yer aldıkları ülkeleri yakalayıp geçmek için önemli bir fırsat elde edebilmektedirler. Aksi takdirde buldukları pozisyonundan daha da geriye gitme tehlikesiyle karşı karşıya kalmaktadırlar (DPT, 2006:3).

Bilişim teknolojilerinin kamu yönetiminde kullanımı uzun yıllardan beri kendisini e-devlet biçiminde göstermektedir. E-devleti en yalın biçimiyle, “devletin vatandaşlara karşı yerine getirmekle yükümlü olduğu görev ve hizmetler ile vatandaşların buna karşılık devlete karşı olan görev ve hizmetlerinin karşılıklı olarak elektronik iletişim ve işlem ortamlarında kesintisiz ve güvenli olarak yürütülmesi” şeklinde tanımlamak mümkündür (Arifoğlu ve diğ., 2002: 12). Bir başka tanıma göre e-devlet, kamu yönetiminde her türlü faaliyetin, vatandaşlar, işletmeler, kamu çalışanları ve devletin diğer fonksiyonlarıyla ilgili etkileşimlerini elektronik ortam üzerine taşınması, birebir ve aracısız olarak kullanılabilir hale gelmesidir (Erdal, 2004: 1).

Devletlerin e-devlet uygulamalarında hedefledikleri amaçlar şu şekilde sıralanabilir: Şeffaf devlet vizyonuna ulaşılması; vatandaşların, devletle olan işlerini çok daha hızlı halledebilmesi; kamusal hizmet birimlerinin daha verimli olmasının sağlanması; kamu kurumları arasında bilgi bütünlüğünün sağlanarak, her türlü kötüye kullanımın önüne geçilmesi; bireylerin kamu hizmetlerinden 7/24 faydalanmasının sağlanması; kamusal hizmetlerin yaygın ve erişilebilir hale getirilmesi; hizmet üretim ve yönetim sürecinde vatandaşların istek ve eğilimlerinin daha etkin değerlendirilmesi ve katılımcı yurttaşlığın önünün açılması; devlet

kurumlarının daha rasyonel ve verimli işleminin sağlanması olarak sıralanmaktadır (Köseçik ve Karkın, 2004: 99).

Ülkeler e-devlet modelini uygulamaya başladıklarında ilk etapta e-devletin tüm uygulamalarını tam anlamıyla yönetim sürecine adapte etme imkânına sahip olamamakta; belli bir gelişim sürecinin sonucunda e-devlet uygulamaları olgunlaşarak e-dönüşüm tamamlanmaktadır. E-devlet modelinin olgunlaşma aşamaları genellikle şu yolu izlemektedir:

1. *Bilgi Aşaması*: Kamu yönetim biriminin faaliyetleri, sunduğu hizmetler vb. konularda yurttaşlara ya da kuruluşlara bilgi akışı sağlanmaktadır. Bu bilgiler tek yönlü olarak sunulmakta ve henüz herhangi bir etkileşim imkânı bulunmamaktadır (Uçkan, 2003: 49). Bu ilk aşama kısaca devletin vatandaşı bilgilendirmek için oluşturduğu tek sayfalık bir sitenin varlığından ibarettir (Şahin vd., 2006:209).

2. *Etkileşim Aşaması*: Kullanıcıyla daha etkileşimli bir ilişki söz konusudur. Kullanıcılar yetkililere e-posta gönderebilir, site içi arama motorlarında istedikleri kişisel ya da genel bilgiyi sorgulayabilir (vergi borcu, nüfus kayıtları, ihale bilgileri vb.), resmi işlemler için kullanılan çeşitli form ve belgeleri indirebilirler veya uzman yardımı alabilirler (Uçkan, 2003: 49). Normalde bu işlemleri ancak mesai saatleri içerisinde gerçekleştirmek mümkün iken, bu aşamada işlemler 7/24 gerçekleştirilebilmektedir.

3. *İşlem Aşaması*: Kamu yönetim biriminin web sitesinin etkileşim düzeyi artmış ve daha bütünsel bir işlevselliğe kavuşmuştur. Bu aşamada kullanıcılar çeşitli resmi işlemleri (vergi ödeme, ehliyet başvuru ve yenilemeleri, müze bileti rezervasyon ve ödemeleri, sosyal yardımlar, kamu alımı ihalelerine katılım vb.) çevrimiçi (online) olarak yapabilmektedirler (Uçkan, 2003:49).

4. *Dönüşüm Aşaması*: Bu son aşamada, elektronik kamu yönetimi, yerel, bölgesel, ulusal tüm kamu yönetim birimlerinin, genel bir kamu ağ omurgası üzerinden birbirine bağlandığı, bütünsel ve kesintisiz bir biçimde hizmet sunabildiği, tek-duraklı (one-stop) bir yapıdır. Yurttaşlar ya da kuruluşlar tek bir adresten (genellikle “portal” olarak adlandırılan kapsamlı bir internet sitesi üzerinden) diledikleri tüm hizmetlere ulaşabilmektedirler. Dönüşüm aşaması, hizmet sağlama etkinliğinin yanı sıra, geliştirilmiş katılım platformlarıyla yurttaşların izleme ve denetim imkânlarını artıracak, kamu yönetimini daha katılımcı bir temelde konumlandırarak bir aşama olarak görülmektedir (Uçkan, 2003:49).

Günümüzde e-devleti oluşturan temel uygulamalar devletten-devlete, devletten-vatandaşa, devletten-iş dünyasına ve devletten-çalışanlara yönelik uygulamalar olarak görülmektedir.

1. *Devletten Devlete (Government to Government-G2G) Yönelik Uygulamalar*: Çeşitli devlet kurumları arasındaki işbirliği, eşgüdüm, koordinasyon, bilgi ve belge akışı için ihtiyaç duyulan ağ sistemi devletten devlete uygulamalar olarak adlandırılmaktadır. Farklı kamu kurumları arasındaki bilgi ve belge paylaşımını

sağlamak için ortak bir veri tabanı oluşturulması, bu verileri gerektiğinde yığın olarak transfer etmekten daha güvenli, elverişli ve maliyetsizdir (Kırçova, 2003: 51-52). Bu uygulamalar gerek tüm kamu yönetimi birimleri arasındaki yatay ilişkileri, gerekse merkezi ve yerel yönetimler arasındaki ilişkileri kapsamaktadır (Uçkan, 2003: 47) Kamu kurumlarının kendi otomasyon süreçlerini ve bilgi altyapılarını tamamlamaları ve kurumlar arası bilgi akışı ve entegrasyonun sağlanması bu uygulamanın sağlıklı işleyebilmesi için son derece önemlidir (Büke, 2002: 22).

2. *Devletten Vatandaşa (Government to Citizen-G2C) Yönelik Uygulamalar:* Vatandaşlar, eğitim hizmetlerinden sağlık hizmetlerine, tapu hizmetlerinden vergi işlemlerine, askerlik işlemlerinden nüfus işlemlerine kadar birçok alanda kamu kurumları ile sürekli etkileşim halindedirler (Şahin vd., 2005: 208). Devletten vatandaşa uygulamalar kamu birimleri ve yurttaşlar arasındaki tüm karşılıklı ilişkileri kapsamaktadır (Uçkan, 2003: 48). Vatandaşlar tarafından talep edilen hizmet türü ve miktarının fazla olması sebebiyle bu uygulamaların yarattığı katma değer de çok fazla olmaktadır (Kırçova, 2003: 56).

3. *Devletten İş Dünyasına (Government to Business-G2B) Yönelik Uygulamalar:* Bir şirketin açılmasından başlayıp kapanmasına kadar süren süreçte şirketin kurulma izninin alınması, tescili, ticari faaliyetlerinin denetlenmesi, kapanma, iflas, devir veya birleşme gibi yeni hukuksal durumlara girmesi (Erdal,2004:5-6) devletin gözetiminde gerçekleşmektedir. Bunun yanı sıra kamu kurumları ile ticari kuruluşlar arasındaki her türlü alım-satım işlemleri ve sivil toplum kuruluşları veya diğer toplumsal oluşumlar da dahil olmak üzere tüm kuruluşlarla olan karşılıklı ilişkiler bu uygulamanın kapsamına girmektedir (Uçkan, 2003: 47-48). Ağ ortamında gerçekleştirilen bu tür işlemler, hem devlet kuruluşlarına hem de iş dünyasına hızlı ve etkin iletişim, işlem maliyetlerinin düşürülmesi, kırtasiyeciliğin azaltılması ve etkinlik sağlanması gibi yararlar sağlamaktadır (Şahin vd., 2006: 207-208).

4. *Devletten Çalışanlara (Government to Employee-G2E) Yönelik Uygulamalar:* E-devlet'in başarılı olmasındaki en önemli etkenlerden birisi çalışanların modele olan katkılarıdır. Çalışanların her zamankinden daha fazla bilgili, teknoloji kullanan, hizmet üretim süreçlerine katılan, kendilerine verilen en etkili şekilde kullanan bireyler olmaları gerekmektedir (Kırçova, 2003:60). E-devlet çalışanlarına e-egitim, kişisel gelişim araçları, kariyer yönetimi vb. alanlarda yenilikler getirmektedir. Bunun yanı sıra kamu çalışma koşullarıyla ilgili detaylı bilgilendirme, maaşlar, izinler, emeklilik planları, sağlık kayıtları gibi kişiye özgü kayıtlar ve kamu personel rejimi ile ilgili sorulara ilişkin yanıtlar çalışanlara internet yoluyla verilebilmektedir (Erdal,2004: 7).

III. E-DEVLETİN GELİŞİMİ

E-devlet yaklaşımı ilk olarak ABD'de 1990'lı yıllardan sonra kamu kurumları ve yurttaşlar arasında yaygınlık kazanmıştır. 1993-1998 yılları arasındaki beş yıllık süreçte kamusal hizmetlerde 108 milyar dolar tasarruf hedefiyle uygulamaya konulan e-devlet projesi bu süre sonunda 137 milyar dolarlık bir tasarruf sağlamış, ayrıca

çalışmalar ve kamu alımları için düşünülen harcamalar da 31 milyar dolar ile beklenenin altında kalmıştır. Dönüşüm tamamlandığında daha önce vatandaş ile yüz yüze bulunan memurlardan 350.000'i (tüm memurların %17'si) işini kaybetmiş; ancak bunların çoğu eğitimlerden geçirilerek elektronik ortamı ayakta tutan işlere atanmışlardır. Sonuçta işini gerçekten kaybedenlerin oranı %1,5'i aşmamıştır (Akurgal, 2003: 134). ABD'nin elde ettiği başarı üzerine Avrupa ülkeleri de bu konuda harekete geçmişler ve e-Avrupa Girişimi, Aralık 1999'da Avrupa Komisyonu tarafından kabul edilmiştir. E-Avrupa girişiminin temel hedefi; Avrupa'yı dünyanın en dinamik ve rekabet gücü yüksek pazarı haline getirmek amacı ile başta internet olmak üzere yeni ekonomi için gerekli altyapının kurulması çabalarının tümünü kapsamaktadır (Büke, 2002: 31). On beş AB üyesi ülke 2000 yılında Lizbon Stratejisi'ni kabul etmiş (Acar ve Kumaş, 2008: 4), Haziran 2000'de E-Avrupa 2002 Eylem Planı ile 2002'de E-Avrupa 2005 Eylem Planları (Süngü, 2007: 67) kabul edilmiştir. 11-12 Mayıs 2000 tarihlerinde Varşova'da yapılan Avrupa Bakanlar Konferansı'nda, Orta ve Doğu Avrupa ülkeleri, Lizbon Stratejisi'ni benimseyerek; e-Avrupa girişiminin bir parçası olmak konusunda uzlaşmış ve aday ülkeler olarak kendileri için e-Avrupa Benzeri Bir Eylem Planı hazırlamaya karar vermişlerdir (Uçkan, 2003: 150).

Türkiye'de ise e-devlet çalışmalarının temeli 1997 yılında Ulusal Enformasyon Altyapısı Ana Planı Raporu (TUENA) üzerinde çalışılmaya başlanmasıyla atılmıştır. 1998'de Bakanlıklar ve kurumlar arasında koordinasyonu artırmak için Başbakanlık bünyesinde Kamu-Net Kurulu kurulmuştur. Haziran 2001'de diğer AB aday ülkelerle e-Avrupa Girişimine katılan Türkiye kısa süre sonra e-Avrupa+ ile aynı hedeflere sahip olan e-Türkiye Girişimini başlatınca bu kurulun görevine son verilmiştir (OECD, 2007: 110). E-Türkiye girişimi ile 2001-2002 yıllarını kapsayan bir plan ortaya konulmuş ve plan çerçevesindeki çalışmaların koordinasyonu görevi TÜBİTAK'a verilmiştir (Aydın, 2005: 293). 2003 yılına gelindiğinde, e-devlet alanındaki çalışmaların tümünün e-Dönüşüm Türkiye Projesi adı altında yürütülmesine karar verilmiş ve Proje'nin koordinasyonunu sağlama görevi DPT Müsteşarlığı'na verilmiştir (DPT, 2007: 1). E-Dönüşüm Türkiye Projesi'nin başlıca hedefi; vatandaşlara daha kaliteli ve hızlı kamu hizmeti sunabilmek amacıyla; katılımcı, şeffaf, etkin ve basit iş süreçlerine sahip olmayı ilke edinmiş bir devlet yapısı oluşturacak koşulların hazırlanmasıdır (Bilgi Toplumu Dairesi, 2005a: 11). Bu hedef doğrultusunda yapılacak çalışmaları koordine etme görevi ise, DPT Müsteşarlığı bünyesinde 2003 Mart ayında kurulan Bilgi Toplumu Dairesine verilmiştir. Bilgi Toplumu Dairesi de önce 2003-2004 dönemini kapsayan Kısa Dönem Eylem Planı (KDPE)'ni, daha sonra da 2005 Eylem Planı'nı hazırlamıştır.

Eylem planları çerçevesinde yürütülen kısa vadeli hedeflerin gerçekleştirilmesine yönelik çalışmaların yanı sıra, 2005 yılında ayrıca, Türkiye'nin bilişim teknolojilerinden etkin olarak yararlanması ve bilgi toplumuna dönüşümün gerçekleştirilmesine yönelik orta ve uzun vadeli strateji ve hedefleri belirlemek üzere, 2006-2010 dönemini kapsayacak olan Bilgi Toplumu Stratejisi hazırlanmıştır. Stratejide, toplumun temel öğelerini oluşturan vatandaşlar, kamu sektörü ve işletmeler ile bilişim teknolojileri sektörünün mevcut durumları ve Türkiye'nin 2010 yılında bilgi toplumuna dönüşüm potansiyeli değerlendirilmiş, belirlenen stratejik öncelikler çerçevesinde 2010 yılı için hedefler ve bu hedeflere ulaşmak için atılması gereken adımlar tespit edilmiştir (DPT, 2006: 2).

Türkiye'de e-devlet'in uygulamadaki başarısına gelindiğinde; The Economist Dergisinin, bir ülkenin e-iş ortamının internet temelli yatırımlar için ne kadar uygun olduğunu ölçen, 2007 OECD e-Readiness Raporuna göre Türkiye e-hazırlık sıralamasında 45. sıradan 42.sıraya ilerlemiştir (Tutkun, 2007:212). 70 ülkenin değerlendirildiği ve Danimarka'nın ilk sırada olduğu 2009 sıralamasında ise Türkiye bir önceki yıl olduğu gibi 43'üncü sırada yer almıştır. Genel sıralamada 10 üzerinden 5,34 puan alan Türkiye, Tüketici ve İş Dünyasının Bilgi ve İletişim Teknolojileri kullanımında 4,98 puan almıştır (http://www.bilgitoplumu.gov.tr/eavrupa/euindex_3.html).

Birleşmiş Milletler tarafından hazırlanan 2008 yılı e-Devlet Araştırması Raporu'na göre ise; Türkiye, ağ hizmetleri endeksi, telekomünikasyon altyapısı endeksi ve insan kaynakları endeksleri ile oluşturulan e-devlet hazırlık endeksi bazında 182 ülke arasında 76. sırada yer almaktadır. Ağ hizmetleri endeksi; başta sağlık, eğitim, sosyal güvenlik ve maliye olmak üzere ulusal kamu internet sitelerinden sunulan hizmetlerin gelişmişlik seviyesini gösteren endekstir. Telekomünikasyon altyapısı endeksi, bileşik bir endeks olup, ülkedeki internet kullanıcıları, bilgisayar sayısı, telefon hatları, mobil telefon sayısı ve genişbant abone sayısı olarak 5 ölçütten hesaplanan bir endekstir. İnsan kaynakları endeksi ise, yetişkin okur-yazarlığı ve ilk, orta ve yüksek eğitimde kayıtlı öğrenci oranı olarak 2 temel ölçütten hesaplanan bileşik bir endekstir (http://www.bilgitoplumu.gov.tr/eavrupa/euindex_3.html). Aynı raporda ilk beş sırada yer alan ülkeler ise İsveç, Danimarka, Norveç, ABD ve Hollanda olmuştur (<http://unpan1.un.org/intra-doc/groups/public/documents/UN/UNPAN028607.pdf>).

IV. ELEKTRONİK DEVLETEN MOBİL DEVLETE

Cep telefonu kullanımının yaygınlaşması, internete ve internet yoluyla sunulan devlet hizmetlerine erişimde bu teknolojinin daha etkin bir biçimde kullanılmasının mümkün olabileceğini düşündürmektedir. Taşınabilir araçlarla (mobil) kamu bilgi ve hizmetlerine ulaşılması ve yönetime katılım imkânlarının artırılarak sunulması anlamına gelen mobil devlet (m-devlet) bu düşüncenin bir ürünüdür (Yıldız, 2006: 258). Mobil ve kablosuz teknolojideki gelişme, bu teknolojilerin toplum tarafından daha yaygın olarak kabul görmesi, devlet hizmetlerinde de bu gelişen teknolojiye uyumlaşmayı zorunluluk haline getirmiştir. Özel sektörde araştırma ve geliştirme girişimleri yoluyla ilerleyen teknolojik gelişme ile e-devlet çabalarında gelişme için artan müşteri talebi (toplumun beklentileri), m-devletin temellerini oluşturmaktadır. M-devletin sağladığı fayda aynı zamanda e-devlet içinde bir destek olarak değerlendirilmektedir. Bu bağlamda m-devletin, e-devlete göre bazı üstünlükleri bulunmaktadır. Her şeyden önce m-devlet, mobil araçlar vasıtasıyla internet kullanıcılarından çok daha fazla insana ulaşabilmektedir. İnternet konusunda hiçbir bilgiye sahip olmayan veya internete erişemeyen insanlardan mobil iletişime erişebilen insanlardan daha fazladır. Diğer taraftan mobil iletişim araçlarının daha kişisel ve alışıldık olmaları çevrim içi devlet hizmetlerinin de daha aktif kullanımı ile sonuçlanmaktadır (Cilingir ve Kushchu, 2004: 7). M-devlet belirtilen faydaları ve uygulamalarının yarattığı değeri iki sınıfa ayırmak mümkündür (Cilingir ve Kushchu, 2004: 6–7):

1. *E-Devlet uygulamalarına tamamlayıcı olan M-Devlet uygulamaları:* Tamamlayıcı uygulamalar, kurulu bir altyapının varlığını şart koşarlar. Bu, kurulu altyapıya “ilave” (*add on*) mobil uygulamalar e-devlet uygulamaları ile sağlanan değer artırılmasına yöneliktir. Örneğin, belediye vergi ödeme sisteminde, teknolojik altyapı özellikle bu mobil uygulama için kurulmuş değildir. Ama mobil uygulama, sistem tarafından sunulan değeri daha da artırmaktadır. Vatandaşların rahatlığı bu ilave mobil uygulama ile önemli ölçüde artırılmıştır. Sonuç olarak, bu hizmet kategorisi elektronik devlet uygulamalarının “her zaman” değer bileşenine “her yerde” değer bileşeni ekleyerek değerini güçlendirmektedir.

2. *Yeni ve özgün faydalar yaratan M-Devlet uygulamaları:* M-devlet uygulamalarının bu kategorisi mevcut e-devlet uygulamaları içinde bulunmayan uygulamalardır. Bu uygulamalar kategorisi sadece mobil uygulamalar ile kolaylaştırılabilir fonksiyonelliği mümkün kılmaktadır. Mobil uygulamaların hayata geçirilmesi ile yeni bir değer tanımı yaratılmaktadır. Türkiye örneğinde Mobil Elektronik Sistem Entegrasyon (MOBESE) ve Trafik Bilgi Sistemi (TBS) bu çeşit uygulamalardır. Hem Mobese hem de TBS mobil teknoloji olmaksızın imkânsız olan fonksiyonellik yürütmektedirler. Bu servis kategorisi e-devlet uygulamalarına bağlı değildir ve değer, mobilitenin kendisinden kaynaklanmaktadır.

Mobil teknoloji ve uygulamalarının kullanımı, m-devleti, e- devleti de içeren diğer kamu sektörü gelişmelerinden farklılaşmaktadır. Bu farklılaşmayı sağlayan faktörler aşağıdaki gibi tanımlanabilir (Kushchu ve Borucki, 2005: 4-5):

1. *Daha uygun erişilebilirlik ve bulunabilirlik (çekme gücü):* M-devlet, hizmetlerini daha uygun şartlarda sunarak çevrimiçi (online) kamu hizmetlerinin vatandaşlar tarafından adaptasyonunu artırmaktadır. Böylece vatandaşlar çevrimiçi kamu hizmetlerini sadece herhangi bir zamanda değil, aynı zamanda herhangi bir yerde kullanabilmektedirler.

Mobil araçlar her zaman çalışmaktadır. Bu mobil araçlar, kişisel bilgisayarlardan farklıdır. Genellikle mobil araçlar aktif olmayan şekilde bekleseler de uygulamalar veya başvurular bu araçları 'uyandırabilir'. Bu da e-devlet uygulamalarından farklıdır.

Mobil araçlar, taşınabilir şekilde tasarlanmışlardır. Mobil araçlar, kullanıcı tarafından sürekli taşındığından, uygulamalar kişilere acil bilgileri hemen ulaştırabilecek şekilde tasarlanabilmektedir. Örneğin acil durumlarda uyarı mesajlarının gönderilmesi.

2. *Hedef kullanıcıları ve sunulacak içeriği daha iyi belirleme ve kişiselleştirme (itme gücü):* Bilgisayarlar farklı kullanıcılar arasında paylaşılabilir, fakat mobil araçlar tek bir kullanıcı için tasarlanmıştır. Bunun anlamı, kişiselleştirilmiş bilgi bu kullanıcıya herhangi bir zamanda ulaştırılabilmektedir.

M-devlet, vatandaşlara ulaşmada daha kişisel, kolay ve arkadaşça bir araç kullanarak, çevrimiçi kamu hizmetlerinin kabul edilmesini, adaptasyonunu ve kullanımını artırabilmektedir.

3. *Daha büyük ve geniş kullanım alanı (ulaşım gücü)*: M-devlet, kablolu internet kullanıcılarından çok daha fazla kişiye ulaşır.

M-devlet, bilgisayar veya internet ile ilgili eğitim veya tecrübeye sahip olmayan insanları da içeren mobil iletişim teknolojilerini aktif olarak kullananlara da ulaşır.

V. MOBİL HİZMETLERİN UYGULANABİLECEĞİ ALANLAR

Kablosuz teknolojilerin, kamu hizmetlerinin sunulmasında kullanılabileceği alanlar yasayı uygulama, yangınla mücadele, eğitim sistemi, sağlık sistemi, ulaşım, acil tıbbi yardım gibi alanlardır (Kushchu ve Kuscu, 2005: 6-8).

A. Yasayı Uygulama

Hareket halindeki kamu görevlilerinin faaliyetlerini desteklemek için mobil teknolojiler kullanılabilir. Bu kişiler birbirleriyle iletişim kurma ve kablosuz ağlar (*network*) ile çeşitli bilgi kaynaklarına ulaşabilme imkânına sahip olmaktadır. Örneğin Colorado'da bütün eyalet bu uygulamanın içine alınarak, her uygulamada etkinlik %35 artmış ve binlerce dolar tasarruf edilmiştir. Diğer bir fayda, işlem ve sürecin hızının artmasıdır. Örneğin kaza raporlama işlemleri için gereken zaman 6 aydan 72 saate düşmüştür. Bu alanda başarılı örnekler olarak, Colorado Eyaleti Devriye görevlileri (*Colorado State Patrol*), New York bölgesinde Kamu Güvenliği Ajansı (*Public Safety Agency in NY area*), Flint, Michigan'da Polis Karakolu (*Police Department*), ve Carmel, Indiana'da Eyalet Devriyesi (*the State Patrol*) gösterilebilir. Örneklerden de görüldüğü gibi m-devlet uygulaması olarak yasayı uygulama, hem maliyet açısından karlı, hem daha etkindir.

B. Yangınla Mücadele

Yangınla mücadelede kablosuz teknolojilerin kullanılması ile itfaiyecilerin kaza yerine ulaşmadan önce kritik ve önemli bilgilere ulaşması sağlanmaktadır. Bu bilgiler, önceden plan yapmayı, içeridekilerin demografik özelliklerini, bina ve olay yerinin çevresi ile ilgili bilgileri vb içerir. Son zamanlardaki çabalar genellikle duman alarm sistemlerinin ve su püskürtme ünitelerinin kablosuz sensörler ile bağlantısının sağlanmasıyla, itfaiyecilerin yangın yerine gelmeden, yangın düzeyi, oda sıcaklığı, odanın dijital görüntüsü gibi bilgileri elde edebilmesini sağlama yönündedir. Bu gelişme maddi ya da manevi kayıp sayısını azaltacak, itfaiyecilerin etkinliğini ve güvenliğini artıracaktır. Daha fazla fayda, bu uygulamaların, polis ve acil medikal hizmetleri ile bütünleştirilmesi sonucunda sağlanabilir. Bu da ilave tasarruf, artan etkinlik ve toplumun korunması sonucunu getirir.

C. Eğitim Sistemi

İnternet ve mobil telefonlar, aileler, öğrenciler ve okullar arasında hızlı iletişim sağladığı için bütünleşmiş eğitim sisteminde çok önemli bir rol oynar. Aileler, çocuklarının akademik performansları ile ilgili sık sık bilgi alır, bazen de çocukları

derse geç geldi veya katılmadıysa bunun bilgilerini hızla alırlar. Özellikle hem anne, hem de babanın çalıştığı ailelerde bu bilgiler aileler için çok önemli ve değerlidir. Eğitimciler, aileler ve öğrenciler arasındaki zamanında iletişim, akademik başarısızlık ve önemli disiplin suçlarını engelleyicidir.

Yüksek eğitimdeki öğrenciler için mobil hizmetler, kamu güvenliği ve acil durumlar, ders saat değişiklikleri, üniversite yerleşke faaliyetleri, trafik ve hava durumu, ofis çalışma saatleri, yerleşkede mümkün olan hizmetler, sınav sonuçları gibi bilgileri edinme fırsatları yaratır.

D. Sağlık Sistemi

Sağlık kuruluşlarının temel amacı, maliyetleri azaltarak etkinliği artırmaktır. Kablosuz portatif uygulamalar doktorların, hemşirelerin ve diğer sağlık görevlilerinin doğru zamanda doğru bilgiye ulaşmasını ve uygun tedaviyi yapmalarını sağlar. Müdahale etme ve koruma faydalarına ilave olarak, mobil araçları kullanılarak hasta kayıtlarına ulaşmak, hastanın ilgili olduğu sağlık kurumunu bulmak, laboratuvar test sonuçlarına ulaşmak, acil kan ihtiyaçları için verici istemek, en son ilaç veri tabanlarına ulaşmak, hastanın verilerini ikinci bir görüş için başka doktora göndermek, elektronik faturalama.

E. Ulaşım

Ulaşım sektöründe sınırlı düzeyde mobil uygulama olmasına rağmen, sektördeki büyük ve önemli şirketler yol güvenliği ve ulaşım için önemli hizmetler sağlamaya başlamışlardır. Mobil ve etkileşimli (*interaktif*) rota ve zaman çizelgeleri, ulaşımın uygunluğu ve en uygun rotaların ve zaman çizelgelerinin bölgesel, ulusal ve küresel politika ve kaynaklarla uygunluğunu sağlayabilir. Ulaşımın uygunluğu, zaman, uzaklık ve araç kapasitesi ile sınırlıdır. Farklı yerler söz konusu olduğunda rotalar, aktarma sayısını en aza indirgeyecek şekilde ayarlanabilir. Mobil araçlar, ulaştırma durumu ve lojistikteki değişiklikleri hemen yapabilirler. Mobil araçların grafik fonksiyonu ile bilgisayardan haritalar, uçuş rotaları, paket teslimatı ve dağıtım için duraklar oluşturabilir.

F. Demokrasi

M-demokrasi vatandaşların kendi fikirlerini doğrudan doğruya kamu görevlilerine ulaştırması ve temsilcilerini yakın olarak takip edebilmesini sağlarken, devletin kamudan doğrudan geri bildirim almasını sağlar. Devletler, vatandaşların katılımını artırmak ve düşüncelerini öğrenmek için çevrimiçi olarak ulaşılabilen form ve yayınlar yaparlar. Yeni bir yasa veya bir değişiklik için teklif veya öneriler çevrimiçi olarak sunulabilir. İnsanlar da internet veya mobil telefonları ile düşünce, öneri ve sorularını gönderebilirler. Bazı insanlar, telefon numaraları görülebildiği için görüşlerini mobil telefon ile göndermekte isteksiz olabilirler. Bununla birlikte özel olma durumunu korumak için mümkün olan bazı teknolojik çözümler vardır. İngiltere ve Çek Cumhuriyeti gibi bazı ülkeler mobil telefonlar ile oy kullanmayı denemişlerdir.

Demokrasinin gelişmesinde bazı faydalar sağlamış olmakla birlikte demokrasinin sağlanmasında ve demokrasiye erişimde bir takım sorunlarda yaratmaktadır. Öncelikle mobil oy vermeye, vatandaşların yabancı olması ve kendine güven eksikliği (birçok kişi oylarının kaybolacağı endişesi) önemli sorundur. Bununla birlikte oy hırsızlığının, sahtekârlığın henüz daha tam olarak mobil araçlarda kontrol altına alınamamış olunması, mobil telefonlarda bilgi eksikliği mobil demokrasinin uygulanmasına yönelik diğer sorunlar olarak dikkat çekmektedir.

Önemle belirtilmesi gereken konu, m-devlet uygulamasının gelişmesi onun bütün kullanıcılar tarafından kullanılacağı anlamına gelmez. Ancak vatandaşlar m-devlet uygulamaları konusunda bilinçli hale getirilmelidirler (Yu ve Kushchu, 2004: 3). Diğer taraftan m-devlet, e-devletin yerini alan bir uygulama değildir. M-devleti, e-devleti tamamlayıcı bir gelişme olarak görmek gerekir. İnsanların kablolu internete ulaşmama durumunda m- devlet bir alternatiftir. M-devlet uygulamaları geliştirilirken, uygulamanın içeriğini tasarlamak için vatandaşların tercih ve beğenileri dikkate alınmalıdır. Gelişmekte olan ülkelerde mobil teknolojilerin varlığı Birleşmiş Milletler Çocuk Fonu (UNICEF) ve Birleşmiş Milletler Kalkınma Programı UNPD gibi kriz yönetimi, kalkınma ve sağlığın geliştirilmesi ile ilgili sektörlerde çalışan uluslararası yardım kuruluşlarının ve organizasyonların, salgın hastalık, kriz ya da benzeri zamanlarda vatandaşlara daha iyi ulaşmasını sağlayabilir. Bu kuruluşların buradaki rolü m-devlet uygulamalarını finanse etmek olmalıdır. Gelişmekte olan ülkelerde bir m-devlet uygulamasının gerçekleştirilmesi ve planlamasında çeşitli örgütsel sorunlar konusunda fikir yürütmek karar vericiler için eşit derecede önemlidir. Planlanan m-devlet uygulamaları üst düzey yetkililer tarafından desteklenmelidir (Ghyasi ve Kushchu, 2004:8). M-devlet uygulamalarının başlamasından itibaren değişiklikler getirmesi ve devlette yeni bir şeyler başlatması nedeniyle devlet bünyesinde dirençle karşılaşması mümkündür. Devlet kurumları yeni planlanan m-devlet uygulamasına ilişkin olarak yeni hizmetlerin planlama ve uygulama safhalarında yüksek derecede ilgili olmalıdır.

VI. TÜRKİYE'DE MOBİL DEVLET UYGULAMALARI

Mobil iletişim açısından Türkiye'nin dünya'daki konumu oldukça ilginçtir. Türkiye İnternet kullanımı düşük olmasına rağmen, mobil teknoloji kullanımı konusunda üst sıralarda yer almaktadır. InfoPlease'in 2005 yılında gerçekleştirdiği çalışmaya göre Türkiye internet kullanımı açısından diğer ülkeler arasında 32.sırada yer alırken, cep telefonu kullanımı açısından dünyada 16. sırada yer almaktadır (Aykaç ve diğ., 2007: 6). TÜİK verilerine göre (2006) toplam nüfusun % 72.62'si cep telefonuna sahiptir. Bu nüfusun %4.42'si cep telefonları üzerinden internet erişimi sağlayabilmektedirler (TÜİK, 2007). Türkiye'deki m-devlet uygulamalarını merkezi yönetim ve yerel yönetimlerin gerçekleştirdikleri uygulamalar şeklinde sınıflandırmak mümkündür.

A. Merkezi Yönetim

Merkezi devletin m-devlet uygulamaları yerel yönetimlerin m-devlet uygulamalarına göre daha geniş ve kapsamlıdır. Merkezi devlet, özellikle emniyet

hizmetleri, trafik, doğal afetlere yönelik m-devlet hizmetleri gibi konularda önemi gelişme sağlamıştır.

1- Mobese

Mobil Elektronik Sistem Entegrasyon (MOBESE) projesi, Emniyet Genel Müdürlüğü araçları için tasarlanmış iletişim altyapısı olarak GPRS teknolojisini kullanan, coğrafi bilgi sistemleri mimarisi üzerine kurulmuş bir mobil araç ünitesidir.

Olaylara en kısa süre içinde müdahale edilmesi, kişi hak ve özgürlüklerini ön planda tutarak vatandaşa en iyi hizmetin sunulması, ileriye yönelik proje ve yatırımların esgüdümünün sağlanması, hareketli çalışanlara zaman yönünden önemli bilgilerin iletilmesi ve alınması gibi hizmetlerin sağlanması MOBESE'nin en önemli amaçlarıdır. Bununla birlikte Haber Merkezinde çalışanların mobil ekiplere ve polis merkezlerine veri göndermek / almak için basit ve hızlı bir erişime sahip olması da hedefler arasındadır.

Proje ile en çok hangi aylarda, hangi günlerde, hangi saatlerde ve nerelerde suç işlenmekte olduğu gibi bilgiler ile mevcut kayıtlar, sayısal haritalar üzerinden sorgulanabilecektir. Emniyet hizmetlerinin mobil ekipler tarafından verilmesiyle; hizmetlerin şeffaflaşması, hızlı ve etkin işleyişin sağlanması, şubeler arası bilgi alışverişinin sağlanarak iş tekrarlarının önlenmesi sağlanmış olacaktır (Bilgi Toplumu Dairesi, 2005b: 70).

2- TBS (Trafik Bilgi Sistemi)

GPRS ve GPS teknolojisinin kullanılması ile gerçekleştirilen ve trafik ekiplerinin mobil PC'ler vasıtasıyla araç ve şahıs sorgulamaları yapabilmelerine imkân tanıyan Trafik Bilgi Sistemi Projesi, Türkiye'deki trafik ve trafik güvenliği (araç, sürücü, kaza ve karayolu) ile ilgili tüm arşiv bilgilerini kapsamaktadır. Sistem çevrimiçi ve mobil hizmetler sunmaktadır. Trafik Bilgi Sisteminin Emniyet Teşkilatına getirdiği olanaklar internet uygulamaları olarak halka yansıtılmıştır. Böylece internet ortamından (www.trafik.gov.tr) trafik şubelerine gidilmeden çalıntı araç, kaza, tescil belgesi ve ceza puanı sorgulamalarının yapılmasına imkân tanınmaktadır. Diğer taraftan, vatandaşlara internet üzerinden almış oldukları hizmetleri cep telefonları üzerinden WAP servisine bağlanmak suretiyle alabilmeleri imkânı sağlanmıştır. Bu çerçevede, WAP uyumlu cep telefonlarından www.trafik.gov.tr/WAP sitesine bağlanılarak araç, ceza puanı, araç kaza sorgulamaları yapılabilmektedir (Bilgi Toplumu Dairesi, 2005b: 71). Mobil Trafik Bilgi Sistemi'nde tablet bilgisayarlar ve GPRS teknolojisi ile Türkiye'nin her yerinden;

- Araç tescil sorgulamaları anında yapılabilecek, böylece çalıntı ve kayıp araçlar kolayca bulunabilecek,
- Ehliyet ceza puanı sorgulanabilecek, ceza yazılabilecek, bu sayede, ceza puanı dolmuş sürücülerin ehliyetlerine anında el konabilecek,
- Şahıs sorgulamaları hızla sonuçlandırılacağından vatandaşların gereksiz yere beklemeleri engellenebilecek,
- Kaza yerleri ve doğru kaza istatistikleri, koordinatları ile birlikte işlenerek

"Kara Noktalar" bilimsel yöntemler ile tespit edilebilecek, bu veriler ışığında tüm karayolu iyileştirme faaliyetinde bulunan kuruluşların daha etkin önlemler alması kolaylaşacak,

- Ekiplerin çalışma yerleri harita üzerinde merkezden takip edilebilecek,
- Ekipler, merkeze ve birbirlerine acil durum mesajı ve standart yazılı mesaj gönderebilecektir.
- Tüm bu işlemlerin tek bir merkezden yönetimi ile araçlar ve sürücüler çok daha etkin olarak denetlenebilecektir (<http://www.btinsan.com/127/71.asp>).

3- Mobil Bilgi Projesi

Milli Eğitim Bakanlığı bünyesinde gerçekleştirilen Mobil Bilgi Projesi kapsamında, velilerin ve öğrencilerin ders programlarını ve notlarını, sınav tarihlerini ve sonuçlarını, okula devam ve devamsızlık durumlarını cep telefonu yolu ile öğrenmeleri mümkündür. Aynı proje çerçevesinde Milli Eğitim Bakanlığı çalışanları da, özlük bilgileri ile tayin ve terfi konularındaki son gelişmeler gibi bilgilere cep telefonu ile erişebilecek duruma geleceklerdir (Yıldız, 2006: 259).

4- Deprem Acil Müdahale Ağı Projesi

Boğaziçi Üniversitesi Kandilli Rasathanesi Deprem Araştırma Enstitüsü Deprem Mühendisliği Anabilim Dalı ve AVEA, olası bir depremde acil kurtarma hizmetlerinin doğru bir şekilde yönlendirilmesi amacıyla, "Deprem Acil Müdahale Ağı Projesi"ni hayata geçirmişlerdir. Proje kapsamında İstanbul'un yoğun yerleşim, sanayi ve ticaret bölgelerinden seçilmiş konumlara 100 adet deprem kayıt cihazı kurulmuştur. Bu cihazların, olası bir depremle tetiklenmesi halinde kaydedilen deprem hareketleri, her bir cihazda ayrı ayrı değerlendirilmekte ve elde edilen veriler AVEA şebekesi üzerinden, kısa mesajlar halinde Kandilli Veri İşlem ve Değerlendirme Merkezi'ne aktarılmaktadır. Yapı dökümleri ve hasar görülebilirlik ilişkileri, iletilen bu deprem verileri ile birlikte değerlendirilmektedir. Böylece, depremin İstanbul'da nerede, ne kadar hasara neden olduğu tahmini olarak hesaplanıp "İstanbul Deprem Acil Müdahale Ön Bilgi Haritası" oluşturulmakta ve oluşturulan bu harita radyo, modem ve AVEA GPRS ağı üzerinden de yedeklenerek, ilgili sivil savunma birimlerine iletilmektedir. Bu harita, eşzamanlı olarak; İstanbul Valiliği Afet Yönetim Merkezi, Birinci Ordu Komutanlığı Doğal Afet Kontrol Karargâhı ve İstanbul Büyükşehir Belediyesi Afet Koordinasyon Merkezi'nde bulunan bilgisayar sistemlerine aktarılarak görüntülenmektedir (<http://www.depremeduyarliyiz.org/s/haberdetay.aspx?id=28>).

Bu proje sayesinde, büyük bir deprem sonrasında ön-hasar tespiti hemen yapılabilir; nerede, ne kadar hasar olduğu hakkında ön bilgilere ulaşılarak yardımlar doğru yere ulaştırılabilecek; acil müdahale iletişiminde, afetin olumsuz koşulları yüzünden kesinti yaşanmayacak; acil müdahale ve ilk yardım faaliyetlerinin amaca uygun bir şekilde gerekli yerlere sevki ve düzenli bir şekilde yapılmasına katkı sağlanacaktır (<http://turk.internet.com/haber/yazigoster.php3?yaziid=16148>).

5- Alo Emekli İşlemleri

Emekli Sandığı Genel Müdürlüğü'nün sandık iştirakçilerine ve emeklilerine evlerinden telefonla hizmet sunulması uygulaması kapsamında 24 telefon ve 2 faks hattı kullanılmaktadır. Alo Emekli uygulaması; aylık bağlama, hizmet birleştirme ve borçlanma, sağlık ödeme işlemleri, emekli aylık bilgileri, ödeme işlemleri, maaş hesaplama, aylık alınan banka şubesi değişikliği ve emekli yaşı hesaplama seçeneklerinden oluşmaktadır. Ayrıca, emekli aylık bilgileri seçeneğine ve istekle gönderilen faks bilgilerine, ilaç katılım payı toplam borç tutarı ve dönem aylığından kesilen katkı payı tutarı bilgileri de eklenmiştir (DPT, 2006: 82).

6- Ulusal Yargı Ağı Projesi (UYAP) SMS Sistemi

Dava bilgileri de dâhil olmak üzere, UYAP Adalet, Avukat, Vatandaş ve diğer portallar üzerinden yapılan işlemler ile UYAP bünyesinde yayımlanan atama ve yer değiştirme gibi bilgilerle ilgili uyarı, bilgi, veri ve duyuruların, kısa mesaj aracılığı ile kullanıcılara sunulabilmesini sağlayan bir uygulamadır.

Adalet Bakanlığı, mahkeme kararlarının ve diğer adli işlemlerin SMS yoluyla ilgililerin cep telefonlarına gönderilmesi için AVEA ve TURKCELL'le işbirliği protokolü imzalamıştır. Ulusal Yargı Ağı Projesi'nin mobil ayağını teşkil eden UYAP SMS Bilgi Sistemi'yle avukatlar ve vatandaşlar dava açılması, icra takibi başlatılması, duruşma tarihi gibi bilgileri adliyeye gitmeden cep telefonlarına gönderilen kısa mesajlarla öğrenebilmektedir. Avukat ve vatandaşlar isterlerse sisteme üye olmakta ve kendileri ile kısa mesajları otomatik olarak almaktadırlar ya da anlık sorgulama ile herhangi bir abonelik söz konusu olmaksızın, öğrenmek istedikleri dava ya da işlemle ilgili kısa mesajı 4060'a göndererek, sistem tarafından kendilerine gönderilen cevapSMS'i ile bilgi alabilmektedirler (<http://www.sms.uyap.gov.tr>).

B. Yerel Yönetimler

Bilgiye ulaşımı kolaylaştıran ve bilgiyi ofis/kurum dışına taşımaya olanaklı kılan yeni teknolojiler, artık birer teknoloji fantezisi olmaktan çıkarak günlük yaşantımıza şu ya da bu şekilde girmektedirler. Bu anlamda cep telefonları, PDA veya kişisel bilişim aletleri, taşınabilir bilgisayarlar yeni işlevler üstlenmektedirler. Teknoloji dünyasında her gün birçok yeni mobil uygulama örneğinde görülmektedir ki, iş ve mekân kavramları hızla değişmekte ve yeni mesai kavramları ile karşılaşmaktadır. Artık insanlar işlerini evlerinden yapabilmekte veya tüm raporlarını sahada hazırlayıp sisteme gönderebilmekte, bunun için gerekli olan bilgilere de rahatlıkla ulaşabilmektedirler (http://www.u-kbs.com/mobil_belediyeçilik.htm).

Yerel yönetimlerin birçok işlemi de saha bilgisi ve uygulaması gerektirmektedir. Saha bilgilerinin taşınabilir olması uygulamalara hız ve doğruluk kazandırdığı kadar bilginin yerinde ve zamanında kullanılması ile uygulama anlamında değer de kazanmaktadır. Bu bağlamda izin ve ruhsat kontrolleri, halkla ilişkiler (şikâyet, istek takibi), sayaç okuma, vergi kontrolleri, iş gücü yönetimi sahada gerçekleştirilebilecek operasyonlardır (<http://www.uni-yaz.com/altsayfa.jsp?id=12>).

Yerel yönetimlerin mobil uygulamaları genellikle yakın gelecekte yüksek düzeyde kullanım yaygınlığı ihtimaline sahip “Devletten Vatandaşa” (G2C) uygulamalarıdır. Bu uygulamaların ve yenilerinin yaygınlaşması tamamlayıcı oldukları çevrimiçi devlet hizmetlerinin kullanımını da önemli ölçüde artıracaktır. Yine bu hizmetler, her zaman her yerde olma özellikleri ile e-devlet yatırımlarına göre göreceli olarak düşük maliyetli olmaları vatandaşların kullanım kolaylığını ve tatminkârlığını da yaygın bir şekilde artıracaklardır (Cilingir ve Kuschu, 2005: 5).

1- Yerel Yönetimlerin M-Hizmet Sunumlarında Kullanabilecekleri Araçlar

Yerel yönetimler avuçiçi bilgisayarlar yardımıyla ya da cep telefonlarından SMS, WAP, i-mode teknolojilerini kullanarak vatandaşlarına m-hizmetler sunabilirler.

a) Kısa Mesaj Servisi (SMS)

Vatandaşların SMS yoluyla belediyelerle iletişim kurması mümkündür. Mobil Belediye Sistemi adı verilen sistem ile vatandaştan gelen mesajlar denetlenerek, talep edilen bilgiler belediye bilgisayar sisteminden sorgulanıp vatandaşa bilgi mesajı gönderilebilmektedir. Vatandaşların, belediyelere herhangi bir GSM hattından ulaşabilmeleri mümkündür. Bu sistem ile gerçekleştirilebilecek uygulamalar şu şekilde sınıflandırılabilir. (<http://www.uzmanbilgi.com/default.aspx?pid=29223>).

1. *Bilgi Mesajları gönderilmesi:* Bilgi mesajı gönderilmesi iki nedenle olmaktadır. İlk olarak kullanıcı boş mesaj gönderebilir. Kullanıcının/Vatandaşın boş mesaj göndermesinin nedeni; sistemin kullanımını öğrenmek amacıyla göndermesi gereken SMS formatını talep etmektir. İkinci olarak kullanıcı gönderdiği mesajla vergi bilgisi talep edebilir. Kullanıcı belediyeden emlak vergisi, çevre temizlik vergisi ya da tabela vergisi borcunu öğrenmek isteyebilir. Hatta bu yolla vergi borcunun ödenmesi bile mümkündür.

2. *İstek İşlemleri:* Kullanıcı, belediyeden çeşitli şikâyet ve isteklerde bulunabilir.

3. *İlave İşlemler:* Belediye hizmet anketleri ile belediye olarak verilen her türlü hizmet hakkında yerel halkın düşünceleri alınabilir. Bu sistemin kullanılmasıyla; vatandaşın telefon ile yapmış olduğu isteklerde kullanıcıdan ve operatörden kaynaklanan hatalar ortadan kalkacak, vatandaş belediye ile iletişim kurmak istediğinde operatöre ihtiyaç duymayacak ve istekleri elektronik ortamda kayıt altına alınmış olacak, anket ve çeşitli araştırmalar (seçim anketleri v.b.) kolaylıkla gerçekleştirilebilecektir.

b) Kablosuz Uygulama Protokolü (WAP)

WAP (*Wireless Application Protocol*) mobil telefonlar, avuçiçi bilgisayarlar gibi mobil iletişim araçları üzerinde internet içeriği sağlayan bir teknolojidir. WAP'ta, tasarlanacak olan portallar ile sistemin kişiyi tanıyarak tanımlaması ve bilgilerin, o kişinin tercih ve zevklerinize uygun bir şekilde gönderilmesi söz konusudur. Örneğin sisteme kendinizle ilgili bilgiler verdiğinizde, bir restaurant adresi sorduğunuzda adresleri gelecektir. Yakın bir gelecekte, bilgilerin, bulunduğu yerin özelliklerine göre gönderilmesi mümkün olacaktır. Sistemin bulunduğu yeri anlaması ve bu yer bilgisine göre en yakındaki en uygun lokantanın bilgisini verebilmesi, hatta oraya nasıl gidileceğini tarif edilmesi gerçekleşecektir. Hatta daha ileriki aşamalarda Wap teknolojisi ile Sadece “taksi” demek yeterli olacak ve sistem kişinin nerede olduğunu anlayarak taksiyi oraya gönderecektir. Acil durumlarda ve kazalarda, polis ve ambulans çağırırken, bu sistem çok büyük yararlar sağlayacaktır (<http://www.superonline.com/mobil/wap/content.htm>). Bu teknolojiyen yararlanarak birçok bankacılık işleminin gerçekleştirilebilmesi mümkündür.

c) Avuç içi bilgisayarlar (PDA)

Kamu görevlilerine teslim edilecek olan ve harici ya da dâhili bir yazıcıya sahip olan avuçiçi bilgisayarlar yardımıyla; Tahsilat, İlan Reklam Tespit / Tahakkuk, İşgaliye Tespit / Tahakkuk, Pazar Yerleri Tahakkuk, Zabıta Denetim, Hizmet Masası, Katılım İhbarname, Su İhbarname gibi işlemler yapılabilmektedir. Bu yöntemde, abone ziyareti öncesinde, gidilecek abonelerin bilgileri avuçiçi bilgisayar üzerine aktarılır. Abone adresine gidildiğinde, görevli, ya sayaç üzerindeki barkod etiketini cihaza okutarak veya abone numarasını el ile cihaza girerek programın bu abone ile ilgili bilgileri bulmasını sağlar. Ekranda görülen abone bilgileri göz ile kontrol edilir. Bilgiler doğru ise, sayaç değeri el ile girilir ve işlem tamamlanır. Cihaz üzerindeki program önce tahmini tüketimle ilgili kontrolleri yapar. Herhangi bir olumsuzluk durumunda kamu görevlisi uyarılır ve hatanın düzeltilmesi istenir. Ödeme bildirimini verilemiyorsa, nedeni girilir. Hatalı bir durum yoksa tüketimle ilgili gerekli hesaplamalar yapılarak yazıcıdan ödeme bildirimini basılır. O günkü okuma işlerini tamamlayan görevli merkeze gelerek cihaz üzerindeki bilgileri sisteme aktarır. Bu aktarma bir program aracılığı ile otomatik olarak yapılır (<http://www.bel-sis.com.tr/mobil.php>).

Avuç içi bilgisayarların sağladığı faydalar ise aşağıdaki gibi sıralanabilir. (<http://www.uniyaz.com/altsayfa.jsp?id=12>):

- Endeks girişindeki otokontrol ile tahakkuk hatalarının önlenmesi
- Abonelerin erken ve doğru ihbarname alımı ile zamanında ödeme yapabilmeleri
- Sonradan fatura dağıtımı gereksiniminin kalkması ile tasarruf ve aynı sebeple adres hatası nedeniyle dağıtımdaki hataların engellenmesi
- Kaçak kullanımların, saat arızası gibi durumların anında belirlenerek raporlarının oluşturulması ve hızlı müdahale imkanı
- Günlük okunan sayaç ortalamasındaki ciddi artış ile personel tasarrufu

- Oluşturulan tahakkukların 'Belediye Gelirler Sistemi'ne elektronik aktarımı sayesinde veri kayıp ve hatalarının engellenmesi, hız kazanılması
- Artan müşteri memnuniyeti.

2- Yerel Yönetimlerde M-Devlet Uygulamaları

Ülkemizde bazı yerel yönetimler tarafından vatandaşların kullanımına sunulan mobil hizmetlerin bazılarını aşağıda değinilmiştir.

a) Bağcılar Belediyesi Telefon Belediyeciliği Sistemi

Bağcılar Belediyesi tarafından kullanıma açılan Sesli Yanıt Servisi ile vatandaşlar, Emlak vergisi, Çevre Temizlik vergisi ve toplam borçlarını, varsa gecikme zammı ile birlikte öğrenebilmektedirler. Sesli yanıt servisine (0212) 410 06 74 numaralı telefondan ulaşılmaktadır. Emlak Vergisi, Çevre Temizlik Vergisi ya da Belediyeye olan toplam borcu öğrenmek için Borç Öğrenme Menüünde 1, 2 veya 3 numaralı tuşa basıldığında, sistem Belediyenin Gelirler Müdürlüğü tarafından verilen sicil numarasının girilmesini istemektedir. Sicil numarası doğru olarak tuşlandıysa, sistem bilgisayar kayıtlarından, borç öğrenme menüsünde seçilen işlemle ilgili hesabı inceleyerek, varsa borcu bildirmektedir (<http://www.bagcilar.bel.tr/bpi.asp?caid=171&cid=1251>)

b) Bakırköy Belediyesi

Bakırköy Belediyesine'nin vermiş olduğu Çağrı merkezi hizmeti sayesinde vatandaşlar 466 00 00 nolu telefonu arayarak borç bilgileri sorgulama, tahakkuk bilgileri öğrenme, şikayet bildirme, şikayet durumu sorgulama, tahsilat bilgileri öğrenme, beyan bilgileri sorgulama, şifre değiştirme ve kredi kartı ile borç ödeme işlemlerini gerçekleştirebilmektedirler (www.bakirkoy.bel.tr/).

c) Beşiktaş Belediyesi

Beşiktaş Belediyesi tarafından "Cepte Beşiktaş" olarak adlandırılan uygulama ile Belediye, Belediye Başkanı ve projeler ile ilgili bilgilere ulaşılabilme, borç sorgulama ve ödeme, rayiç sorgulama gibi işlemler cep telefonunu ile gerçekleştirilebilmektedir. Ayrıca o günkü hava durumunu öğrenilebilme, Beşiktaş'taki kültür sanat etkinlikleri ile ilgili bilgi alınabilme ve anketlere katılma imkânına sahip olunabilmektedir. "Adres Sor Bölümü"nden, Beşiktaş'taki oteller, restoranlar, sinemalar gibi çok acil gerekli olabilecek bilgiler cep telefonuna gönderilmektedir. Yine Belediye hizmetlerinden biri olan İletişim Merkezi'ne 444 44 55'i arayarak 24 saat boyunca ulaşmak mümkündür. İletişim merkezinden, vergi harçları öğrenme ve ödeme, dilekçe ve beyanname verme, İmar durumunu sorgulama, şikâyet ve talepte bulunma, bilgi alma (faaliyetler, kültür sanat aktiviteleri vb.), Belediye başkanına mesaj bırakma, acil müdahale gerektiren durumlarda, 7 gün 24 saat doktor danışma hattı ve tam donanımlı ambulans hizmetlerinden ücretsiz olarak yararlanma hizmetleri verilmektedir (<http://www.besiktas.bel.tr/t/15/sub.jsp?p=9216>).

ç) Beykoz Belediyesi

Beykoz Belediyesinin Emlak ve Çevre Temizlik Vergisi mükellefleri 0216322 2504 numaralı belediye santralini arayarak T-Belediye sistemine bağlanabilmekte ve gerekli bilgileri ve seçenekleri tuşlayarak vergi borçlarını öğrenebilmektedirler. Aynı zamanda kredi kartı bilgilerini girerek vergi borçlarının tamamını ödeyebilmekte, GSM numarasını girerek vergi borcunu sms olarak isteyebilmekte ve ödeyebilmekte ayrıca belediyeye ait banka hesap numarasını ve posta çeki hesap numarasını öğrenebilmektedirler (http://www.beykoz.bel.tr/h_haber_detay.asp?id=1655&tur=388).

d) Beyoğlu Belediyesi

Beyoğlu Belediyesi tarafından Akıllı Kent Otomasyonu adlı bir proje yürütülmektedir. Proje neticesinde; Beyoğlu'na ait hali hazır haritalar, Kadastral Haritalar ve İmar Planları Beyoğlu halkının bilgileri ile örtüştürülmüş, Beyoğlu İlçesinin tamamını kapsayan saha ve envanter çalışmaları yapılarak, sosyal doku analizleri oluşturulmuştur. Ayrıca Belediyenin bütün arşivleri dijital ortama aktarılmıştır. Projesinin hizmet kanallarından biri olarak da İletişim Merkezi 444 0 160 kurulmuştur. Bu merkez şu alt sistemlerden oluşmaktadır (<http://www.beyoglu.bel.tr/markalarimiz/default.aspx?ContentId=8557>).

Çağrı Merkezi Altyapısı: IP tabanlı sistem sayesinde ses, faks ve e-posta olarak gelen tüm çağrılar tek bir sistemde toplanmakta kurulan altyapı gelen çağrıları operatörlerin yoğunluğuna göre dağıtmakta ayrıca arama istatistiklerinin tümünü tutmaktadır.

İletişim Merkezi Yazılımı: Çağrı Merkezi ve Akıllı Kent Otomasyon Sistemi ile entegre çalışan yazılım ile vatandaşların numaralarının otomatik olarak görülmesi ve tek ekrandan vatandaşın bu serviste görülebilecek tüm işlemlerinin yapılması sağlanmaktadır. Beyoğlu Belediyesi İletişim Merkezi'nde borç sorgulama, borç ödeme, aktivite başvurusu ve şikâyet başvurusu işlemleri yapılabilmektedir. Ayrıca İletişim Merkezi aracılığıyla belediye hizmetleri ile ilgili bilgi verme, adres/kişi bilgileri düzeltme, anket, geri bildirim için yüz yüze görüşme ve belirli konularda tele konferans yapılması gibi çalışmalar da yapılabilmektedir.

e) Çekmeköy Belediyesi

Çekmeköy Belediyesi tarafından 0 216 641 90 01 numaralı telefonda telefon belediyeciliği hizmeti verilmektedir. Belediye ile ilgili bilgi almak veya geçmiş dönemlere ait borcu, bunlara oluşan gecikme zam toplamlarını ve yılsonuna kadar ödenmesi gereken toplam borcu öğrenmek mümkündür. Hizmete sunulan sesli yanıtlama ve bilgi sistemi ile günün her saatinde arayıp borç öğrenmek mümkündür. Bu sistemle, beyanlarda gerekli evraklar ve belediye hizmetlerine ulaşmayı sağlayacak telefon numaraları da sunulmaktadır (<http://www.cekmekey.bel.tr/Default.asp?>). Benzer uygulamalar günümüzde birçok belediye tarafından kullanılmaktadır.

f) Fatih Belediyesi

2007 Şubat ayında TÜBİTAK'tan elektronik imza sertifikası alan Fatih Belediyesi mobil imza uygulamasını Dünya'da ilk kez kullanan belediye olmuştur. E-imzanın alınması ve kullanımının bazı koşulları gerektirmesi nedeniyle vatandaşların daha kolay bir uygulama sağlayabilmeleri için mobil imza uygulanmaya başlamıştır. Bu sistem sayesinde kâğıt, zaman ve emekten tasarruf sağlanmaktadır (Oflaz, 2007:3).

Fatih Belediyesi'nde mobil imza kapsamında Bilgi Edinme, Teklif Verme, Bina Beyanı, İlan Reklam Beyanı, Evlenme Müracaatı, İmar Durumu Çevre Temizlik Vergisi Beyanı, İşyeri Ruhsat başlıkları altındaki işlemlerden yapım aşamasında olan İşyeri Ruhsat Başvurusu dışındakiler gerçekleştirilebilmektedir.

g) Kadıköy Belediyesi

Emlak ve Çevre Temizlik Vergileri cep telefonu ile ödenebilmektedir. Kadıköy Belediyesi Hesap Özeti Uygulaması ile güncel borç durumu mükelleflere hatırlatılmaktadır.

h) Odunpazarı Belediyesi

Odunpazarı belediyesi mükelleflerin vergi ödemeleri için belediyeye kadar gelip zaman kaybetmelerini önlemek amacıyla vergi tahsilatlarını vatandaşın ayağına giderek yapmaktadır. Online olarak çalışan cihazlar ile yapılan Mobil-Tahsilat sisteminde mükellefler isterlerse ödemelerini kredi kartları ile yapabilmektedirler. Belediye m-imza uygulamasına da geçecektir (<http://www.belsis.com.tr/mobil.php>).

ı) Şişli Belediyesi

Şişli Belediyesi'nin hizmete sunduğu “Şişlim Projesi” birçok belediye uygulamasının cepten yapılabilmesini sağlamaktadır. Uygulama sms ile gönderilecek linke tıklayarak ya da cep telefonu tarayıcısına www.sislibelediyesi.com/sislim.html yazarak cep telefonuna indirildikten sonra açılışa gelen ve T.C kimlik, sicil, telefon numaraları ile soyadı ve şifre bilgilerini içeren formun doldurulmasıyla kullanılmaya başlanabilmektedir. Bu uygulama ile belediye, belediye başkanı, hizmetler, mahalleler ile ilgili tüm bilgilere ulaşabilmektedir. Beyanlar, borç ödeme / sorgulama, taşınmaz ve rayiç sorgulama gibi işlemler cep telefonundan gerçekleştirilebilmektedir. İstek ve şikâyetler bildirilebilmekte, Şişli ile ilgili tüm haberlere ulaşılabilenkte, interaktif anketlere katılınabilmekte, rehber bölümünden, Şişli'deki tüm oteller, restoranlar gibi bilgilerin yanı sıra nöbetçi eczaneler gibi çok acil gerekli olabilecek bilgiler elde edilebilmektedir (<http://www.sislibelediyesi.com/yeni/content/t1.asp?PageName=guncelAyr&ID=98>).

Ayrıca, Şişli Belediyesi'nin Turkcell ve MNG Bilgisayar işbirliğiyle başlattığı GSM üzerinden tahsilat hizmeti ile Şişli ilçesi sınırları içinde yaşayan emlak ve çevre vergisi mükellefleri, cep telefonlarından mükellef sicil numaralarını öğrenebilmekte ve borçlarını ödeyebilmektedirler (<http://www.telepati.com.tr/aramlik03/konu29.htm>).

Bu sistemde, vergi borcunu öğrenmek isteyen mükelleflerin, “3401 BORO [mükellef sicil no]” bilgisini yazdıktan sonra 3060'a kısa mesaj göndermeleri üzerine mükellefe kısa bir süre içerisinde adı, soyadı ve vergi borcu bilgisini içeren bir mesaj ulaşmaktadır. Bunun üzerine “3401 ODE [mükellef sicil no] [kredi kartı no] [son kullanım tarihi] [CVC2 kodu]” bilgisini 3060'a kısa mesaj olarak gönderen mükellefe; adı, soyadı, ödenen tutar ve makbuz numarasını içeren bir mesaj ulaşmaktadır. Ödeme makbuzunun numarasını öğrenmek isteyen mükellefler; “3401 MAKBUZ [mükellef sicil no]” mesajını 3060'a göndererek, ödeme bilgisini sonradan da edinebilmektedirler (<http://www.turkcell.com.tr/bireysel/servisler/asistan/turkcellvergisorgulama>).

i) Tuzla Belediyesi

Tuzla Belediye'sine kurulan Mobil Belediye Sistemi ile vatandaşlar belediye binasına gelmeden ve telefon açmadan cep telefonlarını kullanarak “emlak vergi borçlarını” öğrenmektedirler. Bu sistemde vatandaşlar; [EMLAK] [ABONE NUMARASI] [YIL] [DÖNEM] yazarak belediyeye kısa mesaj göndermektedirler. ÖRNEĞİN: “EMLAK 457 2006 1” Mobil Belediye sistemi ile bu mesaj karşılığında vatandaşa otomatik olarak; “2006/1 DÖNEMİNE AİT TAHAKKUK EDEN EMLAK VERGİ BORCUNUZ 750,00 YTL'DİR. SON ÖDEME: 31/05/2006, ÖDEME YAPILMIŞTIR.” mesajı gönderilmektedir (<http://www.uzmanbilgi.com/default.aspx?pid=29223>).

j) Üsküdar Belediyesi

Üsküdar Belediyesi, “Marmara ve Boğazları Belediyeler Birliği Örnek Belediyecilik Projeleri Yarışması”nda “İyi Yönetim-Yönetişim” kategorisinde 2007 yılında MOBEL (Mobil Belediye) Projesi ile 3.lük ödülüne layık görülmüştür. Üsküdar Belediyesi bu proje sayesinde (Marmara ve Boğazları Belediyeler Birliği,2007:31): Üsküdar'daki tüm işyerlerini hızla taramakta ve denetleyebilmektedir. Proje kapsamında 22 bin işyeri kayıt altına alınmıştır. Cep bilgisayarları (PDA) ve yazıcılarının kullanıldığı sistem, Belediye Bilgi Sistemi ile tümleşik çalışarak saha bilgilerinin online güncellenmesini sağlamaktadır.

Zabıta işyerleri hakkındaki eksik veya hatalı bilgileri yerinde düzeltmekte, fotoğraflarını, eksik belgeleri ve varsa diğer uygunsuzlukları tespit ederek cep bilgisayarı yoluyla merkezi sisteme kaydetmektedir. Ekipler kullandıkları cep bilgisayarları ile GPRS ve internet üzerinden belediyenin internet veri tabanına ulaşmakta ve işyeri ile ilgili sorgulamalar yapabilmektedir.

Yapılan denetimin sonucunda oluşturulan tutanaklar, otomatik olarak düzenlenip cep yazıcısından bastırılarak işyeri sahibine tebliğ edilmektedir. MOBEL kapsamında işyerleri sınıflandırılarak, ne iş yaptıkları tespit edilmektedir. İşyerlerinde çalışanların sayıları ve bilgileri ile boş işyerlerinin kayıtları sisteme girilmektedir. Esnafın bildirdiği sorunlar ve çözüm teklifleri kaydedilerek, problemlerin hızla çözülmesi sağlanmaktadır.

Tüm bunların yanında, sistem sayesinde, zabıta ekiplerinin günlük faaliyetleri denetlenebilirken; ilçedeki ruhsatsız işyerlerinin takibi yapılarak, tüm

işyerlerinin ruhsat alması sağlanacak; çevre temizlik vergisi, ilan, reklâm, eğlence, işgaliye vb. vergi beyanlarındaki kaçaklar önlenecektir.

Ayrıca Üsküdar Belediyesi'nde vatandaşlar vergi borcu öğrenme, imar durumu, zemin etüd bilgisi, beyaz masaya öneri ve şikâyet bildirimini, sokak rayiçleri gibi işlemleri internetin yanı sıra belediyenin telefon hattından (444 0 875) ücretsiz olarak yapabilmekte, emlak ve çevre temizlik vergisi borçlarını ödeyebilmektedirler.

k) Zeytinburnu Belediyesi

Belediye, 5070 Sayılı yasa gereği mobil imza uygulamalarını devreye almış ve SMS Belediyeciliğini başlatmıştır. SMS Belediyeciliği ile belediyenin internet portalında yapılan her işlem için vatandaşların bildirmiş olduğu cep telefonuna SMS ile bilgilendirme mesajları atılmaktadır. Ayrıca cep telefonunun belediyeye bildirilmesi halinde Belediye içerisinde belirtilen sicille alakalı yapılan tüm işlemlerde bilgilendirilme mümkün hale getirilmiştir. Özellikle vatandaşların adına işlem yapması için yolladıkları kişi / personelin işlemini yapıp yapmadığını, verilen ödeme talimatının yerine getirip getirilmediğini takip etme imkânı da sağlanmıştır.

Bir diğer hizmet sayesinde de 0212 444 0 252 hatlı telefon ile belediyenin internet hizmetinden faydalanamayan vatandaşlar için bilgilendirici telefon hizmetine başlanmıştır. Bu hizmet ile telefon ile vergi borçlarını öğrenmek ve istenirse faks ile borç dökümlerini alabilmek mümkündür. Ayrıca şikâyet ve önerilerle ilgili bölüm ile belediye hizmetleri ile ilgili bilgilendirici bölüm bulunmaktadır. T-belediyecilik hizmetlerinde şu anda üç bölüm bulunmaktadır. Belediyenin hizmet hattını arayan vatandaşlar; vergi borçlarını öğrenebilmekte, bilgi hattından gerekli bilgileri alabilmekte ve şikâyet-öneri kısmından belediyeye ilçeye ilgili görüşlerini aktarabilmektedirler. 0212 444 0 252 numaralı telefon arandıktan sonra "1" tuşuna basıldığında "Vergi Bilgilendirme Hattı"na, "2" numaralı tuşa basıldığında "Bilgi Hattı"na, "0" numaralı tuşa basıldığında da "Şikâyet ve Öneri Hattı"na bağlanılabilmektedir.

VII. M-DEVLETE İLİŞKİN SORUN ALANLARI

M-Devlete ilişkin sorun alanlarından ilki; kişisel verilerin korunması ve güven sorunudur. E-devlet ve m-devlet uygulamalarında özellikle kişisel ve kurumsal bilgi akışı söz konusudur. Kişisel ve kurumsal verilerin korunması, mahremiyet için titiz kurallar gözetilmesi elektronik ve mobil hizmetlerinin en temel ihtiyacı olan güven unsurunun oluşması için bir zorunluluktur (Uçkan, 2003:53). Kişilere ait bilgilerin üretilmesi, saklanması, iletilmesi ve işlenmesi sürecinde mahremiyet ilkesine uygun olarak hareket edilmesinin sağlanması gerekmektedir (Kıroçva, 2003:163). Vatandaşların yüzyüze ilişkileri ve işini kamu kurumuna ya da belediyeye giderek yapmayı tercih etmesi ise güven sorununun bir diğer boyutunu oluşturmaktadır. Bu sorunu ortadan kaldıracak güven ortamının oluşturulması m-devletin başarısı açısından hayati öneme sahiptir. Bunu sağlayacak olan temel araç da mobil imzaya yaygınlık kazandırılması olacaktır.

Sorun alanlarından ikincisi; katılım/erişim ve fırsat eşitliği sorunudur. Bilgi teknolojilerine erişim sorunu üç farklı boyutta ortaya çıkmaktadır. Bilgi

teknolojilerine karşı ilgisizlik ve yeni teknolojilere karşı önyargılı davranılması zihinsel boyutu, dijital becerilerin eksikliği eğitim boyutunu, bilgisayar ve ağ bağlantısına sahip olma(ma) ise fiziksel boyutu oluşturmaktadır (Çeviker ve Arslan, 2006:919). Bu üç konudaki eksiklik dijital bölünme (sayısal uçurum) olarak adlandırılan ve bilgi ve iletişim teknolojilerine erişimde yaşanan eşitsizliği ifade eden bir kavram olarak karşımıza çıkmaktadır. Dijital bölünme, e-devlet ve m-devlet mekanizmalarının tam anlamıyla işleyebilmesinin önündeki en büyük engeldir. Dijital bölünme olarak adlandırılan süreç, toplumsal yapıdaki eşitsizliklerin daha da artmasına neden olmaktadır. Çünkü sunulan hizmetlere sadece şanslı bir azınlık erişebilmekte, diğer kesimler ise bu hizmetlerden yeterince yararlanamamanın yanı sıra, ödedikleri vergilerle de alamadıkları bu hizmetleri finanse etmektedirler (Öktem ve Aydın, 2005: 275). Ayrıca internete bağlanabilen ve 3G teknolojisine sahip telefonlara toplumun her kesiminin erişemeyeceği de bir gerçektir. Bu açığın kapatılması da m-devlet uygulamalarının başarısı açısından önemli bir sorun oluşturmaktadır.

E-devlet ve M-devlet uygulamalarının başarılı olabilmesi için gerekli ön koşullardan belki de en önemlisi teknik altyapıdır. Gerek üretici, hizmet sunucu taraf olan kamu çalışanlarının, gerekse kullanıcı taraf olan yurttaşların ve kuruluşların işselleştirebilecekleri, erişim ve kullanım tasarımı en uygun biçimde gerçekleştirilmiş, dinamik ve esnek bir yapı sunan bir teknolojinin seçimi, kurulumu ve geliştirilmesi, bir ulusal politika haline getirilmelidir (Uçkan, 2003: 54).

VIII. SONUÇ

Bilginin ve bilgiye ulaşmanın devletler arasındaki güç dengelerinin belirlenmesinde bile rol oynadığı bir çağda ilerlemek ve gelişmek isteyen hiçbir devlet, bilgi teknolojilerine arkasını dönebilecek bir konumda değildir. Teknolojik gelişmeleri takip etmek ve yönetim sistemlerine uyarlamak gelişimini sürdürmek isteyen devletlerin öncelikli görevlerinden birisi olmalıdır. Ayrıca teknolojiyi sadece dışarıdan satın almak değil, onu üreten bir yapı oluşturmak da hayati öneme sahiptir. Ancak bu sayede dışa bağımlılık azalacaktır. Öncelikle ekonomik yapıyı etkileyen ve geliştiren teknoloji ve bilgi üretimi zamanla sosyal, siyasal ve kültürel değişimlere de neden olmaktadır. Yaşanan tüm bu değişim süreci kamu yönetimini de etkisi altına almaktadır. Bilgi teknolojilerinin kamu yönetiminde uygulanmasıyla gündeme gelen e-devlet uygulamaları bunun en somut örneğidir.

1990'larda Türkiye'nin e-Dönüşüm Türkiye Projesi çerçevesinde e-devlet uygulamalarında atılım yaptığı bir döneme girilmiştir. Özellikle bilişim teknolojilerinin sahipliği ve kullanımı konusunda önemli eksiklikler olmakla birlikte e-devlet ile ilgili olarak yayınlanan uluslararası raporlarda Türkiye her sene daha üst basamaklara tırmanmakta ve bu durumun ileriki senelerde artarak devam etmesi beklenmektedir.

2000'li yıllarda ise m-devletin hayata geçmesiyle ülkelerin e-devlet yönündeki çabaları yepyeni bir ivme kazanacaktır. Yakın bir gelecekte cep telefonlarıyla, şu an bilgisayarlarla internete yapılabilen her şeyin yapılabileceği bir aşamaya gelinecektir. M-devlet ile devlete 7 gün 24 saat ulaşabilmenin yanında, devlete 7 gün 24 saat boyunca her yerden ulaşabilmek mümkün olacaktır.

Özellikle m-teknolojilerin kullanımı konusunda genç nüfus ve iş dünyasından çok büyük bir talep olması m-devlet uygulamalarının süratle hayata geçirilmesi gerektiğinin bir göstergesidir. M-devlet'in gelecekteki potansiyeli erken fark edilir ve e-devlet uygulamaları ile eş zamanlı olarak yürütülerek bu konuda atılım yapılırsa, geleceğin güçlü devletleri arasında yer alma şansı bulunabilecektir. Ancak ileri teknoloji ürünleri sisteme adapte edilmekte geç kalınırsa bu teknolojilerdeki gelişme çok hızlı olduğu için açığı kapatmak giderek zorlaşacaktır.

Tüm bunların yanı sıra kırsal kesimde ve kentte yaşayan vatandaşların eşit bir şekilde bilgi teknolojilerinden yararlanması toplumsal adalet ve demokrasi açısından olmazsa olmaz bir koşuldur. Toplumun tüm kesimlerinin e-devlet ve m-devlet uygulamalarına erişimini sağlayacak teknik ve kültürel altyapının oluşturulamaması durumunda e-devlet ve m-devlet çalışmaları başlangıç aşamasında kalmaya mahkûm olacaktır. M-devlet uygulamalarını hayata geçirmenin yanı sıra bu uygulamalara Türkiye'de yaşayan tüm vatandaşların ulaşabilmesini sağlamak ve vatandaşlarını bu teknolojileri kullanacak eğitim seviyesine çıkarmak devletin çözmesi gereken en önemli sorun alanlarından bir tanesidir.

KAYNAKÇA

- ACAR, M. ve KUMAŞ, E. (2008), "Türkiye'nin Dönüşüm Sürecinde Anahtar Bir Mekanizma Olarak e-devlet, e-dönüşüm ve Entegrasyon Standartları", 2. *Ulusal İktisat Kongresi*, (erişim adresi: <http://www.deu.edu.tr/ıibfkongre/dosyalar/acar.pdf>), (erişim tarihi: 6 Şubat 2008).
- AKURGAL, A. (2003), "Dünyada E-Devlet Uygulamaları, Sağlanan Yararlar ve Türkiye", *Elektronik Devlet Paneli* içinde, (Ed.) M. Erdal, İstanbul Üniversitesi, İstanbul, ss. 131-139.
- ARİFOĞLU, A.; KÖRNES, A.; YAZICI, A.; AKGÜL, K. ve AYVALI, A. (2002), *e-Devlet Yolunda Türkiye*, Türkiye Bilişim Derneği, İstanbul.
- AYDIN, M. D. (2005), "eAvrupa+ ve Türkiye: Bilgi Teknolojileri Alanında Avrupa Birliği Kriterlerine Uyum", *H.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, C. 23, S. 1, ss. 287-311.
- AYKAÇ, S.; ERYARSOY E.; KASAP, N. ve KERVENOEL, R. (2007), "Türkiye'de E-Devlet Hizmetleri için Mobil Telefonların Kullanımı", (erişim adresi: https://research.sabanciuniv.edu/7124/1/BEYKON_2007_Proceeding.doc), (erişim tarihi: 22 Şubat 2008)
- BENSGHİR, T. (1996), *Bilgi Teknolojileri ve Örgütsel Değişim*, TODAİE, Ankara.
- Bilgi Toplumu Dairesi*, (2005a), *e-Dönüşüm Türkiye Projesi 2003-2004 KDEP Uygulama ve Sonuçları ve 2005 Eylem Planı*, DPT, Ankara.
- Bilgi Toplumu Dairesi*, (2005b), *E-Devlet Proje ve Uygulamaları*, (erişim adresi: www.bilgitoplumu.gov.tr), (erişim tarihi: 5 Haziran 2006).
- BÜKE, A. (2002), *Bilişim Çağında e-Devlet ve e-Türkiye*, Aymar Yayıncılık, İzmir.
- CILINGIR, D. ve KUSHCHU, I. (2005), "Transition to Mobile Government in Turkey", *EUROmGov 2005 Conference: From E-Government To M-Government*, July 10-12, Brighton, UK.
- DPT, (2001), *Sekizinci Beş Yıllık Kalkınma Planı: Bilişim Teknolojileri ve Politikaları Özel İhtisas Komisyonu Raporu*, Ankara.
- DPT, (2006), *Bilgi Toplumu Stratejisi (2006-2010)*, Ankara.

- DPT, (2007), *Dokuzuncu Kalkınma Planı: Bilgi ve İletişim Teknolojileri Özel İhtisas Komisyonu Raporu*, Ankara.
- ERDAL, M. (2004). *Elektronik Devlet: E-Türkiye ve Kurumsal Dönüşüm*, Filiz Kitabevi, İstanbul.
- GHYASI, A.F. ve KUSHCHU, I. (2005), "Uses of Mobile Government in Developing Countries", *EUROmGov 2005 Conference: From E-Government To M-Government*, July 10-12, Brighton, UK.
- KIRÇOVA, İ. (2003), *E-Devlet Uygulamaları ve Ekonomiye Etkileri*, İTO Yayınları, İstanbul.
- KÖSECİK, M. ve KARKIN, N. (2004), "Elektronik Devlet: Amaçlar, Sorunlar ve Uygulamalar", *Kamu Yönetimi: Kuramdan Uygulamaya*, (Ed.) A. Yılmaz ve M. Ökmen, Gazi Kitabevi, Ankara, ss. 97-129.
- KUSHCHU, İ. ve KUSCU, M. H. (2005), "From E-Government to M-Government: Facing The Inevitable", *EUROmGov 2005 Conference: From E-Government To M-Government*, July 10-12, Brighton, UK.
- KUSHCHU, İ. ve BORUCKI, C. (2005), "A Mobility Response Model For Government", *EUROmGov 2005 Conference: From E-Government To M-Government*, July 10-12, Brighton, UK.
- OECD. (2007), *OECD e-Devlet Çalışmaları: Türkiye*, (erişim adresi: <http://www.bilgitoplumu.gov.tr/OECD.asp>), (erişim tarihi: 9 Temmuz 2007).
- OFLAZ, E. (2007), "E-Dönüşümle Fatih", *Fatih*, Y. 2, S. 16, ss. 3-4.
- ÖKTEM, M.K. ve AYDIN, M.D. (2005), "Bilgi Teknolojileri Ve Türk Kamu Yönetiminde Dönüşüm", *H.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, C. 23, S. 2, (ss. 257-282).
- SÜNGÜ, E. (2007) "Avrupa Birliğinde E-Dönüşüm Süreci", *Elektrik Mühendisliği Dergisi*, S. 432, ss. 66-69.
- ŞAHİN, A.; SEVİNÇ, İ. ve ÖZDİL, M. (2006), "Türkiye'de E-Devlet Uygulamaları ve Gelişim Aşamalarına Yönelik Bir Araştırma", *5. Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi Bildiriler Kitabı*, C. 1, Kocaeli, ss.205-215.
- TUİK. (2007), "2007 Yılı Hanehalkı Bilişim Teknolojileri Kullanımı Araştırması Sonuçları", (erişim adresi: www.tuik.gov.tr), (erişim tarihi: 5 Aralık 2007).
- TÜSİAD. (2006), *Avrupa Birliği Sürecinde Türkiye'de Bilişim Ve Telekomünikasyon Teknolojileri Sektörü Üzerine Görüş ve Öneriler*, TÜSİAD, İstanbul.
- TUTKUN, C. (2007), "Devletin Kısa Yolu", *XII. Türkiye'de İnternet Konferansı*, Ankara, (erişim adresi: <http://inet-tr.org.tr/İNETCONF12/bildiri/41.doc>), (erişim tarihi: 22 Şubat 2008).
- UÇKAN, Ö. (2003), *E-Devlet, E-Demokrasi ve Türkiye*, Literatür Yayıncılık, İstanbul.
- YILDIZ, M. (2006), "Kamu Siyasaları Açısından Cep Telefonu Teknolojisi ve Mobil Devlet", *H.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, C. 24, S. 1, ss. 241-263.
- YU, B. ve KUSHCHU, I. (2005), "Evaluating Mobility for Citizens", *EUROmGov 2005 Conference: From E-Government To M-Government*, July 10-12, Brighton, UK.
- <http://www.bagcilar.bel.tr/bpi.asp?caid=171&cid=1251>, (erişim tarihi: 2 Ağustos 2009)
- <http://www.bakirkoy.bel.tr/>, (erişim tarihi: 2 Ağustos 2009)
- <http://www.belsis.com.tr/haberdetay.php?id=95&open=1#>, (erişim tarihi: 23 Mart 2008).
- <http://www.belsis.com.tr/mobil.php>, (erişim tarihi: 21 Mart.2008).
- http://www.bilgitoplumu.gov.tr/eavrupa/euindex_3.html, (erişim tarihi: 13 Kasım 2007)
- <http://www.beyoglu.bel.tr/markalarimiz/default.aspx?ContentId=8557> (erişim tarihi: 2 Ağustos 2009)
- http://www.beykoz.bel.tr/h_haber_detay.asp?id=1655&tur=388, (erişim tarihi: 2 Ağustos 2009)
- <http://www.besiktas.bel.tr/t/15/sub.jsp?p=9216>, (erişim tarihi: 2 Ağustos 2009)
- <http://www.btinsan.com/127/71.asp>, (erişim tarihi: 21 Şubat.2008).

- <http://www.cekmekey.bel.tr/Default.asp?> (eriŖim tarihi: 2 Ağustos 2009)
- <http://www.depremeduyarliyiz.org/s/haberdetay.aspx?id=28>, (eriŖim tarihi: 3 Nisan 2008).
- <http://www.mobildemokrasi.org.tr/guncel.aspx>, (eriŖim tarihi: 3 Nisan 2008).
- <http://www.telepati.com.tr/aralik03/konu29.htm>, (eriŖim tarihi: 24 Mart 2008).
- <http://www.turkcell.com.tr/bireysel/servisler/asistan/turkcellvergisorgulama>, (eriŖim tarihi: 24 Mart 2008).
- <http://turk.internet.com/haber/yazigoster.php3?yaziid=16148>, (eriŖim tarihi: 23 Mart 2008).
- http://www.u-kbs.com/mobil_belediyecilik.htm, (eriŖim tarihi: 9 Haziran 2007).
- <http://www.uni-yaz.com/altsayfa.jsp?id=12>, (eriŖim tarihi: 26 Mart 2008).
- <http://www.uzmanbilgi.com/default.aspx?pid=29223>, (eriŖim tarihi: 23 Mart 2008).
- <http://www.sislibelediyesi.com/yeni/content/t1.asp?PageName=guncelAyr&ID=98>, (eriŖim tarihi: 23 Mart 2008).
- <http://www.sms.uyap.gov.tr/>, (eriŖim tarihi: 2 Ağustos 2009)
- <http://www.suonline.com/mobil/wap/content.htm>, (eriŖim tarihi: 3 Nisan 2008).