

## BİLGİ TEKNOLOJİLERİ VE YEREL YÖNETİMLER

Fatih YÜKSEL \*

### Özet

Mal ve hizmetlerin üretiminden sunumuna kadar hemen bütün süreçlerde kullanılmaya başlanan bilgi teknolojilerinin, bir çok alanda olduğu gibi, yönetim faaliyetlerinde de kullanıldığı ve karmaşık işleri basitleştirerek çok büyük katkılar sağladığı görülmektedir. Yerel yönetimlerin içinde bulunduğu sorunların çözümünde de bilgi teknolojilerinin kullanılmasının ciddi katkıları bulunmaktadır. Bu çerçevede ele alınan çalışmanın amacı; bilgi teknolojilerinin, yönetim faaliyeti üzerindeki rolünü ortaya koyarak, yerel yönetimlerin içinde bulunduğu sorunların çözümünde etkinliğini tespit etmektir. Bu amaçla, öncelikle bilgi teknolojileri kavramı üzerinde durulmuştur. Ardından ise, yönetim faaliyeti ve yerel yönetimler üzerindeki etkisi ele alınmıştır. Günümüzde bilgi teknolojilerinin sağladığı katkılar karşısında, yerel yönetimlerin de çeşitli düzeylerde ve şekillerde bu teknolojilerden yararlanması; kırtasiyeciliği azaltmakta, halkın yerel kamusal ihtiyaçlarının öğrenilmesinde kolaylık sağlamakta, küçümsenmeyecek ölçüde mali tasarruf elde edilmekte, kentsel hizmetlerin karşılanmasına hız kazandırmakta, vatandaş tatminini ve yerel hizmetlerden memnuniyet derecesini artırmaktadır.

**Anahtar Kelimeler:**Yerel Yönetimler, Bilgi Teknolojileri

### Abstract

As used in almost all level of activities from production to delivery, information technologies has started to be used in administrative duties as well. The technology has serious contributions to solve the problems faced by local government units. The main objective of this research is to search the main affects of information technologies on management activities and how effective they are in solving the problems the management faced. In order to do this firstly, information technologies concept has been explained. After that, their effects on management activities and local governments detailed. In recent years, the technology helps to the local governments through decreasing the level of paper-work, increasing the speed of information for those who need in the public activities, decrease the level of transaction costs, increase the speed of city services, being more effective in supplying the necessities, and increasing the level of satisfaction from local services.

**Keywords:** Local Government, Information Technology

---

\* Doç. Dr., Gaziosmanpaşa Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi

## Giriş

Bilgi ve iletişim teknolojilerindeki akıllara durgunluk veren nitelikteki gelişmeler, ekonomik, toplumsal, kurumsal ve yönetsel alanda bilgi çağı olarak isimlendirilen ve insanlık tarihinin önemli bir dönüm noktası olarak kabul edilen bir değişimi gündeme getirmiştir. Enformatik devrim olarak da ifade edilen teknolojik gelişmeler, yönetim faaliyeti üzerinde köklü değişiklikleri gerekli hale getirmiştir. Bilgi teknolojilerinin kullanımıyla yönetim faaliyeti, karmaşıklaşan ve güçleşen koşullar karşısında, rahatlık ve büyük kolaylık sağlamıştır. Öyle ki, günümüzde hemen bütün kurumların, bilgi teknolojilerini kullanması kaçınılmaz hale gelmiştir. Yerel yönetimlerin de içinde buldukları ve gideren artan sorunları göz önüne alındığında, bilgi teknolojilerinden yararlanmanın ciddi katkılar sağlayacağı açıktır.

Bu çerçevede ele alınan çalışmanın amacı; bilgi teknolojilerinin, yönetim faaliyeti üzerindeki rolünü ortaya koyarak, yerel yönetimlerin içinde bulunduğu sorunların çözümünde etkinliğini tespit etmektir. Bu amaçla, öncelikle bilgi teknolojileri kavramı üzerinde durulmuştur. Ardından ise, yönetim faaliyeti ve yerel yönetimler üzerindeki etkisi ele alınmıştır.

### 1. Bilgi Teknolojilerine Kavramsal Bir Bakış

Bilgi teknolojileri, sesli, resimli, yazılı ve sayısal verilerin toplanarak işlenmesi, saklanması ve dağıtımını sağlayan, elektroniğe dayalı hesaplama ve iletişim teknolojilerini içerir. Bilgi teknolojilerinin, lazer, fiber optik, ses tarayıcıları gibi iletişim teknolojileriyle birlikte gelişmesi, bu yöndeki değişime büyük bir hız kazandırmıştır. Böylece sadece bilginin toplanıp depolanması ve işlenmesi değil, aynı zamanda, çok kısa bir süre içinde ve çok az bir maliyetle, mesafe farkı gözetmeden paylaşılması mümkün hale gelmektedir. Bilgi teknolojileri, bunun dışında kullanıcının zihinsel yeteneklerini geliştirmesine imkan sağlamaktadır. Bilgi teknolojilerinin; donanım, yazılım ve veritabanı olarak üç elemanı vardır. Donanım, kullanıcıyla işbirliği sağlayan iletişim birimleriyken; yazılım, donanım faaliyetlerini yönlendiren komutları; veritabanı ise, yazılım tarafından kullanılacak bilgileri içerir (Bensghir, 1996:39-40).

Bilgi teknolojisi kavramı, bilgisayar sistemleriyle uyumlu karma bilgi sistemlerini ifade etmektedir. Günümüzde bilgi teknolojilerinin bilgi

üzerindeki etkisi; bilginin işlenme hızını, kullanılabilirliğini, kullanım alanlarını ve etkin bir şekilde işlenerek bilgiye dönüştürülecek veri hacmini artmıştır (Emrealp, 1993:11).

İletişim teknolojilerini de kapsayan bilgi teknolojileriyle ilgili son 40-50 yıldaki gelişmeler, veri işlemeye inanılmaz bir hız kazandırmış, bilginin daha güvenilir, daha ucuz ve iletiminin daha kolay hale gelmesini mümkün kılmıştır. Aynı zamanda micro-elektronik teknolojilerindeki gelişmelere bağlı olarak, bilgi ve iletişim araçlarının boyutlarının küçülmesi ve performans artışıyla yaygınlık kazanması söz konusu olmaktadır (Tekin, 2000:102).

Bilgi teknolojilerinin gelişiminde, bilgisayarın icadı ve kullanımının yaygınlaşması adeta bir dönüm noktası niteliğinde olmuştur. Bilgisayar, her şeyden önce bilginin bir araya getirilmesi, depolanması ve işlenmesinde büyük kolaylıklar sağlamıştır. Ardından internetin yaygınlık kazanmasıyla bilginin dolaşımı ve dağıtımı, büyük bir hız kazanırken, aynı zamanda paylaşım süreçlerini de basitleştirmiştir. Özellikle 1980'li yıllardan sonra yaygınlaşan bilgisayar teknolojisi ve internet, kişisel kullanımların yanında, iş alanlarında da yoğun olarak kullanılmakta, bir çok sektörde ise vazgeçilmez hale gelmektedir. Söz konusu gelişmeler, gelecekte bu teknolojilerin öneminin çok daha artacağını ve giderek daha taşınabilir hale gelerek insan hayatının kaçınılmaz bir parçası durumuna geleceğini göstermektedir.

## **2. Bilgi Teknolojilerinin Yönetim Faaliyeti Üzerine Etkisi**

Günümüzde, bilgi ve iletişim teknolojilerinin özel ve kamu kurumlarında kullanılması kaçınılmaz hale gelmiş, bu teknolojilere adapte olunabildiği ölçüde üstünlük elde edilmiştir. Mal ve hizmetlerin üretimden sunumuna kadar, hemen bütün süreçlerde kullanılmaya başlanan bu teknolojiler, yönetim faaliyetlerinde de kullanılarak, kolaylaştırıcı ve basitleştirici yönde çok büyük katkılar elde edilmiştir. Uygulanan kurumlarda iş görme süreçleri yeniden oluşturularak, kurum içi ve dışı ilişkilerde önemli avantajlar sağlanmıştır (Teng, 1994:95).

İlk başlarda bilgi teknolojileri destek sağlayıcılar olarak değerlendirilirken, artık günümüzde kurumların başarılarını belirleyen temel araçlar olarak kabul görmektedir. Üst düzey yöneticilerin, teknolojiye maksimum düzeyde yararlanmanın gereğini kavramalarına

rağmen, bir çok kurumun teknoloji kullanım düzeyinin ilk aşamalarında bulunduğu, oysa çok daha etkin bir kullanımının mümkün olduğu belirtilmelidir. Bilginin önemli bir stratejik güç olarak görülmeye başladığı günümüzde, bilginin toplanması ve işlenmesi gibi bir işlev üstlenen ve giderek gelişen teknolojiye bir an önce adapte olmanın önemi artmaktadır (Bensghir, 1996:43-44).

Bilgi teknolojilerinin, yönetimin; planlama, örgütleme, yönlendirme, koordinasyon ve denetim şeklindeki bütün süreçlerinde kullanılabilirliğinin mümkün olduğu söylenebilir. Her şeyden önce, yönetim faaliyetinin ilk ve temel aşaması olan planlama aşamasında büyük yararlar sağlamaktadır. Bu aşamada, bilgi toplama, bilgilerin depolanarak işlenmesi ve analiz edilmesinde planlamaya yön vermektedir. Dolayısıyla kurumun hedeflerinin doğru bir şekilde belirlenmesi ve diğer süreçlerin yerine getirilmesi için, bilgilerin detaylı olarak bir araya toplanması ve kullanılabilir hale dönüştürülmesi ayrı bir önem arz etmektedir. Bilgi teknolojilerinin de temel fonksiyonunun benzer olduğu düşünülünce, yönetim faaliyetine sağlayacağı katkıları belirlemek kolaylaşmaktadır. Diğer yönetim süreçlerinde de kullanılabilen bilgi teknolojileri, planların uygulanması ve planlara uygun sonuçların elde edilme oranının ölçülmesinde önemli işlevler yerine getirmektedir.

Bilgi teknolojileri, aynı zamanda koordinasyon fonksiyonunu insana bağlı olmaktan çıkararak, hatasız elektronik süreçler haline getirmekte ve kurumu şeffaflaştırıp, kuruma dış çevreyi açan avantajlar sağlamaktadır (Düren, 2000:62). Teknolojiler, aynı zamanda sistematik çözüm üretmeyi, yeni bilgileri test etmeyi, başarılı ve başarısız deneyimleri sistematik bir şekilde analiz etmeyi, çevresel faktörlerdeki değişiklikleri takip etmeyi, bilginin daha hızlı ve etkin bir şekilde kullanılmasını kolaylaştırmaktadır (Tekin, 2003:643).

Günümüz küresel rekabet ortamında yönetim, giderek güçleşen bir faaliyet alanı olmaya başlamış, bu durum ise profesyonel yönetimi ve yöneticiliği gerekli hale getirmiştir. Nitekim iş koşulları ve kurumların dış çevrelerinde çok hızlı bir değişim yaşanmaktadır. Bu durum, geleceğin belirsizliğini artırmakta ve yönetim faaliyetini güçleştirmektedir. Dolayısıyla gelecek konusundaki belirsizlikleri azaltan, değişim ortaya çıkmadan öngörerek önlem alan kurumlar, daha

verimli olmakta ve kendinden beklenen işlevleri daha etkin bir şekilde yerine getirebilmektedir. Böylece kuruma, yakın ve uzak bir gelecekte yönelebilecek tehditlerin önlenmesi, ortaya çıkabilecek fırsatların ise, önceden fark edilerek kurum lehine değerlendirilebilmesi mümkün olmaktadır. Kısaca, geleceğin kuruma yön vermesinden çok, kurumun geleceğe yön vermesi olarak ifade edilebilecek bu durum, yönetimin kaçınılmaz bir gereği olmaktadır.

Gelecekle ilgili belirsizliklerin azaltılmasında ve kurumun geleceğe hazırlanarak etkinliğinin artırılmasında bilgi teknolojileri önemli imkanlar sunmaktadır. Gelecekle ilgili belirsizliğin giderilmesi, yeterli düzeyde bilgi toplamayı ve bu bilgilerin işlenerek kullanılabilir hale getirilmesini gerekli kılmakta ve bilgi teknolojileri etkin bir işlev yerine getirmektedir. Günümüzde yaşanan değişim, geleceği büyük oranda belirsizleştirerek yönetim faaliyetini güçleştirirken, diğer taraftan hızla gelişen bilgi teknolojileri ise, güçlüğü azaltıcı katkılar sağlamaktadır.

Bilgi teknolojilerini etkin bir şekilde kullanan kurumun; personel, bütçe, üretim, satış...gibi konularda, bütün dökümanların, istatistiklerin, raporların depolanmasını sağlayarak, kurumun mevcut imkanlarının çok daha kısa bir sürede ve kolaylıkla tanınmasını mümkün hale getirmektedir. Kurum içi analiz olarak nitelendirilebilecek bu uygulamayla, aynı zamanda kurum dışı gelişmelere ne kadar ayak uydurulabileceği de daha rahat görülebilmektedir. Bir başka deyişle, gelecekte hangi fırsatlardan hangi oranda yararlanılabileceği ve hangi oranda tehditlerden sakınılabileceği daha net görülmektedir. Aynı zamanda toplanan bilgilerin işe yarar niteliğe dönüştürülmesi ve farklı almalardan en uygununun seçilerek karar verilmesinde, insan gücüyle kıyaslanmayacak oranda etkinlik elde edilebilmekte ve karar vermede büyük yararlar sağlanmaktadır.

Bilgi teknolojileri, örgüt ve yönetim alanında sundukları imkanlarla bir taraftan sorun çözücü, diğer taraftan örgütsel değişimi gündeme getirdiği için sorun oluşturan bir araç olarak da görülebilmektedir. Nitekim bu teknolojiler, kullanıldığı kurumlarda değişimi başlatan ve hızlandıran bir faktör olmaktadır (Bensghir, 1996:316).

### 3. Yerel Hizmet Sunumunda Reform: Bilgi Teknolojileri

20. yüzyılda yaşanan yoğun kentleşme, toplum ve birey yaşamında önemli değişiklikler meydana getirmiştir. 21.yüzyılın başlarında bulunduğumuz günler itibariyle nüfusun büyük bir kesimi kentlerde yaşamaya başlamış ve kentler insan hayatında belirleyici mekanlar haline gelmiştir. Metropoller mega kentlere dönüşürken, yeni metropoller ortaya çıkmaktadır. Günümüz metropollerinde ve mega kentlerinde ise, bir çok sorun yaşanmaktadır. Bunlar genel olarak; konut yetersizliği ve gecekondulaşma, artan yoksulluk, zengin ile yoksul arasındaki gelir farklılığının artması, altyapı yetersizliği, ulaşım güçlüğü, çevre kirliliği, suç oranlarında artış, yeşil alanların yok olması, mekana ve topluma yabancılaşma, uyuşturucu kullanımı... şeklinde sıralanabilir (Yüksel, 2004:4).

Bu sorunların düzeyinde, gelişmiş ülkelerle gelişmekte olan ülkeler arasında farklılıklar söz konusudur. Gelişmiş ülkelerde daha dengeli bir kentleşmenin varlığından söz etmek mümkündür. Ancak gelişmiş ülke kentlerinde ciddi sorunlar olmadığını söylemek doğru değildir. Gelişmiş ülke kentlerinde de bir çok sorun ortaya çıkmakla birlikte, gelişmekte olan ülke kentlerinde bir takım çelişkiler, altyapı yetersizliği ve sosyolojik sorunlar ön plana çıkmaktadır. Dolayısıyla gelişmekte olan ülke kentleri başta olmak üzere, tüm dünya kentlerinde, bir çok kamu hizmetine ihtiyaç duyulmaktadır.

Kentleşmenin devam edeceği yönündeki tahminler, kentsel hizmet beklentilerinin de artmaya devam edeceğine işaret etmektedir. Dolayısıyla kentlerde ortaya çıkan sorunların çözümü, bugün olduğu gibi yarın da önemli bir tartışma konusu olmaya devam edeceği görülmektedir. O halde kentsel sorunların çözümünde, yerel yönetimlere önemli görevler düşmekte ve yerel yönetimlerin yönetsel ve örgütsel yapılarında gerekli uyumun gerçekleştirilmesi kaçınılmaz olmaktadır.

Kamu hizmetlerinin ve dolayısıyla yerel hizmet sunumunda bilgi teknolojilerinden yararlanılması, içinde bulunulan sorunların çözümünde ciddi katkılar sağlayabilmektedir (Tung and Rieck, 2005:419). Kamu kurumlarının, vatandaşların isteklerine duyarlılıklarını artırmakta ve sunulacak hizmeti vatandaşın talepleri yönlendirmektedir (Nohutçu, 2005:5). Aynı zamanda kamu bürokrasisinin hesap verebilirliğini

artırmakta ve kamu yönetiminde şeffaflığın sağlanmasını kolaylaştırmaktadır (Fountain, 2001:264).

Günümüz koşullarında, bilgi teknolojilerinin sağladığı katkılar karşısında, yerel yönetimlerin çeşitli düzeylerde ve şekillerde, söz konusu teknolojilerden yararlanması; kırtasiyeciliği azaltmakta, halkın yerel kamusal ihtiyaçlarının öğrenilmesinde kolaylık ve küçümsenmeyecek ölçüde mali tasarruf sağlamakta, kentsel hizmetlerin karşılanmasına hız kazandırmakta, vatandaş tatminini ve yerel hizmetlerden memnuniyet derecesini artırmaktadır.

Yerel kamusal ihtiyaçların giderilmesi önemli bir başarı olmakla birlikte, kamu kaynaklarının ne kadar etkin kullanıldığı da gözden uzak tutulması gereken bir konudur. Bu noktada bilgi teknolojileri, daha az maliyetle daha kaliteli kamu hizmeti üretilmesinde önemli işlevler yerine getirebileceği belirtilmelidir (İnce, 2001:104).

Bilgi teknolojileri, aynı zamanda vatandaş ile yerel yönetimler arasındaki iletişimi güçlendirmekte ve beraberinde bir çok sorunun vatandaş desteğiyle çözümünü mümkün hale getirebilmektedir (Caves, 1999:11). Mesai saatleri dışında iletişimin ve bazı hizmetlerin devam ettirilebilmesinde, rüşvet ve yolsuzluk gibi arzu edilmeyen durumların giderilmesinde de katkı sağlamaktadır (Erdal, 2005:2). Bunun yanında yerel yönetimlerin çevresiyle ilişkileri gelişerek, yerel politikaların benimsenmesini kolaylaştırabilmektedir (Lips, 2000:171).

Kentlerde bilgi teknolojilerinden bir çok alanda yararlanılmaktadır. Etkin olarak yararlanıldığı alanlardan birisi, metropollerin önemli bir sorunu olan trafik akışının sağlanması konusundadır. Trafik yoğunluğuna göre sinyalizasyonun düzenlenmesinde kullanılmakta, yoğun olan yolların kenarlarına konan elektronik uyarılarla, trafiğin, yoğunluğu düşük olan yollara yönlendirilmesine imkan sağlanmaktadır. Bu durum ulaşım hizmetleri üzerinde ciddi bir iyileşmeye imkan vermektedir (Doğan, 2003:585).

Günümüzde “kent bilgi sistemleri” adıyla, bilgi teknolojilerinin yerel yönetimlere uyarlanmaya çalışıldığı görülmektedir. Bu sistemlerde, kentle ilgili gerekli bir çok veri, bilgisayarlara düzenli olarak yüklenerek depolanmakta ve gerekli pek çok durumda önemli işlevler yerine getirmektedir. Bu konuda yeni teknolojiler arasında yer alan “uzaktan

algılama sistemleri”nden de söz edilebilir. Bu sistem sayesinde de uydudan kentlerin görüntüleri rahatlıkla görüntülenebilmekte ve bu durum kentsel planlamada büyük kolaylıklar sağlamaktadır.

Bilgi teknolojileri, halkın gerçek ihtiyaçlarının öğrenilmesinde oldukça etkili bir işlev yerine getirebilmektedir. Bu işlev, beraberinde yerel hizmet kalitesinin ve dolayısıyla yaşam kalitesinin artmasına ve aynı zamanda demokratik alanının genişlemesine katkı sağlamaktadır (Bakardjieva, 2000:182-183). Gerçek ihtiyaçların üretimi sağlanarak beklentilere cevap vermek daha mümkün hale gelebilmekte ve vatandaşın devlete olan güveninde de artış söz konusu olabilmektedir.

Bilgisayar ve internet, halkın yerel politika oluşum aşamalarına katılımına daha çok imkan verirken, demokratikleşmeye de katkıda bulunmaktadır (Yıldırım ve Öner, 2004:8-9). Bu imkan, aynı zamanda yoğun eleştiriye maruz kalan temsili demokrasi yerine, doğrudan demokrasinin daha uygulanabilir olması konusunda çok önemli fırsatlar sunmaktadır (Friedland, 1996:185). Doğrudan demokrasinin uygulamasına yönelik temel eleştirinin, karar alma süreçlerine doğrudan katılımın çok mümkün olmaması olduğu hatırlanırsa, bilgisayar ve internet, bu eleştirinin de giderilmesine büyük ölçüde katkı sağlamaktadır. Aynı zamanda, sadece sivil toplum kurumlarının karar alma süreçlerine katılımına değil, bireysel katılıma da imkan vermesi, bilgi teknolojilerini ön plana çıkaran bir özellik olmaktadır. Ancak bu konudaki temel çekince, bilgi teknolojilerinin belli kesimlerin elinde bulunması nedeniyle, genel bir katılımın mümkün olmama olasılığıdır. Bu tür teknolojileri elinde bulunduranların, gelir seviyesi daha yüksek olan bir kesim olması yönüyle, alt gelir gruplarının katılımının düşük kalacağı belirtilmektedir. Bu durumda demokratikleşme görüntüsü altında, demokrasiyi sınırlayan bir uygulama gündeme gelebilecektir. Ancak sözü edilen çekincenin giderilmesi yönünde önlem almak imkansız da değildir. Kentin çeşitli yerlerine bilgisayarların yaygın olarak yerleştirilmesi, bu konuda katkı sağlayabilecektir. Bu tür teknolojilere şahsi olarak sahip olanlarla olmayanlar arasında, katılım oranında yine de farklılık olabileceği de gözden uzak tutulmamalıdır.

Günümüzde özellikle yoksul beldelerde yaşayanlar düşük gelirli olup, bilgi teknolojisine ulaşamayan kişilerle, ulaşabilenler arasında ortaya



çıkan farklılıklar, önemli tartışma alanlarından birini oluşturmaktadır (Servon, 2001:419).

Sözü edilen çekincelerin giderilmesi halinde bilgi teknolojileri, karşılıklı etkileşimli yapıları sayesinde, vatandaş ile yönetim arasındaki ilişkiyi güçlendirme imkanı vermektedir. İnternet üzerinden, haber grupları, forumlar, elektronik oylama, video konferans, chat odaları, elektronik posta, mobil ve interaktif iletişim imkanı sunulmaktadır. Bu etkileşimin, yurttaşların geneline yayılabilmesi halinde, gerçek bir erişim ve katılım platformuna dönüşebileceği, yerel yönetim çalışanlarının sorumluluk bilincinin ve duyarlılıklarının geliştirilmesinde olumlu etkide bulunabileceği ifade edilmektedir (Uçkan, 2003:34).

Ancak bilgi teknolojilerinin, yerel yönetimlerde belirtilen yararları sağlayabilmesi, halkın da ilgi duymasına bağlıdır. Söz konusu teknolojiler aracılığıyla sunulan yerel hizmetlere olan ilgi ve beklenti arttıkça, merkezi ve yerel yönetimlerin daha fazla kaynak aktarması ve yaygınlık kazanması mümkün olabilecektir (Yıldız, 2004:3). Aynı zamanda, devlet tarafından erişim imkanlarının genişletilmesi, güvenliğin sağlanması, iletişim ağının kurulması gerekmektedir (Erdal, 2002:170). Bilgi teknolojileriyle ilgili sürekli yenilenmenin sağlanması ve konuya ilişkin yasal düzenlemenin ele alınması gerekli olmaktadır. Bunların yanında bilgi teknolojilerinin, yerel yönetimlerde işlerlik kazanması için gerekli koşullar şu şekilde sıralanabilir: (Uçkan, 2003:53)

1. Bilgi teknolojilerinin kullanılması süreklilik arzetmelidir.
2. İçeriğe ilişkin güncelleme düzenli olarak yerine getirilmelidir.
3. Bu teknolojileri kullanabilen insan kaynakları oluşturularak yönetimi sağlanmalıdır.
4. Bilgi teknolojileri, bir takım riskleri de beraberinde getirdiği ve güvenlik sorunu ortaya çıkardığı göz önünde bulundurulmalıdır. Elektronik ortamda, güvenlik riskini tamamen ortadan kaldırma imkanı olmamakla birlikte, en alt düzeye indirgenmesi için gerekli önlemler alınmalı ve güvenlik standartları yüksek tutulmalıdır.
5. Kişisel ve kurumsal mahremiyetin titizlikle korunması için gerekli önlemler alınmalı ve bilişim teknolojilerinin işlerlik kazanmasında gerekli olan güven unsurunun oluşması sağlanmalıdır. Kaldı ki

kişisel mahremiyetin korunması, hukuk devletinin bir gereği olmaktadır.

6. Kamusal bilgilere erişim özgürlüğüne ilişkin yasal düzenlemeler yapılmalı, hassas olanların dışındaki kamusal bilgiler, yerel halkın bilgisine ve erişimine sunulmalıdır.

Bilgi teknolojilerinin kullanımına, özel hayata müdahale imkanı vereceği gerekçesiyle, kuşkuyla yaklaşanlar bulunmaktadır (Yıldız, 1999:145). Özellikle demokrasi, kişi hak ve özgürlük ihlallerinin yaşandığı ülkelerde daha kuşku bir yaklaşımın olabileceği ifade edilmektedir.

Bilgi teknolojilerinin kamu hizmetlerinde kullanımının dünyada yaygınlaştırılması konusunda da ciddi çalışmalar yürütülmektedir. Nitekim AB'nin E-Avrupa 2002-2005 Eylem Planı, bu konudaki önemli hedeflerden biridir. AB'nin, bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanarak, kamu hizmetlerinin vatandaşlara daha ucuz, verimli ve etkin olarak sunulması yönünde çalışmaları devam etmektedir. Üye ülkelerin aralarında anlaştıkları 20 ayrı kamu hizmetinin, elektronik ortama taşınması konusunda her yıl dikkate değer gelişmeler görülmektedir. Elektronik ortamdaki hizmetlere, sadece kişisel bilgisayarlardan değil, interaktif dijital televizyonlardan, kablo ağlarından ve üçüncü kuşak cep telefonlarından da erişilebilmesini sağlayacak altyapı çalışmaları 2005'ten itibaren üye ülkelerde başlatılmıştır. Bunun dışında, engelliler ve yaşlıların da kamu hizmetlerine erişebilmeleri yönündeki çalışmalar, bir diğerini oluşturmaktadır (Ceyhan, 2003: 9).

### **Sonuç**

21. yüzyılın başlarında bulunduğumuz günlerde, bilgi teknolojileri büyük bir hızla gelişmeye devam etmektedir. Bugün imkansız gibi görünen pek çok şeyin, yarın gerçekleştiğini görmek mümkün olabilmekte ve artık teknolojik anlamda gerçekleşemez düşüncesine daha temkinli yaklaşmak gerekmektedir. Tüm bu gelişmeler, ekonomik ve toplumsal alanda olduğu gibi, yönetsel alanda da küçümsenmesi güç değişiklikleri gündeme getirmektedir. Karmaşık verilerin analizi daha kolay yapılabilen, yönetim faaliyeti bir taraftan güçleşirken, diğer taraftan bilgi teknolojileri aracılığıyla kolaylaşmaktadır.

Yerel ihtiyaçların tespitinde ve giderilmesinde ciddi katkı sağlayabilecek böylesi teknolojilerden yerel yönetimlerin de uzak kalması rasyonel gözükmemektedir. Bu sayede kıt kaynakların daha verimli kullanılması, kırtasiyeciliğin azaltılması, yerel ihtiyaçların hızla giderilmesinde önemli kazanımlar elde edileceği açıktır. Ancak bu konuda bir takım alt yapı hizmetlerinin yerine getirilmesinde gereklilik bulunmaktadır. Her şeyden önce, bilgi teknolojilerinin sürekli takip edilerek hızla uyum sağlanması ve gerekli teknolojik açığın kapatılması, bu teknolojileri kullanabilecek nitelikte personelin istihdam edilmesi ve mevcut personele gerekli eğitim verilerek uyumunun sağlanması, kişisel bilgilerin korunması ve gerekli güvenlik önlemlerinin alınması, bütün kamu kurumlarının aralarında iletişimi sağlayacak alt yapı hizmetlerinin tamamlanarak kamu sektöründe topyekün bir uyumun gerçekleştirilmesi, yerel yönetimler tarafından halkın bilgi teknolojilerini kullanabilirlik imkanlarının artırılması ve gerekli eğitimin verilmesi gibi bir takım çalışmaların yapılması gerekli olmaktadır.

#### **Kaynaklar**

Bakardjieva, Maria (2002); “Community Technology and Democratic Rationalization”, **The Information Society**, No. 18.

Bensghir, Türksel Kaya (1996); **Bilgi Teknolojileri ve Örgütsel Değişim**, TODAİE Yayını, Ankara.

Caves, W. Roger ve G. Marco Walkshok (1999); “Adopting Innovations in Information Technology”, **Cities**, Vol. 16, No. 1.

Ceyhan, Esra; “Avrupa Birliğinde E-Devlet”, 29.08.2005, ([http://www.bilgiyonetimi.org/cm/pages/mkl\\_gos.php?nt=216](http://www.bilgiyonetimi.org/cm/pages/mkl_gos.php?nt=216)).

Doğan, Hasan Hüseyin (2003); “Kent Yönetimi ve Bilgi Teknolojileri”, **II. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi**, Kocaeli Üniversitesi İİBF Yayını, İzmit.

Düren, Zeynep (2000); **2000’li Yıllarda Yönetim**, Alfa Yayınları, İstanbul.

Emrealp, Sadun (1993); **Yerel Yönetim ve Bilgi Teknolojisi**, T.C. Başbakanlık Toplu Konut İdaresi ve IULA EMME Yayını, İstanbul.

Erdal, Murat (2002); “Elektronik Belediye Kavramı ve İstanbul Büyükşehir Belediyesi Uygulaması”, **I. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi**, Kocaeli Üniversitesi İİBF Yayını, İzmit.

Erdal, Murat, “E-Devlet Uygulamalarının Yaygınlaştırılmasında E-Kültürün Yeri, [www.nvi.gov.tr/attached/NVI/makale/12.pdf](http://www.nvi.gov.tr/attached/NVI/makale/12.pdf), (23.12.2005).

Frieland, Lewis A. (1996); “Electronic Democracy and The New Citizenship”, **Media Culture and Society**, Vol. 18, No. 2.

Fountain, Jane E. ve Carlos A. Osorio-Urdua. (2001); “Public Sector: Early Stage of a Deep Transformation”, (Ed.) Robert E. Litan and Alice M. Revlin, **The Economic Payoff from the Internet Revolution**, Washington D.C.: Brookings Institution Press.

İnce, N. Murat (2001); **Elektronik Devlet: Kamu hizmetlerinin Sunulmasında Yeni İmkanlar**, DPT Yayını, Ankara.

Lips, Miriam ve Diğerleri (2000); “Reinventing Territory in Dutch Local Government: Experiences With the Development and Implementation of GIS in The Amsterdam Region”, **Information Infrastructure and Policy**, No. 6.

Nohutçu, Ahmet ve Demokaan Demirel; “E-Devlet: Genel Bir Çerçeve ve Teorik Bir Yaklaşım”, [www.nvi.gov.tr/attached/NVI/makale/makale\\_doc/e-devlet-genel\\_cerceve.doc](http://www.nvi.gov.tr/attached/NVI/makale/makale_doc/e-devlet-genel_cerceve.doc), 13.12.2005.

Servon, Lisa J. ve Marla K. Nelson (2001); “Community Technology Centers and the Urban Technology Gap”, **International Journal of Urban and Regional Research**, Vol. 25.

Tekin, Mahmut ve Diğerleri (2000); **Değişen Dünyada Teknoloji Yönetimi**, Damla Matbaası, Konya.

Tekin, Mahmut ve Diğerleri (2003); “İşletmelerde Bilişim Teknolojilerinin Kullanımının Örgütsel Yapıdaki Değişime Etkileri”, **II. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi**, Kocaeli Üniversitesi İİBF Yayını, İzmit.

Teng, James T.C. ve Diğerleri (1994); “Re-designing Business Processes Using Information Technology”, **Long Range Planning**, Vol. 27, No. 1.

Tung, Lai Lai ve Olaf Rieck (2005); “Adoption of Electronic Government Services Among Business Organizations in Singapore”, **Journal of Strategic Information Systems**, No: 14.

Uçkan, Özgür (2003); **E-Devlet, E-Demokrasi ve Türkiye**, Literatür Yayınları, İstanbul.

Yıldırım, Uğur ve Şerif Öner (2004); “Bilgi Toplumu Sürecinde Yerel yönetimlerde Eğitim-Bilişim Teknolojisinden Yararlanma: Türkiye’de E-Belediye Uygulamaları”, **The Turkish Online Journal of Educational Technology-TOJET**, Vol. 3, Issue 1.

Yıldız, Mete (1999); “Yerel Yönetimlerde Yeni Bir Katılım Kanalı İnternet: ABD’de ve Türkiye’de Elektronik Kamu Bilgi Ağları”, **Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi**, TODAİE Yayını, C. 8, S. 4.

Yıldız, Mete (2004); “Yerel Yönetimlerde İnternet Uygulamaları ve E-Devlet”,  
([http://www.bilgiyonetimi.org/cm/pages/mkl\\_gos.php?nt=537](http://www.bilgiyonetimi.org/cm/pages/mkl_gos.php?nt=537)),  
29.08.2005.

Yüksel, Fatih (2004); **Çağdaş Kent Yönetim, ve Yönetici Vizyonu**, Detay Yayınları, Ankara.