



# **Türk Kamu Yönetiminde mDevlet Girişimi: Fırsatlar ve Sorunlar**

**Doç. Dr. Türksel KAYA BENSGHİR**  
**TODAİE Öğretim Üyesi**  
**[tkaya@todaie.gov.tr](mailto:tkaya@todaie.gov.tr)**



# Sunu Planı

---

- mDevlet'e Kavramsal Bakış
- Türk Kamu Yönetiminde mDevlet Girişimi
  - Ulusal Strateji ve Politika Belgelerinde Mobil Hizmetler ve mDevletin Yeri
  - Kamu Kuruluşlarında Öncü Uygulamalar
- mDevletin Sunduğu Potansiyel Fırsatlar, Tehditler ve Sorun Alanları
- Tartışma



# mDevlet'e Kavramsal Bakış

---

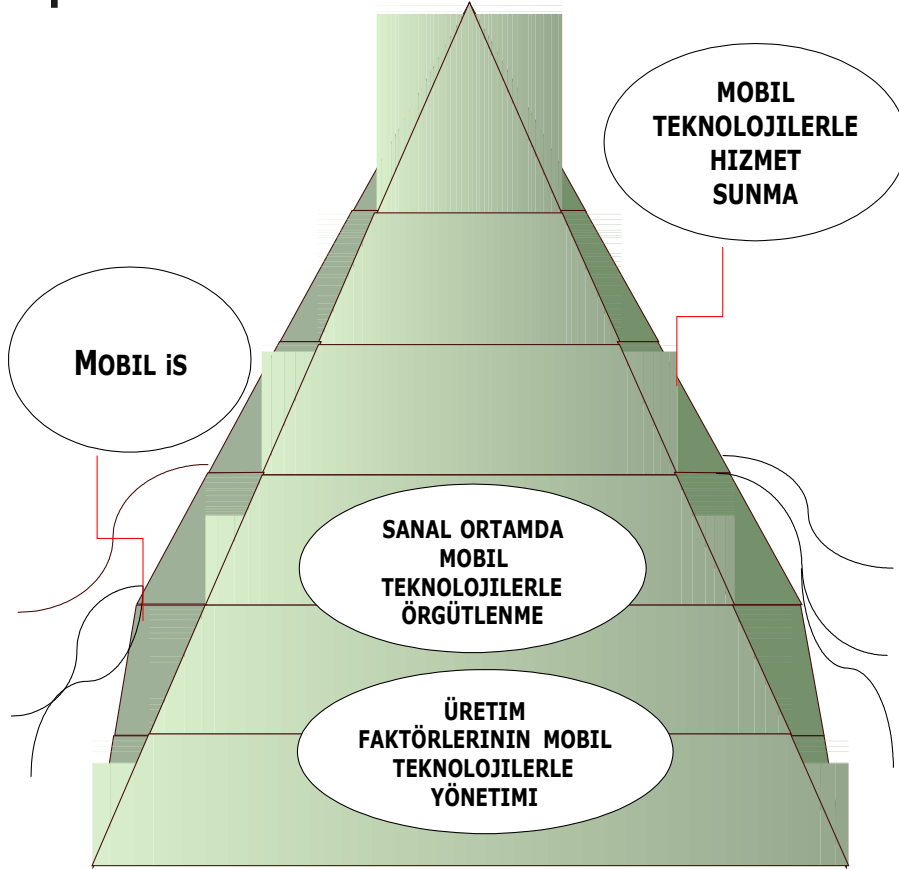
- m(obil)Devlet, yazında farklı tanımlamalarla karşımıza çıkmaktadır.
- Tanımlardaki farklılık, *tanımın yapıldığı zamana ve mobil teknolojilerin nasıl algılandığına ve web ve mobil teknolojilerin gelişimine* bağlı olarak değişmektedir.
  - 2000'li yılların başlarında daha çok cep telefonu ve PDA 'ler üzerinden SMS hizmetleri olarak, öncü uygulamaların gerçekleştiği dönemde, mDevlet, kamu hizmetlerinin yurttaşlara mobil teknolojiler kullanılarak sunulması olarak tanımlanmaktadır.
  - 2005'den sonra, web 2.0, kablosuz teknolojiler ve "*her yerde her zaman etkileşen sistemlerin*" (ubiquitous ) yaygın kullanılmaya başlandığı dönemde ise mDevlet, kamunun mobil teknolojilerle yeniden yapılanarak modernleşmesine yönelik yenilikçi bir yaklaşımla ele alınmaktadır.

# mDevlet'e Kavramsal Bakış

- 
- mDevlet tanımlarını, odaklanılan perpektife /bakış açısına) bakarak şöyle gruplandırabiliriz:
- 

- Araçsal bakış
  - mDevlet, mobil teknolojiler aracılığıyla hizmet sunmaya indirgenmektedir.
- Teknolojik odaklı bakış
  - Mobil teknolojilere vurgu yapılmaktadır.
- Değişim-Dönüşüm odaklı bakış
  - Kablosuz ve sanal ortamlarda **işin zaman ve mekandan bağımsız örgütlenmesi**- kaynakların sanal ortamda bir araya getirilerek, üretim ve sunum işlevlerinin yine sanal ortamda gerçekleşmesini sağlayacak örgütsel yapılanma ve işleyişe vurgu yapılmaktadır (mobil iş).

# mDevlet'e Yaklaşım Buzdağı Benzetmesi



- *Araçsal ve teknolojik odaklı bakış*, buzdağının üstünü görmekle eşdeğerdir.
- *Oysa değişim/dönüşüm odaklı bakış*, buz dağının altında kalan alana da odaklanarak; ubiquitous, web 2.0, mobil 2.0 vb yeni teknolojilerle kamuda mobil iş örgütlenmesine ve kaynak yönetimine ağırlık vermeyi gerektirir.



---

# **Türk Kamu Yönetiminde mDevlet Girişimi**



# YÖNTEM

---

- Çalışmada;
  - Ulusal Strateji ve Politika Belgelerinde mDevlet, Mobil Hizmetlerin Yeri,
    - Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı (2006-2010)
    - 9. Kalkınma Planı (2007-2013)
    - 2007-2009 Orta Vadeli Program
    - 2009 Yılı Programı
  - Kurumsal Stratejik Planlar ve
    - Bakanlıklar
    - Belediyeler
  - Kurumsal Öncü Uygulamalar incelenmiştir.

# Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı (2006-2010)

- Eylemlerde ağırlıklı olarak eDevlet vurgusu var.
- Mobil kavramı, 113 eylem içinde sadece 3 başlıkta (61, 62 ve 71) geçmektedir.

## 61 nolu eylem- Ulaştırma Talep Yönetimi Sistemi

- Ulaştırma talebinin yönlendirilmesine yönelik **farklı kanallar üzerinden (Internet, mobil, elektronik levhalar)** yolcu ve sürücü bilgilendirme sistemleri kurulacaktır.

## 62- Ulaştırma Sistemlerinde e-Ödeme Standartları

- Ülke çapında toplu taşımada elektronik ödeme sistemleri, akıllı kart, **mobil ve e-bilet uygulamalarının standartlaştırılması**, yaygınlaştırılması ve entegrasyonuna yönelik bir fizibilite raporu hazırlanacaktır.

## 71 nolu-e-Devlet Kapısı Hizmetlerinin yaygınlaştırılması

- e-Devlet Kapısında sunulacak hizmetlerin sayısı artırılacaktır.
- Tüm kamu kurumlarınca verilecek **elektronik hizmetlerde ortak bir e-ödeme ve mobil hizmetler platformu** kullanımı sağlanacaktır.
- e-Devlet Kapısının kişiselleştirme işlevsellikleri geliştirilerek, kullanıcı istatistiklerine dayalı olarak ihtiyaçların önceden belirlenmesine yönelik müşteri ilişkileri yönetim sistemleri oluşturulacaktır.

# 9. Kalkınma Planı (2007-2013)

## ■ Vizyon

“İstikrar içinde büyüyen, gelirini daha adil paylaşan, küresel ölçekte rekabet gücüne sahip, **bilgi toplumuna dönüşen** ve AB’ye üyelik için uyum sürecini tamamlamış bir Türkiye “

- Planda doğrudan mDevlet, mDönüşüm kavramları geçmemektedir.
- Mobil telefon yoğunluğuna dikkat çekilmektedir ve mobil telekomünikasyon yetkilendirme hedefine yer verilmektedir.

- Mobil Telefon Abone Yoğunluğu (2013 de %90’a çıkması hedefi)
- Yeni nesil mobil telekomünikasyon hizmeti, sanal mobil şebeke hizmeti, genişbant telsiz erişim hizmetine yönelik yetkilendirme hedefi



# 2007-2009 Orta Vadeli Program

---

- Mobil kavramı hiç geçmiyor.
- Ancak, bilgi toplumu ve eDevlet çalışmalarına yönelik hedefler yer almaktadır.
- Genişbant (kablolu) iletişim altyapısının yaygınlaştırılması hedefine yer veriliyor.
- eDevlet yatırımlarına öncelik verilecek.
- Bilgi toplumuna dönüşümün beşeri ve teknik alt yapısına ilişkin çalışmalar hızlanacak.
- Kamu hizmeti sunmada BİT etkin olarak kullanılacak.
- Merkezi ve yerel yönetimlerin hizmetlerinin tek kapıdan sunulmasını güvenli sunulmasını sağlayacak eDevlet yapısı oluşturulacak.
- Kişisel bilgilerin korunması esas olacak.
- eDevlet hizmetlerin kullanımının yaygınlaştırılması için tedbirler alınacaktır.
- Genişbant iletişim altyapısı ülke genelinde yaygınlaştırılacaktır.



# 2009 Yılı Programı

---

- 2009 Yılı Programı, ülkemizde mobil teknolojilere özellikle mobil iletişim altyapısına yönelik önemli hedefler koyan ilk Yıllık Plandır.
- Mobil kavramların en yoğun geçtiği belgedir.
- Mobil şebeke işletmelerine yönelik düzenleme, mobil numara taşıma, 3G mobil iletişim lisans ihalesi ve mobil genişbant erişimine ilişkin düzenlemeler yer almaktadır.
- Mobil şebeke hizmet işletmelerinin yetkilendirilmesine yönelik düzenleme taslağı ortaya konmuştur.
- Mobil numara taşıma uygulamasına geçilecektir.
- 3G mobil iletişim lisans ihalesine yönelik yetkilendirme planı hazırlanmıştır.
- Mobil genişbant erişim piyasasına alternatif işletmelerin girmesine olanak sağlanmasına ilişkin düzenlemeler yer almaktadır.



## BT Stratejisi, kalkınma plan ve programlarında yer alan hedefler,

---

mDevlet olgusuna araçsal ve teknolojik perspektiften bakılarak buzdağın görünen tarafına odaklanıldığını; buzdağın altında yer alan değişim ve dönüşüm odaklı mobil iş örgütlenmenin henüz farkına varılmadığını göstermektedir.

# Kurumsal Stratejik Planlar -Bakanlıklar-<sub>1</sub>

Kaynak: <http://www.sp.gov.tr/spler.html> adresinde yer alan bakanlıklar taranmıştır. (19 Mayıs 2009)

- Bilindiği gibi, ülkemizde 5018 sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu çerçevesinde kamu idarelerinde stratejik planlama ve performans esaslı bütçelemeye yönelik çalışmalar yürütülmektedir.
- Merkezi yönetim kapsamında Ocak 2009 itibarıyla 108 kamu idaresi stratejik planlarını hazırlamıştır. Stratejik planlarını tamamlaması gereken 37 kamu idaresinde çalışmalar devam etmektedir.

# Kurumsal Stratejik Planlar

## -Bakanlıklar-<sub>2</sub>

Kaynak: <http://www.sp.gov.tr/spler.html> adresinde yer alan bakanlıklar taranmıştır. (19 Mayıs 2009)

- Çalışmaları tamamlanan kurumların strateji belgeleri, DPT tarafından yönetilen internet sitesinden (<http://www.sp.gov.tr/spler.html>) sunulmaktadır.
- Bu listede yer alan Maliye, Çalışma ve Sosyal Güvenlik, ve Ulaştırma Bakanlıkların stratejik planları üzerinde (mobil, kablosuz, e-devlet anahtar kelimelerle) sorgulama yaptığımızda şu bulguya ulaşmaktayız:

# Kurumsal Stratejik Planlar

## -Bakanlıklar-<sub>3</sub>

Kaynak: <http://www.sp.gov.tr/spler.html> adresinde yer alan bakanlıklar taranmıştır. (19 Mayıs 2009)

- Maliye Bakanlığı (2008-2012)
  - Stratejik Planında mobil, kablosuz, e-devlet kavramları geçmiyor.
- Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı (2009-2013)
  - Stratejik Planında mobil ve kablosuz, kavramları geçmiyor. Ancak e-devlet kavramı yer alıyor. Planda,  
“e-devlet uygulamalarının yaygınlaştırılmasından ve iç denetim birimlerinin e-devlet hizmetlerinin doğruluğunu, güvenilirliğini denetleme faaliyetinden” söz ediliyor.

# Kurumsal Stratejik Planlar

## -Bakanlıklar-4

Kaynak: <http://www.sp.gov.tr/spler.html> adresinde yer alan bakanlıklar taranmıştır. (19 Mayıs 2009)

- Ulaştırma Bakanlığı (2009-2013) Stratejik planında mobil kavramı diğer bakanlıklara göre daha fazla geçiyor.
- Ülkemizin bilişim altyapısını tesis etme misyonu olan Ulaştırma Bakanlığının strateji belgesinde mobil teknolojilere ilişkin ortaya koyduğu hedefler, diğer kamu kurumlarının mobil uygulama projelerinin gelişimine de katkı sağlayacaktır.

- Mobil iletişim altyapı geliştirme hedefi
- Mobil iletişimle ilgili istatistiki bilgiler
- Mobil sektörünün sorunları
- Mobil işletmeciler



# Büyükşehir Belediyeleri-1

Kaynak: <http://www.sp.gov.tr/spler.html> adresinde yer alan belediyeler taranmıştır. (19 Mayıs 2009)

---

- Stratejik belgesinde mobil kavramı geçen büyük şehir belediyeleri oldukça sınırlı sayıdadır.
- Sadece İstanbul BŞB ile Gaziantep BŞB görmekteyiz.

# Büyükşehir Belediyeleri-2

Kaynak: <http://www.sp.gov.tr/spler.html> adresinde yer alan belediyeler taranmıştır. (19 Mayıs 2009)

Büyük Şehir Belediyesi	Dönemi	Mobil Kavramı Kaçkez Geçti	Hedefler 2011 yılına kadar
İstanbul BŞB	2007-2011	14 kez	<ul style="list-style-type: none"><li>•Mobil haberleşme altyapısı kullanım oranını, %2 seviyesinden %30 seviyesine çıkarmak</li><li>•Kablosuz iletişim ve mobil uygulamaların yaygınlaşmasını sağlayarak, zabıta, itfaiye ve beyaz masa gibi birimlerin mobil uygulama oranını %60'a çıkarmak</li><li>•Tüm e-belediye uygulamalarına mobil cihazlar ile erişimi sağlamak</li><li>•Mevcut web portalında mobil cihazların kullanabileceği uygulamalar gerçekleştirmek</li><li>•KBS uygulamalarına mobil cihazlardan erişimi sağlamak</li></ul>

# Büyükşehir Belediyeleri-3

Kaynak: <http://www.sp.gov.tr/spler.html> adresinde yer alan belediyeler taranmıştır. (19 Mayıs 2009)

Gaziantep BŞB (2007-2011)

Mobil iletişim altyapısını yaygınlaştırma çalışmalarının yapılması hedefi

DPT internet sitesinde yer alan Ankara, Kayseri ve Konya olmak üzere diğer BŞB stratejik planlarında "mobil", "kablosuz", kavramlarının geçmediğini görüyoruz.

Belediyelerin bir kısmında ise eDevlet çalışmalarına ve e-hizmetlerin sunumuna ilişkin hedefler konulmuş. (Başta Bursa Yıldırım, İstanbul Kadıköy belediyeleri olmak üzere).

# Kamu Kuruluşlarının Öncü Uygulamalarından Örnekler

- Bilgilendirme Hizmeti (SMS yoluyla Bilgilendirme)
  - Adalet Bakanlığı
  - Milli Eğitim Bakanlığı
  - Kültür ve Turizm Bakanlığı
  - Emniyet Genel Müdürlüğü
  - Sosyal Güvenlik Kurumu
  - Devlet Meteoroloji İşleri Genel Müdürlüğü
  - Gelir İdaresi Başkanlığı
  - Gümrük Müsteşarlığı
  - Türkiye İstatistik Kurumu
- Hizmet Sunumu
  - Sağlık Bakanlığı (Randevu alma)
  - Gelir İdaresi Başkanlığı (Vergi hesaplama-sorgulama)
- İş Süreçleri, Mobil Teknolojilerle Bütünleştirilen Aktarılan Uygulamalar
  - Emniyet Genel Müdürlüğü (MOBESE uygulamaları)
  - Sağlık Bakanlığı (Pilot teletıp uygulamaları)

# mDevlet Girişimi: Güçlü ve Zayıf Yanlar

## Güçlü Yanlar

- 3. Nesil lisanslamanın yapılması
- Mobil imza altyapısı
- Mobil İmza uygulamalarının başta bankalar olmak üzere kamu alanında da uygulama örneklerinin ortaya çıkması
- Mobil telefon abone yoğunluğunun %90'ını üstüne çıkması
- Nüfusun yarısının 28 yaşın altında olması
- Mobil bankacılık ödeme sistemleri
- Kamuda öncü m-hizmetlerin (Orman yangın uyarı sistemi, UYAP SMS, EGM uyarı vb, belediyelerin hücre yayınları) sunulması

## Zayıf Yanlar

- mDevlet ve mobil hizmetlere ilişkin hedeflerin ulusal, kurumsal strateji belgeleri, kalkınma plan ve programlarında oldukça sınırlı yer alması-Kapsamlı ve güncel politika eksikliği
- WiMax teknolojisinin lisanslamasında gecikmeler
- 3 G lisanslamanın geç yapılması ve uygulamalara henüz geçilecek olması
- Bilgi Toplumu Stratejisini hayata geçirmede yaşanan güçlükler
- mDevlete araçsal ve teknolojik odaklı bakışın yaygın olması ve mDevleti mobil hizmetlere indirgeyen bakışın hakim olması-Mobil iş örgütlenmesine ve kaynakların sanal ortamda mobil yönetilmesine yönelik strateji, politika ve girişimlerin yok denecek kadar az olması
- Mobil uygulamaların az biliniyor olması
- Mobil internet hizmet fiyatlarının yüksek olması
- Mobil sektörde alınan vergi oranlarının yüksek olması
- Kamu kurum yönetici ve uzmanlarının mobil teknolojilerle iş üretme ve sunma konusunda yenilikçi iş örgütlenme ve yönetme modeli konusunda bilgi eksiklikleri

# mDevlet Girişimi: Fırsatlar-Tehditler

## Fırsatlar

- Mobil teknolojilerle bütünleşen kamu kurumları
  - Bölgeler arasındaki gelişmişlik farklarını giderme
  - Demokratik hakların eşit kullanımını sağlama
  - Ulusal kaynakların herkese adaletli dağıtılmasına olanak sağlama
- Kamuda mobil iş örgütlenmesine olanak sağlama
  - Kurumlar bu yolla iletişim, mekan, bilgi değişimi ve ödeme sistemlerinde entegrasyon sağlama.
- İşlevsellikte artış
- Kamuda hastalık olan ölü zamanları ortadan kaldırma
- Yaşam tarzında değişim

## Tehditler

- Güvenlik açıkları
- Gizlilik (Düzenlemelerde eksiklik)
- Etik (bilişim etiği bilinci noksanlığı)

# Ülkemizde mDevlet'e Yönelik Sorunlar

## Yönetmel Sorunlar

- mDevlet gelişimine yönelik strateji-politika eksikliği
- 2009-2013 dönemini kuşatan ulusal ve kurumsal düzeyde mevcut strateji ve politikalarda mobil teknolojilerin sunduğu açılımlara yer verilmemiş olması

## ■ Teknik

- Mevcut mobil uygulamalarda çoğunlukla web sitesi içeriği cep telefonlarına uyumlu değil (etkinliği azaltıcı-maliyet artırıcı)
- Uygulamaların çoklu ortama uyumu sorunu
- Mobil cihazlarda pil ömrünün kısa olması

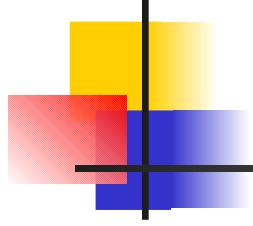
# mDevlet Girişimi Nasıl Yönetilmeli?

## ■ Ulusal Düzeyde

- E-Devlet 2.0 (GOV 2.0), Web 2.0, ve Mobil 2.0 teknolojilerin ülkemizde daha katılımcı, esnek ve atik (hareket kabiliyeti yüksek) kamu yönetimi yapısını olanaklı kılacak şekilde bilgi toplumu stratejisi, ulusal kalkınma plan ve programları revize edilmelidir.
- Mobil teknolojiler yalnızca e-hizmet sunma aracı olarak değil, aynı zamanda devletin politik rollerini destekleme ve sanal-ağ örgütlenmenin aracı olarak kamu yönetiminde yerini almalıdır.
- Mevcut ulusal eDevlet projelerinin mobil teknolojilerle uyumuna yönelik bir ulusal geçiş stratejisi oluşturulmalıdır.

## ■ Kurumsal Düzeyde

- eDevlet ve mobil teknolojilerdeki yeni yaklaşımlarla yeniden şekillenen ulusal strateji ve politikaları hayata geçirmek üzere, kurum düzeyinde mevcut eDevlet projelerinin mobil teknolojilerle uyumuna yönelik bir kurumsal geçiş stratejisi oluşturulmalıdır.
- Yönetmelik ve teknolojik sorunların üzerine elbirliği ile gidilmelidir.



Teşekkürler...