

TÜRK BELEDİYELERİNDE M-DEVLET HİZMETİ UYGULAMALARI

Aykut ARSLAN* aykutarslan@halic.edu.tr

Araştırmamızın örneklemini (m-devlet) hizmeti sunan 89 belediye oluşturmaktadır. M-devlet hizmeti sunan bu belediyelerin m-devlet hizmet düzeylerini etkileyebilecek çeşitli sosyo-demografik etmenlerin neler olduğu ve bu etmenlerin m-devlet hizmeti düzeylerini ne kadar etkileyebileceği araştırılmıştır. Bulgular saydamlık ve kalite yönetim sistemleri haricinde diğer etmenlerin etkili olduğunu ortaya koymaktadır. Sofistike uygulamaların sayısı oldukça azdır. Ayrıca 2951 belediyeden sadece 89'unun (% 3,01) m-devlet hizmeti sunuyor olması da bu hizmetin yeterince bilinmediğini göstermektedir. Özel sektörün, özellikle de bankaların, m-hizmet kullanım ve bu hizmet türünün gün geçtikçe vatandaşlar tarafından yaygın bir şekilde kullanılıyor olması, belediyelerin bu konuyu ciddiye almaları gerektiğine işaret etmektedir.

Anahtar Kelimeler: m-devlet, e-belediye, e-devlet, yerel yönetimler, belediyeler

M-government service provisions among Turkish local governments

The sampling of our research is consisting of 89 municipalities. We researched the socio-economic factors which may have some impact on the sophistication of m-government levels of those municipalities. Except transparency and quality management systems other factors are found to be effective. On the other hand the quantity of more sophisticated service provisions is low. Besides, out of 2951 municipalities only 89 (3.01 %) were providing m-government applications during the time of research. This may be interpreted that most of the Turkish municipalities are not aware of the promise of m-technologies. The sophistication level of private sector, banks in particular and the high take-up rate of these by the customers can be good examples for municipalities.

Keywords: m-government, e-municipality, e-government, local governments, municipalities

JEL Codes: O, O1, O18

* Haliç Üniversitesi Öğretim Üyesi.

GİRİŞ

Son yıllarda siyasete ve siyasetçilere duyulan güven kaybı ve demokratik seçimlere vatandaş ilgisinin son derece azalmış olması, başta gelişmiş ülkeler olmak üzere pek çok yerde devlet-vatandaş ilişkisinin yeniden sorgulanmasına yol açmıştır (Parent vd., 2005; Blind, 2006; Morgeson vd., 2010). Temsili demokrasinin vatandaşların ihtiyaçlarına cevap vermediği, belirli dönemler için seçilen siyasetçilerin vatandaşın iradesi yerine başta kendilerinin olmak üzere birtakım çıkar odaklarının iradelerini temsil ettiği ileri sürülmektedir. Bu nedenle gelişmiş demokrasilerde doğrudan katılımı teşvik edici alternatif model arayışları hız kazanmıştır (Kesmez, 2002). Ayrıca yeni bilgi ve iletişim teknolojilerinin hızla gelişmesi, rekabetin her alanda giderek artması, vatandaş beklentilerinin çoğalması ve çalışanların potansiyellerinin değişmesi gibi nedenler müşteri odaklı yönetim modellerini uygulamaya yöneltmiştir (Eren, 2003). Yeni Kamu Yönetiminin (YKY) ortaya çıkışı da bu döneme rastlamaktadır (1980'ler ve sonrası). "Ekonomiklik, etkinlik ve etkililik" kavramlarını temel alan ve özel sektördeki işletme tekniklerinin kamu sektöründe de kullanılması gerektiğini savunan bu yaklaşım, başta batılı ülkeler olmak üzere tüm dünyaya hızla yayılmıştır (Güzelsarı, 2004).

Benzer şekilde özel sektörde başlayan e-ticaret uygulamaları, kamuda kendine e-devlet olarak yer bulmuş ve özellikle gelişmiş ülkelerden başlamak üzere diğer ülkelerde de hızla benimsenmiştir (Moon, 2002). E-devlet ile özleştirilen açık toplum, e-demokrasi, e-katılım, hesap verilebilirlik, saydamlık, etkinlik ve verimlilik gibi kavramlar devlet yönetiminin olmazsa olmazı haline gelmiştir. Ancak tüm bu gelişmelere rağmen e-devlet kullanımının düşük oranlarda kalması (gelişmekte olan toplumlarda % 14; gelişmiş toplumlarda % 40 civarı), araştırmacıların bunun nedenleri üzerine eğilmelerine yol açmıştır (Susanto vd.,2008). Bu düşük oranların nedenleri olarak; bilgisayar ve genişbant İnternet erişiminin hala göreceli olarak pahalı olması (Susanto & Goodwin, 2006), karmaşıklık (De Kervenoael vd., 2008), devlete özellikle de siyasetçilere duyulan güven erozyonu (Parent vd., 2005; Blind, 2006; Lowe, 2004; Morgeson vd., 2010) ve sayısal uçurum (Belanger & Carter, 2006) ileri sürülmüştür.

Bilişim teknolojilerindeki hızlı gelişmeye paralel olarak cep telefonu, el bilgisayarı gibi mobil cihazların da günlük hayatımızda yaygınlaşmaları, oldukça gelişmiş teknolojileri barındırmaları, fiyat açısından rahat erişilebilir olmaları ve bunlar ile iletişim kurulabilen her yerde yüksek hızda İnternet erişimine de imkan vermeleri, e-devlet uygulamalarının bu mobil cihazlar ile de sunulabileceği fikrini ortaya çıkarmıştır (Kushchu & Kushchu, 2003). Son yıllarda çok hızlı 3G hatta 4G teknolojilerinin kullanılabilir olması, erişebilirlik kavramını zaman ve mekandan bağımsız bir seviyeye getirmeye başlamıştır. Yakın tarihli

bir araştırma raporunda (BTK, 2012b, 11-12) AB ülkeleri içerisinde mobil genişbant abonelerinin oranının, sabit ve mobil genişbant abonelerinin %60,9'una ulaştığını göstermektedir(Ocak 2012 tarihi itibariyle). Bu oran Türkiye için %60,2 seviyesine ulaşmıştır(Ağustos 2012 tarihi itibariyle). Ayrıca cep telefonu kullanımının kişisel bilgisayar kullanımına kıyasla daha yaygın olduğu ileri sürülmektedir (Howe, 2005; e-ticaret bülteni, 2006; BTK, 2012b). Gelişmiş ya da gelişmekte olan ülkelerde 1980 yılı ve sonrası doğan kuşaklar için bilgisayar ve mobil iletişim araçları vazgeçilmez ihtiyaç haline gelmiştir (Rainie, 2003).

Sabit telefon, sayısal TV ve İnternete bağlı bilgisayarlar gibi elektronik ortamlarda sunulan e-devlet hizmetlerinin (Ghyasi & Kushchu, 2004), kablosuz ve her türlü mobil cihazlar üzerinden sunulması olarak tanımlanan m(obil)-devlet uygulamalarının (Kushchu & Kushchu 2003) düşük e-devlet kullanımı oranlarını artırma potansiyeli taşıdığı iddia edilmektedir (Susanto & Goodwin, 2006).

Belediyeler halka en yakın hizmet birimleridir. Belediyelerin verdiği hizmetler doğrudan doğruya halka yansır ve yaşam kalitesini etkiler. Gelişen teknolojiler ile birlikte belediyelerin halka sunduğu hizmetler de çeşitlenmekte ve kaliteli hale gelmektedir. Araştırmamızın amacı m(obil)-devlet hizmeti sunan belediyelerin m-devlet hizmet düzeylerini etkileyebilecek çeşitli sosyo-demografik etmenlerin neler olduğunu ortaya koyabilmek ve bu etmenlerin m-devlet hizmeti düzeylerini ne kadar etkileyebileceğini incelemektir. Ayrıca bu çalışma, e-devlet alan yazınındaki görgül araştırma eksikliğini de doldurmayı hedeflemektedir.

KURAMSAL ÇERÇEVE VE HİPOTEZLER

Kimi araştırmacılar bilgisayara kıyasla daha yaygın olarak kullanılan mobil iletişim cihazlarının, özellikle de cep telefonunun, e-devletin kullanım oranlarını daha yukarı çekebilecek bir fırsat olarak görme eğilimindedir (Susanto & Goodwin, 2006). Bu durum kişisel bilgisayara sahip olma oranlarının, pahalı İnternet erişiminin ve İnternet okur-yazarlığının düşük olduğu gelişmekte olan ülkeler için daha kritiktir. 2011 Kasım tarihi itibari ile tüm dünyadaki cep telefonu kullanıcı sayısı yaklaşık 6 milyara ulaşmıştır (ITU Statistics, 2011). Bu yüksek sayı göz önüne alındığında m-devlet uygulamaları açısından kaçırılmayacak bir fırsat olarak değerlendirilebilir. Türkiye'de cep telefonu abone sayısının 66 milyonu geçtiği ve genelde mobil abone sayısının toplam nüfusa göre yaygınlık oranının %88,5'e ulaştığı görülmektedir (BTK, 2012:37) ve bu oran %31,8 masaüstü bilgisayar sahipliği ile % 27,1 taşınabilir bilgisayar sahipliği oranlarından oldukça fazladır (TÜİK, 2012). Haziran 2012 itibari ile 37,7 milyon aboneye ulaşan 3G kullanıcı sayısı (BTK, 2012:76) artık mobil cihazlarla da çok hızlı ve kesintisiz bir şekilde İnternet'e girebilme potansiyeline erişildiğini

Arslan A.

göstermektedir. Mobil cihazların sesli iletişim yanında en sık kullanılan özelliği Kısa Mesaj Servisleridir (SMS-Short Message Services). Yine 2012 yılının ikinci çeyreğinde SMS kullanım oranı 41 milyon 763'e ulaşmıştır (BTK, 2012:52).

Mobil İnternet her ne kadar son yıllarda rekabetten kaynaklanan bir ucuzlama içerisinde gözükyorsa da ön ödemeli(%62,6) ve faturalı abone oranları(%37,4) karşılaştırıldığında (BTK, 2012:40) göreceli düşük faturalı abone oranı nedeniyle hala pahalı statüsünde sayılabilir. Oysaki AB ülkelerinde ortalama ön ödemeli abone oranı % 43 seviyelerindedir(BTK, 2012:41). Diğer yandan daha düşük fiyatı olan ve daha yaygın olarak kullanılan SMS'in (Susanto vd., 2008; Kalender & Tarhan, 2004) m-devlet uygulamalarında da en çok kullanılan hizmet türü olduğu gözlemlenmektedir. SMS hizmetlerinin bireysel iletişim dışında yarışmacıların oylanması, eğitim ve bir takım yardım kampanyaları, tren saatleri sorgulama, sinema bileti alma, hatta bireysel bankacılık gibi etkileşimli faaliyetlerde kullanılmaya başlandığı bilinmektedir (French vd., 2005; De Kervenoael vd., 2008).

Türkiye'de de mobil cihazların bu amaçlarla kullanımı giderek yaygınlaşmaktadır. Özellikle e-devlet hizmetlerinin mobil cihazlar ile sunumu konusunda belediyelerin ve merkezi devlet birimlerinin gelişmiş uygulamalara yer verdikleri çeşitli araştırmalarda belirtilmiştir (Kalender & Tarhan, 2004; Arslan, 2007; Çakal, 2009). Her türlü konuda bilgilendirme başta olmak üzere kutlama, fatura sorgulama, vergi ödemeye imkan sağlama, dilek ve şikayetleri alma, SMS ile hastane randevu, UYAP SMS bilgi, SGK SMS bilgilendirme, SMS ile meteorolojik uyarı vb. hizmetler örnek olarak verilebilir. Ancak vatandaşların bu hizmetleri ne derecede kullandığına dair veriler henüz yayımlanmamıştır.

Belediyelerde m-devlet Teknolojileri ve Uygulamaları

İnternet üzerinden yaptığımız araştırma, Türk belediyelerinde mobil cihazlar üzerinden hizmet sunumunun aşağıda belirtilen dört teknik altyapı üzerinden sağlandığını göstermektedir:

- a- SMS
- b- GSM Hücre kanallarını kullanan Cell Broadcast Teknolojisi –CBT (hücre yayın) (Örneğin Yerel Yönetimler İletişim Platformu Projesi- 888 Belediye Yayın ve 3870 interaktif kanal)
- c- Mobil İnternet (APN üzerinden-erişim noktası ismi)
- ç- WAP (Wireless Application Protocol-Kablosuz Uygulama Protokolü)

Bu sistemler vatandaşların belediyeye gelmesine gerek kalmadan, buldukları ortamda İnternet veya telefon bağlantısına da ihtiyaç duymadan belediyeler ile iletişime geçebilmelerini imkan sağlayabilmektedir. Mobil İnternetin herhangi bir

bilgisayardan İnternete bağlanmaktan pek farkı yoktur. Ancak bağlanabilmek için mobil cihazlardaki GPRS (General Packet Radio Service)'i kullanır. WAP da her ne kadar GPRS üzerinden bağlansa da arayüzü WML[†]dir ve HTML'e kıyasla kullanımı daha kısıtlıdır. SMS'den farklı olarak CBT belirli bir coğrafi alandaki telefonlara ücretsiz mesaj gönderimi sağlayan mobil teknolojidir. Her dört gelişmiş teknolojik altyapı ile özellikle Türk belediyelerinin sundukları hizmet tipolojisi aşağıda verilmiştir:

- Halk sağlığı (S-1)
- Hava durumu (S-1)
- Trafik, yol ve altyapı çalışmaları (S-1)
- Fatura ve vergilerle ilgili duyurular (S-1)
- Sosyal etkinliklerle ilgili duyurular (S-1)
- Kaza ve doğal afetlerle ilgili acil duyurular (S-1)
- Yöresel özel gün tebrik ve duyuruları (S-1)
- Eğitimle ilgili duyurular (S-1)
- Başkanın programı (S-1)
- Canlı trafik ve yol durumu izleme (S-1)
- Evrak takibi (S-2)
- İhale takibi (S-2)
- Harita üzerinde imar durumu öğrenme (S-2)
- Kent rehberi haritası - mahalle, sokak adı ile harita üzerinde adres bulma (S-2)
- M-öneri (S-2)
- M-oylama/anket (S-3)
- M-referandum (S-3)
- M-şikayet (S-3)
- M-başvuru (S-3)
- M-ödeme (emlak, su, ÇTV, ilan, reklam vb. vergi borçlarının ödenmesi) (S-3)

Seviye 1- (S-1) Her türlü bilgi/duyuru

Seviye 2- (S-2) Her türlü sorgu

Seviye 3- (S-3) Her türlü interaktif iletişim ve m-ödeme

Alan yazında e-devlet hizmetleri temelde üç ya da dört seviyede sınıflandırılmaktadır (Arslan, 2009). Her seviye teknolojik ve örgütsel karmaşıklığı işaret etmektedir (Irani vd., 2005). Seviyeler basitten karmaşığa

[†] Wireless Markup Language (WML) file: Cep telefonları için hazırlanmış web sayfasıdır. Tüm tarayıcılar telefonlarda açılabilir. Bu dosya HTML dosyasına benzer ama yazılım dili WML olarak hazırlanmıştır. Bu sayfaların olduğu web sayfaları WAP kelimesi ile başlar. HTML WML'ye kıyasla daha gelişmiş ve interaktif bir web sayfasıdır (Yazarın notu).

Arslan A.

doğru artarak gitmektedir. Yukarıda sıralanan m-devlet hizmetleri Türk belediyeleri tarafından sunulmaktadır.

Hipotezler

Pek çok araştırma, e-devletin saydamlık ve bu bağlamda devlet-vatandaş arasındaki güven ilişkisini arttırıcı bir etki yaptığı yönünde bulgular ortaya koymaktadır (Welch & Hinnant, 2003; Parent vd., 2005; Blakemore & Lloyd, 2007; Yıldız, 2007). Saruç (2007) yaptığı araştırmada vatandaşların e-devlet uygulamalarının saydamlığı arttırdığına inandıklarını ileri sürmektedir. Aktan (1998) kamu kuruluşlarında saydamlığın demokrasiyi koruyacak ve siyasal gücün kötüye kullanılmasını önleyecek tedbirlerden biri olduğunu ileri sürerken, kimileri de (Relly & Sabharwal, 2010) saydamlık kavramını kamu kuruluşlarının halka sağladığı bilgi akışı ile açıklamaktadır. Yani sunulan bilgi ne kadar çoksa saydamlığın derecesi de o kadar artmaktadır. Belediyelerin web sitelerinde belediye ile ilgili sağladıkları bilgiler, örneğin meclis gündemi ve toplantılarda alınan kararların özetleri, bütçe bilgileri, performans raporları ve ihale ilanları gibi, vatandaşların açık ve saydam bir anlayış ile yönetildikleri fikrini pekiştirmeye yardımcı olabilecektir. Bu yüzden ilk hipotezimiz şöyle belirlenmiştir; **H1: Saydamlık (meclis gündemi, meclis kararları, bütçe bilgileri, performans raporları ve ihale ilanları) m-devlet hizmeti sunan belediyelerin m-devlet hizmet seviyesi üzerinde pozitif bir etkiye sahiptir.**

E-devlet alan yazını, kamu örgüt büyüklüğü ve e-hizmet sayıları ile seviyeleri arasında çoğunlukla olumlu bir ilişki olduğu yönünde görüş bildirmektedir (Pavlichev, 2004; Moon, 2002; Reddick & Frank 2007; Wohlers, 2008). Bunun nedeni olarak, büyük örgütlerin maddi kaynaklara, yetişmiş ve nitelikli insan kaynağına sahip olmaları gibi etmenler ileri sürülmektedir. Ancak başka bir bakış açısından yaklaşan Claver Cortés vd. (2006), nüfusu büyük olan belediyelerin daha gelişmiş e-devlet hizmetleri sunmalarındaki nedenlerin başında ağır iş yükünü hafifletmek için yenilikçi yaklaşımlar geliştirmek zorunda kalmalarını iddia etmektedir. West (2000) ABD’de yaptığı araştırmada belediye büyüklüğünün (fiziksel büyüklük) değil de nüfus büyüklüğünün gelişmiş e-devlet hizmetleri sunmada belirleyici etmen olduğunu ortaya koymuştur. Aynı şekilde Borge vd. (2009)’de özellikle nüfusu fazla olan İspanya’daki belediyelerin e-devlet sunumları konusunda (e-katılım) daha fazla çeşitlilik ve yenilik sunduğunu belirtmektedir. Nüfusu çok olan belediyeler hem örgütsel açıdan büyük olduklarından hem de geniş kaynaklara diğer belediyelerden daha kolay ulaşabildiklerinden ikinci hipotezimiz şudur; **H2a: Çok nüfus, m-devlet hizmeti sunan belediyelerin m-devlet hizmet seviyesi üzerinde pozitif bir etkiye sahiptir ve H2b: Statü açısından büyükşehir ve büyükşehir ilçe belediyesi**

olmak, il merkezi, ilçe merkezi ve belde belediyesi olmaya kıyasla m-devlet hizmet seviyesi üzerinde daha pozitif bir etkiye sahiptir.

Kalender & Tarhan (2004) genç ve genç yetişkin nüfusun neredeyse tamamında cep telefonu bulunduğunu iddia etmektedir. Hatta kimi araştırmalarda özellikle Türkiye’de cep telefonu sahipliğinin 12 yaşa kadar indiği vurgulanmıştır (Karaaslan ve Budak, 2012). 1980 ve sonrası doğan ve Y kuşağı olarak da isimlendirilen nüfusun (Rainie, 2003), bilgisayar ve cep telefonu ile neredeyse bütünleştiği ileri sürülmektedir (nethaber.com, 2010). Yapılan araştırmalar genç nüfusun yeni teknolojilere ve yeniliklere daha açık olduğunu göstermektedir (Kim vd., 2005). Sınırları içerisinde bu kuşağın daha fazla yer aldığı belediyelerin m-devlet uygulamalarına da daha çok yer vereceği düşünülebilir. Bu yüzden üçüncü hipotezimiz şöyle belirlenmiştir; **H3: Y kuşağı nüfusunun çok olması (1980 ve sonrası doğanlar), m-devlet hizmeti sunan belediyelerin m-devlet hizmet seviyesi üzerinde pozitif bir etkiye sahiptir.**

Yapılan değişik araştırmalarda eğitilmiş nüfusun bilgisayar ve İnterneti daha çok kullanma eğiliminde olduğu konusunda bulgular yer almaktadır (Pavlichev, 2004; Yiğitcanlar, 2003; Borge vd., 2009; Bélanger & Lemuria, 2006). Eğitim düzeyi yükseldikçe e-devlet kullanımı da artmaktadır (Bélanger ve Lemuria, 2006; Borge vd., 2009). Beklentileri ve yüksek farkındalık nedeniyle eğitilmiş bireyler belediyeler üzerinde gelişmiş e-devlet hizmet sunumları için baskı kurabilirler (Debrecey vd., 2002). Saruç (2007) Türk kullanıcıları arasında eğitim düzeyi arttıkça e-devlet uygulamalarının kullanımında da artış rapor etmektedir. Bu yüzden dördüncü hipotezimiz şudur; **H4: Yüksek eğitilmiş nüfusun çok olması, m-devlet hizmeti sunan belediyelerin m-devlet hizmet seviyesi üzerinde pozitif bir etkiye sahiptir.**

Borge vd.(2009) 2000-2007 yıllarında İspanya’nın Katalonya bölgesindeki belediyelerde yaptığı e-katılımcılık araştırmasında, belediye başkanlarının bağlı olduğu siyasi partinin e-devlet hizmetleri sunmada belirleyici etmenlerden biri olduğu konusunda savlar ileri sürmektedir. Ancak burada ilginç olan nokta, hükümeti oluşturan partiden ziyade sol eğilimli parti mensubu başkanlarca yönetilen belediyelerin yeniliklere daha açık olduğu iddiasıdır. Zira kaynaklara ulaşmada ve her türlü teknik yardım konusunda iktidar partisi mensubu başkanların daha rahat edebilecekleri beklenebilir. Mcneal vd. (2003)’de yerel yöneticilerin mensup oldukları siyasi partinin iktidarda olması ve e-devlet sunumları arasında pozitif bir ilişkinin varlığına işaret etmektedir. Benzer bulgular Naralan (2008) tarafından da öne sürülmüştür. İlçe belediyeleri hariç, il ve belde belediyelerinin web sitesine sahip olmaları ile bağlı buldukları siyasi partiler arasında anlamlı ilişki bulmuştur. Bu yüzden beşinci hipotezimiz şöyle olur; **H5: İktidar partisine bağlı bir belediye başkanına sahip olmak, m-devlet**

Arslan A.

hizmeti sunan belediyelerin m-devlet hizmet seviyesi üzerinde pozitif bir etkiye sahiptir.

Nohutçu'ya (2005) göre toplam kalite yönetimi (TKY); yönetime katılım, müşteri memnuniyeti, sürekli iyileştirme, süreç odaklılık, takım çalışması, etkinlik, verimlilik, sürat, kalite gibi ölçütleri öne çıkarmaktadır. Ayrıca yaşam kalitesinin artmasına odaklandığından dolayı hızlı ve çarpık kentleşme gibi toplumsal, kültürel ve fiziksel sorunlardan iş yapamaz hale gelen belediyeler için TKY'nin bir çözüm yolu olabileceğini de ileri sürmektedir. Üstelik yukarıda belirtilen öğelerin neredeyse tamamı da e-devlet tanımı içerisinde yer almaktadır. Bu da iki ayrı yaklaşımdan ziyade, TKY'nin ve e-devletin ortak pek çok noktası bulunan, hatta birbirlerini tamamlayan kavramlar olduklarının da bir göstergesi sayılabilir. Durduran & Geymen (2008) yerel yönetimlerde yaptıkları araştırmada TKY uygulamalarının özellikle otomasyona geçişte işleri daha düzenli hale getirebildiği bulgusuna ulaşmışlardır.

Japon yerel yönetimleri üzerine araştırmalar yapan Mizuno (2002) belediyelerde ISO 9001 gibi Kalite Yönetim Sistemi (KYS) uygulamalarındaki asıl amacın mali ve örgütsel reformların altyapılarını oluşturmak olduğunu vurgulamaktadır. Arslan (2007) yaptığı araştırmada Türk belediyelerinde e-devlet hizmetlerinin sunumu ve ISO 9001 gibi KYS'lerin birlikte ele alındığını öne sürmektedir. Alan yazında KYS ile e-devlet uygulamaları arasındaki ilişkiyi inceleyen araştırmalardan biri Portekiz belediyelerinde yapılmıştır (Moura E Sá, 2009). Bu çalışmada ISO 9001 gibi çağdaş KYS'leri uygulayan belediyelerin yeniliğe meyilli oldukları ileri sürülmektedir. Bu yönetimler e-devlet gibi başka yeniliklere de açık olabilmektedir. Yani ISO 9001 vb. KYS uygulayan belediyeler gelişmiş e-devlet uygulamalarına da yer vermektedir. Bu yüzden altıncı hipotezimiz şöyledir; **H6: Kalite yönetim sistemine sahip olmak (ISO 9001 vb.), m-devlet hizmeti sunan belediyelerin m-devlet hizmet seviyesi üzerinde pozitif bir etkiye sahiptir.**

Carrizales (2008) bilgi işlem merkezlerine (BİM) sahip belediyelerin gelişmiş e-örgüt uygulamaları konusunda etkili olduğunu ileri sürmektedir. E-devlet hizmetlerini etkileyen etmenlerin başında bütçelerindeki yüksek bilişim teknolojileri payını göstermektedir. Pavlichev (2004) ise BİM'i olan yerel yönetimlerde daha gelişmiş e-devlet uygulamaları tespit etmiştir. BİM olması bilişim uygulamalarına ayrılan bir bütçe anlamına geleceği için bu belediyelerin daha gelişmiş e-devlet uygulamaları sunmalarını beklemek yanlış olmayacaktır. Bu yüzden yedinci hipotezimiz şöyle belirlenmiştir; **H7: Bilgi işlem birimi/merkezi, m-devlet hizmeti sunan belediyelerin m-devlet hizmet seviyesi üzerinde pozitif bir etkiye sahiptir.**

Gelir düzeyi yüksek olan kişilerin bilgisayar ve İnternet sahipliği daha yüksektir (Pavlichev, 2004; Bélanger & Lemuria, 2006). Benzer şekilde alım gücünün teknolojik pek çok yeniliği edinmede başrolü oynadığı yapılan araştırmalarda belirtilmiştir (Borge vd., 2009; Yiğitcanlar, 2003; Kushchu & Kushchu, 2003). Gelir seviyesi yüksek nüfusa sahip belediye sınırlarında yaşayan vatandaşların gelişmiş e-devlet hizmetleri beklentisi içerisinde olmaları ve bu yönde baskı yapmaları beklenebilir (Debrecey vd., 2002). Bu yüzden sekizinci ve son hipotezimiz şöyle olur; **H8: Kişi başına gelir, m-devlet hizmeti sunan belediyelerin m-devlet hizmet seviyesi üzerinde pozitif bir etkiye sahiptir.**

ARAŞTIRMA YÖNTEMİ

Araştırmanın Amacı

Araştırmanın amacı m-devlet hizmeti sunan belediyelerin m-devlet hizmet düzeylerini etkileyebilecek çeşitli sosyo-demografik etmenlerin neler olduğunu ortaya koyabilmek ve bu etmenlerin m-devlet hizmeti düzeylerini nasıl etkileyebileceğini incelemektir.

Araştırmanın Kapsamı

01 - 30 Nisan 2010 tarihlerinde www.google.com.tr üzerinden, "SMS belediyciliği, 888 Yayıncell, "WAP *.bel.tr" ve "SMS *.bel.tr" ifadeleri ile yaptığımız sorgulama neticesinde ve ayrıca <http://www.mobildemokrasi.com/Default.aspx> web sitesinde yer alan listeden oluşturduğumuz belediyeler ekte (Makale sonunda yer almaktadır) sunulmuştur. Toplam 2951 belediyeden sadece 89'u (%3,01) m-devlet hizmeti vermektedir. m-devlet hizmet seviyesi açısından en yaygın hizmetin (%40,45) 3. seviye olduğu anlaşılmaktadır. Bu belediyelerin sundukları m-devlet hizmet seviyeleri ve kullanılan teknolojiler ise Tablo 1'de yer almaktadır. En yaygın teknolojinin 2. seviyede SMS'in (%66) olduğu görülmektedir. Değişkenleri oluşturan panel veriler ise Tablo 2'de verilmiştir.

Tablo 1. Belediyelerin m-devlet hizmet seviyeleri ve m-devlet teknolojileri

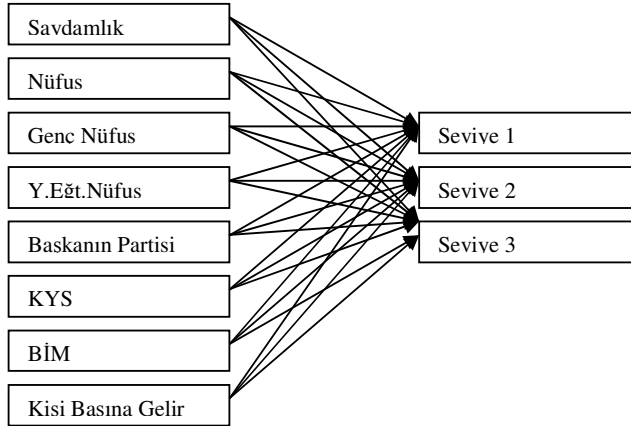
m-hizmet seviyesi	Belediye Sayısı	%	888/3870	%	SMS	%	WAP	%	APN	%
S-1	28	31,46	23	37,70	4	16,00	1	6,67	0	0
S-2	25	28,09	6	9,84	16	64,00	9	60,00	2	40
S-3	36	40,45	32	52,46	5	20,00	5	33,33	3	60
TOPLAM	89	100	61	100	25	100	15	100	5	100

Tablo 2. Değişkenler

Değişken	Kaynak	Yıl
Saydamlık (İhale İlanları, Meclis Gündemi, Meclis Kararları vb.)	Belediye Web Sayfaları	2010
Nüfus	TÜİK Web Sayfası	2009
Genç Nüfus	TÜİK Web Sayfası	2009
Yüksek Eğitimli Nüfus	TÜİK Web Sayfası	2009
Belediye Başkanının Partisi	İçişleri Bakanlığı, Mahalli İdareler Genel Müdürlüğü	2009
Kalite Yönetim Sistemleri (ISO 9001, 140001, TS 180001)	TSE ve Belediyelerin Web Sayfaları	2010
Bilgi İşlem Birimleri	Belediyelerin Web Sayfaları	2010
Kişi Başına Gelir	DPT (Dinçer ve Özaslan 2004) TÜİK Web Sayfası	2004 2001

Araştırma Modeli

Bu çalışmada panel verilerde sunulan sosyo-demografik veriler bağımsız değişkenler, m-devlet seviyeleri ise bağımlı değişkenler olarak seçilmiştir. Burada her bir bağımsız değişkenin üç m-devlet seviyesi üzerindeki etkileri araştırılmıştır. Bu konu ile ilgili olarak çeşitli hipotezler geliştirilmiş ve bu hipotezlerin desteklenip desteklenmediği ki-kare analizleri ile ölçülmüştür. Araştırma modeli olarak aşağıdaki gibi simgesel bir model kullanılmıştır.



Şekil 1. Araştırma Modeli

Bulgular

Veriler, SPSS 17.0 istatistik programı ile analiz edilmiştir. Ordinal ve nominal değişkenlerin ağırlıkta olması nedeniyle hipotezler ki-kare analizlerinde ortaya çıkan sonuçlar doğrultusunda test edilmiştir. Yapılan analizler ve sonuçları sırası ile aşağıda açıklanmıştır. Sosyo-demografik verilerin oluşturduğu her bağımsız değişkenin üç m-devlet seviyesi üzerindeki etkileri kontenjans tabloları ile belirlenmiş, ilişkinin gücü ise Cramer's V ile ifade edilmiştir. Bulgular saydamlık

(X^2 : 2,314, p : .993) ve kalite yönetim sistemleri (X^2 : 4,425, p : .109) haricinde diğer değişkenlerin etkili olduğunu ortaya koymaktadır.

Tablo 4: Bulgular ve Hipotezler

Bağımlı Değişken →	Seviye 1		Seviye 2		Seviye 3	
	(n=28)		(n=25)		(n=36)	
Bağımsız Değişkenler ↓	N	%	N	%	N	%
	Saydamlık					
Stratejik Plan	18	%64,29	18	%72	19	%52,78
Perf. Raporu	14	%50	13	%52	21	%58,33
İhale İlanları	24	%85,71	21	%84	28	%77,78
Meclis Kararları	21	%75	19	%76	26	%72,22
Meclis Gündemi	14	%50	17	%68	19	%52,78
Bütçe Bilgileri	12	%42,86	14	%56	21	%58,33
X^2: 2,3 P: 0,993 Cramer's V:- Hipotez:-						
Nüfus						
Küçük (100.000'den az)	658989	%17,99	288420	%2,99	831262	%4,99
Büyük (100.000'den fazla)	3198078	%83,99	12004687	%98,99	18353911	%96,99
X^2: 1377342,1 P: 0,000*** Cramer's V: 0,2 Hipotez: +						
Statü^a						
Büyükşehir-Büyükşehir İlçe	9	%32,14	20	%80	11	%30,56
İl-İlçe Merkezi	19	%67,86	5	%20	25	%69,44
X^2:17,3 P: 0,000*** Cramer's V: 0,44 Hipotez: +						
Genç Nüfus						
Genç Yaş(10-29)	2506894	%73,9	4966355	%67,6	9118387	%68,5
Orta Yaş(30-39)	886091	%26,1	2379534	%32,4	4193309	%31,5
X^2:46057,04 P: 0,000*** Cramer's V: 0,44 Hipotez: +						
Y.Eğitimli Nüfus						
Lisans	359028	%11,87	1063599	%35,17	1601789	%52,96
Y.Lisans	23851	%9,886	72924	%30,23	144480	%59,89
Doktora	6805	%11,04	20222	%32,82	34585	%56,13
X^2:4493,9 P: 0,000*** Cramer's V: 0,26 Hipotez: +						
Başkanın Partisi						
AKP	8	%28,57	16	%64,00	18	%50,00
DiĞER	20	%71,4	9	%36,00	18	%50,00
X^2:6,8 P: 0,033*** Cramer's V: 0,28 Hipotez: +						
KYS						
VAR	5	%17,86	11	%44	10	%27,78
YOK	23	%82,14	14	%56	26	%72,22
X^2:4,4 P: 0,109 Cramer's V:- Hipotez: -						

Devam ediyor

Tablo 4: Bulgular ve Hipotezler (Devam)

BİM						
VAR	12	%42,86	23	%92	22	%61,11
YOK	16	%57,14	2	%8	14	%38,89
$X^2:14,1$ $P: 0,001^{***}$ <i>Cramer's V: 0,40</i> Hipotez: +						
KBG						
Düşük Gelir Grubu (≤ 3000)	18068	%33,4	13482	%21	26418	%26,4
Yüksek Gelir Grubu (> 3000)	35964	%66,6	50652	%79	73539	%73,6
$X^2:2319,5$ $P: 0,000^{***}$ <i>Cramer's V: 0,10</i> Hipotez: +						

*** $p < ,01$ ** $p < ,05$ (- desteklemiyor: + destekliyor) Belde belediyeleri dahil edilmemiştir.

H2a: 2 x 3 çapraz tablo ile yapılan ki-kare analizi sonucunda, nüfusça büyük olan belediyelerin ($> 100,000$) küçük olanlara ($< 100,000$) kıyasla her üç m-devlet hizmet seviyeleri üzerinde olumlu bir etkiye sahip olduğu söylenebilir ($X^2: 1377342,104$, $p: ,000$, $V: ,20$). Büyük belediyeler S-1'de % 66, S-2'de % 96 ve S-3'te % 92 daha fazla m-devlet hizmeti vermektedirler. Dolayısıyla birinci hipotezimizin desteklendiği sonucuna ulaşılabilir.

H2b: 2 x 3 çapraz tablo ile yapılan ki-kare analizi istatistikî açıdan önemli olsa da ($X^2: 17,282$, $p: ,000$, $V: ,44$), statü açısından il ve ilçe belediyelerinin büyükşehir ve büyükşehir ilçe belediyelerine kıyasla S-1'de % 35,72 ve S-3'te % 38,88 daha fazla m-devlet hizmeti sundukları anlaşılmaktadır. Yalnızca S-2'de büyükşehir ile büyükşehir ilçe belediyelerinin % 60 daha fazla m-devlet hizmeti verdiklerinden hipotezimizin desteklenmediği sonucuna ulaşabiliriz.

H3: 2 x 3 çapraz tablo ile yapılan ki-kare analizi sonucunda genç nüfusu (10-29 yaş) daha fazla olan belediyelerin S-1'de % 47,8, S-2'de % 35,2 ve S-3'te ise % 37 daha fazla m-devlet hizmeti verdikleri gözlemlenmektedir. Genç nüfus m-devlet hizmet seviyeleri üzerinde olumlu bir etki yarattığından ($X^2: 46057,037$, $p: ,000$, $V: ,44$) hipotezimizin desteklendiği söylenebilir.

H4: 3 x 3 çapraz tablo ile yapılan ki-kare analizi, yüksek eğitilmiş nüfusun (lisans, y.lis. ve doktora) m-devlet hizmet seviyelerine olumlu katkı yaptığını ($X^2: 4493,877$, $p: ,000$, $V: ,26$) göstermektedir. Yüzdeler incelendiğinde (lisansın % 52,96, y.lisansın % 59,89 ve doktoranın % 56,13) özellikle S-3'te, diğer seviyelere kıyasla daha fazla etkinin gözlemlendiği söylenebilir. Hipotezimizin desteklendiği sonucuna ulaşılabilir.

H5: 3 x 3 çapraz tablo ile yapılan ki-kare analizi sonucunda, iktidar partisinden olan AKP'li belediye başkanlarının özellikle S-2'de % 64 ve S-3'te % 50 m-devlet hizmeti sunduğu anlaşılmaktadır ($X^2: 6,844$, $p: ,033$, $V: ,28$). Ancak diğer partileri incelediğimizde S-1'de %71,4 daha fazla m-devlet hizmeti verdikleri görülmektedir. Diğer yandan S-3'te ise bu oran AKP ile aynıdır. Dolayısıyla her

ne kadar istatistiksel olarak anlamlı bir sonuç çıkmış olsa da hipotezimiz kısmen desteklenmektedir.

H7: 2 x 3 çapraz tablo ile yapılan ki-kare analizi, bilgi işlem birimine sahip olmanın m-devlet hizmet seviyesine olumlu etki yaptığını ortaya koymaktadır ($X^2: 14,078, p: ,001, V: ,40$). Bilgi işlem birimine sahip belediyelerin özellikle S-2’de % 84 ve S-3’te % 22,22; bilgi işlem birimine sahip olmayan belediyelerin ise yalnızca S-1’de % 14,28 daha fazla m-devlet hizmeti verdikleri anlaşılmaktadır. Hipotezin desteklendiği söylenebilir.

H8: 2 x 3 çapraz tablo ile yapılan ki-kare analizi sonucunda yüksek gelire sahip nüfusun m-devlet hizmet sunumunda olumlu etki yaptığı anlaşılmaktadır ($X^2: 2319,49, p: ,000, V: ,10$). Yüksek gelir grubunun yaşadığı belediyelerin S-1’de % 33,2, S-2’de % 58 ve S-3’te de % 47,2 daha fazla m-devlet hizmeti verdikleri söylenebilir. Diğer analizlere kıyasla düşük çıkan Cramer’s V ($,10$) var olan ilişkinin, her ne kadar istatistiksel açıdan anlamlı olsa da, çok kuvvetli olmadığına işaret etmektedir.

Tartışma ve Sonuç

Saydamlık değişkenlerinin sunulan m-devlet hizmetleri üzerinde istatistiksel olarak olumlu bir etkisi yoktur. Bu sürpriz bir durumdur zira pek çok belediye, özellikle de hücre yayın türünü tercih edenler (888/3870), m-devlet hizmetlerini mobil-demokrasi teması içerisinde sunmaktadırlar. Alan yazında iddia edildiği gibi m-devlet hizmet uygulamalarının şeffaflığı artırdığı, bu hizmeti sunan Türk belediyelerinde istatistiksel olarak desteklenmemiştir.

Araştırma esnasında ilgili belediyelerin web siteleri ziyaret edilmiş ve pek çok m-devlet hizmetinin web sitelerinde yer almadığı ve hiç bahsedilmediği gözlemlenmiştir. Emin olunmayan durumlarda ilgili belediyeye e-posta ile müracaat edilmiş ve m-devlet hizmeti sunup sunmadıkları sorularak değerlendirmeye alınmıştır. Bu durum m-devlet hizmetlerinin tutundurma ve tanıtımında yaşanan eksiklik olarak değerlendirilebilir. Belediyelerin vatandaşlara ucuz ve yaygın hizmet fırsatı verebilecek bu imkanlardan yeterince faydalanamadıkları, tecrübesiz oldukları ve sıkıntılar yaşadıkları anlaşılmaktadır. Zaten 2951 belediyeden sadece 89’unun (% 3,01) m-devlet hizmeti sunuyor olması da bu hizmetin yeterince bilinmediğinin bir göstergesi sayılabilir. Farklı hizmet sunumlarında finansman ve personel gibi kaynak sıkıntısı daha önceki araştırmalarda pek çok kez vurgulanmış olmasına rağmen (Güzelsarı, 2004), bu imkanlara sahip belediyelerde bile m-devlet hizmetlerinin halen kullanılmıyor oluşu ayrıca bir araştırma konusudur.

Arslan A.

Araştırma esnasında dikkat çeken başka bir bulgu da teknolojik derinlik[‡] olarak da değerlendirilebilecek ve S-3 düzeyinde kabul edilen otomatik ödeme seçeneklerinin sadece üç belediye (Fatih, İstanbul ve Nilüfer) tarafından sunuluyor olmasıdır. Daha çok sorgulama işlevinin tercih edilmesi teknolojik altyapı eksikliği olarak değerlendirilebilir.

Sunulan hizmetlerin kaç vatandaş tarafından ve ne sıklıkla kullanıldığı ile ilgili veri ancak iki-üç belediyenin performans ya da faaliyet raporlarında yer almaktadır. Verilecek hizmetin teknolojik altyapısı değerlendirilirken bölgedeki demografik verilerin göz önüne alınması yatırımın geri dönüşü açısından gerekli bir uygulamadır. Ancak mevcut 89 belediyede güvenilir demografik veri bulmak bir yana web sitelerinde yer alan demografik bilgilerin bile pek çoğu 3-4 sene öncesine ait eski verilerden oluşmaktadır. Güncel veri setine sahip belediye sayısı çok azdır. Örneğin m-devlet hizmeti sunan 89 belediyeye ait web sitesi incelenerek cep telefonu sahipliği ile ilgili verilerin olup olmadığı da ayrıca incelenmiş ve hiçbir sitede buna benzer bir bilgiye ulaşılamamıştır. Araştırmamız bu tür veriler ve hizmet sunumu ile istatistikî ilişkinin yüksek olduğu konusunda bulgular göstermektedir. 2951 belediye içerisinde 89 belediyeye ait örneklem istatistikî genelleme yapabilmek için yetersizdir. Ancak bulgular gelecekte yapılacak araştırmalar açısından bir başlangıç olarak değerlendirilebilir.

Özel sektörün, özellikle de bankaların, m-hizmet kullanım seviyeleri (para transferi EFT / havale, kişiden kişiye m-para transferi, yatırım hesabı yönetimi - hisse senedi alım / satım, hızlı kredi başvurusu, kredi kartı borç ödeme, borç ve fatura ödemeleri vb.) ve bu hizmet türünün gün geçtikçe vatandaşlar tarafından yaygın bir şekilde kullanılıyor olması[§] belediyelerin bu konuyu ciddiye almaları gerektiğini işaret etmektedir. Ayrıca mobil abone sayısının genel nüfusa oranı olan %88,5'e ulaştığı göz önüne alındığında hem belediyeler hem de vatandaşlar açısından m-devlet uygulamaları sunumunun/kullanmanın büyük avantajlar içerdiği değerlendirilmektedir.

Ülkemizde 2009 yılı itibarıyla verilmeye başlanan ileri teknoloji 3G hizmetlerinin belediyecilikte henüz kullanılmıyor oluşu ve rastgele incelenen 100 belediyeye ait stratejik planda dahi ileriki yıllarda bu konuya yer verilmemiş olması, üzerinde düşünülmesi gereken noktalardan biridir. Çeşitli araştırmalarda m-devlet hizmetlerinin interaktif uygulamaları ile katılımcı demokratik anlayışı geliştirme ve özellikle de düşük seyreden e-devlet kullanım oranlarını yukarıya çekme potansiyeli taşıdığı iddia edilmektedir (Susanto & Goodwin, 2006).

[‡] Teknolojik derinlik en üst seviye (S-3) e-devlet hizmetidir. E-devlet alan yazınında bu hizmeti verebilmek için belediyenin teknolojik altyapısının en ileri düzeyde bilişim teknolojilerini barındırdığı varsayılmaktadır.

[§] http://www.finansgundem.com/haber/oku/manset/21958/%E2%80%982_milyon_musteri_subeye_ugramiyor

Vatandaşların da m-devlet hizmet uygulamaları konusunda istekli olup olmadığına dair yayımlanmış bir araştırma-incelemeye alan yazında rastlanılmamıştır. Bu konuda da akademisyenlerin saha çalışmasına ihtiyaç bulunmaktadır.

KAYNAKÇA

- Aktan, C. C. (1998). Şeffaf Devlet ve Demokrasi. *Yeni Türkiye Dergisi*, 21, URL: http://www.canaktan.org/canaktan_personal/canaktan-arastirmalari/liberal-demokrasi/aktan-seffaf-devlet.pdf, (08.04.2010).
- Arslan, A. (2007). Turkish Local e-Governments: a Longitudinal Study. *Electronic Journal of E-government*, 5(2), 95-106, URL:<http://www.ejeg.com/volume-5/vol5-iss2/Arslan.pdf>, (23.01.2008).
- Arslan, A. (2009). A Strategic Orientation Model for the Turkish Local E-Governments. *Selected Proceedings of the 1st International Conference on eGovernment and eGovernance*, Ahmet KAPLAN, Asım BALCI, Coşkun Can AKTAN, Özkan DALBAY(Eds.) Vol.2, Social Sciences Research Society (SoSReS), Ankara, Turkey, March 12-13, 2009, URL:<http://ssrn.com/abstract=1321847>, (31.01.2010).
- Bélanger, F. & Carter, L. (2006). The Effects of the Digital Divide on E-Government: An Emperical Evaluation. *Proceedings of the 39th Annual Hawaii International Conference on System Sciences (HICSS'06)*,(4), 2006, URL: <http://www.computer.org/plugins/dl/pdf/proceedings/hicss/2006/2507/04/250740081c.pdf>, (30.02.2007).
- Blakemore, M. & Lloyd, P. (2007). Think Paper 10. Trust and Transparency: pre-requisites for efficient eGovernment. *Version No. 2.3, August 2007, prepared for the eGovernment unit*, DG Information Society and Media, European Commission, URL: <http://www.ccegov.eu/Downloads/Paper%2010%20Trust,%20Transparency,%20Efficiency%20and%20eGovernment%20v2.3.pdf>, (08.04.2010).
- Blind, P. (2006). Building Trust in Government in the Twenty-First Century: Review of Literature and Emerging Issues. *UNDESA*, URL: <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/UN/UNPAN025062.pdf>, (26.03.2010).
- Borge, R., Colombo, C. & Welp, Y. (2009). Online and Offline Participation at the Local Level. *Information, Communication & Society*, 12(6), First published on: 07 September 2009 (iFirst), URL: <http://dx.doi.org/10.1080/13691180802483054>, (09.04.2010).

Arslan A.

- BTK (2012a). Türkiye Elektronik Haberleşme Sektörü, Üç Aylık Pazar Verileri Raporu. 2012 Yılı 2. Çeyrek, Sektörel Araştırma ve Stratejiler Dairesi Başkanlığı, Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu, Ağustos 2012, Ankara, URL: http://tk.gov.tr/kutuphane_ve_veribankasi/pazar_verileri/ucaylik12_2.pdf, (29.10.2012).
- BTK (2012b). Genişbant Hizmetlerinde Şeffaflık Düzenlemeleri ve Hizmet Kalitesi Uygulamaları. *Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu Raporu*, http://www.tk.gov.tr/kutuphane_ve_veribankasi/raporlar/arastirma_raporlar_i/dosyalar/genisbant_hizmetlerde_seffalik_ve_hizmet%20kalitesi-05_10_2012.pdf, (29.10.2012).
- Carrizales, T. (2008). Functions of E-Government: A Study of Municipal Practices. *State and Local Government Review*, 40(1), 12–26, URL: <http://www.jstor.org/stable/25469771>, (29.10.2012).
- ITU Statistics (2011). Key ICT indicators for developed and developing countries and the world (totals and penetration rates), URL: http://www.itu.int/ITU-D/ict/statistics/at_glance/KeyTelecom.html, 29.10.2012).
- Claver Cortés, E., Juana-Espinosa, S. de, & Tarí, J.J. (2006). E-government maturity at Spanish local levels. *Paper submitted to European and Mediterranean Conference on Information Systems, (EMCIS) 2006, July 6-7 2006, Costa Blanca, Alicante, Spain*, URL: <http://www.iseing.org/emcis/emcis2006/Proceedings/Contributions/C34/CRC/e-government%20maturity%20at%20Spanish%20local%20levels.pdf>, (27.01.2011).
- Çakal, R. (2009). “E-dönüşüm Türkiye Projesinde e-Devlet”, 1. Ulusal Mobil Devlet Konferansı, 28-29 Mayıs 2009, Ankara, URL: http://www.mdevlet.org/wp-content/uploads/2009/06/recep_cakal_e_donusum_turkiye_projesi2mb.pdf (26.03.2010).
- De Kervenoael, R., Aykac, D. S. O., Eryarsoy, E., & Kasap, N. (2008). Categorizing 'Intention to Use' E-Government Services through Mobile Phone: The Importance of Front Loading Activities. *International Conference on Information Resources Management (Conf-IRM), Niagara Falls, Ontario, Canada, May 18-20, 2008*, URL: <http://ssrn.com/abstract=1362527>, (23.03.2010).
- Debreceny, R., Gray, G. L., & Rahman, A. (2002). The determinants of Internet financial reporting. *Journal of Accounting and Public Policy*, 21(4-5), 371-394, URL: [http://dx.doi.org/10.1016/S0278-4254\(02\)00067-4](http://dx.doi.org/10.1016/S0278-4254(02)00067-4), (12.03.2011).

- Durduran, S.S. & Geymen, A. (2008). Belediyelerde Toplam Kalite Yönetimi ve Kent Bilgi Sistemi İlişkisi", *Erciyes Üniversitesi, 2. Uzaktan Algılama ve Coğrafi Bilgi Sistemleri Sempozyumu*,13-15 Ekim 2008, Kayseri,2008, URL: <http://uzalcb2008.erciyes.edu.tr/pdf/51.pdf>, (29.10.2012).
- Eren, V. (2003). Kamu Yönetiminde Meşruluk Temeli Olarak Müşteri Odaklı Yönetim Yaklaşımı. *Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi*, 58(1),55-70, URL:http://dergiler.ankara.edu.tr/detail.php?id=42&sayi_id=458&makale_id=5189, (19.08.2010).
- E-ticaret Bülteni (2006). *İTO Bilişim Teknolojileri ve e-Ticaret Şubesi, Ağustos 2006*, URL: <http://www.ito.org.tr/Dokuman/eTicaret/04.02.03.02.27.pdf> (27.03.2010).
- French, S., Barker, G., Bayley, C., Carters, E., Hart, A., Maule, J., Mohr, C., Shepherd, R., & Zhang, N. (2005). Participation and e-Participation: Involving Stakeholders in the Management of Food Chain Risks in the Rural Economy. *Briefing paper on participation issues prepared for academic and technical stakeholders*, URL: <http://wintest.humanities.manchester.ac.uk/mzyxdnz2/WebApplication1/site/files/e-participation.pdf>, (28.03.2010).
- Ghyasi, A. F. & Kushchu, I. (2004). *m-Government: Cases of Developing Countries*, URL:http://www.mgovernment.org/resurces/mgovlab_afgik.pdf, (28.03.2010).
- Güzelsarı, S. (2004). Kamu Yönetimi Disiplininde Yeni Kamu İşletmeciliği ve Yönetişim Yaklaşımları. *AÜ SBF, GETA Tartışma Metinleri Serisi, Şubat 2004*, URL: http://www.politics.ankara.edu.tr/eski/dosyalar/tm/SBF_WP_66.pdf, (28.03.2010).
- Howe, C. (2005). *SMS Citizen Input*, URL: http://dowire.org/wiki/SMS_Citizen_Input (26.03.2010).
- Irani, Z., Love, P.E.D, Elliman, T., Jones, S., & Themistocleous, M. (2005). Evaluating e-government: learning from the experiences of Two UK local authorities. *Information Systems Journal*, 15(1), 61-82, DOI: 10.1111/ j.1365-2575.2005.00186.x, (31.01.2010).
- Kalender, A. & Tarhan, A. (2009). Belediyelerin Kamuyu Bilgilendirme Amaçlı SMS Kullanımına Muhtarların Bakışı Üzerine Bir Araştırma. *Selçuk İletişim*, 5(4), 18-35, URL: http://uvt.ulakbim.gov.tr/uvt/index.php?cwid=9&vtadi=TPRJ%2CTTAR%2CTTIP%2CTMUH%2CTSOS&ano=99040_648df1d3f9ab62941912b64be24febd2, (09.04.2010).

Arslan A.

- Karaaslan, İ.A. ve Budak, L. (2012). Üniversite Öğrencilerinin Cep Telefonu Özelliklerini Kullanımlarının ve Gündelik İletişimlerine Etkisinin Araştırılması. *Journal of Yasar University*, 26(7): 4548-4525, URL: http://joy.yasar.edu.tr/wp/wp-content/uploads/2012/10/26_Sayi_9_makale_Ilnur_Aydogan_KARAASLAN_Leyla_BUDAK.pdf, (29.10.2012).
- Kesmez, N. (2002). E-devlet bağlamında e-demokrasi. *Bilişim Şurası*, URL: <http://bilisimsurasi.org.tr/listeler/tbs-e-devlet/Mar/0005.html> (26.03.2010).
- Kim, B., Widdows, R. ve Yilmazer, T. (2005). The Determinants of Consumers' Adoption of Internet Banking. *Conference Series Proceedings, Federal Reserve Bank of Boston*, URL: <http://www.bos.frb.org/economic/cprc/conferences/2005/payment-choice/papers/yilmazer.pdf>, (29.10.2012).
- Kushchu, I. & Kusu, M. H. (2003). M-Government: facing the inevitable. *In the proceedings of 3rd European Conference on e-Government*, Frank Bannister and Dan Remenyi (eds.), 3-4 July 2003, Trinity College, Dublin Ireland, URL: http://www.mgovernment.org/resurces/mgovlab_ikhk.pdf, (08.04.2010).
- Lowe, C. (2004). Ten Steps to Massive Take-Up of eGovernment In Europe. *International Journal of Communications Law and Policy*, 8 (Winter 2003/2004),1-9, URL: http://www.ijclp.net/files/ijclp_web-doc_8-8-2004.pdf, (08.04.2010).
- Mcneal, R., Tolbert, C., Mossberger, K., & Dotterweich, L. (2003). Innovating in digital government in the American States. *Social Science Quarterly*,84(1), 52-70, URL: <http://www3.interscience.wiley.com/cgi-bin/fulltext/122599718/PDFSTART>, (18.03.2005).
- Mizuno, K. (2002). Leading by example: Local government in Japan adopts ISO 14000 and ISO 9000, funds SME implementation. *Special Report*, 21-28, ISO Management Systems – May-June 2002, URL: <http://www.iso.org/iso/livelinkgetfile-isocs?nodeId=15013282>, (29.10.2012).
- Moon, M. J. (2002). The Evolution of e-government among Municipalities. *Public Administration Review*,62(4),424-433, URL: <http://catedras.fsoc.uba.ar/rusailh/Unidad%203/Moon%202002,%20Evolution%20of%20E-gov%20among%20municipalities.pdf>, (29.10.2012).
- Morgeson III, F. V., Vanamburg, D. ve Mithas, S. (2010). Misplaced Trust? Exploring the Structure of the E-Government-Citizen Trust Relationship. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 21(2), 257-283, URL: doi: 10.1093/jopart/muq006, (23.09.2010)

- Moura E Sá, P. (2009). E-Government Implementation and Total Quality Management Adoption: An Empirical Study in The Portuguese Municipalities, 13th IRSPM Conference, 2009, URL: <https://cypres.cbs.dk/index.php/irspm/irspm2009/paper/view/147/25>, (08.04.2010).
- Naralan, A. (2008). Belediyelerin Resmi İnternet Sitesi Sahipliği ile Siyasi Partiler Ve Nüfus Arasındaki İlişki. *C.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 9(2), 63-77, URL: <http://eskidergi.cumhuriyet.edu.tr/makale/1735.pdf>, (29.10.2012).
- nethaber.com (2010). *Bankaların yeni hedefi "Y KUŞAĞI"*, URL: <HTTP://www.nethaber.com/Ekonomi/139742/Bankalarin-yeni-hedefi-Y-KUSAGI+Y+ku%C5%9Fa%C4%9F%C4%B1&cd=10&hl=tr&ct=clnk&gl=tr>, (30.04.2010).
- Nohutçu, A. (2005). Toplam Kalite Yönetimi ve Yerel Yönetimler. Kitap Bölümü, Kamu Yönetiminde Ve Kamu Hizmetlerinde Kalite, Dr. Coşkun Can AKTAN - Dr. Ulvi SARAN(eds.), *Hizmet-İş Sendikası Eğitim Yayınları*, 36, URL: <http://www.sobiadacademy.net/sobem/e-kamuyonetim/kamudakalite/nohutcu.pdf>, (08.04.2010).
- Parent, M., Vandebeek, C. A. & Gemino, A. C. (2005). Building Citizen Trust Through E-government. *Government Information Quarterly*, 22(4), 720-736, <http://www.sciencedirect.com/science/article/B6W4G-4HPD3NW-1/2/343ba1471d39421039d73f6d7b472b19>, (08.04.2010).
- Pavlichev, A. (2004). The Effects Of Internal Characteristics Of Municipal Government Agencies And Environmental Factors Of Municipalities On The Scope And The Quality Of Municipal E-Government Initiatives: Developing An Integrated Approach. *Doctorate Dissertation*, Graduate Faculty of North Carolina State University, Public Administration, Raleigh, URL: <http://www.lib.ncsu.edu/theses/available/etd-12282004-095954/unrestricted/etd.pdf>, (07.07.2005).
- Rainie, L. (2003). Pew İnternet Project Data Memo. *Survey with Federal Computer Week Magazine about Emergencies and the Internet* (31 August 2003), http://www.pewinternet.org/pdfs/PIP_Preparedness_Net_Memo.pdf, (30.02.2007).
- Reddick, C. G. & Frank, H. A. (2007). The perceived impacts of e-government on U.S. cities: A survey of Florida and Texas City managers. *Government Information Quarterly*, 24(3), 576-594, URL: <http://www.sciencedirect.com/science/article/B6W4G-4M7VB36-2/2/f225c5272c3a5356fd1ba8871a384c0a>, (30.02.2007).

Arslan A.

- Relly, J. E. & Sabharwal, M. (2010). Perceptions of transparency of government policymaking: A cross-national study. *Government Information Quarterly*, 26(1), 148-157, URL: <http://www.sciencedirect.com/science/article/B6W4G-4TVR27T-1/2/84ed6e6cb134534eaf1f498be13b2736>, (08.04.2010).
- Saruç, N. T. (2007). E-devlet Hizmetlerinden Yararlanma Derecesi ve Algılanan Hizmet Kalitesi: Ampirik bir çalışma. *Afyon Kocatepe Üniversitesi, İ.İ.B.F. Dergisi*, C. IX ,S.1, URL: http://akuiibf.aku.edu.tr/pdf/9_1/10.pdf, (13.08.2009).
- Susanto, T. D. & Goodwin, R. (2006). Opportunity and Overview of SMS-based eGovernment in Developing Countries. Aktaran Susanto, T.D. -Goodwin, R. - Calder, P. (2008), "A Six-Level Model of SMS-based e-Government", *Proceedings of 4th International Conference on e-Government*, RMIT University, Melbourne, Australia, URL: <http://smsegov.info/images/smsegov.pdf>, (13.02.2010).
- Susanto, T. D., Goodwin, R. & Calder, P. (2008). A Six-Level Model of SMS-based e-Government. *Proceedings of 4th International Conference on e-Government*, RMIT University, Melbourne, Australia, URL: <http://smsegov.info/images/smsegov.pdf>, (13.02.2010).
- TÜİK (2012). *Hanelerde bilişim teknolojileri sahipliği*, URL: http://www.tuik.gov.tr/PreIstatistikTablo.do?istab_id=45, (29.10.2012).
- Welch, E. W. & Hinnant, C. C. (2003). Internet use, transparency and interactivity effects on trust in government. *Proceedings of the 36th Annual Hawaii International Conference on System Sciences*, (HICSS'03), URL: <http://ieeexplore.ieee.org/iel5/8360/26341/01174323.pdf>, (02.04.2010).
- West, D. M. (2000). Assessing e-government: The Internet, democracy, and service delivery by state and federal governments. *Providence, RI: Taubman Center for Public Policy*, Brown University, URL: <http://www.insidepolitics.org/govtreport00.html>, (07.07.2005).
- Wohlers, T. E. (2008). The Digital World of Local Government: A Comparative Analysis of the United States and Germany. *Paper presented at the annual meeting of the Western Political Science Association*, San Diego, California, March 2008.
- Yiğitcanlar, T. (2003). Bridging the gap between citizens and local authorities via e-government. *In: Symposium on E-government: Opportunities and Challenges 2003*, 10 - 12 May 2003, Muscat, Sultanate of Oman, URL: <http://eprints.qut.edu.au/26226/3/26226.pdf>, (08.04.2010).

Yıldız, M. (2007). E-government research: Reviewing the literature, limitations, and ways forward. *Government Information Quarterly*, 24(3), 646-665, URL: <http://www.sciencedirect.com/science/article/B6W4G-4NB2SHG1/2/44e1295cb1a705ac8597ab4825dbb1b5>, (08.04.2010).

Ek. İncelemede Yer Alan Belediyeler

Afyon	Düzce	Konya
Afyon Belediyesi	Gümüşova Belediyesi	Karatay Belediyesi
Bolvadin Belediyesi	Elazığ	Selçuklu Belediyesi
Ağrı	Elazığ Belediyesi	
Doğubayazıt Belediyesi	Erzurum	Hatay
Amasya	Erzurum BB	Antakya Belediyesi
Merzifon Belediyesi	Aziziye Belediyesi	Mersin
Ankara	Eskişehir	Mut Belediyesi
Etimesgut Belediyesi	Eskişehir Belediyesi	Manisa
Mamak Belediyesi	Odunpazarı Belediyesi	Akhisar Belediyesi
Pursaklar Belediyesi	Gaziantep	Turgutlu Belediyesi
Yenimahalle Belediyesi	Gaziantep BB	Mardin
Antalya	İstanbul	Nusaybin Belediyesi
Antalya BB	Fatih Belediyesi	Muğla
Alanya Belediyesi	Güngören Belediyesi	Bodrum Belediyesi
Kemer Belediyesi	İstanbul BB	Köyceğiz Belediyesi
Kumluca Belediyesi	Kadıköy Belediyesi	Turgutreis Belediyesi
Serik Belediyesi	Kağıthane Belediyesi	Nevşehir
Artvin	Sarıyer Belediyesi	Avanos Belediyesi
Arhavi Belediyesi	Silivri Belediyesi	Osmaniye
Aydın	Şişli Belediyesi	Osmaniye Belediyesi
Akbük Belediyesi	Tuzla Belediyesi	Rize
Aydın Belediyesi	Üsküdar Belediyesi	Ardeşen Belediyesi
Kuşadası Belediyesi	Zeytinburnu Belediyesi	Sakarya
Söke Belediyesi	İzmir	Akyazı Belediyesi
Balıkesir	Balçova Belediyesi	Pamukova Belediyesi
Ayvalık Belediyesi	Bergama Belediyesi	Sakarya BB
Bandırma Belediyesi	İzmir BB	Siirt
Edremit Belediyesi	Karşıyaka Belediyesi	Siirt Belediyesi
Zeytinli Belediyesi	Konak Belediyesi	Sinop
Bilecik	Menemen Belediyesi	Sinop Belediyesi
Bozüyük Belediyesi	Ödemiş Belediyesi	Şanlıurfa
Bolu	Selçuk Belediyesi	Şanlıurfa Belediyesi
Gerede Belediyesi	Urla Belediyesi	Viranşehir Belediyesi
Bursa	Kars	Tekirdağ
Bursa BB	Kars Belediyesi	Tekirdağ Belediyesi
Gürsu Belediyesi	Kastamonu	Sultanköy Belediyesi
İnegöl Belediyesi	Tosya Belediyesi	Trabzon
Mudanya Belediyesi	Kayseri	Trabzon Belediyesi
Nilüfer Belediyesi	Melikgazi Belediyesi	Van
Osmangazi Belediyesi	Kocaeli	Van Belediyesi
Yenişehir Belediyesi	Kocaeli BB	Yozgat
Çanakkale	Çayırova Belediyesi	Boğazlıyan Belediyesi
Çanakkale Belediyesi	Körfez Belediyesi	