

BİLİŞİM TEKNOLOJİLERİ KULLANIMININ HİZMET SUNUMUNA ETKİLERİ: KONYA İL ÖZEL İDARESİ ÖRNEĞİ

THE EFFECTS of USAGE of INFORMATION TECHNOLOGIES on SERVICE DELIVERY: THE CASE of the SPECIAL PROVINCIAL ADMINISTRATION of KONYA

Yrd.Doç.Dr.Filiz Tufan EMİNİ*
Arş.Gör.Mustafa KOCAOĞLU**

ÖZET

Dünyada bilgi ve iletişim teknolojilerinde yaşanan gelişmelere paralel olarak Türkiye’de de kamusal hizmetlerin bilişim teknolojileri aracılığı ile sağlanmasına yönelik çalışmalar hız kazanmıştır. Bu gelişmelerin yanı sıra 2000’li yıllarda yapılan reform çalışmaları sonucunda yerel yönetimlerin görevlerinin niteliğinde ve niceliğinde önemli değişimler meydana gelmiştir. Bilişim teknolojilerinin hizmet sunumu ve karar verme süreçlerinde kullanımının, yerel yönetim birimlerinin kendilerinden beklenen görev ve sorumluluklarının üstesinden gelebilmelerinde önemli katkılarda bulunacağı ifade edilmektedir. Bu çalışmanın amacı, Konya İl Özel İdaresinde bilişim teknolojileri kullanımının hizmet sunumuna etkilerini analiz etmektir. Çalışmanın ampirik kısmı, kurum çalışanları ile yöneticilerine yapılan anket çalışması ve ilgili yöneticilerle yapılan yarı yapılandırılmış mülakata dayanmaktadır. Değerlendirme sonuçları, Konya İl Özel İdaresinde bilişim teknolojileri kullanımının, geleneksel yöntemlere oranla zaman ve maliyet tasarrufu sağlayarak etkin hizmet sunumuna katkıda bulunduğunu göstermektedir. Kurumda mevcut imkanlarla bilişim teknolojileri kullanımının avantajlarından henüz yeterli düzeyde yararlanılmadığı göze çarpsa da, kurum yetkilileri ile yapılan mülakat sonuçları ve kurumun stratejik planında öngörülen hedefler, kurumun bu konuda gelişmeye açık olduğunu göstermektedir.

ABSTRACT

The development of information and communication technologies has accelerated public service delivery through the application of information technologies in the world. In addition to these improvements, as a consequence of the reform efforts in the 2000s, important changes have

* Selçuk Üniversitesi, İ.İ.B.F., Kamu Yönetimi Bölümü, ftemini@selcuk.edu.tr

** Ahi Evran Üniversitesi, İ.İ.B.F., Kamu Yönetimi Bölümü, m_kocaoglu@hotmail.com

occurred in the quality and quantity of the duties of local governments. It is expressed that the usage of information technologies for public service provision is making important contribution to local governments to fulfill their duties and responsibilities. The aim of this study is to analyse the effects of information technologies on service provision. The study based on a survey of employees and an interview with relevant managers of The Special Provincial Administration of Konya. The results of the study revealed that the usage of information technologies has made a contribution to provide efficient services while saving money and time in The Special Provincial Administration of Konya. Even though The Special Provincial Administration of Konya hasn't started to reap the benefits of information technologies, the results of the interview and the strategic plan of the institution show that considerable efforts are made and the institution is open to developments.

Yerel yönetimler, yerel hizmet sunumu, bilişim teknolojileri, etkinlik
Local government, local service delivery , information technologies, efficiency

GİRİŞ

Sanayi toplumundan bilgi toplumuna geçiş sürecinin yanı sıra merkezi yönetime ilişkin pek çok yetki ve görevin yasal değişikliklerle yerel yönetimlere aktarılmasının söz konusu olduğu bir dönemde, yerel yönetimlerin artan görevlerini en iyi şekilde yapabilmeleri için bilişim teknolojilerini kullanabilme yeteneklerini geliştirilmeleri ve e-devlet dönüşümlerini gerçekleştirebilmeleri gerekmektedir (Ergun, 2004: 140). Yerel yönetimlerde bilişim teknolojilerinin kullanımı ve e-devlete geçiş ile birlikte yerel yönetim birimi ile diğer kamu ve özel sektör kurum ve kuruluşları arasındaki bilgi akışı ile yerel yönetim birimi ve vatandaş arasındaki bilgi akışı daha kolay, ucuz, güvenilir ve hızlı bir şekilde sağlanabilecektir. Ayrıca bilgi depolama, işleme, raporlama ve sunma kapasitesi artırılmış, acil karar alabilen ve ihtiyaçlara hızlı cevap verebilen dinamik bir yerel yönetim yapısının oluşturulması sağlanacaktır.

Yönetimi güçlendirerek hizmet sunma kapasitesini artıran bu uygulamalar ile yerel halkın beklentilerini karşılamak amacı ile kurulan yerel yönetim birimleri açısından vatandaş beklentilerinin daha iyi karşılanması ve kamu hizmeti sunumunda etkinlikle birlikte kırtasiyeciliğin, gecikmelerin ve yolsuzlukların önlenmesi, şeffaflık ve hesapverebilirliğin sağlanması mümkün olacaktır. Ayrıca birer demokrasi okulu olan yerel yönetimlerde bilişim teknolojileri aracılığı ile vatandaş ile yerel yönetim birimi arasındaki ilişkinin yöneten-yönetilen ilişkisinden yönetim sürecinin paydaşları arasındaki ilişkiye dönüşmesi de gerçekleşecektir. Dolayısıyla bilişim teknolojileri kullanımı yerel kararların alınması sürecinin hızına, doğruluğuna ve güvenilirliğine ek olarak kararlara yerel halkın katılımının etkin bir şekilde sağlanmasına da katkıda bulunacaktır.

Bu çalışma ile bilişim teknolojileri kullanımının yerel yönetimlere sağladığı avantajların değerlendirilmesi amaçlanmıştır. Bu eksende,

çalışmanın kavramsal çerçevesini oluşturan ilk kısmında, yerel yönetimlerde bilişim sistemleri kullanımının önemine ve hizmet sunumuna katkılarının yer verilmiştir. Çalışmanın uygulama kısmında İl Özel İdarelerinin ele alınması uygun görülmüştür. Bu kısımda Konya İl Özel İdaresi personeline bilişim teknolojileri kullanımının hizmet sunumuna etkilerine yönelik bir anket çalışması yapılmış ve sonuçları değerlendirilmiştir. Ayrıca kurumun Araştırma ve Geliştirme Daire Başkanı ve Bilgi İşlem Müdürü ile yapılan mülakat ile konu pekiştirilmiştir.

1. YEREL HİZMET NİTELİĞİNDEKİ DEĞİŞİM VE İL ÖZEL İDARELERİNİN DURUMU

Yerel yönetimler, yerel bir topluluğun ortak ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla belli bir hukuk düzeni içinde oluşturulmuş anayasal kurumlardır (Nadaroğlu, 2000:1). Yerel yönetimlerin karar organları yerel topluluk tarafından seçimle işbaşına getirilmektedir. Kararlarını genel idarenin dışında alan ve kamu tüzel kişiliği bulunan (Karaman, 1996:10; Gözübüyük, 1984:5) yerel yönetimlerin görevleri yasalarla belirlenmektedir. Yerel yönetimler ayrıca görevlerini yerine getirecek yetki, özel gelirler, bütçe ve personele de sahip bulunmaktadır (Yalçındağ, 1991:123). Yerel hizmetler ile kamu hizmetlerinin birbirinden ayrılmasına dönük ölçütler kesinlik içermemekle birlikte, yerel yönetimlerin görev alanına girecek hizmetlerin belirlenmesinde bazı özelliklere önem verilmesi gerekmektedir. Buna göre yerel hakın ihtiyaçlarına yönelik olması ve yerel hakın katılımına açık olması, bölgesel veya ulusal düzeyde bir koordinasyon gerektirmemesi, yerel yönetimlerin gücü ve kaynakları ile orantılı yatırımları ya da özel teknikleri ve uzmanlığı gerektirmesi ve yerel yönetimlerce yerine getirilmesi halinde hizmet etkinliği ve rasyonel kaynak kullanımı açısından yararlar bulunması halinde hizmetin yerel yönetimlere devredilmesi gerekmektedir (TODAİE, 1992). Bu amaçla yerel yönetimlerde reform çalışmaları başlatılmış ve yerel yönetimlerin yetki, sorumluluk, görev ve hizmet alanlarında birçok düzenlemeler yapılmıştır (İçişleri Bakanlığı, 2009). Bu bağlamda 5227 sayılı Kamu Yönetiminin Temel İlkeleri ve Yeniden Yapılandırılması Hakkında Kanun ile çerçevesi çizilen amaç ve görevler ekseninde İl Özel İdareleri ile Belediyelerin görev ve yetkileri 5302, 5216 ve 5393 sayılı kanunlarla şekillendirilmiştir.

Genel olarak yerel şartların farklılığı, merkezi devletlerin büyümesi ve hizmet sunumunda mekânsal uzaklık, halkın yönetime katılımının sağlanması, demokrasinin tesis edilmesi ve geliştirilmesi, halka daha iyi hizmet sunma gibi nedenler ve ihtiyaçlar sonucu ortaya çıkan yerel yönetimlerin önemi (Eryılmaz, 1998:115) tüm dünyayı etkisi altına alan küreselleşme süreci, uluslararası örgütlerin daha etkin hale gelmesi ve bilgi iletişim teknolojilerindeki hızlı gelişmelerin de etkisiyle gün geçtikçe artmaktadır (Coşkun ve Uzun, 1999:1). Durum bu çalışmanın uygulama alanı olan İl Özel İdareleri açısından bakıldığında da farklı değildir. 1864 sayılı Tuna Vilayet Nizamnamesi, İl Özel İdarelerinin şekillendirilmesi açısından belirleyici bir özeliğe sahiptir. Bu Nizamname ile bir il idaresi oluşturulmuştur. Bunu takip eden düzenlemeler 1867 tarihli Vilayet-

Umumiye Nizamnamesi ve 1871 tarihli İdare-i Umumiye-i Vilayet Nizamnamesidir. İl yönetimi, 1913 sayılı İdare-i Umumiye-i Vilayet Kanunu Muvakkatı ile genel ve özel yönetim olarak ikiye ayrılmış ve bugünkü yönetim sisteminin temelleri atılmıştır (İçişleri Bakanlığı, 2009). Cumhuriyet Döneminde ise İl Özel İdarelerinin kuruluşu 1982 Anayasasının 126. ve 127. maddeleri ile düzenlenmiştir. Buna göre “Türkiye, merkezi idare kuruluşu bakımından, coğrafya durumuna, ekonomik şartlara ve kamu hizmetlerinin gereklerine göre, illere; iller de diğer kademeli bölümlere ayrılır. İllerin idaresi yetki genişliği esasına dayanır.” (126. Madde). Ayrıca “Mahalli idareler; il, belediye veya köy halkının mahalli müşterek ihtiyaçlarını karşılamak üzere kuruluş esasları kanunla belirtilen ve karar organları, gene kanunda gösterilen, seçmenler tarafından seçilerek oluşturulan kamu tüzelkişileridir.” (127. Madde) (www.adalet.gov.tr, 2010). Ancak zaman içerisinde yaşanan kentleşme süreci ve nüfus artışı ile merkezi yönetim ile belediyeler ve köyler arasında bir köprü görevi gören İl Özel İdarelerinin görevlerinin yeniden belirlenmesi gereği doğmuştur. Bu çerçevede merkezi yönetim ve yerel yönetimler arasında görev, yetki ve sorumluluk paylaşımını yeniden düzenleyen Kamu Yönetiminin Temel İlkeleri ve Yeniden Yapılandırılması Hakkında Kanun ile İl Özel İdarelerine yönelik birtakım düzenlemeler öngörülmüştür (Coşkun ve Uzun, 2004:67). Kamu Yönetiminin Temel İlkeleri ve Yeniden Yapılandırılması Hakkında Kanunun öngördüğü ilkeler çerçevesinde İl Özel İdareleri Kanunu hazırlanmıştır. Kanun ile İl Özel İdarelerinin yetki, imtiyaz, görev ve sorumlulukları düzenlenmiştir.

Bu gelişmelerin yanısıra dünyada bilgi toplumuna geçişin temellerinin atıldığı ve bilgi ve iletişim teknolojileri kullanımı aracılığı ile bilgi üretiminin önem kazandığı görülmektedir (Öğüt, 2003:38). Bu sürecin bir sonucu olarak bilgi ve iletişim teknolojilerinde önemli gelişmeler yaşanmış, bu gelişmeler kamusal hizmet sunan birimlerin yapılarını küresel gelişmeler paralelinde dönüştürmelerini zorunlu kılmıştır (Akgün, 2003:65-66). Bu noktada İl Özel İdarelerinin artan görevleriyle birlikte bilgi ve iletişim teknolojilerindeki gelişmeler, küreselleşme ve dünyadaki değişim trendini yakalama eğilimi sonucu vatandaşların artan beklentileriyle ve hizmetlerin çok yönlü bir nitelik kazanmasıyla da karşı karşıya kaldıkları görülmektedir. Dolayısıyla İl Özel İdarelerinin ve diğer yerel yönetim birimlerinin dünya ile bütünleşmesi ve dünyadaki değişim hızını yakalayabilmesi açısından olduğu kadar vatandaş ile doğrudan etkileşime geçmesi, artan görevlerini daha kolay, hızlı, zamanında, doğru ve güvenilir bir şekilde yapması, böylece ihtiyaçlara hızlı cevap verebilmesi ve halkın beklenti, talep ve şikayetlerini daha rahat değerlendirebilmesi açısından da bilişim teknolojilerine dayanan bir yönetim yapısının oluşturulması önem taşımaktadır.

2. BİLİŞİM TEKNOLOJİLERİNİN YEREL HİZMET SUNUMU AÇISINDAN ÖNEMİ

Yönetim ve karar alma süreçlerini desteklemek amacıyla oluşturulan ve bu süreçlerde gerekli olacak verilerin toplanması, işlenmesi, depolanması

ve dağıtılmasını sağlayan bileşenlerin tümünü ifade eden bilişim teknolojileri (Laudon ve Laudon, 1996:9) son yüzyılda, hantallaşmış, gereğinden fazla büyümüş, yüksek maliyetle daha az iş yapar hale gelmiş olan kamu yönetiminin iyileştirilmesi ve modernleştirilmesinde kullanılacak bir çözüm yolu olarak önem kazanmıştır (Aktan, 2003:242). Kamu yönetiminde modernleşme çabalarının temel noktaları, kamu hizmetlerinin daha şeffaf ve hesap verebilir olmasını ve vatandaş odaklı hizmet sunumunu olası kılmaktır. Hizmetlerin elektronik ortamda sunulması hem şeffaf ve hesap verebilirlik hem de vatandaş odaklı hizmet sunumu konusunda önemli katkılar sağlayabilmektedir (Griffin ve Halpin, 2005:13). Bununla birlikte temel kamu hizmetlerinin yayılması, bu hizmetlere erişimin sağlanması, kamu yönetiminde verimliliğin artırılması ve kalkınmanın gerçekleştirilmesi için de bilgi ve iletişim teknolojilerinin gücünden etkin bir şekilde yararlanılabilmektedir (UNDP, 2004).

Bu görüşler çerçevesinde özellikle son zamanlarda yönetim yapısının önemli bir parçası haline getirilen e-devlet (Melitski ve Holzer, 2007:6), kamu kurumlarının vatandaşlara ve iş dünyasına sundukları hizmetlerde kaliteyi artırmak ve maliyetleri azaltmak için bilişim teknolojilerinin kullanılması ile ilgili bir kavramdır (Willoughby vd., 2010:51; Brendan ve Nicholson, 2003:90-91). Modernleşme çabaları sonucu kamu yönetiminin gündeminde olan vatandaş memnuniyeti, toplam kalite yönetimi, ağlar ve birlikler gibi dönüştürücü kavramlardan biri olarak değerlendirilen (Yıldız, 2003: 307) e-devlet kavramı, devletin vatandaşa ve iş dünyasına verdiği hizmetler ile kendi bünyesindeki iletişimin bilgi ve iletişim teknolojileri aracılığı ile yürütülmesi açısından da işlevseldir (Paris, 2005: 307).

Bilgi ve iletişim teknolojilerinin toplumsal mimari üzerinde önemli etkileri bulunmaktadır (Tanaka vd., 2005: 38). E-dönüşümün hayata geçirilebilmesi için bireylerin, işlerin, ticaretin, kurumların ve devletin dönüşümünün gerçekleşmesi gerekmektedir (Arifoğlu, 2004: 6). Söz konusu dönüşüm kamu yönetiminin işleyişini niteliksel ve niceliksel olarak ta değiştirecektir (Yıldız, 2003: 307). Bu değişimin en önemli yansıması vatandaşın klasik devlet anlayışında her işlem için ayrı devlet dairesine gitmesi gerekirken, e-devlet yapısında hizmetlerin tek yerden sunulabilmesidir (Kuran, 2005: 64). Dolayısıyla e-devlet yapısı içinde, vatandaşın kamu kurumları ile birebir karşı karşıya gelmesi söz konusu olmamaktadır. Bunun yerine kamu bilgi otoyolu olarak ifade edilen bilgi iletişim omurgası üzerinden kamu bilgi sistemine ulaşılmakta ve bu sistemin yönlendirmesiyle talep edilen kamu hizmetine erişilmektedir (İnce, 2001:26). Ayrıca bilgi ve iletişim teknolojileri birimler arasındaki bilgi paylaşımını ve iletişimi kolaylaştırmaktadır (Tanaka vd., 2005:38-39). E-devlet yapısı içinde devlet-vatandaş arasındaki ve vatandaşların kendi aralarındaki iletişimde internetin sunduğu yeni alan onu iletişimin yeni bir aracı olarak gündeme taşımaktadır (Tosun, 2004: 413). Aynı sebeple web sitesi yapımı ve yönetimi modern kamu yönetiminin önemli bir ilkesi, esas haline gelmiştir (Torres vd., 2005: 217-218).

Bu açıklamalar ekseninde kamu kurumlarında teknolojinin etkin ve verimli kullanımını zorunlu kılan dört temel etmenin söz konusu olduğu söylenebilir. Bu etmenlerden ilki, vatandaşın, değişen ve gelişen yaşamsal beklentilerinin sürekli olarak yükselmesidir. İkinci etmen, hizmet sunma maliyetlerinin bilişim teknolojileri yardımı ile düşürülebilecek olmasıdır. Üçüncü etmen küresel rekabetin inanılmaz boyutlara ulaştığı dünyada, kamu kurumlarının doğru bilgiye en hızlı biçimde ulaşabilme, hızlı ve doğru karar verebilme konularında yönlendirmeye gereksinim duymasındır. Son etmen ise daha tutarlı, daha etkin ve daha güvenli bir yönetim ve üretim altyapısını oluşturabilmek için, kamu verimliliğinin ve şeffaflığının artırılmasına duyulan gereksinimdir (TBD, 2004). Bu çerçevede kamu yönetimindeki e-dönüşüm reformunun temel nedeni, kamusal faaliyetlerin etkinliğini artırmak, demokrasiyi güçlendirmek, şeffaflığı sağlamak ve vatandaşlara daha iyi ve çok yönlü hizmet sağlamaktır (Flak vd., 2005: 42). Dolayısıyla e-devlet vatandaşı ön plana alan ve merkezi bir konuma yerleştiren, kamu çalışanını verdiği hizmetin kalitesinden sorumlu tutan, kamu personelinin performansını ölçen, kamu hizmeti sürecini yalnızca kamu kurumlarının olanakları ile sınırlı görmeyip bu sürece özel sektör ve sivil toplum kuruluşlarını da dâhil eden bir yaklaşımdır (Yıldız, 2003: 307). Bu anlamda e-devlet, kamu hizmetlerinin ve yerel yönetimlerin modernleşmesinin lokomotif gücüdür (Enticott, 2003: 52).

Yerel yönetimlerin modernleşmesi sürecinde e-devlet yalnızca hizmetlerin elektronik ortamdan verilmesi açısından değil vatandaş ile yönetim arasındaki ilişkilerin yeniden tanımlanması açısından yaratacağı katkılar dolayısıyla da gündemin önemli bir maddesi haline gelmiştir (Enticott, 2003: 52). Ayrıca e-devlet çalışmalarının yerel yönetimlerin ürünleri, hizmetleri ve süreçleri üzerinde de önemli etkileri bulunmaktadır. Bu nedenle yerel yönetimler e-devlet olgusunun dışında kalamamakta ve süreçlerini bilişim teknolojileri doğrultusunda düzenleme zorunluluğu ve baskısı ile karşı karşıya kalmaktadır (Vriens ve Achterbergh, 2004: 45). Bu baskıya yanıt verme kapasiteleri açısından bakıldığında yerel yönetimler doğrudan yerel halkın ihtiyaç ve beklentilerine yönelik hizmet vermeleri, minimal ölçekleri ve bu ölçekten kaynaklanan esnekliklerinin yarattığı artı değerinde etkisiyle e-devlet projelerinin uygulamaya geçirilmesi konusunda daha avantajlı bir konumdadırlar (Uçkan, 2003: 295).

3. BİLİŞİM TEKNOLOJİLERİNİN YEREL HİZMET SUNUMUNA KATKILARI

Tarihsel sürece bakıldığında yerel yönetimlerin bilgiyi yönetme yöntemlerinin zaman içerisinde değiştiği görülmektedir. 1960'lara kadar manuel yöntemlerle yapılan işlemler, 1960'larda otomasyona geçmiş ve örgüt içi etkin bilgi akışı sağlanmıştır. 1970 ve 80'lerde interneti ve kurumsal ağları da kapsayan karar destek sistemlerinin ortaya çıkması yerel yönetimlerin işlevlerini olumlu yönde etkilemiştir (Amini, 2000:472-473). 1990'ların sonundan itibaren devletler açısından vatandaş ve iş dünyasına elektronik bilgi ve hizmet sağlama amacı güden elektronik devlet projeleri

gündeme gelmiştir (Chen ve Gant, 2001:343; Torres vd., 2005:218). Böylece sürekli güncellenen bilgilere erişim, maliyet ve zaman kazanımı, vatandaş beklentilerine daha ileri düzeyde tepki verebilme, paylaşım ve işbirliği kültürünün oluşumu ile yönetimde geleneksel duvarlar yıkılmıştır (Vural, 2006: 95).

Yerel yönetimlerde e-devlet uygulama türleri, Devletten - Devlete ya da Kamu Birimlerine (Government to Government; G2G), Devletten - Vatandaşa (Government to Citizen; G2C), Devletten - İş Dünyasına (Government to Business; G2B) (Erdal, 2004:4) ve Devletten - Çalışanlarına (Government to Employee; G2E) şeklinde olabilmektedir Söz konusu uygulama türlerinden hareketle yerel yönetimlerde bilişim teknolojisi kullanımının kurum içi ve kurumlar arası ilişkiler ile (Enticott, 2003:54) kamu kurumları arasında, devlet ve vatandaş, devlet ve şirketler, devlet ve yerel yönetimler, devlet ve diğer devletler arasındaki bilgi alışverişini (Kuran, 2005: 65) etkilediği söylenebilir.

Yönetim ile vatandaş arasındaki ilişkiler açısından bakıldığında, bilişim teknolojileri aracılığı ile iki taraf arasında doğrudan bilgi akışı sağlanabilecektir. Böylelikle hizmetler hızlı ve kolay bir şekilde yerine getirilecektir (Kayalı ve Yereli, 2002: 121; Tozan, 2002:23). Yerel yönetimlerde e-devlete geçişle birlikte devletin işleyişinde verimlilik sağlanması, kamu hizmetlerinin kalitesinin ve hızının artması (Gültaş, 2003:112), şeffaf, hesap verebilir ve denetlenebilir bir kamu yönetimi sisteminin gelişiminin sağlanması (Saran, 2004: 33), yolsuzluğun önlenmesi, vatandaş memnuniyetinin sağlanması ve devlet-vatandaş ilişkisinin güçlenmesi beklenmektedir (Aktan, 2003:242). Bununla birlikte kâğıt ortamından kurtularak, bilgilerin hem daha etkin hem de tekrar kullanılabilir ortamlarda saklanabilmesi (Kırçova, 2003:23), işlemlerin daha hızlı ve hatasız yapılması (Yozgat, 1998:41), sıkıcı ve hantal bürokratik işlemlerin basitleştirilmesi (Altınok, 2005: 135), maliyetlerde düşme, vatandaşların kamusal bilgilere rahatça erişebilmesi (Balci, 2003: 268), mesai saatlerinin dışına çıkararak devlet hizmetlerinin 7 gün 24 saat sunulması (Yıldız, 2003:306; Kösecik ve Karkın, 2004:119; Kırçova, 2003:23) ve böylece talepleri göz önüne alınan ve hayat kalitesi sağlanan vatandaşın memnuniyetinin artması da (TBD, 2002a:10-11) beklenen yararlar arasındadır. Yerel yönetimlerde bilişim teknolojileri kullanımı ile mali işler, personel işleri, yazı işleri gibi yönetim süreçlerinde otomasyonunun sağlanması, yerel halkın istek ve şikâyetlerinin, bilgi alma, izin, ruhsat alma, ödeme ve başvuru işlemlerinin internet üzerinden yapılması, yerel yönetime ait bilgi ve verilerin, diğer kurumlar ile paylaşılması sağlanabilmektedir (Güler, 2009). Böylece tek bir otomasyon sistemi içinde tüm hizmetler takip edilebilmektedir. Ayrıca hem yönetimin vatandaşlara karşı yerine getirmekle yükümlü olduğu görev ve hizmetler ile vatandaşların devlete karşı olan görev ve hizmetlerin elektronik ortamda hızlı, ekonomik, kesintisiz ve güvenli olarak yürütülmesi hem de yerel yönetim birimi ile diğer kurumlar arasındaki bilgi akışının sağlanması mümkün olmaktadır.

Yönetimsel açıdan bakıldığında etkinliğin sağlanması, iç işleyişe ilişkin olarak bilgilerin toplanması, depolanması, organize edilmesi ve

kolayca ulaşılarak yönetilmesi (Balcı, 2003: 267) ve en doğru kararı en kısa zamanda verebilme (Sarıhan, 1998: 195) olanağı bilişim teknolojileri kullanımıyla sağlanabilmektedir. Bununla birlikte yönetimin vatandaşlarla, diğer kamu kurumlarıyla ve iş çevreleriyle bağlantı kurmasını kolaylaştırmakta (Balcı, 2003: 267-268), iletişim sorunlarının aşılmasıyla ulaşılan ileri düzeyde bilgi paylaşımı ve erişilebilirlik sayesinde halkın yönetsel kararlara katılımı artmakta (Bulut, 2003: 338), demokratik işleyişe katkı ve devlete güven sağlanabilmektedir (Kırçova, 2003:23). Ayrıca bilişim teknolojileri kullanımı ile çalışanların yoğunluğunun azalması, hizmet sunumunda zaman ve mekan sınırlamasının ortadan kalkması, internet ortamında yapılacak anketler sayesinde, halkın beklenti, talep ve şikayetlerinin daha rahat öğrenilmesi, şeffaf, vatandaş odaklı, katılımcı ve etkin bir yerel yönetim yapısının oluşturulması beklenmektedir.

Bilişim teknolojileri kullanımı ile ayrıca kurum içindeki birimler arasında ve bu birimlerin her birininin çalışanları ile iletişim ve eşgüdüm sağlanarak bürokratik gelenekten kaynaklanan gecikmeler en aza indirilebilmekte hem de yapılacak işlerde zaman, kaynak ve emek tasarrufu sağlanabilmektedir. Diğer taraftan bilişim teknolojileri kullanımı kurum içindeki birimler arasında olduğu kadar kurum ile diğer kurumlar arasında da doğru ve hızlı bilgi alışverişini mümkün kılmaktadır. Buna göre bilişim sistemlerinin yönetim ile vatandaş arasındaki ilişkileri olduğu kadar yönetim ile diğer kurumlar arasındaki ilişkileri de kolaylaştırması beklenmektedir.

4. KONYA İL ÖZEL İDARESİ'NDE BİLİŞİM TEKNOLOJİSİ KULLANIMININ HİZMET SUNUMUNA ETKİLERİ

Çalışmanın bu kısmında, bilişim teknolojileri kullanımının yerel hizmet sunumuna etkilerini ölçmek amacıyla Konya İl Özel İdaresi personeline yapılan anket çalışmasının sonuçlarına yer verilecektir.

4.1. Çalışmanın Amacı, Kapsamı ve Yöntemi

Çalışma, Konya il merkezinde çalışan kamu görevlilerinin bilgisayar donanım ve kullanım düzeyinin ne derecede tatmin edici olduğunu; e-devlet uygulamaları kapsamında ele alınan ve bilişim teknolojilerinin en önemli unsuru olarak kabul edilen “internet”e olan bakışlarını ve bilişim teknolojilerin kullanımının kamu hizmet sunumuna olan etkilerini ölçmeyi amaçlamaktadır.

Çalışmanın kapsamı, bilişim teknolojisi kullanımının hizmet sunumuna etkilerinin Konya İl Özel İdaresi örneği üzerinden gerçekleştirilen durum analizi ile ölçülmesi ile sınırlandırılmıştır. Çalışma kapsamında öne sürülen hipotezlerin daha objektif verilerle desteklenebilmesi amacıyla alan araştırması yapılması uygun görülmüştür. Bu bağlamda en etkin alan araştırması yöntemlerinden birisi olarak görülen anket yöntemine başvurulmuştur. Anket formunun ilk kısmı bireysel (demografik bilgiler, cinsiyet, ünvan...vb.) bilgilere ilişkindir. İkinci kısımda ise hizmet sunumu ile ilgili olarak bilişim teknolojilerinin hangi şekillerde ve ne ölçüde

avantajlar sağladığına ilişkin sorulara yer verilmiştir. Sorular, beşli Likert ölçeğine uygun olarak hazırlanmıştır. Bununla birlikte bilgi teknolojileri uygulamalarının hayata geçirilmesinden sorumlu kişilerle mülakat yapılmıştır. Ana hatları önceden belirlenmiş sorulara mülakat sırasında ekleme veya çıkarma yapılabildiği olanağı nedeniyle “yarı yapılandırılmış mülakat” tercih edilmiştir (Al, 2010:18).

Anket çalışmasının evreni, Konya İl Özel İdaresi’dir ve bu kuruluşta memur statüsünde görev yapan çalışanlar ve yöneticiler örnekleme kapsamına alınmıştır. Bu bağlamda Konya İl Özel İdaresi’nde 197 kişi görev yapmaktadır. Bunlardan 33 tanesi yönetici, 164 tanesi ise diğer çalışanlardan oluşmaktadır. Anket formları elden teslim edilmiş ve yine aynı şekilde toplanmıştır. Bu bağlamda, çeşitli daire başkanlıkları ve müdürlüklerden toplam 144 kişiye anket uygulanmış (% 73) ve tamamının geri dönüşü gerçekleşmiştir.

Anketlerden elde edilen veriler SPSS 11.00 programına aktarılarak değerlendirilmiştir. Güvenirliğin test edilmesinde, özellikle likert tipi tutum ölçeklerinde tercih edilen bir metod olan Cronbach Alpha katsayısı kullanılmıştır. Bu katsayının 0’a yakın olması değişkenlerin içsel olarak ilişkili olmadığını göstermekte, 0.60’dan büyük olması ise içsel tutarlılığın yüksek olduğunu ifade etmektedir (Bryman ve Cramer, 2005: 77-79). Ankette kullanılan ölçeklerin güvenilirlik katsayıları 0.71 ile 0.72 arasında değişmektedir. Buna göre, ölçeklerin tamamı yüksek derecede güvenilirliğe (içsel tutarlılığa) sahiptir.

Değerlendirmede frekans dağılımı, ortalama standart sapma ve standart hata istatistikleri kullanılmıştır. Doğru ve güvenilir bir değerlendirme yapabilmek için “gruplar arasında sorulara verilen cevaplarda anlamlı bir farkın olup olmadığı” da tespit edilmiştir. Bu amaçla “iki adet bağımsız grup verisinin değerlendirilmesi” amacıyla kullanılan “T – testi” uygulanmıştır (Bryman ve Cramer, 2005: 186-188). Her bir soru için yapılan T - testi sonuçlarına göre, çalışanlar ile ilgili tüm bireysel verilerin, bilişim teknolojileri kullanımının hizmet sunumu üzerindeki etkilerine ve e-devlet uygulamalarına yönelik algı üzerinde etkili olduğu saptanmıştır. Bu bağlamda sonuçlar arasında anlamlı bir ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır ($p < 0,05$).

4.2. Araştırmada Elde Edilen Bulgular ve Değerlendirme

Anket sorularına cevap veren 144 kişiden 14’ü (% 9,7) yönetici iken, geri kalan 130 kişi (%90,3) çalışanlardan oluşmaktadır. Yöneticiler, daire başkanı ve müdür pozisyonunda bulunan kişilerden; çalışanlar ise genel olarak memurlardan oluşmaktadır. Bilişim politikalarının hizmet etkinliğine etkilerini ölçerken yöneticiler popülist bir yaklaşım içerisine girebilmekte ve hizmet sunumu ile ilgili eksiklik ve hatalara tam anlamıyla vakıf olamayabilmektedirler. Bununla birlikte memurlar hizmet sunumunu bizzat gerçekleştiren kişiler olarak konu ile ilgili olumlu veya olumsuz durumları daha objektif bir bakış açısıyla yansıtabilmektedirler. Bu sav aynı zamanda atanmış ve seçilmiş görevliler açısından da benzer bir şekilde ortaya

çıkılmaktadır. Nitekim, seçimle göreve gelen kişilerin, bilişim politikaları ile ilgili olarak, yeri geldiğinde, hizmetin etkinliğini bir kenara bırakarak, sırf bu konuda bir şeyler yapmış olmak amacıyla daha aktif ve temkinsiz hareket ettikleri; atanmışların ise daha ihtiyatlı ve çekingen bir duruş sergiledikleri gözlemlenmektedir. Bu açıdan bakıldığında anketin, atanma yoluyla göreve gelen memurların önemli bir çoğunluğu (%90,3) tarafından cevaplanmış olması sonuçların objektifliği açısından önemli bir husustur.

Tablo 1’den de anlaşılacağı üzere, “İş yerinizde size ait internet bağlantılı bir bilgisayarınız var mı?” sorusuna % 89,6 oranında “evet”; % 10,4 oranında “hayır” cevabı verilmiştir. Diğer yandan “İş yerinizdeki bilgisayarınızın özellikleri, yürütmekle sorumlu olduğunuz işler açısından yeterli mi?” sorusuna ankete katılanların % 6,9’u “çok yeterli”, % 67,4’ü “yeterli”, % 5,6’sı “fikrim yok”, % 13,9’u “yetersiz” ve % 4,2’si ise “çok yetersiz” cevabını vermiştir. % 2,1’i ise bu soruyu yanıtlamamıştır.

Tablo 1: “İş Yerinizde Size Ait İnternet Bağlantılı Bir Bilgisayarınız Var Mı?” Sorusuna Karşılık Verilen Cevapların Frekans ve Yüzde Değerleri

Değerlendirme	Sayı	Yüzde
Evet	129	89,6
Hayır	15	10,4
Toplam	144	100,0

Kamu kurumlarının bilişim teknolojilerinin kullanımı ve genel olarak e-devlet uygulamalarını hayata geçirirken karşılaştıkları öncelikli sorun, donanım ve bu donanımın sağlanması için gerekli olan maddi kaynağın temini sorunudur. Çünkü, internete bağlanılabilecek özelliklere sahip bilgisayar donanımı ve bu donanımı destekleyecek internet altyapısı sağlanmadan bilişim teknolojilerinin kamu hizmetlerinde kullanımını sağlamak mümkün olmayacaktır. Şahin’in yapmış olduğu araştırma sonuçları incelendiğinde e-devlet uygulamalarının önündeki en büyük engellerden birinin, “alt yapı eksikliği” ve diğerinin ise “yeterli düzeyde kaynak ayrılamaması” olduğu görülmektedir (Şahin, 2007:535). Bununla beraber uygulamada birçok yerel yönetim biriminde e-devlet uygulamalarının genellikle tanıtım ve bilgi amaçlı kullanılabilen web siteleri yapılması ile sınırlı kaldığı, yönetimin yerel hizmetleri sanal ortama aktararak vatandaşların karar süreçlerine sanal ortamda katılımının sağlanabileceği teknik altyapıyı kuramadıkları görülmektedir. Dolayısıyla İl Özel İdarelerinin web siteleri ve internet bağlantıları bulunmasına rağmen altyapıları ve internet aracılığı ile hizmet verebilme kapasiteleri sınırlıdır (Yıldız 2003:314).

Bu bağlamda Konya İl Özel İdaresi örneğinde verilen cevaplara bakıldığında bilgisayar donanımı ve yazılımı ile e-devlet uygulamalarını gerçekleştirmek için gerekli internet alt yapısının büyük oranda sağlandığı ve bu konuda olumlu adımlar atılmış olduğu söylenebilir. Konya İl Özel İdaresi’nde bilgisayar ile hizmet sunumu gerçekleştirmesi beklenen

personelin kendisine ait bir bilgisayar ve yine bu bilgisayarların da internet bağlantıları mevcuttur (Fevzi Çakmak ile Mülakat, 2010). Kurumun web sitesinde ise kurumsal kimlik, kurumsal yapı, bütçe, yatırım planları, stratejik plan, raporlar, ihaleler ile diğer konularla ilgili bilgiler mevcuttur. Bunun yanısıra bilgi edinme, web paneli (web mail) ve görüş, öneri, bilgi, istek bağlantıları ile hizmet sunumu ile ilgili uygulama projelerinin (e-içişleri) bağlantıları mevcuttur (Konya İl Özel İdaresi, 2010a).

“Bilgisayar ve internet kullanım düzeyiniz için aşağıdakilerden hangisi doğrudur?” sorusuna verilen cevaplardan % 12,5’i “çok iyi”, % 50’si “iyi”, %32,6’sı “orta”, %4,2’si “kötü” ve % 0,7’si ise “çok kötü” şeklindedir. “Çalıştığınız yerde bilgisayar kullanımı ve internet üzerine herhangi bir eğitim – kurs aldınız mı?” sorusuna verilen cevapların ise % 70 gibi büyük bir oranı, bilgisayar ve internet kullanımı ile ilgili eğitim – kurs faaliyetlerinin, ilgili kurum tarafından, “kişisel bir eğitim meselesi olarak görüldüğünü” ifade etmiştir. % 10,4’ü “yalnızca bilgi işlem bölümünde çalışan personele eğitim verildiğini”; sadece % 4,9 gibi küçük bir oranı ise “tüm personele periyodik olarak eğitim verildiğini” ifade etmiştir.

Bilişim teknolojilerinin kullanımı ve e - devlet uygulamaları kapsamında bilgisayar ve internet kullanımını bilen nitelikli personele duyulan ihtiyaç, en büyük sorunlardan birisini oluşturmaktadır. Bu ihtiyacı karşılamak için yapılması gereken ise çeşitli şekillerde personelin eğitim almasıdır. Böylece bilgisayar ve internet kullanım düzeyi yükselecek ve bilişim teknolojilerinin hizmet sunumu kapsamında kullanılması daha etkin hale gelecektir. Yine, Şahin (2007) tarafından yapılan araştırmanın sonuçlarına göre de e-devlet uygulamalarının önündeki en önemli engellerden birinin, “teknik eleman eksikliği” olduğu ifade edilmiştir (Şahin, 2007:535).

Anket çalışmasında bu konuyla ilgili sorulara verilen cevaplar, çalışanların bilgisayar kullanım düzeyinin iyi bir durumda olduğunu göstermekle birlikte yeterli olmadığını ortaya koymaktadır. Bununla beraber, bilgisayar ve internet kullanmayı bilen çalışan ise bu bilgilerini büyük oranda kendi kişisel merak ve gayretleri ile sağlamaktadır. Nitekim hemen ardından sorulan, “Bilgisayar ve internet kullanmayı nerede öğrendiniz?” sorusuna cevap verenlerin %68,1’i “kendi imkanlarımla (kişisel merak ve ilgi) cevabını vermiş; yalnızca 6,9’u “çalıştığım yerde verilen eğitim ve kurslarla” cevabını vermiştir (Tablo 2).

Bu anlamda ilgili kamu kuruluşunun personele yönelik olarak daha geniş kapsamlı, kaliteli ve tatmin edici bir eğitim politikası geliştirmesi gerekmektedir. Eğitim politikalarının hayata geçirilmesinin en iyi yolları ise bu eğitimlerin özel şirketlere ihale edilmesi (Yıldız, 2003: 316) veya üniversitelerden destek alarak, öğretim üyelerinin vereceği eğitimler organize etmektir.

E-devlet uygulamaları ve hizmet sunumunda bilişim teknolojilerinin kullanılması konusunda sadece hizmeti yerine getiren personelin nitelikli olması yeterli değildir. Aynı zamanda bilgi ve iletişim teknolojileri eğitimi

almış uzman personele de ihtiyaç vardır. “bilgisayar operatörü”, “bilgisayar mühendisi”, “sistem tasarımcısı” ve “yazılım uzmanı” olarak görev yapabilecek personelin de istihdam edilmesi zorunludur (Şahin, 2007: 528).

Tablo 2: “Bilgisayar ve İnternet Kullanmayı Nerede Öğrendiniz?” Sorusuna Karşılık Verilen Cevapların Frekans ve Yüzde Değerleri

Değerlendirme	Sayı	Yüzde
Öğrenim sırasında-okul yıllarında	21	14,6
Özel sektörde kursa giderek	13	9,0
Kendi imkânlarımla (kişisel merak ve ilgi)	98	68,1
Çalıştığım yerde verilen eğitim ve kurslarla	10	6,9
Cevapsız	2	1,4
Toplam	144	100,0

Çalışma kapsamında çalışanlara sorulan “Kurumunuzda bilgisayar yazılımlarınızı yapan uzman personeliniz var mı?” sorusuna ankete katılanların % 66’sı “hayır”; % 29,9’u ise “evet” cevabını vermiş, % 4,2’si ise herhangi bir cevap vermemiştir. Hemen ardından sorulan “Kurumunuzda bilgi işlem donanımlarının bakım ve onarımı ile ilgilenen yeterli uzman personeliniz var mı?” sorusuna ise ankete katılanların %78,5’i “evet”, % 19,4’ü ise “hayır” yanıtını vermiştir. Bu iki soruya verilen cevapların dağılımından da anlaşılacağı üzere, ilgili kamu kuruluşu bünyesinde bilgisayar ve buna benzer bilgi işlem donanımlarının bakım ve onarımını gerçekleştiren uzman personel istihdam edilmektedir ve bu olumlu bir gelişme olarak kabul edilebilir. Ancak, daha profesyonel nitelikte, tam anlamıyla yazılım üzerine uzmanlaşmış bir personel istihdamı, en azından yeterli ölçüde, bulunmamaktadır. Elbette ki bunda, hizmet sunumunda kullanılan yazılımların, merkeziyetçi bir mantıkla, ilgili merkezi birimler tarafından sağlanıyor olmasının da etkisi vardır ancak kamu kurumları bünyesinde profesyonelleşmiş daha fazla yazılım uzmanının istihdam edilmesi gerekmektedir. Bu imkânların geliştirilmesi halinde hizmet sunumunda kullanılacak olan bilişim teknolojilerinin kurumun yapısına ve hizmetin gerektirdiği ihtiyaçlara daha iyi cevap veren bir yapıya kavuşturulması sağlanabilecektir.

Konya İl Özel İdaresi özelinde yukarıda bahsi geçen sorunlar ve bu sorunların çözümü üzerine ortaya konması gereken ilkeler, bazı görev ve sorumluluklar ile somutlaştırılmıştır. Nitekim, Konya İl Özel İdaresi 2010 Yılı Performans Programı içerisinde verilen genel bilgiler içerisinde de Konya İl Özel İdaresi Bilgi İşlem Müdürlüğü’nün görev ve sorumlulukları şu şekilde belirlenmiştir (Konya İl Özel İdaresi, 2010c):

- “İdarenin tüm bilgi işlem faaliyetlerini planlamak, yönlendirmek ve koordinasyonu sağlamak,
- İdarenin bilgisayar ortamında faaliyetleri yürütebilmeleri için gerekli çalışmaları yapmak,
- Birimler arasında ağ, yapısal kablolama ve internet kurmak,
- Bilgisayar işletim sistemlerini ve paket programları kurmak,
- Birimlerden gelen talepler doğrultusunda yeni yazılımları yapmak ve daha önce yapılmış yazılımların güncellenmesi ve bakımlarını yapmak,
- İl Özel İdaresi ve bağlı birimlerin manyetik ortamdaki bilgilerini saklamak ve korumak,
- İl Özel İdaresi ve bağlı birimlerine ait uygulamaların sistem analizi ile ihtiyaç planlamalarını yapmak,
- Bilişim teknolojilerindeki gelişmelere paralel olarak bilgi işlem sistemini geliştirmek,
- Bilgisayar cihazlarının, bunların destek ünitelerinin ve ağların bakım ve onarımlarını yapmak ve bunların çalışır durumda tutulmasını sağlamak,
- Gerektiğinde malzeme ikmal ve stok kontrol sistemini aktif tutmak.
- Bilgisayardaki tüm verilerin güvenliğinin sağlanması için gerekli önlemleri almak,
- Bilgisayar ve donanımlar ile ilgili personele yönelik eğitim düzenlemek amacıyla İnsan Kaynakları Daire Başkanlığı ile işbirliğine gitmek,
- İnternet ve mail servislerinin yönetimi ve yönlendirilmesini yapmak,
- Elektronik posta hizmetlerini vermek,
- Sayısal telefon alt yapısının yönetimi ve yönlendirilmesini yapmak,
- E-Devlet projesi ilke ve hedefleri doğrultusunda gerekli çalışma ve uygulamaları sağlamak,
- Elektronik arşiv bilgi sistemlerini kurmak,
- Coğrafi bilgi sistemlerinin alt yapısını sağlamak,
- Amirlerin ve mevzuatın öngördüğü benzer nitelikteki diğer iş ve işlemleri yürütmek”

Tablo 3’te “Kurumunuzda bilgisayar ve internet kullanımı ile aşağıda sıralanan avantajlar ne ölçüde sağlanmaktadır?” sorusuna cevap verenlerin ortalamaları ve standart sapmaları verilmiştir. Tablo, soru içerisindeki hangi ifadenin avantaj olarak görüldüğünü ifade etmektedir. Buna göre bilgisayar ve internet kullanımına ilişkin, bilişim teknolojileri kullanımının ve e-devlet uygulamalarının en önemli getirisi, bilgilerin sağlıklı bir şekilde saklanması ve bilgilere kolay ulaşımı mümkün kılmasıdır. Diğer avantajları ise kısaca, evrak doküman hazırlama gibi işlerin daha hızlı ve etkin yapılması, halka ve hizmet veren personele zaman

kazandırılması, çalışanlar üzerindeki yükün azaltılması, bürokrasi ve kırtasiyeciliğin azalması, hizmetlerde verimlilik ve etkinliğin sağlanması, örgüt içi ve dışı iletişim ve etkileşimin artırılmasıdır.

Tablo 3: “Kurumunuzda Bilgisayar ve İnternet Kullanımı ile Aşağıda Sıralanan Avantajlar Ne Ölçüde Sağlanmaktadır?” Sorusuna Karşılık Verilen Cevapların Ortalama ve Standard Sapma Değerleri

Değerlendirme	Ortalama	Std. Sapma
Bilgilerin sağlıklı bir şekilde saklanması sağlanmakta, bilgilere kolay ve hızlı ulaşım mümkün olmaktadır.	3,8705	,93897
Evrak ve doküman hazırlama gibi işler daha hızlı ve etkin şekilde yapılabilmektedir.	3,8000	,95360
Halka ve hizmet veren personele zaman kazandırmaktadır.	3,5328	1,00038
Çalışanların üzerindeki yükü hafifletmektedir.	3,5106	,99007
Bürokrasi ve kırtasiyeciliği azaltmaktadır.	3,4485	1,13412
Hizmetlerin sunulmasında hız, etkinlik ve verimlilik sağlanmaktadır.	3,4366	,97824
Maliyetlerin azalmasını sağlamaktadır.	3,3869	1,04493
Kaynakların daha etkin ve verimli kullanılmasını sağlamaktadır.	3,3623	1,01047
Diğer kamu kurumlarından bilgi ve hizmet almak kolaylaşmaktadır.	3,3453	1,08823
Kurum içerisinde haberleşmeyi kolaylaştırmaktadır.	3,3071	1,12459
Doğru yere, doğru zamanda, doğru hizmetin verilmesi sağlanmaktadır.	3,2590	,98052
Daha çok yerden ve daha uygun zamanlarda vatandaşa hizmet götürülebilmektedir.	3,2374	1,02563
Yönetimi şeffaflaştırmakta, yolsuzlukları azaltmaya fayda sağlamaktadır.	3,1087	1,20634
Halkla etkileşimi artırarak vatandaşlardan gelen taleplerin daha iyi değerlendirilmesini sağlamaktadır.	2,7407	1,15230

Notlar: (i) n= 144; (ii) Ölçekte 1= Çok Az, 2= Az, 3= Kısmen, 4= Fazla ve 5= Çok Fazla anlamındadır.

Kamu yönetiminin işleyişi içerisinde bilişim teknolojilerinin en önemli avantajlarından birisi, bilgilerin sağlıklı bir şekilde işlenmesi, depolanması ve gerektiğinde bu bilgilere kolay erişim imkanının elde edilmesidir. Böylece hem hantal ve verimsiz bir arşivleme sisteminin olumsuz etkileri ortadan kalkacak hem de hizmetler daha az maliyetle daha çabuk ve kolay sağlanabilecektir (Balcı, 2003:268). Bu yönde işleyen bir yönetsel uygulama süreci neticesinde çalışanların üzerine binen iş yükü azalmış olacak, tek yönden hizmet sunumu neticesinde hantallaşmış bürokratik yapının olumsuz etkileri ortadan kalkacaktır. Böylece zahmetsiz, hızlı, esnek, etkin ve verimli bir hizmet anlayışı aracılığı ile hizmetlerde artı değer sağlanabilecektir. Bu da genel anlamda daha iyi işleyen bir örgütsel anlayışın yerleşmesini sağlayacaktır.

Konya İl Özel İdaresi'nde de bilişim teknolojilerinin hizmet sunumunda kullanılmasına ilişkin bazı somut faaliyetler gerçekleştirilmektedir (Abdüssettar Yarar ile Mülakat, 2010):

“E-devlet uygulamaları ile ilgili olarak Konya'nın da içerisinde bulunduğu birkaç il, pilot bölge olarak seçilmiştir. Konya'da ise İl Özel İdaresi'nde elektronik ortamda evrak işleri gerçekleştirilmeye başlanmıştır. 2010 yılı itibarıyla gelen evrak işlemleri elektronik ortamda yapılabilmektedir. Giden evrak sisteminin ise en kısa zamanda uygulamaya aktarılması planlanmaktadır. Bu çalışmalar neticesinde çalışanların iş yükünün azalacağı; hizmet sunumunun istenilen yerde ve zamanda, çok daha kısa sürede ve daha az maliyetle gerçekleştirileceği beklenmektedir”.

Bilişim teknolojileri kullanımının bir diğer avantajı, vatandaşların her türlü hizmet ve bilgi edinimine ilişkin taleplerine ve bu hakkın kullanımında daha etkin bir sürecin işleyişine katkıda bulunulmasıdır. Konya İl Özel İdaresi'ne 2009 yılı itibarıyla 65 adet e-başvuru, 6 adet e-şikayet, 61 adet bilgi edinme başvurusu olmuş; bu başvuru ve taleplerin tamamına karşılık verilmiştir (Fevzi Çakmak ile Mülakat, 2010).

Bilişim teknolojileri kullanımı ve e - devlet uygulamaları yoluyla kurumlar arası ve kurum - içi iletişim ve etkileşimin daha kolay bir şekilde sağlanmasına da katkıda bulunulduğu bir gerçektir. Bu sayede hem yönetsel işleyişin rahatlamasına hem de vatandaş memnuniyeti yoluyla devlet - vatandaş ilişkilerinin olumlu yönde değişmesine zemin hazırlanmış olacaktır. Konya İl Özel İdaresi 2010 – 2014 Stratejik Planı içerisinde bulunan üst ölçekli plan ve stratejiler başlığı altında ise kamu hizmet sunumunda bilişim teknolojileri kullanımı ve e - devlet uygulamaları ile ilgili olarak şu ifadeler yer verilmiştir (Konya İl Özel İdaresi, 2010b):

“Kamu hizmetleri; iş süreçleri, vatandaş ve iş dünyasının ihtiyaçları doğrultusunda yeniden tasarlanarak ve bilgi ve iletişim teknolojilerinden en üst düzeyde faydalanılarak, etkin, şeffaf, sürekli, güvenilir, tek kapıdan ve farklı

platformlardan bütünleşik şekilde sunulacaktır. E-Devlet, kamunun yeniden yapılandırılmasında etkin bir araç olarak kullanılacak esnek, kaliteli, etkili, hızlı ve birlikte çalışabilir nitelikte hizmet sunabilen, iyi yönetim ilkelerinin benimsendiği kamu yönetimi yapısının oluşmasına destek olunacaktır. Bu kapsamda; mevcut kurumsal yapı, e-devlet oluşumuna uygunlukları bakımından değerlendirilecek ve güçlendirilecektir”.

Değerlendirmede yönetimin şeffaflaşması ve yolsuzlukların azalmasına ilişkin seçeneğin en az tercih edilenler arasında olması dikkat çekici bir unsurdur. Geçmişten gelen olumsuz yönetsel ve bürokratik algılamaların bilişim teknolojileri kullanımı ve e - devlet uygulamaları ile giderilemeyeceğine ilişkin bir kanı burada kendisini göstermektedir. Oysa, bilişim teknolojilerinin hizmet sunumunda etkin bir şekilde kullanımı ve e - devlet uygulamalarının yaygınlaşması; yönetimde hesap verebilirlik, şeffaflık ve katılım yoluyla demokrasinin geliştirilmesine yardımcı olacaktır.

SONUÇ

Son yıllarda bilişim teknolojileri kullanımının yerel yönetimler açısından bilgi akışını sağlıklı bir hale getiren ve yönetim-vatandaş ilişkilerini olduğu kadar kurum içi ve kurumlar arası ilişkileri de geliştiren bir unsur olarak ön plana çıktığı görülmektedir. Bilginin kolay işlenebilirliği, depolama, raporlama performanslarının artması ve bunların hizmet sunumuna olan olumlu etkileri, bilişim teknolojilerinin hizmet sunumunda kullanılmasının en önemli gerekçelerini oluşturmaktadır. Bununla beraber kurum içi işleyişin hızlanması, talep ve beklentilere daha hızlı ve etkin bir şekilde cevap verilebilmesi, bilişim teknolojileri kullanımının yerel yönetimler açısından önemini her geçen gün daha da artırmaktadır.

Yönetimi güçlendirerek hizmet sunma kapasitesini artıran bu uygulamalar ile beraber, yerel halkın beklentilerini karşılamak amacı ile kurulan yerel yönetim birimleri açısından vatandaş beklentilerinin daha iyi karşılanması ve kamu hizmeti sunumunda etkinlikle birlikte kırtasiyeciliğin, gecikmelerin ve yolsuzlukların önlenmesi, şeffaflık ve hesapverebilirliğin sağlanması mümkün olacaktır. Böylece bireyler, bilişim teknolojileri aracılığı ile yönetsel kararların alınması sürecine de katılma imkanı bulacak ve daha demokratik bir yönetimin önü açılmış olacaktır.

TBD'nin yapmış olduğu bir çalışmada da bilişim teknolojileri kullanımı ve e-devlet uygulamalarının hangi unsurları içermesi gerektiği saptanmıştır. Buna göre bilişim teknolojileri (TBD, 2002b: 6):

- Vatandaşların tercih ve ihtiyaçlarına göre merkezi ve yerel yönetimler ile uluslar arası kuruluşlarla bağ kurabilmelidir.
- Ev, iş, okul başta olmak üzere her türlü topluma açık yerde ulaşılabilir olmalıdır.

- Uygulamanın gelişmesi ve kamuya hizmet için güvenilirlik ve gizlilik standartları geliştirilmelidir.
- Hizmet sunumu ile ilgili en teknolojik gelişmelerden yararlanılmalıdır.
- Kamu, özel sektör ve uzmanlaşmış birimler arasında uzmanlık ve deneyime dayalı ortak çözümlere ulaşılmalıdır.
- Verimliliğin sağlanması ve artırılması için stratejik yatırımlara önem verilmelidir.
- Mevcut uygulamalar yerine kişisel ve kurumsal liderlik aracılığıyla teknolojiden yararlanılmalıdır.

Uygulamaya bakıldığında ise Türkiye'deki tüm yerel yönetim birimleri için geçerli olmamakla birlikte, çoğunlukla, e-devlet uygulamalarının tanıtım ve bilgi amaçlı kullanılabilen web siteleri yapılması ile sınırlı kaldığı, yönetimin yerel hizmetleri sanal ortama aktarabileceği ve vatandaşların karar süreçlerine sanal ortamda katılımının sağlanabileceği teknik altyapıyı kuramadıkları görülmektedir. Bugün bir çok kamu kurumunun web sitesi olsa da e-devlet alanındaki çalışmaların kamu bilgi ve hizmetlerinin istenilen düzeyde etkileşim, katılım, şeffaflık ve erişilebilirlik sağladığını söylemek mümkün değildir (Yıldız, 2003:311-314).

Konya İl Özel İdaresi örneğinde olduğu gibi yerel yönetimler web siteleri aracılığı ile kendilerini tanıtmakta, sanal bilgi ve hizmet sunmaya çalışmakta ve bu portallar aracılığı ile ancak sınırlı bir hizmet imkanı sağlanmaktadır. Yerel yönetimlerin internet olanakları, vatandaşların ilgi, kullanım ve katılımını sağlayabildiği ölçüde anlamlı olacaktır. Vatandaşları sanal bilgi ve hizmetleri kullanma konusunda istekli hale getirmenin olmazsa olmaz şartı ise web sitelerine yerel bilgi ve hizmetlerin eşgüdüm içerisinde sunabilecekleri, yerel düzeyde anlamlı, işe yarar ve artı değer yaratan bir içerik sağlamaktır (Yıldız, 2009).

Genel olarak bakıldığında Konya İl Özel İdaresi çalışanlarının bilişim teknolojilerinin ve e-devlet uygulamalarının getireceği avantajlardan haberdar oldukları ve bilişim teknolojileri aracılığı ile bilgilerin sağlıklı bir şekilde işleneceğini, depolanacağını, bilgiye hızlı ve kolay erişimin sağlanacağını ve bu yolla daha hızlı, etkin ve zahmetsiz bir hizmet ortamı yaratılacağını düşündükleri görülmektedir. Ayrıca şeffaflık ve aktif katılım yolu ile vatandaş memnuniyeti ve demokrasinin sağlanması konularında belli bir bilinç düzeyine ulaşıldığı sonucuna ulaşmak da mümkündür.

Konya İl Özel İdaresi'nde, bilgisayar donanımı ve yazılımı ile e-devlet uygulamalarını gerçekleştirmek için gerekli internet alt yapısının büyük oranda sağlandığı ve bu konuda olumlu adımlar atılmış olduğu söylenebilir. Ancak, bilişim teknolojilerini hizmet sunumunda kullanacak nitelikli eleman sıkıntısı çekildiği görülmektedir. Özellikle bilişim teknolojileri konusunda uzman personele çok fazla derecede ihtiyaç vardır. Bu sorunun ortadan kaldırılması için bir eğitim politikasının geliştirilmesi ve hizmet içi eğitimler gerçekleştirilmesi gerekmektedir. Ayrıca etkin bir

istihdam politikasının izlenmesi ve bu yolla uzman personel ihtiyacının karşılanması, Konya İl Özel İdaresi açısından bir diğer önemli gerekliliktir.

Son olarak, Konya İl Özel İdaresi tarafından hazırlanan performans planlarında ve stratejik plan içerisinde bilişim teknolojilerinin kullanımı ve e-devlet uygulamalarının önemi ve ilerleyen yıllarda bu konu ile ilgili yapılması gerekenler noktasında çok olumlu ve cesaretlendirici ifadeler bulunması, sevindirici bir gelişmedir. İfade edilenlerin ne derecede hayata geçirilebileceği ilerleyen dönemlerde kendisini gösterecektir.

KAYNAKÇA

1. 1982 Anayasası, <http://www.mevzuat.adalet.gov.tr/html/1113.html>, (29.20.2010).
2. Akgün, Birol (2003), **Küreselleşme, Sanal Siyaset ve E-Demokrasi, Küresel Sistemde Siyaset-Yönetim-Ekonomi**, Çizgi Yayınevi, Derleyen: M.Akif Çukurçayır, İstanbul, ss. 59-84.
3. Aktan, Coşkun Can (2003), **Değişim Çağında Devlet**, Çizgi Kitabevi, Konya.
4. Al, Hamza (2010), **Bilimsel Araştırma Yöntemleri**, Sakarya Yayıncılık, Sakarya.
5. Altınok, A. Ramazan (2005), “E-Dönüşüm Yolunda Türkiye: E-Devlet Stratejisi Hazırlama Süreci ve Yaşanan Sorunlar”, **Bilgi Çağında Türk Kamu Yönetiminin Yeniden Yapılandırılması I**, Ed. Ahmet Nohutçu ve Asım Balcı, Beta Basım Yayım Dağıtım, İstanbul, ss. 133-167.
6. Amini, Mino Safai (2000), “Information Technologies: Challenges and Opportunities for Local Governments”, **Journal of Government Information**, 27, ss. 471-479.
7. Arifoğlu, Ali (2004), E-Dönüşüm Yol Haritası, Dünya, Türkiye, Sas Bilişim Yayını, Ankara.
8. Balcı, Asım (2003), “E-Devlet: Kamu Yönetiminde Yeni Perspektifler, Fırsatlar ve Zorluklar”, **Kamu Yönetiminde Çağdaş Yaklaşımlar**, Ed. Asım Balcı, Ahmet Nohutçu, Namık Kemal Öztürk ve Bayram Coşkun, Seçkin Yayıncılık, Ankara, ss. 265-280.
9. Boyle, Brendan ve David Nicholson (2003), “E-Government in New Zealand”, **Journal of Political Marketing**, 2(3), ss. 89-105.
10. Bryman, Alan ve Duncan Cramer (2005), **Quantitative Data Analysis with SPSS 12 and 13: a guide for social scientists**, Routledge, New York.
11. Bulut, Yakup (2003), “Teknoloji ve Yönetim: Yerel Yönetimlerin Teknolojiye Entegrasyonu”, **1. Uluslararası Yerel Yönetimler Üniversite ve Sanayi İşbirliği Sempozyumu**, 23-24 Ekim, s. 337-351.

12. Chen, Yu-Che ve Jon Gant (2001), “Transforming Local e-Government Services: the Use of Application Service Providers”, **Government Information Quarterly**, 18, ss. 343-355.
13. Coşkun, Bayram ve Turgay Uzun (2004), “İl Özel İdaresi Reformuna İlişkin Bazı Değerlendirmeler”, **Dünden Bugüne Yerel Yönetimlerde Yeniden Yapılanma Yerel Yönetimler Kongresi**, Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Çanakkale, ss. 67-77.
14. Coşkun, Bayram ve Turgay Uzun (1999), **Türkiye’de Yerel Yönetimlerin Gelişimi**, Muğla Üniversitesi Yayını, Muğla.
15. Enticott, Gareth (2003), “Researching Local Government Using Electronic Surveys”, **Local Government Studies**, 29(2), ss. 52-67.
16. Erdal, Murat (2004), **Elektronik Devlet E-Türkiye ve Kurumsal Dönüşüm**, Filiz Kitabevi, İstanbul.
17. Ergun, Turgay (2004), **İletişim, Elektronik Bilgişlem, E-devlet, Kamu Yönetimi Kurum ve Siyasa Uygulaması**, TODAİE Yayın No:322, s.131-141.
18. Eryılmaz, Bilal (1998), **Kamu Yönetimi**, Erkam Matbaacılık, İstanbul.
19. Flak, Leif Skiftenes, Dag H. Olsen ve Peter Wolcott (2005), “Local e-Government in Norway Current Status and Emerging Issues” **Scandavian Journal of Information Systems**, 17(2), ss. 41-84.
20. Gözübüyük, Şeref (1984), **Türkiye’nin İdari Yapısı**, T.C. Anadolu Üniversitesi Yayınları, Ankara.
21. Griffin, Dave ve Eddie Halpin (2005), “An Exploratory Evaluation of UK Local e-Government from an Accountability Perspective”, **The Electronic Journal of e-Government**, Vol. 3, Issue 1, ss. 13-28.
22. Güler, B. Ayman (2009), **Yerel Yönetimler ve İnternet**, <http://www.inet-tr.org.tr/inetconf7/Sunum/yerelyonetim.doc>, (16. 12. 2009).
23. Gültan, Seçkin (2003), **Bilgi Toplumu Sürecinde Avrupa Birliği ve Türkiye**, Ankara Üniversitesi Basımevi, Ankara.
24. İnce, Murat N. (2001), **Elektronik Devlet: Kamu Hizmetlerinin Sunulmasında Yeni İmkânlar**, DPT, Ankara.
25. Karaman, Zerrin Toprak (1996), **Yerel Yönetimler**, Dokuz Eylül Üniversitesi Yayınları, İzmir.
26. Kayalı, Cevdet A. ve Ayşe N. Yereli (2002), “Türkiye’de Bilgi Toplumu Yararılması ve E-devlet Uygulamalarına Genel Bir Bakış”, **I. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi**, Kocaeli Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Yayını, İzmit, ss. 119-130

27. Kırçova, İbrahim (2003), **E-Devlet Uygulamaları ve Ekonomiye Etkileri**, İTO Yayınları, İstanbul.
28. Konya İl Özel İdaresi (2010a), **Konya İl Özel İdaresi Ana Sayfa**, <http://www.konyaozelidare.gov.tr/tr/default.asp>, 09.04.2010.
29. Konya İl Özel İdaresi (2010b), **Konya İl Özel İdaresi 2010–2014 Stratejik Planı**, http://www.konyaozelidare.gov.tr/upload_files/file/20102014_%20stratejik_planı.pdf, (25.01.2010).
30. Konya İl Özel İdaresi (2010c), **Konya İl Özel İdaresi 2010 Performans Programı**, http://www.konyaozelidare.gov.tr/upload_files/file/2010_%20performans_programı.pdf, (25.01.2010).
31. Kösecik, Muhammet ve Naci Karkın (2004), “Belediye Yöneticilerinin ve Meclis Üyelerinin E-Devlete Bakışı: Denizli Örneği”, **Türk İdare Dergisi**, Yıl 76, Sayı: 443, Haziran 2004 ss. 119-139.
32. Kuran, N. Hüseyin (2005), **Türkiye için e-Devlet Modeli Analiz ve Model Önerisi**, İstanbul Bilgi Üniversitesi Yayınları, İstanbul.
33. Laudon Kenneth C. ve Jane Price Laudon (1996), **Management Information Systems Organisation and Technology**, Prentice Hall Pres, New Jersey.
34. Melitski, James ve Marc Holzer (2007), “Assessing Digital Government at the Local Level Worldwide: An Analysis of Municipal Web Sites Throughout the World”, **Current Issues and Trends in E-Government Research**, Ed. Donald Norris, Cybertech Publishing, Hershey.
35. Nadaroğlu, Halil (2001), **Mahalli İdareler**, Beta Basım Yayım Dağıtım, İstanbul.
36. Öğüt, Adem, (2003) **Bilgi Çağında Yönetim**, Nobel Basımevi, Ankara.
37. Paris, Maeve (2005), “Local E-Government and Devolution: Electronic Service Delivery in Northern Ireland”, **Local Government Studies**, 31(3), ss. 307-319.
38. Saran, Ulvi (2004), **Kamu Yönetiminde Yeniden Yapılanma: Kalite Odaklı Bir Yaklaşım**, Atlas Yayıncılık, Ankara.
39. Sarıhan, Halime İnceler (1998), **Teknoloji Yönetimi**, Beta Basım, İstanbul.
40. Şahin, Ali (2007), “Kamu Çalışanlarının E-Devleti Algılayış Biçimleri: Beklentiler ve Sorunlar”, **Kamu Yönetimi Yazıları**, Ed.: Eryılmaz Bilal., Musa Eken ve Mustafa Lütfi Şen, 1. Basım, Nobel Yayınları, Ankara, ss. 514-541.
41. Tanaka, Hideyuki, Kanta Matsuura ve Osamu Sudoh (2005), “Vulnerability and Information Security Investment: An Empirical

- Analysis of e-Local Government in Japan”, **Journal of Accounting and Public Policy**, 24, ss. 37-59.
42. TBD (2002a), **E-devlet Çalışma Grubu Raporu**, 10-12.Mayıs, Ankara
 43. TBD (2002b), **E-Devlet: Devlet Portalı Ana İlkelerinin Belirlenmesi ve Uygulamaya Alınması Çalışma Grubu Raporu**, İstanbul.
 44. TBD (2004), **E-devlet Dönüşümünde Kamu Kurumlarının Yapması Gerekenler**, www.tbd.org.tr/webler/kamubiby/raporlarPDF/RP1-2004.pdf, (27.12.2009).
 45. T.C. İçişleri Bakanlığı Mahalli İdareler Genel Müdürlüğü (2009), **2008 Yılı Mahalli İdareler Genel Faaliyet Raporu**, Ankara.
 46. TODAİE (1992), **KAYA Yerel Yönetimler Araştırma Grubu Raporu**, TODAİE Yayınları, Ankara.
 47. Torres, Lourdes, Vivente Pina ve Basilio Acerete (2005), “E-Government Developments on Delivering Public Services Among EU Cities”, **Government Information Quarterly**, 22, ss. 217-238.
 48. Tosun, Gülgün Erdoğan (2004), “Elektronik Demokrasi”, **Çağdaş Kamu Yönetimi II: Konular Kuramlar Kavramlar**, Ed. Muhittin Acar ve Hüseyin Özgür, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara, ss. 413-440.
 49. Tozan, Murat (2002), **Örnekleriyle E-Devlet Uygulamaları**, Haliç Üniversitesi Yayınları, İstanbul.
 50. Uçkan, Özgür (2003), **E-Devlet, E-Demokrasi ve Türkiye**, Literatür Yayınları, İstanbul.
 51. UNDP (2009), **Türkiye 2004 İnsani Gelişme Raporu, Bilişim ve İletişim Teknolojileri**, http://www.undp.org.tr/privSecPartDocuments/NHDR_Turkey2004.pdf, (28.12.2009).
 52. Vriens, Dirk ve Jan Achterbergh (2004), “Planning Local E-Government”, **Information Systems Management**, 21(1), ss. 45-57.
 53. Vural, Z. Beril Akıncı (2006), “Bilgi İletişim Teknolojilerinin Örgütsel Yansımaları”, **Bilgi İletişim Teknolojileri ve Yansımaları**, Ed. Z. Beril Akıncı Vural, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara, ss. 89-110.
 54. Willoughby, Michael, Hermenegildo Gil Gomez, M. Engeles Fernandez Lozano (2010), “Making e-Government Attractive”, **Service Business**, Vol. 4, No. 1, ss.49-62
 55. Yalçındağ, Selçuk (1991), “Türk Yerel Yönetimlerinde Yeniden Yapılanma”, **Amme İdaresi Dergisi**, Cilt 24, Sayı 3, ss. 123-152.
 56. Yıldız, Mete (2003), “Elektronik (e)-Devlet Kuram ve Uygulamasına Genel Bir Bakış ve Değerlendirme”, **Çağdaş Kamu Yönetimi I: Konular Kuramlar Kavramlar**, Ed. Muhittin Acar ve Hüseyin Özgür, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara, ss. 305-327.

57. Yıldız, Mete (2009), **Yerel Yönetimlerde İnternet Uygulamaları ve E-Devlet**, http://www.bilgiyonetimi.org/cm/pages/yazArk.php?page=http://www.bilgiyonetimi.org/cm/pages/mkl_gos.php?nt=537, (12.12.2009).
58. Yozgat, Uğur (1998), **Yönetim Bilişim Sistemleri**, Beta Basım Yayım Dağıtım, İstanbul.

Mülakat Yapılan Şahıslar

59. Abdüssettar YARAR (Konya İl Özel İdaresi Araştırma ve Geliştirme Daire Başkanı)
60. Fevzi ÇAKMAK (Konya İl Özel İdaresi Bilgi İşlem Müdürü)