



**T.C.
ADNAN MENDERES ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
KAMU YÖNETİMİ ANA BİLİM DALI
KYL-YL-2011-0002**

YEREL YÖNETİMLERDE YÖNETİM BİLİŞİM SİSTEMLERİNİN UYGULANMASI:

Aydın Merkez, Nazilli Ve Söke İlçe Belediyeleri Örneği

HAZIRLAYAN

İsmail MERSİNKAYA

TEZ DANIŞMANI

Yrd. Doç. Dr. Atakan HATİPOĞLU

AYDIN-2011

**T.C.
ADNAN MENDERES ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
KAMU YÖNETİMİ ANA BİLİM DALI
KYL-YL-2011-0002**

**YEREL YÖNETİMLERDE YÖNETİM BİLİŞİM
SİSTEMLERİNİN UYGULANMASI:**

Aydın Merkez, Nazilli Ve Söke İlçe Belediyeleri Örneği

HAZIRLAYAN

İsmail MERSİNKAYA

TEZ DANIŞMANI

Yrd. Doç. Dr. Atakan HATİPOĞLU

AYDIN-2011

T.C.
ADNAN MENDERES ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE
AYDIN

Kamu Yönetimi Ana Bilim Dalı Kamu Yönetimi Programı öğrencisi **İsmail MERSİNKAYA** tarafından hazırlanan *Yerel Yönetimlerde Yönetim Bilişim Sistemlerinin Uygulanması: Aydın Merkez, Nazilli ve Söke İlçe Belediyeleri Örneği* başlıklı tez, 08.04.2011 tarihinde yapılan savunma sonucunda aşağıda isimleri bulunan jüri üyelerince kabul edilmiştir.

<u>Unvanı, Adı ve Soyadı</u> :	<u>Kurumu</u> :	<u>İmzası:</u>
Doç. Dr. Fatma Neval GENÇ	Adnan Menderes Ünv.	
Doç. Dr. Ferhat Başkan ÖZGEN	Adnan Menderes Ünv.	
Yrd. Doç. Dr. Atakan HATİPOĞLU	Adnan Menderes Ünv.	

Jüri üyeleri tarafından kabul edilen bu Yüksek Lisans tezi, Enstitü Yönetim Kurulununsayılı kararıyla tarihinde onaylanmıştır.

Doç. Dr. Selçuk ÇOLAKOĞLU

Enstitü Müdürü

Bu tezde görsel, işitsel ve yazılı biçimde sunulan tüm bilgi ve sonuçların akademik ve etik kurallara uyularak tarafımdan elde edildiğini, tez içinde yer alan ancak bu çalışmaya özgü olmayan tüm sonuç ve bilgileri tezde kaynak göstererek belirttiğimi beyan ederim.

Adı Soyadı : İsmail MERSİNKAYA

İmza :

İsmail MERSİNKAYA

**YEREL YÖNETİMLERDE YÖNETİM BİLİŞİM
SİSTEMLERİNİN UYGULANMASI:
Aydın Merkez, Nazilli ve Söke İlçe Belediyeleri Örneği**

ÖZET

Bilgi Teknolojilerinin kullanımının artması, yerel yönetimler düzeyinde bilişim sistemlerinin kullanımını da gerekli hale getirmiştir. Önceleri genel ülke düzeyindeki bilgi teknolojisi kullanımı giderek yerel düzeye inmiş; yerel yönetimlerde hizmet sunumunda karşılaşılan zorluklar azaltılmaya çalışılmıştır. Zorlukların azaltılması yönünde yapılan çalışmalar, öncelikle kırtasiyecilik açısından bürokrasiyi azaltmaya yöneliktir. Tarım ve sanayi devrimlerinden sonra, 21. yüzyılın gerekli ve en önemli temel dayanağı bilgi olmuştur. Bilgi Çağı'na uyum sürecinde dünya ülkeleri, yönetimlerinde ve halka sundukları hizmetlerde bilişim teknolojilerine yatırımlarını arttırmıştır. Yatırımlar sonucu yönetimde idari reformlar düzenlenmiş ve uygulanmıştır. Bilgi Çağı'na uyum sürecinde Türkiye'de yönetim düzeyinde ve halk düzeyinde uyum süreçleri geliştirilmekte ve gerçekleştirilmektedir. Yerel yönetimler düzeyindeki uyum çalışmalarının incelendiği bu tez çalışmasının amacı; Yönetim Bilişim Sistemleri'nin yerel yönetim düzeyinde sağladığı kullanım kolaylıkları ve yönetim açısından Bilgi Çağı'na uyum sağlamada karşılaşılan zorlukların belirlenmesidir. Ayrıca Yerel yönetimler düzeyinde sunulan hizmetlerin bilişim teknolojileri kullanılarak uygulanmasında yönetimin ve halkın dünya ile bütünleşmesine katkısı da belirlenmeye çalışılmaktadır. Tez çalışmasında görüşme, gözlem, anket ve yapılandırılmış mülakat uygulaması yapılmıştır. Uygulamalar ile Aydın Merkez, Nazilli ve Söke Belediyeleri'nin Yönetim Bilişim Sistemlerini kullanma olanakları ve verdikleri hizmetlerde halk düzeyinde kullanımda sağladıkları kolaylıklar incelenmiştir. İncelemeler sonucunda Aydın Merkez, Nazilli ve Söke belediyelerinin Yönetim Bilişim Sistemlerini geçiştirmeci (idare-i maslahatçı) bir anlayışla sürdürdükleri, internet kullanıcılarının e-belediye hizmetlerine etkin katılımlarını sağlayamadığı, verimli bir şekilde yararlanamadıkları, dosyalama işlemlerine devam ettikleri, Bilgi Çağı'na tam anlamıyla uyum sağlayamadıkları, halkın ve personelin e-yönetim konusunda bilgilendirme eksikliği olduğu ve uygulamalarında önemli eksiklerin yaşandığı

belirlenmiştir. Belirlenen sonuçlara dayanılarak hizmetlerin sunumunda halkın da bilinçlendirilmesi gerekliliği, bilgi teknolojilerine uyum süreçlerinde etkin ve verimli olabilmek için Yönetim Bilişim Sistemleri konu alanı uzmanlarından gerekli eğitimin alınması gerektiği ve merkeziyetçi anlayış yerine katılımcı bir anlayış temelinde halkın yönetime katılımının sağlanması gerektiği belirtilmiştir.

ANAHTAR SÖZCÜKLER

Yerel Yönetim, Yönetim Bilişim Sistemleri, Bilişim Teknolojileri, E-Devlet, Bürokratik Kırtasiyecilik.

İsmail MERSİNKAYA

**MANAGEMENT INFORMATION SYSTEMS
APPLICATION IN LOCAL ADMINISTRATIONS:
The Case of The Municipalities of Aydın, Nazilli and Söke**

ABSTRACT

Increased use of information technologies, the level of local governments, also has required the use of information systems. Previously, the use of information technology at the general country-level has decreased to the local level gradually; encountered difficulties in service delivery at local governments has been tried to minimize. The studies made to reduce the difficulties, has been firstly aimed at reducing bureaucracy in terms of paperwork. After the agricultural and industrial revolutions, the information has been the necessary and most important fundamental basis of the century of the 21st. During the adaptation to the Information Age, the world countries have increased their investments to the information technology services, at their administration and public offerings. As a result of investments, the administrative reforms have been designed and implemented at the administration. In Turkey, during the adaptation of Information Age, the integration processes are being developed and carried out at the level of management and at the level of the public. The purpose of this study that examines the adaptation efforts at the level of local governments; to determine the terms of ease of use provided by Management Information Systems in the level of local government and the difficulties in during the adaptation to the Information Age at the administration. In addition, It is being studied to determine the contribution to the integration of the administration and the public with the World, while using information technology implementation on services provided by the level of local governments. Observation, questionnaire and structured interview was applied in this thesis. With these research techniques, the facilities of using of Management Information Systems in the municipality of Aydın, Nazilli, Söke, and at the level of public on their services the conveniences they provide, have been examined. As a result of investigations, these have been examined that Aydın, Nazilli and Söke municipalities are using the Management Information Systems in a stopgap approach, and they can not provide internet users to effective participation in e-municipality services, and they can not benefit from an efficient manner, and they are continue to filing, and they can not

provide full compliance with the Information Age, and the public and the staff is the lack of information about e-governance, and their applications have experiences of significant shortfalls. Based on these results, the public should be informed on the municipality services, they should be studied by the subject expert of MIS, the public should participation in management based on a participatory approach rather than the centralized approach. These results have been examined.

KEYWORDS

Local Government, Management Information Systems, Information Technologies, E-Government, Bureaucratic Red Tape.

ÖNSÖZ

Bilgi, insanlığın ilk zamanlarından itibaren, insan için var olmuş ve var olmaya devam etmektedir. Üzerinden yaşadığımız dünya, yüzyıllar boyunca insanlara yeni bilgileri deneme, araştırma ve geliştirmeler ile bu bilgileri ortaya çıkarmalarına, kullanmalarına, değiştirmelerine ve geliştirmelerine olanak sağlamaktadır. İnsanlığın ilk ihtiyacı olan beslenme temelinde tarıma dayalı uygulamalar, araştırmalar ve denemeler Tarım Devrimi'ni meydana getirmiş ve yeni bilgilere ulaşılmıştır. Bu yeni bilgilerin ışığında ihtiyaçların karşılanması ve gelişimin sürekliliği esasına dayalı Sanayi Devrimi oluşmuştur. Her iki köklü değişimin içerisinde, sürekli halde artan, gelişen ve bütünen bilgi mevcuttur. Bu mevcudiyet, günümüzde bilgiye dayalı Bilgi Çağı'na giriş yapıldığını net bir şekilde ortaya koymaktadır.

İçinde bulunulan Bilgi Çağı ile yönetim düzeyinde bilişim teknolojilerinin etkin kullanımı konusu ortaya çıkmıştır. Bu durumda yönetimde bilişim teknolojileri kullanılarak daha etkin ve verimli bir yönetim için halkın yönetime katılımının sağlanması, yönetimde bilişim sistemlerinin geliştirilmesi için Yönetim Bilişim Sistemleri Uzmanlık Birimlerinin kurulması ve bürokrasi işlemleri nedeni ile ortaya çıkan bürokratik kırtasiyeciliğin azaltılmasında Yönetim Bilişim Sistemlerinin (YBS) kullanılması gerekliliği meydana gelmiştir.

Hazırlanmış olan tez çalışmasında sözü edilen gerekliliklerin oluşturulmasında yerel yönetim kurumu olan belediyelerin yapmış oldukları çalışmalar, kuramsal temeller çerçevesinde değerlendirilmeye çalışılmaktadır.

Tez çalışmaları sürecinde maddi ve manevi desteklerini esirgemeyen aileme; bilimsel bilgi birikimi, alan tecrübesi ve çalışma disiplini açısından bilgisel ve bireysel gelişime katkıda bulunan tez danışmanı Yrd. Doç. Dr. Atakan HATİPOĞLU ve Adnan Menderes Üniversitesi İ.İ.B.F. Kamu Yönetimi Bölümü öğretim üyelerine; Sinop Üniversitesi Ayancık Meslek Yüksekokulu idaresine; konu alanı çalışmalarında ciddiyetle ve samimiyetle yardımcı olan, başta Söke Belediyesi personeli olmak üzere Nazilli ve Aydın Merkez ilçe belediyeleri çalışanlarına teşekkür ederim.

İÇİNDEKİLER

ÖZET.....	i
ABSTRACT	ii
ÖNSÖZ	v
İÇİNDEKİLER.....	vi
EKLER LİSTESİ.....	x
ŞEKİLLER LİSTESİ.....	xi
TABLolar LİSTESİ.....	xii
KISALTMALAR LİSTESİ	xiii
 GİRİŞ	 1
KURAMSAL ÇERÇEVE	5
BİRİNCİ BÖLÜM	5
YEREL YÖNETİMLER	5
1.1 YEREL YÖNETİM KAVRAMI.....	5
1.1.1 Hukuki Açıdan Yerel Yönetim Kavramı	5
1.1.2 Yerel Yönetim Kavramına İlişkin Kuramsal Tartışmalar.....	7
1.2 YEREL YÖNETİMLERİN BATI'DA ORTAYA ÇIKIŞI VE GELİŞMELERİ	9
1.2.1 Modern Sanayi Toplumunun Doğuşu Öncesi (XIX. Yüzyıl Öncesi) Yerel Yönetimler.....	9
1.2.2 Modern Sanayi Toplumunun Ortaya Çıkışı ve Yerel Yönetimlerin Gelişmesi	11
1.3 OSMANLI-TÜRK TARİHİNDE YEREL YÖNETİMLERİN ORTAYA ÇIKIŞI VE GELİŞMELERİ.....	13
1.3.1 Tanzimat Öncesi Dönemde Yerel Yönetimler	13
1.3.2 Tanzimat Sonrası Dönemde Yerel Yönetimler	15

1.3.3 Cumhuriyet Dönemde Yerel Yönetimler	17
1.3.3.1 1921 Anayasasında Yerel Yönetimler	17
1.3.3.2 1924 Anayasasında Yerel Yönetimler	18
1.3.3.3 1961 Anayasasında Yerel Yönetimler	19
1.3.3.4 1982 Anayasasında Yerel Yönetimler	20
 İKİNCİ BÖLÜM.....	22
YÖNETİM BİLİŞİM SİSTEMLERİ	22
2.1 YÖNETİM BİLİŞİM SİSTEMLERİ KAVRAMI.....	23
2.1.1. Yönetim Bilişim Sistemlerinin Önemi.....	24
2.1.2. Yönetim Bilişim Sistemlerinin Tarihsel Gelişimi.....	25
2.1.3. Yönetim Bilişim Sistemlerinin Fiziksel Unsurları ve Boyutları	26
2.2 YÖNETİM BİLİŞİM SİSTEMLERİNİ OLUŞTURAN ALT SİSTEMLER	27
2.2.1 Atomik İş İşleme Sistemleri(Transaction Processing Systems-TPS)	28
2.2.2 Yönetim Raporlama Sistemleri (Management Reporting Systems-MRS)	28
2.2.3 Karar Destek Sistemleri (Decision Support Systems-DSS).....	29
2.2.4 İletişim Destek Sistemleri (Communication Support Systems-CSS)	30
2.2.5 Yönetici Destek Sistemleri (Executive Support Systems-ESS).....	31
2.2.6 Uzman Bilgi İş Sistemleri(Knowledge Work Systems-KWS)	33
2.2.7 Ofis Otomasyon Sistemleri (Office Automation Systems-OAS).....	33
 ÜÇÜNCÜ BÖLÜM.....	36
YÖNETİM BİLİŞİM SİSTEMLERİ VE BÜROKRATİK KIRTASIYECİLİK ...	36
3.1 Bürokratik Kırtasiyecilik.....	38
3.2 Bürokratik Kırtasiyeciliği Azaltmaya Yönelik Çalışmalar.....	40

3.3 Bürokratik Süreçlerde Yönetim Bilişim Sistemlerinin Karar Vermeye Etkisi	42
3.3.1. Yönetim ve Bilişim Sistemleri İlişkisi.....	42
3.3.2. Yönetim ve Bilişim Sistemlerinin Karar Verme Süreçlerine Etkisi	45
DÖRDÜNCÜ BÖLÜM	47
YÖNETİM BİLİŞİM SİSTEMLERİ UYGULAMALARI.....	47
4.1 Yönetim Bilişim Sistemlerinin Uygulamadaki Türleri	47
4.1.1 Mekanik Karar Verme Sistemleri.....	47
4.1.2 Dinamik Karar Verme Sistemleri	49
4.2 Türkiye'de E-Devlet (Elektronik Devlet) Kavramı ve Merkezi Yönetim Düzeyinde Uygulamalar.....	52
4.2.1. E-Devletin Yönetim Açısından Olanakları	69
4.2.1. E-Devletin Vatandaşlar Açısından Olanakları	70
4.3 Türkiye'de Yerel Yönetimler Düzeyinde Uygulamalar	73
BEŞİNCİ BÖLÜM.....	80
SAHA ARAŞTIRMASI	80
ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ.....	80
5.1 ARAŞTIRMANIN ALANI VE KAPSAMI	80
5.2 ARAŞTIRMANIN TEKNİKLERİ	81
5.3 ARAŞTIRMANIN VARSAYIMLARI	82
ALTINCI BÖLÜM	83
AYDIN MERKEZ, NAZİLLİ VE SÖKE BELEDİYELERİNDE YÖNETİM BİLİŞİM SİSTEMLERİ UYGULAMALARI	83

6.1. AYDIN MERKEZ İLÇE BELEDİYESİ	83
6.1.1. Aydın Merkez İlçe Belediyesi’nde Yönetim Bilişim Sistemlerinin Uygulanması.....	85
6.1.2. Yönetim Bilişim Sistemlerinin Uygulanmasında Vatandaşın Tutumu.....	92
6.2. NAZİLLİ İLÇE BELEDİYESİ.....	94
6.2.1. Nazilli İlçe Belediyesi’nde Yönetim Bilişim Sistemlerinin Uygulanması.....	95
6.2.2. Yönetim Bilişim Sistemlerinin Uygulanmasında Vatandaşın Tutumu.....	101
6.3. SÖKE İLÇE BELEDİYESİ	104
6.3.1. Söke İlçe Belediyesi’nde Yönetim Bilişim Sistemlerinin Uygulanması.....	106
6.3.2. Yönetim Bilişim Sistemlerinin Uygulanmasında Vatandaşın Tutumu.....	113
SONUÇ VE ÖNERİLER.....	116
KAYNAKÇA.....	124
EKLER.....	136
ÖZGEÇMİŞ	150

EKLER LİSTESİ

Ek 1: Anket Formu (Belediye)	136
Ek 2: Yapılandırılmış Mülakat Formu (Vatandaş)	145

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1: Bir Sistemden Diğerine İlişkiler (Entegrasyon) Bir Sistemden Diğerine İlişkiler (Entegrasyon)	35
Şekil 2: Aydın Belediyesi Kurum Bilgisayar Teknoloji Seviyesi	85
Şekil 3: Nazilli Belediyesi Kurum Bilgisayar Teknoloji Seviyesi	95
Şekil 4: Söke Belediyesi Kurum Bilgisayar Teknoloji Seviyesi	106

TABLOLAR LİSTESİ

Tablo 1: YBS'nin Fiziksel Unsurları	26
Tablo 2: Ofis Otomasyon Sistemleri Bileşenleri.....	34
Tablo 3: E-Devlet hizmetlerinin sınıflandırılması	54
Tablo 4: Vatandaş Açısından E-Devletin Amaç ve Faydaları	72
Tablo 5: Kurumda internet üzerinden hizmet sunan bilgisayarların internete bağlı kalma süresi (Aydın Belediyesi)	86
Tablo 6: Kurumla ilgili bilgi ve belgelerin yedeklenme biçimi ve yedeklenme süresi (Aydın Belediyesi)	87
Tablo 7: Türkiye’de e – hizmet dönüşümü için izlenecek yol (Aydın Belediyesi)....	89
Tablo 8: Kurumda internet üzerinden hizmet sunan bilgisayarların internete bağlı kalma süresi (Nazilli Belediyesi)	96
Tablo 9: Kurumla ilgili bilgi ve belgelerin yedeklenme biçimi ve yedeklenme süresi (Nazilli Belediyesi)	96
Tablo 10: Türkiye’de e – hizmet dönüşümü için izlenecek yol (Nazilli Belediyesi) .	99
Tablo 11: Kurumda internet üzerinden hizmet sunan bilgisayarların internete bağlı kalma süresi (Söke Belediyesi)	107
Tablo 12: Kurumla ilgili bilgi ve belgelerin yedeklenme biçimi ve yedeklenme süresi (Söke Belediyesi)	108
Tablo 13: Türkiye’de e – hizmet dönüşümü için izlenecek yol (Söke Belediyesi) ..	110
Tablo 14: Aydın Merkez, Nazilli ve Söke İlçe Belediyelerinin Sundukları Hizmetlerde Yönetim Bilişim Sistemlerini Kullanımı Açısından Karşılaştırılması	119

KISALTMALAR LİSTESİ

ABD	: Amerika Birleşik Devletleri
AKOS	: Akıllı Kent Otomasyon Sistemi
BEBS (MGIS)	: Belediye Entegre Bilgi Sistemi (Municipal Geographic Information Systems)
BİMER	: Başbakanlık İletişim Merkezi
BİS	: Bilgi İşleme Sistemi
BT	: Bilişim Teknolojileri
BTYK	: Bilim ve Teknoloji Yüksek Kurulu
CAD	: Computer-Aided Design (Bilgisayar Destekli Tasarım)
CBS (GIS)	: Coğrafi Bilgi Sistemi (Geographic Information Systems)
CD	: Yoğun Disk (Compact Disc)
CSS	: İletişim Destek Sistemleri (Communication Support Systems)
DNA	: Deoksiribonükleik Asit
DPT	: Devlet Planlama Teşkilatı
DTP	: Masaüstü İlanları (Desktop Publishing)
DSS	: Karar Destek Sistemleri (Decision Support Systems)
DVD	: Çok Amaçlı Sayısal Disk (Digital Versatile Disc)
E-Belediye	: Elektronik Belediye
E-Devlet	: Elektronik Devlet
E-TR	: Elektronik Türkiye
E-Yönetim	: Elektronik Yönetim
EDI	: Elektronik Veri Değişimi (Electronic Data Interchange)
ESS	: Yönetici Destek Sistemleri (Executive Support Systems)
GİMOP	: Gümrük İdaresi Modernizasyonu
GSM	: Mobil İletişim İçin Küresel Sistem (Global Systems for Mobile Communications)
İBB	: İstanbul Büyükşehir Belediyesi
KDS	: Karar Destek Sistemleri
KWS	: Uzman Bilgi İş Sistemleri (Knowledge Work Systems)
MEB	: Milli Eğitim Bakanlığı
MEBBİS	: Milli Eğitim Bakanlığı Bilişim Sistemi
MERNİS	: Merkezi Nüfus İdaresi Sistemi
MGM	: Muhasebat Genel Müdürlüğü
MOBESE	: Mobil Elektronik Sistem Entegrasyonu

MRS	: Yönetim Raporlama Sistemleri (Management Reporting Systems)
MTSAS	: Motorlu Taşıt Sürücü Adayları Sınavı
MYO	: Meslek Yüksek Okulu
OAS	: Ofis Otomasyon Sistemleri (Office Automation Systems)
ODTÜ	: Orta Doğu Teknik Üniversitesi
ÖTV	: Özel Tüketim Vergisi
PC	: Kişisel Bilgisayar (Personal Computer)
POLNET	: Polis Bilgisayar Ağı
PTT	: Posta-Telgraf-Telefon
RAM	: Rehberlik Araştırma Merkezi
S-Belediye	: Servis Belediyeciliği
SIM	: Abone Kimlik Modülü (Subscriber Identity Module)
SPSS	: Sosyal Bilimler için İstatistik Paketi (Statistical Package for the Social Sciences)
STK	: Sivil Toplum Kuruluşu
T-Belediye	: Telefon Belediyeciliği
TBD	: Türkiye Bilişim Derneği
TBMM	: Türkiye Büyük Millet Meclisi
TBS	: Trafik Bilgi Sistemi
TBV	: Türkiye Bilişim Vakfı
TC	: Türkiye Cumhuriyeti
TKB	: Teftiş Kurulu Başkanlığı
TODAİE	: Türkiye ve Orta Doğu Amme İdaresi Enstitüsü
TPS	: Atomik İş İşleme Sistemleri (Transaction Processing Systems)
TRANSPOL	: Polis Ağlarında Ses, Görüntü, Veri Transferi
TUENA	: Ulusal Enformasyon Altyapısı Ana Planı
TÜBİSAD	: Türkiye Bilişim Sanayicileri Derneği
TÜBİTAK-BİLTEN	: Türkiye Bilimsel ve Teknik Araştırma Kurumu Bilgi Teknolojileri ve Elektronik Araştırma Enstitüsü
TÜİK	: Türkiye İstatistik Kurumu
TÜSİAD	: Türk Sanayicileri ve İşadamları Derneği
UYAP	: Ulusal Yargı Ağı Projesi
ÜYDS	: Üst Yönetici Destek Sistemleri
VEDOP	: Vergi Dairesi Otomasyon Projesi
VİS	: Veri İşleme Sistemi

YBS (MIS)	: Yönetim Bilgi Sistemi (Management Information Systems)
YKİ	: Yeni Kamu İşletmeciliği
YRS	: Yönetim Raporlama Sistemi
YYAEM	: Yerel Yönetimler Araştırma ve Eğitim Merkezi

GİRİŞ

21. yüzyılın başlarında ortaya çıkan bilgi devrimi, dünya ülkeleri arasındaki mesafenin azalmasına hatta ortadan kalkmasına olanak sağlamaktadır. Birbirleri ile etkileşim halinde bulunan devletler, bilgiyi ortak bir fayda olarak kabul ederek, gelişimlerini sürdürmektedir. Etkileşimi sağlayamayan ülkeler ise bilginin esiri olmaktan kurtulamamaktadır. Bu esaret, bir ülke için ekonomik ve sosyal açıdan oldukça masraflı ve yorucu bir hal almaktadır.

Bilgi devrimi ile başlayan süreç içerisinde teknolojik gelişmeler hızlanarak dünya ülkelerinin ve bu ülkelerde yaşayan vatandaşların yaşamlarını kolaylaştırmaya yönelik çalışmalar daha da artmaktadır. Bu çalışmaların başında bilişim teknolojileri olarak ifade edilen bilgisayar temelli sistemler gelmektedir. Her alanda kullanıma sahip olan bilişim sistemleri, önceleri özel kuruluşlarda yer alarak maliyeti düşürmesi ve zamandan tasarrufu açısından faydalı olması sonucunda kamu sektöründe de kullanılmaya başlanmıştır. Başta sadece çok özel ve titizlik isteyen işlemlerde kullanımı mevcut iken, zamanla teknolojinin gelişmesi ile her alanda ve standart haline getirilen tüm iş ve işlemlerde kullanımı sağlanmıştır.

Ayrıca bu noktada belirtilmesi gereken önemli bir durum mevcuttur. Azaltılması düşünülen bürokrasi kırtasiyeciliğinin, bilişim teknolojilerine yatırım yapacak olan yönetimin idare-i maslahatçı (geçişirici)* bir anlayışa sahip olması sonucu, tam tersine daha da artması ve yönetimde teknolojik kirliliğe (Digital Pollution in Administration)* neden olabileceğidir.

Bilişim teknolojileri ülke yönetim seviyelerinde de kullanılmaya başlanarak yönetimde katılım, şeffaflık, etkin ve verimli faaliyetler amaçlanmakta, mevcut olan bürokratik kırtasiyecilik engeli aşılmaya çalışılmaktadır. Tez çalışmasında problem olarak tespit edilen; yerel yönetimler düzeyinde sunulan hizmetlerde bilişim teknolojilerinin kullanımının yönetimde halk katılımını sağlaması için şeffaflık, etkin ve verimli yerel yönetim hizmetlerinde Yönetim Bilişim Sistemleri uygulamalarının

* İdare-i maslahatçı kavramı tezin diğer bölümlerinde geçişirici kelime anlamı ile kullanılmaktadır.

* Gerry MCGOVERN (1998), Digital Pollution, New Thinking, June, http://www.gerrymcgovern.com/nt/1998/nt_1998_06_01_digital_pollution.htm, Erişim Tarihi: 01.12.2010, kaynağındaki digital pollution (dijital kirlilik) kavramına atıf yapılarak Kamu Yönetimi literatürüne Yönetimde Dijital Kirlilik olarak yeni bir kavram önerisi sunulması hedeflenmektedir.

amaca hizmet edecek bir şekilde uygulanıp uygulanmadığının belirlenmesidir. Belirtilen üç belediye'deki yönetim bilişim sistemleri uygulamalarının incelenmesinin nedeni Türkiye'deki belediye sayısının inceleme süresince bitirilemeyecek kadar fazla olmasıdır. Ayrıca Sinop Üniversitesi'nde mevcut olan hizmet görevi nedeni ile belediyeler ile sınırlı zamanlarda görüşme ve anketler yapılarak uygulamalar incelenmiştir. İncelenen üç belediyede bilişim teknolojilerine yönelik uygulamaların mevcut olması da belediyelerin incelenme nedenlerindendir.

Yönetim Bilişim Sistemlerinin, ülke düzeyinden çok yerel düzeyde incelemesini yaparak, uygulamanın avantaj ve dezavantajlarını belirlemek, sunulan hizmetlerin zaman ve kalite açısından gelişmiş ülkelerdeki düzeye getirilmesi için yapılan çalışmaları değerlendirme amacıyla hazırlanan tez çalışmasında Yerel Yönetimlerde Yönetim Bilişim Sistemleri Uygulaması; Aydın Merkez, Nazilli ve Söke İlçe Belediyeleri Örneği ile yapısal olarak yerinde incelenmekte, yönetim ve kurum çalışanlarının yönetimde bilişim sistemlerini kullanımları değerlendirilmektedir. Aydın Merkez, Nazilli ve Söke Belediyeleri'nin Yönetim Bilişim Sistemleri uygulamalarında yaptıkları yatırımlar ve sundukları hizmetlerin halk düzeyinde kullanımları incelenmektedir. Yönetim Bilişim Sistemleri uygulamaları, kamu yönetimi disiplini açısından incelenerek, yerel düzeyde sunulan kamu hizmetlerinin öncelikle yerel yönetim kurumu olan belediyede personel tarafından, daha sonra da hizmetin sunulduğu vatandaşlar tarafından kullanımının gerçekleştirilme düzeyleri incelenmektedir.

Çalışmada yerli ve yabancı bilimsel literatür incelenerek konuya destek olduğu düşünülen bilgiler, kaynaklara atıflar yapılarak belirtilmeye çalışılmaktadır. Kuramsal çerçevenin hazırlanmasından sonra Aydın merkez, Nazilli ve Söke ilçe belediyelerinde saha araştırması yapılarak, ilgili belediyelerde görev yapan seçilmiş ve atanmış idari personel ve yöneticileri kapsayan anket, yapılandırılmış mülakat ve gözlem teknikleri veri toplama işlemi gerçekleştirilmektedir. Toplanan veriler nitel araştırma teknikleri kapsamında bilgisayar ortamında SPSS programı kullanılarak istatistiki değerlendirme yapılmıştır. SPSS ile değerlendirilen veriler, tablo ve grafikler halinde anlamlı hale getirilerek, ilgili belediyelerin çalışmaları hakkında, hipotezler çerçevesinde yorumlanmak suretiyle bilimsel sonuçlara ulaşılmaya çalışılmıştır.

Tez çalışmasında problemin tanımı ve bilgi toplama yöntemleri belirlendikten sonra hipotezler belirtilmektedir. Bunlar; yere yönetimlerde idare-i maslahatçı anlayışın uygulanmakta olduğu; belediyelerin bilişim teknolojilerine gerekli yatırımı yapmalarına rağmen internet kullanıcılarının etkin katılımını sağlayamadıkları; e-devlet, e-belediye ve e-yönetim kavramlarının yerel yönetim kurumlarında tüm boyut ve kapsamıyla kavranamadığı için verimli bir şekilde yararlanılamadığı; yerel yönetim kurumlarının sundukları hizmetlerde bilişim teknolojilerini kullanmaları sonucunda kırtasiyecilik anlamında bürokrasiyi azaltmaları gerekirken belgesel dosyalama işlemlerine devam etmeleri; internet kullanıcılarının e-devlet ve e-belediye hizmetleri ile ilgili eğitimi yerel yönetim kurumlarından etkin ve verimli bir şekilde alamadığı ve bunun sonucunda uygulamalarda önemli eksikler yaşadıklarıdır.

Belirtilen hipotezler yerel yönetim kurumlarındaki personele yönelik anket çalışması, gözlem, görüşme; yerel halk ile yapılandırılmış mülakat çalışması yapılarak değerlendirilmektedir. Değerlendirmeler sonucunda hipotezlerin desteklenme ve doğrulanma güvenirlikleri frekans tabloları analizi yapılarak belirtilmektedir. Ortaya çıkan sonuçların hipotezleri desteklemesi ve doğrulaması sonucunda e-devlet ve e-belediye hakkında belediye personeli ve halkı bilgilendirecek bir uzman eğitim biriminin belediye kapsamında oluşturulması; yönetimde bilişim sistemleri kullanımında etkin ve verimli olmak için belediye kapsamında Yönetim Bilişim Sistemleri Uzmanlık Birimi oluşturulması veya Bilgi İşlem Birimlerinin görev niteliklerinin değiştirilmesi; halkı da yönetime katılıma teşvik eden daha katılımcı ve yönetim – halk etkileşimini arttıran bir yönetim anlayışının benimsenmesi önerileri sunulmaktadır.

Tez çalışması altı bölümden meydana gelmektedir. Birinci bölümde yerel yönetim kavramı, yerel yönetimlerin Batı’da ortaya çıkışı, gelişmeleri ile yerel yönetimlerin Osmanlı-Türk siyasal tarihindeki gelişmeleri değerlendirilerek yerel yönetim kavramı hakkında bilgi verilmektedir. İkinci bölümde Yönetim Bilişim Sistemleri hakkında bilgi verilerek, e-devlet kavramına değinilmekte ve bu iki kavramın bürokrasi üzerine etkileri incelenmektedir. Üçüncü bölüm Yönetim Bilişim Sistemlerinin bürokratik kırtasiyeciliğini azaltmaya yönelik çabaları hakkında bilgi vermektedir. Bu çabaların bürokratik süreçlerde karar vermeye etkisi belirtilmiştir. Dördüncü bölüm Yönetim Bilişim Sistemlerinin uygulamalarına ayrılmaktadır.

Merkezi ve yerel yönetim düzeyinde yapılan uygulamalar hakkında bilgi verilmektedir. Beşinci bölüm araştırmanın alanı, kapsamı, yöntem, teknik ve varsayımlarını belirtmekte; altıncı bölüm ise Aydın Merkez, Nazilli ve Söke Belediyeleri'nde Yönetim Bilişim Sistemleri uygulamalarını, yapılan anket çalışmalarının değerlendirmesini içermektedir.

KURAMSAL ÇERÇEVE

1. BÖLÜM: YEREL YÖNETİMLER

Günümüzdeki yerel yönetimleri genel olarak geçmişteki komün idarelerinin ve kent yönetimlerinin çağdaş ulus devletle uyumlaştırılmış uzantısı olarak nitelendirmek mümkündür. Eski kent ve komün yönetimlerinin en belirgin özelliği olan kendi kendini yönetme ve kentle ilgili konularda özerk davranma, günümüz yerel yönetimlerinde özerk bir yapıya sahip olma biçiminde ortaya çıkmaktadır.¹

1.1. Yerel Yönetim Kavramı

Yerel Yönetim, merkezi yönetimden ve merkezi yönetimin organlarından bağımsız, kendi organları, personeli, ayrı tüzel kişiliği olan ve belirli bir yerel bölgede yaşayanlara hizmet veren, seçimle işbaşına gelen, ülkenin idari bütünlüğü içinde bulunan özerk kurumlardır.

1.1.1. Hukuki Açıdan Yerel Yönetim Kavramı

Yerel Yönetimler, devlet sınırları içinde yerleşmiş irili ufaklı insan topluluklarının (köy, kasaba, kent vb..) ortak ve yerel nitelikteki ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla, belli bir hukuk düzeni içinde oluşturulmuş anayasal kuruluşlardır.²

Yerel yönetimler, öncelikle, insanların birlikte ve yakın olarak yaşamalarından doğan yerel nitelikteki ortak ihtiyaçlarını karşılamak için kurulan birimlerdir. Bu kuruluşlar devlet içinde yer almakla beraber özerk yapıya sahiptirler. Avrupa Yerel Yönetimler Özerklik Şartı'nın³ dayandığı temel kabuller, önsözde;

1. Yerel yönetimlerin her türlü demokratik rejimin temellerinden birisi olduğu,
2. Vatandaşların kamu işlerinin sevk ve idaresine katılma hakkının, demokratik ilkelerden biri olduğu,

¹ Asım BALCI ve Diğerleri (2008), Kamu Yönetiminde Çağdaş Yaklaşımlar içerisinde; Bayram COŞKUN ve Başak KOYUNCU, Yerel Yönetimler ve Yerel Özerklik: Modeller ve Uygulamalar, Seçkin Kitabevi, s.363

² Halil NADAROĞLU, Nezip VARGAN (2005), Yerel Yönetimler, Açık Öğretim Fakültesi Yayınları, s. 3

³ Resmî Gazete (1992), sayı: 21364 (Avrupa Yerel Yönetimler Özerklik Şartı, 15.10.1985 tarihinde imzaya açılmıştır. Türkiye anlaşmaya 21.11.1988 tarihinde imza koymuş, anlaşma 9.12.1992 tarihinde onaylanmıştır. Yürürlük tarihi ise 1.4.1993 olarak belirlenmiştir. Resmî Gazetenin 21364. Sayısında, 3 Ekim 1992'de yayımlanmıştır.)

3. Bu hakkın en doğrudan kullanım alanının yerel düzeyde olduğu,
4. Gerçek yetkilerle donatılmış yerel yönetimlerin varlığının hem etkili hem de vatandaşlara yakın bir yönetimi sağlayacağı şeklinde yer almıştır.

Yerel Yönetim kavramı, önemli düşünürler tarafından farklı tanımlamalar ile geliştirilmekte ve ifade edilmektedir.

John Stuart Mill, yerel nitelikte olan her hizmetin yerel yönetimlerce sunulması gerektiğini ifade ederek yerel yönetimleri siyasal okul çerçevesinde değerlendirir.⁴

Jean Bodin ve Montesquieu benzer düşüncelere sahiptirler. Her ikisi de yerel yönetimlere belli bir rol ve ağırlık tanırırlar. Hükümdarlarla köy, kasaba, lonca, dernek gibi türlü yerel yönetim birimlerin karşıt ilişkiler içinde bulunduklarını belirtmektedirler. Yerel yönetimleri, hükümdarın erkini sınırlandıran birimler olarak görürler. Jean Jacques Rousseau, yerel erkin kaynağını, yerel kuruluşlarda ya da meslek örgütlerinde değil, fakat tek ve bölünmez bir genel istence yurttaşların katılımlarında bulmaktadır.⁵

De Tocqueville, güçlenen toplumsal eşitlik akımının tersine çevrilemeyeceğini öne sürmüş; yurttaşlara, özeysel yönetime bağlı olmaksızın hareket edebilme yetkisinin tanınmasını savunmuştur.⁶

Max Weber'e göre Avrupa'nın gelişmesinde en önemli temel gücü kent yaşamı oluşturur. Batı Avrupa feodalizminde değişmeyi başlatan güç, özerkliğe sahip kent öbekleridir. Ortaçağ kentleri, feodal toplum ilişkilerinin dışından gelen yeni tip insanlarca kurulmuş; kendine özgü yasa, yönetim ve hukuk bilimine sahip ticaret ve sanayi toplumdur. Ticaret liberalizmi gerektirdiği için bu kentler siyasal özerklik, vergi koyma, pazar haklarına sahip olmuşlardır. Bu anlamda çağdaş kapitalist toplumlar kent hukuku, mahkemeler, belediye maliyesine sahiptirler. Zamanla halkın kent merkezlerine toplanması ile feodal üretim ilişkisi çözülmeye başlamış ve kentlerde zanaat grupları ile bunları koruyan lonca sistemleri oluşmuştur. Bu süreç

⁴ Ruşen KELEŞ (2009), Yerinden Yönetim ve Siyaset, Cem Yayınevi, s. 40

⁵ Ruşen KELEŞ, a.g.e., s. 42-43

⁶ Ruşen KELEŞ, a.g.e., s. 45

Avrupa’da belediye kavramını geliştirmiş ve belediyeler kentlerde yönetim içerisinde yerlerini almıştır.⁷

1.1.2. Yerel Yönetim Kavramına İlişkin Kuramsal Tartışmalar

Yerel yönetimler, politik yönden düzeydeki politik süreçlerle ya tümüyle bütünleşmiş bir görünüm sunmakta ya da onlardan tümüyle bağımsız olmak arasında bir yerde bulunmaktadır.⁸ Bu nedenle ülkedeki politik dengeleri de yansıtan önemli bir göstergedir. Yerel yönetimlerin sıklıkla anılan temel özellikleri; karar organlarının yerel halk tarafından seçilerek oluşturulması, özel gelir kaynaklarına sahip olmaları, kararları yürütmek için kendine özgü personele sahip olmaları, yerel halkın yerel nitelikteki ortak ihtiyaçlarını karşılamak için mal ve hizmet üretmeleri, politik yaşamda okul işlevi görmesi, yerel kaynaklara hareket kazandırması, hizmet verdiği alanda kamu huzur ve sağlığını koruyarak ülke çapındaki düzene katkıda bulunmalarıdır.⁹

Kamu hizmetlerinin ya da kamu gücünün düzenlenmesinde iki eğilim vardır. Başka bir ifadeyle, idare teşkilatı düzenine egemen siyaset ve yönetim sanatlarının kuralları merkezden yönetim (merkeziyet) ve yerinden yönetim (âdem-i merkeziyet) olarak belirtilmektedir.¹⁰ Kamu hizmetlerinin hukuki yapıları ne biçim alırsa alsın, merkezden yönetim ya da yerinden yönetim siyasi kuramlarından biri ya da bunların bağdaştırılmasından çıkan bir esas dayanak noktalarını oluşturacaktır. Merkezden yönetim ve yerinden yönetim sistemleri, hukuki olmaktan daha çok idarenin politikası ile ilgilidir. Çağdaş devletlerde bu iki kavram, birbirinden bütünüyle ayrılmamıştır; zira merkezden yönetim ile yerinden yönetim sistemlerinden her birinin yarar ve sakıncaları vardır ve birinin sakıncası ötekinin yararı ile karşılaşır. Her ülkenin idare teşkilatına egemen olan bu sistemler, anayasa rejimine bağlı olarak tarihi gelişme ile hazırlanmış ve pratik gereksinimlerle oluşmuştur.¹¹

⁷ Henri PIRENNE (1982), Ortaçağ Kentleri (Çeviren: Şadan KARADENİZ), Dost Kitabevi Yayınları, s.150

⁸ Ruşen KELEŞ, a.g.e., s. 66

⁹ Nur ŞAT (2008), Demokrasi için bir araç: e-belediye, Yayınlanmamış Doktora Tezi, s. 33

¹⁰ Süheyp DERBİL (1959), İdare Hukuku, Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Yayınları, s. 263

¹¹ Serkan AĞAR (2006), Kamu Kurumları (Hizmet Yerinden Yönetim Kuruluşları) Teorisi, www.idare.gen.tr/agar-kamukurumlari.htm, Erişim Tarihi: 25.09.2009

Merkezden yönetim bazı yararlar sağlamaktadır.¹² Bunlar özetle şu şekildedir;

- Güçlü bir devlet yönetimi sağlar; Merkezden yönetim, tüm ülkenin tek bir otorite altında toplanmasını ve böylece güçlü bir devlet yönetimi kurulmasını mümkün kılar.

- Hizmetler, daha az harcama ile ve Rasyonel bir biçimde yürütülür; Merkezden yönetim, idari hizmetlerin yürütülmesinde tasarruf sağlayacağı gibi, idari hizmetlerin daha rasyonel bir biçimde yürütülmesini de mümkün kılar.

- Hizmetler, yeknesak bir biçimde yürütülür; Merkezden yönetim, tüm ülkenin tek bir otorite altında toplanması dolayısıyla, idari hizmetlerin tüm ülke düzeyinde yeknesak bir biçimde yürütülmesini sağlar. Bu yönetim biçimi, idari hizmetlerin yürütülmesi bakımından yöreler ve vatandaşlar arasında birlik ve eşitliği mümkün kılmaktadır.

Merkezi yönetimin, faydalarına rağmen bazı sakıncaları da mevcuttur. Bunlar;

- Bürokrasi ve kırtasiyeciliğe yol açması; Merkezden yönetimin en büyük sakıncası, gereksiz yere bürokrasi ve kırtasiyeciliğe yol açmasıdır. Taşra örgütünde görevli memurların belirli yetki ve sorumlulukları vardır ve bu belirli sınırlar dışına çıkmak istemezler. Bu yüzden uzun yazışma ve muamele sürer.

- Hizmetlerin yöresel gereksinimlere göre yürütülmesi güçtür; Taşra teşkilatındaki memurlar merkez tarafından atandıkları için, daha çok merkeze iyi görünmeye çalışarak görevli bulundukları yörenin ihtiyaçlarına ve o yörede yaşayan insanların isteklerine önem vermeyebilirler. Dolayısıyla hizmetler çoğu kez yöresel ihtiyaçlara göre değil, merkezdeki yetkililerin istek ve heveslerine göre yürütülmüş olmaktadır.

- Demokratik ilkelere uygun değildir; Bu yönetim biçiminde, yöresel işler doğrudan doğruya merkezin kontrolü altında ve merkeze ait görevliler tarafından görüldüğü için, halk kendini doğrudan doğruya ilgilendiren işlerden uzak kalır. Bu durum da, halkın büyük ölçüde siyasal görevlerini ihmal etmesine ve yönetime katılmamasına yol açar.

¹² Metin GÜNDAY (2005), Merkezden Yönetim ve Yerinden Yönetim İlkeleri, İdare Hukuku, Ed.: Turan YILDIRIM, T.C. Anadolu Üniversitesi Açık Öğretim Fakültesi Yayınları, s.22

Yerel Yönetimlerin de bazı yararları vardır. Bunlar şu şekildedir;

- Yerel yerinden yönetimin demokratik ilkelere uygunluğu; Yerel Yerinden Yönetim demokratik esaslara daha uygun düşmektedir. Yerinden Yönetim sisteminde, belli bir yörede yaşayan insanlar, o yörede yaşamaktan doğan ihtiyaçlarını karşılamak amacı ile yürütülecek hizmetlerin ne şekilde yürütülmesi gerektiğine kendileri karar verebilmek ve kendilerini yakından ilgilendiren hizmetleri çevirebilmek imkânına sahip olabilirler.

- Kırtasiyecilik ve Bürokrasinin azalması; Yerel Yerinden yönetim uygulaması ile hizmetin görüldüğü yörenin ihtiyaçlarına uygunluğu sağlandığı gibi; hizmet yerinden yönetim uygulaması ile hizmetin teknik bilgi ve uzmanlığın ışığı altında daha rasyonel ve gereklerine daha uygun bir biçimde yürütülebilmesi mümkün olmaktadır.

Yerinden Yönetimin bazı sakıncaları da bulunmaktadır. Bunlar;

- Ülke Bütünlüğü ve Milli Birliğin sarsılma tehlikesi; Yerinden Yönetim sisteminin uygulanması sonucu ortaya çıkan en önemli sakınca ülke bütünlüğü ve milli birliğin sarsılma tehlikesidir.

- Partizanca uygulamalara yol açması; Yerel Yerinden yönetim demokratik ilkelere uygun olmakla beraber, oy kazanma amacıyla kaynakları yetersiz kullanma gibi partizanca hareketlere de neden olabilmektedir.

- Hizmetlerin yeknesak bir biçimde yürütülmemesi; Yerel Yerinden yönetimlerde, aynı idari hizmetler çeşitli yörelerde farklı bir biçimde yürütülebildiği için ülkede yöreler arasında farklılıklar meydana gelebilir.

- Mali denetimdeki güçlükler; Hizmet yerinden yönetim kuruluşları, büyük ölçüde devletin bütçe ve muhasebe usullerinden ayrı tutuldukları için, mali yönden denetlenmeleri daha güçtür.

1.2. Yerel Yönetimlerin Batı'da Ortaya Çıkışı ve Gelişmeleri

1.2.1. Modern Sanayi Toplumunun Doğuşu Öncesi (XIX. Yüzyıl Öncesi) Yerel Yönetimler

Yerel yönetim; siyasal, hukuki bir kavram ve sosyal-idari bir kurum olarak geç ortaçağlar Avrupası'nın ürünüdür. Öz mali kaynaklarını kendi organlarının

kararları doğrultusunda kullanan özerk mali bir idare yapı ve bu yapının tüzel kişilik kazanması yoluyla şehirlerin özgürleşmesi, gerçekte XII. yüzyıl Avrupası'nda başlayan ve boyutları bugüne kadar uzanan tarihsel bir olgudur.¹³

Avrupa kıtasının her yerinde yerel yönetim geleneğinin doğuşu ve gelişmesi eşzamanlı olmadığı gibi, eşit hızda da olmamıştır. Zamanda ve nitelikteki bu farklılığın sonuçlarını Avrupa ülkelerinin siyasal ve idari hayatında bugün de görmek mümkündür. Gerek bölgelilik gerekse yerel yönetimlerin etkinliği yönünden İskandinavya, Britanya, Almanya, Fransa, İtalya ve İsviçre gibi ülkeleri aynı ölçülerle ve aynı düzeyde değerlendirmek mümkün değildir. Fransa'da ilk komün 1066 yılında bir kral fermanı ile bu statüyü elde eden Mans bölgesidir. Bu komün böylece ayrı idari bir örgüte, yargıya ve maliyeye ve milice burgeoise denenen kolluk kuvvetine sahip olmuştur. Ancak mahalli idarelerin Fransa'daki gücü zamanla krallık tarafından kısılmış ve bugünkü niteliklerine ulaşmaları için Büyük Fransız devrimini beklemeleri gerekmiştir. Britanya'daki mahalli idarelerin XI. yüzyıldan beri gösterdikleri özerk gelişme ise örnektir ve günümüz Britanya demokrasisinin görkeminde başlıca pay ülkenin sağlam ve kesintisiz gelişen yerel yönetimlerine aittir.¹⁴

Üretimin, tüketimin ve her ikisi arasındaki değişimin denetlenebilmesi ya da yönetilebilmesi sorunu mekânın örgütlenmesini gerekli kılmaktadır. Toplumun sosyal, ekonomik, siyasi ve hukuki aygıtı mekânın kurumsal sistemini oluşturmaktadır. Kent, kendi bünyesinde meydana gelen farklı hareketleri denetleyebildiği ölçüde bir bütünü temsil eder. Mekânın örgütlenmesi bu denetimi gerçekleştirmeye yöneliktir.¹⁵

Batı Avrupa'da, II. yüzyıldan bu yana büyük malikâne sahibi olan senyörler ve feodal beyler, kentleri egemenlikleri altına alıp, yarı özerk birimler oluşturmuşlardır. Ancak bu özerk birimler tam anlamıyla bağımsız bir yönetime sahip olamamışlardır.¹⁶ Sonraki dönemlerde ise feodalizm, kentlerin gelişmesini engellemiş, gelişme olanağı bulan kentlerin de çökmesine neden olmuştur. Kentlerin

¹³ İlber ORTAYLI (2000), Tanzimat Devrinde Osmanlı Mahalli İdareleri: 1840–1880, Türk Tarih Kurumu Basımevi, s.1

¹⁴ İlber ORTAYLI, a.g.e., s.3

¹⁵ Can HAMAMCI (1981), Merkezi Yönetim-Yerel Yönetim Ekseninde Belediyelerimizin Yapısı ve Demokratikleşme Eğilimi, Yayınlanmamış Doktora Tezi, s. 180

¹⁶ Ruşen KELEŞ, a.g.e., s.32

ve yerel özerklik düşüncesinin gelişmesi, büyük ölçüde, feodalizmin yıkılmasına bağlı kalmış, X. yüzyıldan sonra da burjuvazinin gelişmesiyle kentler de büyümüş ve genişlemiştir. Ortaya çıkan bu yeni sınıfla birlikte tüzel ve toplumsal kurumların oluşmasını belirleyen başlıca etmen, yeni yönetimin altyapısını ekonomik ilişkilerin temelinde biçimlenmektedir. Ortaçağ kentlerinin feodal bir yapıya sahip olması, sadece yaşanılan bir yerleşim yeri olmasına karşın burjuva kenti, ekonomik etkinliklerin ön planda bulunduğu bir kent olmuştur.¹⁷

Günümüzde, yerel yönetim, kent yönetimi, belediye, kent ya da komün kavramları daha çok yerel bir topluluğa kamu hizmetleri sağlayan yönetsel, siyasal ve toplumbilimsel birimler akla gelmektedir. Oysaki tarihsel gelişimi içinde ilk yerel yönetimler, askeri örgütlenme, ulusal savunma, suçluların yakalanıp cezalandırılması gibi, bugün içinde bulunduğumuz sistemde devlete, bir başka deyişle, merkezi yönetime bırakılmış olan görevleri yerine getirmekteydiler.¹⁸

1.2.2. Modern Sanayi Kentlerinin Ortaya Çıkışı ve Yerel Yönetimlerin Gelişmesi

Eski Yunan (cite) ve Roma (municipe) şehir tarzı bugünkü belediyeçilik anlayışının temellerini teşkil eder. Roma şehrini ifade eden municpe terimi bugünkü İngilizce'deki municipality (belediye) teriminin kökenidir. Ortaçağ boyunca ve Yeniçağ'a kadar geçen süre içerisinde, Avrupa'da belediyeçilik önemli gelişmeler kaydetmemiştir. Gerçek dönüşüm 18. yüzyılın sonunda Avrupa'nın Fransız ve Sanayi Devrimi ile tarım toplumundan/geleneksel toplumdan, sanayi toplumuna/modern topluma geçmeye başlamasıyla yaşanmıştır. Kentlerin sanayinin merkezi olarak ortaya çıkması ve buralara köylerden yoğun göç olması yeni bir dönemin başlangıcı olmuştur. 19. yüzyılda kentler önceki dönemlerden farklı olarak, yoğun nüfus, çarpık kentleşme, hava kirliliği, alt yapı yetersizliği gibi sorunlarla karşılaşmışlardır. Bu sorunların çözümüne yönelik arayışlar ve çabalar, Avrupa belediyeçiliğini derinden etkilemiş ve yerel yönetimlere yeni bir anlam kazandırmıştır.¹⁹

¹⁷ Ruşen KELEŞ, a.g.e., s.33

¹⁸ Ruşen KELEŞ, a.g.e., s. 31

¹⁹ Hakkı UYAR (2004), Türkiye'de ve Dünya'da Yerel Yönetimler: Kısa Bir Tarihçe, Aydınlanma 1923 Dergisi, sayı:51, s.1

Sanayileşme ile birlikte öncelikle üretim tarzının niteliği değişmiştir. Üretim, evden/küçük imalathanelerden fabrikalara taşınmış, yani geleneksel üretim kollarından modern üretim kurumlarına bir geçiş yaşanmıştır. Yavaş ve tekil üretimden hızlı ve seri üretime geçilmiştir. Bu unsur karlılık, verimlilik, kalite ve kapasitede önemli artışlara ve değişikliklere neden olmuştur. Üretim ve istihdamda ağırlık tarımdan sanayi ve hizmet sektörüne kaymakta, tarım toplumları yerine endüstri toplumunu ve gelecekte de bilgi toplumunu oluşturmaktadır. Sanayileşmenin ikinci önemli etkisi sosyal yaşamda meydana getirdiği değişikliklerle kendini göstermiştir. Üretim tarzının niteliğinde ve niceliğinde meydana gelen bu değişimler, siyasal ve ekonomik düzende yeni yapılanmalara yol açmış; milliyetçilik ve ulus devlet modeli, bu yapılanmaların önemli sonuçları olarak ortaya çıkmıştır. Bu da yeni sınıfların, çelişkilerin ve çatışmaların başlangıcı olmuştur. Bu değişikliklerin en önemlileri, Sosyal yapıda farklılaşma, (yani homojen toplum yapısından heterojen toplum yapısına geçiş); iş bölümü ve uzmanlaşmada görülen artış ve çeşitlenmedir. Bu nedenle eğitimin ve öğretimin önemi artmış; bununla birlikte doğuştan kazanılan statülerin önemi azalmıştır. Bu uygulama ile birlikte toplumdaki binlerce kurum, statü ve rol arasındaki ilişkileri bir düzene bağlayan sistem, bürokrasi olarak ortaya çıkmış ve şekillenmiştir. Geleneksel geniş aile, kentsel çekirdek aileye dönüşmüş, orta sınıflaşma artmış, sosyal hareketlilik hızlanmıştır. Sanayileşmenin en önemli üçüncü sonucu ise, nüfus hareketliliğinin fiziki mekanlarda ve çevrede yarattığı değişikliklerdir. Diğer bir deyişle kentleşmedir. Sanayileşme ile birlikte kırdan kente yoğun göçler yaşanmış, Kentlerin nüfus emme kapasiteleri (fabrikalar) giderek artmıştır. Nüfus emme kapasiteleri bir yandan gelen nüfusu absorbe etmeye (içine çekmeye) ve dönüştürmeye çalışırken; öte yandan kitle iletişim ve ulaşımındaki yeniliklerin de etkisiyle yeni göçler için çekim alanları haline gelmiştir. Kentler eski yapılarından kopmuş hem fiziki hem de yoğunluk ve işleyiş açısından yeni görünüm almıştır.²⁰

Kentleşme sanayi toplumlarının bir ürünüdür. Aynı zamanda sanayileşme de kentlerin bir ürünüdür. Kentleşme ve sanayileşme birbirlerini üreten geliştiren olgulardır. Kentleşme toplumsal değişimin hem nedeni hem de bir sonucudur.²¹

²⁰ Ahmet ÖZER (2003), Güneydoğu'da Kentleşme(me) Dramı, Görüş Dergisi, Sayı 34, s. 1

²¹ Ahmet AYDOĞAN (2000), Şehir ve Cemiyet, İz Yayıncılık, s.13

Kentleşme, sanayi devrimi ile başlayan, sanayileşme ve modernleşmenin yarattığı toplumsal bir olgudur. Sanayi devriminin birçok etkisinin yanı sıra üç önemli sonucu olmuştur. Üretimde yenilik, sosyal yapıda farklılık ve nüfus mobilitesinde hızlilik olarak tespit edilebilir.²²

Sanayileşme olgusu toplumsal yapıyı bütünüyle değiştirdi. Bireyler sosyal hareketlilik içinde yetenek ve başarıları ölçüsünde yüksek statülere ulaşma hakkını elde ettiler. Ekonomi serbest pazarın doğasına uygun olarak yarışmacı ve üretken hale geldi. Teknolojik ilerlemeler üretimin ulusal ve uluslar arası pazara dönük olmasını sağladı. Mal ve hizmetlerin üretiminde uzmanlaşma arttı. Eğitim kentte yaşayan tüm yurttaşlar için organize edildi. Kitle iletişim sistemi sözlü iletişimden daha etkili oldu. Tüm bunlar, sanayi toplumunun kentlerini ortaya çıkardı.²³

1.3. Osmanlı-Türk Siyasal Tarihinde Yerel Yönetimlerin Ortaya Çıkışı ve Gelişmeleri

1.3.1. Tanzimat Öncesi Dönemde Yerel Yönetimler

Tanzimat devrine kadar Osmanlıda yalnız islam hukuku egemen olmuş, hukuk ve idare müesseseleri islam hukuku esaslarına ve islam devletleri bünyesine göre kurulmuştur.²⁴ Ancak islam hukukunun daha ziyade özel hukuk alanına ilişkin olması sebebiyle Devletin iç teşkilatına ve iç faaliyetlerine ilişkin düzenlemeleri yeterince içermemiştir. Bu nedenle Osmanlı Devleti, İslam Hukukuyla çelişmeyen kendisine özgü bir teşkilat yapısı oluşturmuştur.²⁵

Kuruluşundan 1850'li yıllara kadar Osmanlı devletinde bir belediye örgütlenmesi yoktu. Devletin görmesi gereken belediye hizmetleri vakıflar aracılığıyla görülmüyordu. Bunlar arasında su işleri, temizlik ve aydınlatma işleri, parklar ve bahçeler, mezarlıklar, yol ve altyapı hizmetleri, halk sağlığını koruyucu çalışmalar olarak sayılabilir. Bu tip hizmetler için halktan vergi toplanmaması, devletin bu işler için para harcamaması ve hizmetlerin halka parasız olarak sunulması olumlu yanlar olarak sayılabilir. Geleneksel dönem boyunca bu hizmetlerin yürütülmesinde büyük

²² Ahmet ÖZER (2003), a.g.e., s. 1

²³ Erol KAYA (2007), Modern Kent Yönetimi-I, Yerel Siyaset Dergisi, sayı:20, s.16

²⁴ Sıddık Sami ONAR (1956), İdare İlmi ve İdare Hukuku Bakımından Türkiye'nin İdarî ve Hukukî Bünyesinin Geçirdiği İstihaleler ve Bugünkü Durumu, Tahir Taner'e Armağan, s.267.

²⁵ Sıddık Sami ONAR (1966), İdare Hukukunun Umumi Esasları (Cilt-II), Hak Kitabevi, s.640.

sorunlar yaşanmadı. Ancak geleneksel yapının bozulmaya başladığı 16. yüzyıl sonrasında, toprak sisteminin bozulması, vakıf gelirlerinin azalması ve özellikle 19. yüzyıldan itibaren Osmanlı ekonomik sisteminde görülen büyük çöküntü, Sanayi devrimi sonrasında Osmanlı'nın hammadde ve pazar kaynağı haline gelmesi, el sanatlarına dayalı geleneksel ekonominin çöküşü (ve vakıfların buna paralel gelir kaybına uğraması) vakıf hizmetlerinin sağlıklı bir şekilde görülmesini engelledi.²⁶

Osmanlı İmparatorluğu'nda modern anlamda bir yerel yönetim geleneğinin varlığından bahsetmek mümkün değildir. Bununla birlikte imparatorluk yıllarında yerel yönetim birimi olarak ifade edilmese de yerel hizmetleri görmekle mükellef hizmet birimleri vardı. Bunlar içinde en önemlileri vakıflar, loncalar ve kadılık müessesesi idi. Gerçekten de bu hizmet üniteleri yerel yönetim birimi olarak ifade edilmeseler de özünde birer yerel yönetim birimiydiler.²⁷

Tanzimat öncesi yerel birimler Arap-İslam geleneğine paralel olarak oluşturulduğundan; belediye, hükümet ve yargı işleri kadı tarafından yerine getirilmiştir. Buradaki belediye faaliyetleri ise daha ziyade günümüz belediyelerince yerine getirilen kolluk (denetim ve narh) görevleridir.²⁸

Kadıların, özel teşebbüsün iş ve faaliyetlerini denetlemekten, belde nizamını korumaya imar işlerinden fiyat kontrollerine kadar çok geniş yetkileri vardı. Kadı belediyeye ilişkin görevlerini çoğunlukla Muhtesip vasıtasıyla yerine getirmekteydi.²⁹ Muhtesip; temelde İslam Hukukuna göre iyiyi yapmak ve kötüyü engellemek için ortaya çıkan genel zabıta olarak açıklanabilir. Osmanlı döneminde ise uzun dönem kadının yardımcısı olarak esnaf, fiyat, ölçü, temizlik, çarşı-pazar kontrolü ve nizamata uymayanların cezalandırılması görevlerini yerine getirmiş ve 19. yüzyılın ortalarında ise kaldırılmıştır.³⁰ Kadı bu denetimi merkezi idare adına yapmaktaydı. Osmanlı Devletinde merkez tarafından atanan Kadı'ya mülki ve belediyeye ilişkin görevler dolayısıyla emir ve talimatlar gönderilmekteydi.³¹

²⁶ M. Ali GÖKAÇTI (1996), *Dünyada ve Türkiye'de Belediyecilik*, Ozan Yayıncılık, ss. 21-66

²⁷ Muharrem ES (2008), *Osmanlı Devleti'nde Mahalli İdareler*, *Yerel Siyaset Dergisi*, sayı:27, s.30

²⁸ Ruşen KELEŞ, a.g.e., s.135.

²⁹ Sıddık Sami ONAR (1966), a.g.e., s.662.

³⁰ İlber ORTAYLI (1994), *Hukuk ve İdare Adamı Olarak Osmanlı Devletinde Kadı*, Ankara, s.38.

³¹ Mehmet KARAARSLAN (2007), *Türkiye'de Yerel Yönetimler Bağlamında Yerel Yönetimlerin Özerkliği ve Denetimi*, Yayınlanmamış Doktora Tezi, s.109

Tanzimat öncesi Osmanlı İmparatorluğunda mahalli idare gibi bir kavram ve kurumdan söz edilemediği gibi merkezi idarenin atadığı memurlar yanında görev yapan devamlı kurullarda oluşturulamamıştır. Bunun istisnası ise lonca temsilcileri, ruhani liderler ya da eşrafin önde gelenlerinin görüşlerinin alınması amacıyla merkezi idarenin atadığı memurlarla zaman zaman toplanılması oluşturur. Ancak bunların sürekli ve düzenli toplanan kurullar olmadığı belirtilmelidir.³²

1.3.2. Tanzimat Sonrası Dönemde Yerel Yönetimler

Osmanlı İmparatorluğu'nda modern belediyelerin kurulma arzusu ve kent hizmetlerini gerçekleştirme görevinin bu örgütlere bırakılması eğilimi ancak Tanzimat Fermanı'nı izleyen yıllarda yoğunluk kazanmış ve Kırım savaşı (1854-1856) sırasında ortaya çıkan yerel yönetim hizmetlerindeki sorunlar, ilk siyasi girişimin yapılmasını sağlamıştır. Bu dönemde belediye hizmetlerinin yok denecek durumda olması, sağlık koşulları ve kent içi ulaşımın düzensiz ve yetersiz olması kentte büyük bir rahatsızlık meydana getirmiş ve huzurun bozulmasına neden olmuştur. Böylece, İstanbul'da, modern anlamda bir belediyenin kurulması için acil olarak girişimde bulunulmuş ve 16 Ağustos 1854 yılında, Fransızların komün idaresi örnek alınarak, İhtizab Nezareti'nin yerine belediye fonksiyonları üstelenecek olan İstanbul Şehremaneti idaresi kurulmuştur.³³

Şehremanetin başarılı olamaması sonucunda kurulan İntizam-ı Şehir komisyonu, İstanbul'un on dört ayrı belediye dairesine ayrılması gerekliliğini belirtmiştir. Bu daireler öncelikli olarak azınlıkların yoğun olduğu bölgelerde kurulmuştur. Ancak Şurayı Devlet (Danıştay) tarafından hazırlanan ve 6 Ekim 1868 tarihinde yürürlüğe konulan bir İstanbul Belediye İdaresi Nizamnamesi ile belediye örgütünün İstanbul'da on dört belediye dairesine ayrılması öngörülmüştür. İstanbul'da belediye idaresi kurulması yolundaki çalışmalar devam ederken 1870 tarihli İdare-i Umumiye-i Vilayet Nizamnamesi'nde belirtilen talimat ile mülki idare bölüm merkezleri olan vilayet, sancak ve kaza merkezlerinde birer belediye örgütü kurulması yasal hale getirilmiştir.³⁴

³² İlber ORTAYLI (2000), a.g.e., s.12,13.

³³ Halil NADAROĞLU (2001), Mahalli İdareler, Beta Basım Yayım Dağıtım, ss.198-199

³⁴ Halil NADAROĞLU, a.g.e., s.200

Vilayet Nizamnamesi ile Osmanlı İmparatorluğunun taşra teşkilatında değişiklik yapılarak eyalet teşkilatı yerine vilayet teşkilatı kurulmuş ve günümüzde olduğu gibi illerin biri genel diğeri ise özel olmak üzere iki tür idaresi olacağı öngörülmüştür.³⁵ İl Özel İdareleri konusunda da 1864 tarihinde çıkarılmış olan Vilayet Nizamnamesinin Vilayet Umuru Hususiyesi adlı kısmında yerel halkın katılımını sağlamaya çalışan ve her vilayette kurulacak olan bir meclisi umumi bulunacağı belirtilmişti.³⁶ Bu meclise icrai karar alma yetkisi tanınmamış ve alınan kararları ihtiva eden tutanaklar vali tarafından İstanbul'a gönderilerek merkezin onayından sonra icrailik kazanmış ve yürürlüğe girebilmiştir. 1870 tarihli İdare-i Umumiye-i Vilayet Nizamnamesi ile genel meclislerin görevleri genişletilmiş olmasına karşın merkezi idarenin tamamen kontrolünde kalmaya devam etmiştir. İcrai karar alma yetkisi ve yerel icra organları olmayan bu teşkilatın tam anlamıyla bir yerel yönetim teşkilatı olduğu söylenemese de il genel meclisinin (vilayeti umumi meclisi) bir yerel yönetim teşkilatının nüvesini taşıdığı söylenebilir.³⁷

1876 tarihli Kanuni Esasinin 108. maddesi “Vilayetin usulü idaresi, tevsii mezuniyet (yetki genişliği) ve tefriki vezaif (görev ayrımı) kaidesi üzerine müesses olup derecatı nizamı mahsus ile tayin kılınacaktır” şeklinde düzenlenerek tevsii mezuniyet ve tefriki vezaif ilkeleri getirilmiştir.³⁸ 1876 tarihli Vilayet Belediye Kanunu ise her şehir ve kasabada birer belediye kurulmasını ve belediye başkanı, belediye meclisi ve cemiyeti belediye olmak üzere üç organı olacağı hükme bağlanmıştır.³⁹ Vilayet Belediye Kanununda açık bir hüküm olmasa da davalarda kendini temsil edebilmesi ve malvarlığı üzerinde tasarruf yetkisi belediye meclisinin tüzel kişiliğinin olduğu şeklinde anlaşılmıştır. Yine bu yasayla belediyelere ilk defa kamulaştırma yetkisi tanınmıştır.⁴⁰

Yapılan bütün bu düzenlemelere rağmen istenen yerel yönetim sistemi oluşturulamamış ve düzenlemeler hayata geçirilememiştir. Zira mali kaynakların yetersizliği, yargısal, yönetsel ve güvenlik konusundaki görevlerin tümü, geçmişi çok eski olmayan bir kuruluş için oldukça ağır bir yük teşkil ediyordu. Bütün bunlar

³⁵ Şeref GÖZÜBÜYÜK (1964), Türkiye’de Mahalli İdareler, TODAİE Yayınları, s.28

³⁶ Sıddık Sami ONAR (1966), a.g.e., s.708

³⁷ Sıddık Sami ONAR (1966), a.g.e., s.709

³⁸ Mehmet KARAARSLAN (2007), a.g.e., s.113

³⁹ Şeref GÖZÜBÜYÜK (1964), a.g.e., s. 63

⁴⁰ İlber ORTAYLI (2000), a.g.e., s. 187

kanunun uygulanmasını zorlaştırıyordu. Ayrıca yerel yönetim-merkezi yönetim ayrımının olmaması nedeniyle Merkez bütün organların teşkilinde tek yetkili olarak karar veriyordu. Bu durum oluşturulan yerel teşkilatları işlevsizleştiriyordu.⁴¹

1.3.3. Cumhuriyet Döneminde Yerel Yönetimler

1913 tarihli İdare-i Umumiye-i Vilayet Kanunu Muvakkatı 1871 tarihli Fransız Vilayet İdaresi Kanunu örnek alınarak yapılmış ve kaldırılıncaya kadar da mehz kanunun esaslarını korumaya devam etmiştir.⁴² Belediyecilik ve belediyeler başta olmak üzere yerel yönetimler, Cumhuriyet'in ilk yıllarına kadar, merkez yönetiminin gölgesi altında ve onun uzantısı olarak varlıklarını sürdürmek zorunda kalarak, özerk ve batılı bir kurum olma şansını elde edememişlerdir.⁴³

1.3.3.1. 1921 Anayasasında Yerel Yönetimler

Bu Anayasa döneminde halkın yönetime katılması, yerel yönetim vurgusu ve ademi merkeziyet prensibi dikkat çekici gelişmeler olarak gözükmektedir.⁴⁴ 1921 Anayasasının 11. maddesi “Vilayet mahalli umurda manevi şahsiyeti ve muhtariyeti haizdir...” şeklindeki düzenlemeyle illerin tüzel kişilik ve özerkliğe sahip olduğunu belirtmektedir.⁴⁵

1921 Anayasası, 1876 tarihli Kanun-i Esasi'den farkı illere ve bucaklara özerk bir statü ve tüzel kişilik tanınmasıdır. Ayrıca ilde bir Vali bulunacağı; ama Vali'nin yalnız devletin genel işleriyle yerel işler arasında bir ayrılık ortaya çıktığı zaman duruma karışacağı da belirtilmektedir.⁴⁶

1921 Anayasasına göre merkeziyetçilik sınırlı olmasına karşılık ademi merkeziyet asıl olarak tasarlanmıştır. Zira yukarıda belirtilen görevler dışında asli hizmet yürütücüsü olarak yerel yönetimler düşünülmüştür. Yerel yönetimler seçime dayalı organlardan oluşan, tüzel kişiliğe haiz, icrai karar alabilme ve uygulayabilme

⁴¹ İlber ORTAYLI (2000), a.g.e., s. 167

⁴² Lütfi DURAN (1982), İdare Hukuku Ders Notları, İstanbul, s.145

⁴³ Ruşen KELEŞ (1994), Yerinden Yönetim Sorunumuz, Türkiye Günlüğü 3 Aylık Fikir ve Kültür Dergisi, sayı:26, s.8

⁴⁴ Turan YILDIRIM (2000), Mahalli İdarelerin Seçilmiş Organlarının Organlık Sifatını Kaybetmeleri, Alkım Yayınevi, s.4

⁴⁵ 1921 Anayasası (1921), <http://www.anayasa.gen.tr/1921tek.htm>, Erişim Tarihi: 18.01.2011, s.2

⁴⁶ Ruşan KELEŞ, a.g.e., s.141

yetkisi olan güçlü sayılabilecek bir özerkliğe sahip olarak tasarlanmıştır.⁴⁷ 1921 Anayasası Cumhuriyet anayasaları içinde özerklik bakımından en ileri düzenlemedir.

1.3.3.2. 1924 Anayasasında Yerel Yönetimler

Cumhuriyetin ilanından sonra modern bir devlet projesine uygun yeni bir Anayasanın yapılması ihtiyacı doğmuş ve bunun üzerine hazırlanan 1924 Anayasası ile demokratik bir devlet kurma ve modernleşme projesi bağlamında yapılan ve yapılacak olan devrimlerin çerçevesi çizilmiştir. Bu çerçeve hazırlanırken milli egemenlik, devletin ve milletin birliği, tekliği kaygıları göz önüne alınmak suretiyle yerel yönetim ve merkezi yönetim yapısı oluşturulmaya çalışılmıştır.⁴⁸

1876 ve 1921 Anayasalarının aksine olarak, 1924 Anayasasında yerel yönetimlerin görev ve yetkilerine açıkça temas edilmemiş, sadece bunların dayanacağı ilkelere ve tüzel kişiliklerine işaret edilmekle yetinilmiştir.⁴⁹

1924 Anayasası vilayet, kaza, kasaba ve köylerin tüzel kişiliğe sahip yerel yönetimler olduklarını hükme bağlamıştır. Yine bu anayasa ile ademi merkeziyet kavramına yer verilmemiş ancak ademi merkeziyet ilkesini çağrıştıran tefriki vezâif (görev ayrımı) ilkesi getirilmiştir.⁵⁰ Vilayetler umûru tevsî-i mezûniyet ve tefrik-i vezâif esası üzerine idare olunur ifadesi madde 91’de yer almaktadır.⁵¹

Ankara’nın başkent olmasından sonra Osmanlı döneminde İstanbul şehri için çıkarılan Darsaadet Kanunu Belediyesi gibi Ankara için de Ankara Şehremaneti Kanunu çıkarılmış ve bu kanuna göre bütçe, kadro, maaş gibi bir kısım işlemlere ilişkin yetkiler İçişleri Bakanlığına verilmek suretiyle vesayet yetkisi tesis edilmiştir.⁵²

Yerel yönetimler konusundaki ikinci önemli temel kanun 3 Nisan 1930 tarihinde çıkarılan 1580 sayılı Belediye Kanunu olmuştur. Bu Kanun, Fransa’nın 1884 tarihli Belediye Kanununun çeviriye yakın bir uyarlaması olmuştur.⁵³ Ancak bu kanunla

⁴⁷ Yıldızhan YAYLA (1982), Anayasalarımızda Yönetim İlkeleri Tevsî-i Mezuniyet ve Tefriki Vezâif, İstanbul Üniversitesi Siyasal Bilimler Fakültesi Yayınları, s.129.

⁴⁸ Turan YILDIRIM, a.g.e., s.6

⁴⁹ Şeref GÖZÜBÜYÜK, a.g.e., s.7

⁵⁰ Sıddık Sami ONAR (1966), a.g.e., s.819

⁵¹ 1924 Anayasası (1924), <http://www.anayasa.gen.tr/1924tek.htm>, Erişim Tarihi: 18.01.2011, s.9

⁵² Bilal ERYILMAZ (2002), Belediyelerde Demokrasi Geleneği ve Değişim İhtiyacı, Çağdaş Yerel Yönetimler, c.11, s.3, s.14.

⁵³ Lütfi DURAN (1982), a.g.e., s.152

Darsaadet Kanunu Beledisi ve Ankara Şehremaneti Kanunu ile farklı bir statüyle yönetilen Ankara ve İstanbul Belediyeleri de diğer belediyelerle aynı kanuna tabi kılınmıştır.⁵⁴

Anayasanın oluşturulduğu dönemde devletin güçlendirilmesi nedeni ile yerel yönetimler sadece hizmet kuruluşları olarak belirtilmiştir. Merkezileşme çabaları ve yerel yönetimlerde mali konularda düzenleme yapılamaması nedeni ile yerel yönetimlerden verim alınamamıştır.

1.3.3.3. 1961 Anayasasında Yerel Yönetimler

1961 Anayasası; İdarenin kuruluş ve görevleriyle bir bütün olduğu ve kanunla düzenleneceği hükmünü koymuştur. Yerinden yönetim terimiyle ademi merkeziyet esasını kabul ettiğini belirtmiş⁵⁵ ve yerinden yönetim ilkesini Anayasal güvenceye almıştır. Anayasa’da yerel yönetimler il, belediye veya köy halkının ortak mahalli ihtiyaçlarını karşılayan tüzel kişiler olarak tanımlanır. Bu yönetimlerin karar organları halk tarafından seçilir ve organların bu statüyü kaybetmeleri ancak yargı yoluyla olur.⁵⁶

1961 Anayasası idari teşkilat ve yönetim ilkelerinin düzenlenmesi bakımından bir anayasada yer alabilecek en ayrıntılı düzenlemeyi getirmiştir. Ancak çeşitli kanunlarla yapılan değişikliklerde yeni Anayasanın ilk zamanlarında yapılan uyarlamalar ve Anayasa Mahkemesi’nin iptal kararları dışında önemli bir düzenleme yapılmamıştır.⁵⁷ 1970’li yıllar ve sonrası kentleşmenin yoğun olarak yaşanması nedeniyle yerel yönetimler alanında da değişim talepleri gündeme gelmiş ancak 1980’lere gelinceye kadar ciddi bir değişim yaşanmamıştır.⁵⁸

1961 Anayasasında yerel yönetimler 116. madde ile: Yerel yönetimler, il, belediye veya köy halkının müşterek mahalli ihtiyaçlarını karşılayan ve genel karar organları halk tarafından seçilen kamu tüzel kişileridir. Yerel yönetimlerin seçimleri, kanunun gösterdiği zamanlarda ve 55'inci maddede yazılı esaslara göre yapılır. Yerel yönetimlerin seçilmiş organlarının organlık sıfatını kazanma ve kaybetmeleri konusundaki denetim, ancak yargı yolu ile olur. Yerel yönetimlerin kuruluşları, kendi

⁵⁴ Bilal ERYILMAZ (2002), a.g.m., s.15

⁵⁵ Sıddık Sami ONAR (1966), a.g.e., s.819

⁵⁶ Korel GÖYMEN (1997), Türkiye’de Kent Yönetimi, Boyut Yayınları, s. 20

⁵⁷ Yıldızhan YAYLA, a.g.e., s.19-20.

⁵⁸ Mehmet KARAARSLAN, a.g.e., s.124

aralarında birlik kurmaları, görevleri, yetkileri, malîye ve kolluk işleri ve merkezi idare ile karşılıklı bağ ve ilgileri kanunla düzenlenir. Bu idarelere, görevleri ile orantılı gelir kaynakları sağlanır.⁵⁹

1.3.3.4. 1982 Anayasasında Yerel Yönetimler

1982 Anayasası devletin ülkesi ve milletiyle bölünmez bütünlüğünü korumak, pekiştirmek ve geliştirmek için Devleti güçlendirmeye ve merkeziyetçi bir yapı oluşturmaya çalışmıştır. Anayasanın 126. maddesine göre merkezi idare coğrafi durum, ekonomik şartlar ve kamu hizmetlerinin gereklerine göre illere ve iller de diğer kademeli bölümlere ayrılmaktadır. Aynı maddenin ikinci fıkrasına göre illerin idaresinin yetki genişliği esasına dayanacağı son fıkrada ise birden çok ili içine alan merkezi idare teşkilatı kurulabileceği ifade edilmiştir. Ancak yetki genişliği esasına dayalı olarak faaliyet yürüten ve birden çok ili içine alan teşkilatlar henüz kurulmamıştır. 1982 Anayasasına göre iller 126. madde uyarınca yetki genişliği sistemi içinde merkezden yönetimin bir kademesi öte yandan Anayasanın 127. maddesine göre kamu tüzel kişiliğine ve idari özerkliğe sahip idari vesayete tabi bir yerel yönetim kuruluşu olarak düzenlenmiştir.⁶⁰

Anayasanın 127.maddesi yer bakımından yerel yönetimleri açık ve net bir şekilde belirtmese de 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 tüzel kişileridir⁶¹ hükmünden yerel yönetimleri, il özel idareleri, belediye ve köyler olduğuna işaret edilmiştir. 23.7.1995 tarih ve 4121 sayılı Kanunun 12. maddesiyle değişik 127. maddenin 3. fıkrasının son cümlesinde “Kanun, büyük yerleşim merkezleri için özel yönetim biçimleri getirebilir” hükmünü getirmek suretiyle büyükşehir belediye ve alt belediyeler tarzında yeni yönetim biçimleri oluşturulabileceği belirtilmiştir. 1982 Anayasası döneminde getirilmiş olan en önemli yenilik 1984 yılında 3030 sayılı Büyükşehir Belediye Kanununun çıkarılmasıyla oluşturulan büyükşehir belediyeleridir.⁶²

⁵⁹ 1961 Anayasası (1961), <http://www.anayasa.gen.tr/1961ay.htm>, Erişim Tarihi: 18.01.2011, s.25

⁶⁰ Mehmet KARAARSLAN, a.g.e., s.124

⁶¹ 1982 Anayasası (1982), <http://www.anayasa.gen.tr/1982ay.htm>, Erişim Tarihi: 18.01.2011, s.60

⁶² Mehmet KARAARSLAN, a.g.e., s.125

09.07.2004 tarihinde TBMM tarafından kabul edilen 5215 sayılı Belediye Kanunu'yla başlayan belediyelerin yeniden düzenlenmesi girişimi, sözü edilen kanunun bazı maddelerinin anayasa ile bağdaşmadığı gerekçesi ile değiştirilmesi sonucunda 5393 sayılı Belediye Kanunu yürürlüğe girmiştir.

5393 sayılı Kanunun genel gerekçesinde dünyada bir değişim ve dönüşüm süreci yaşandığı, bu süreçte yeni kamu yönetimi, etkinlik, verimlilik, katılım, çoğlculuk, saydamlık, öngörülebilirlik, hesap verebilirlik ve sonuç odaklılık gibi kavram ve anlayışların ortaya çıktığı ifade edilmektedir. Bu dönüşümün aynı zamanda merkezi idare ile mahalli idareler arasındaki görev, yetki, sorumluluk ve kaynak dağılımının da yeniden düzenlenmesini ve genelde mahalli idarelere, özelde ise belediyelere daha fazla yetki, sorumluluk ve kaynak verilmesini beraberinde getirdiğı belirtilmektedir. Aynı zamanda, katılımı artırmak, demokrasiye işlerlik kazandırmak, yerel halkın memnuniyetini sağlamak, Avrupa Yerel Yönetimler Özerklik Şartı'na ve Avrupa Birliği'nin mahalli idarelere yaklaşımına uyum sağlamak için de mahalli idarelere daha fazla yetki, sorumluluk ve kaynak verilmesi gerektiğı vurgulanmaktadır. Bu amaçla, belediyeler ve merkezi yönetim ile mahalli idareler arasındaki görev, yetki ve kaynak dağılımını yeniden düzenlemek için 5393 sayılı Belediye Kanunu çıkarılmıştır. Gerekçede Kanun çıkarılırken, bir yandan Devletin üniter yapısına, Anayasa'da yer alan idarenin bütünlüğü ilkesi ile idarenin merkezden ve yerinden yönetim esaslarına dayanıldığı, diğer yandan Avrupa Yerel Yönetimler Özerklik Şartı'nın ve Türkiye'nin adaylık sürecinde bulunduğu Avrupa Birliği'nin mahalli idarelere yönelik genel yaklaşımının göz önünde bulundurulduğu belirtilmektedir.⁶³

⁶³ Dilek MEMİŞOğLU (2006), Yeni Kamu Yönetimi ve Yerel Yönetimler Reformu, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, s.108.

2. BÖLÜM: YÖNETİM BİLİŞİM SİSTEMLERİ

İnsanlık tarihi, ortaya çıktıkları zamanın şartlarına göre insanlık medeniyetine farklı boyutlarda farklı zenginlikler katan yazı devrimi, tarım devrimi, sanayi devrimi ve bilgi devrimine tanıklık etmiştir.⁶⁴ Devrimler, insan toplumlarının yönetim sistemine geçişleri ve devlet yönetimi şeklini almaları ile daha karmaşık yapıların idaresi ve oluşan problemlerin çözülmesine fayda getirmeleri amacıyla tasarlanmış ve uygulanmışlardır.

Kamu bürokrasisinin sorunlarını azaltmaya yönelik reform çalışmaları, değişen dünya şartlarına uygun olmamakta ve yönetim sistemini hantallık ve kayıplardan kurtaramamaktadır. Tarımda yenileme ve refah için yapılan reform çalışmalarını sanayi reformu takip etmiştir. Tarım reformundaki yetersizliklerin ve ihtiyaçların artması sanayi reformunun yapılmasını gerekli hale getirmiştir. Ancak sanayi reformunun tarım reformunun yetersizliklerinden meydana gelmesi, sanayi reformunun yetersizliklerinden meydana gelen ve hem sanayi hem de tarım reformuna katkı sağlayan yeni bir reformun doğuşuna da etki etmiştir. Özetle insanlık tarihi boyunca meydana gelen, insanlığı kitlesel olarak ilgilendiren bir şekilde etkileyen büyük reform hareketleri, kendilerinden önceki reform çalışmalarının ihtiyacı karşılayamamasından ve dünya ülkelerinin birbirleri ile olan etkileşimlerinin ekonomik, sosyal ve kültürel boyutlarda daha da artmasından kaynaklanmaktadır.

Günümüzde bireyler yoğun bir biçimde bilgisayar, televizyon ve video iletişimiyle kuşatılmış durumdadır. 1970'lerden beri süregelen teknoloji patlaması beklenmedik düzeyde toplumu ve ekonomileri etkilemiştir. Bu süreç içinde bilgi devrimi olarak tanımlanan bilgi teknolojisindeki gelişmeler toplumları bilgisayara bağımlı kılmakta gecikmemiştir.⁶⁵

Hızla değişen ve gelişen bilgi teknolojilerinin etkisiyle toplumların ihtiyaçlarında değişiklikler meydana gelmiş ve ayrıca geleneksel devlet anlayışından etkin, rasyonel, şeffaf ve demokratik devlet anlayışına geçilmeye başlanmıştır. Bürokratik

⁶⁴ Ferit İZCİ, Nagehan Talat ASLAN (2004), Bilgi Toplumuna Geçiş Sürecinde Örgütsel Yapıda Meydana Gelen Değişimler: Bilişim Teknolojisi Örgütsel Yapı İlişkisi, İstanbul Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi, sayı: 30, s. 32

⁶⁵ Faruk KOCACIK (2003), Bilgi Toplumu ve Türkiye, Cumhuriyet Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, cilt: 27, nu:1, s. 3

yapıdan dolayı hantallaşan devlet, artık toplumsal ihtiyaçlara yeterince cevap verememektedir. Artık devletler bilgi ve iletişim teknolojilerinin avantajlarından yararlanmak için dijitalleşmekte ve hizmet kalitelerini iyileştirmektedirler.⁶⁶

2.1. Yönetim Bilişim Sistemleri Kavramı

Yönetim bilişim sistemleri bir işletmede yöneticileri zamanında ve çeşitli bilgiler ile donatabilmek için geliştirilen, bilgisayar temelli bütünleşik bilgi işleme yöntemlerinin tümünü içermektedir. Yöneticilere karar vermeleri için yararlı bilgiler sağlamak amacıyla işletme içi ve dışı verileri toplayıp işleyebilen iletişim araçlarının aralarındaki bütünleşik ilişkileri sağlar. Örgütün yaşama ve gelişimlerinin sağlanması ile örgütsel faaliyetlerinin planlanması, örgütlemesi, yürütülmesi ve denetimi için yönetimin gereksinim duyduğu doğru, zamanlı ve anlamlı bilgiyi sağlayan ve geliştiren sistem yönetim bilişim sistemidir. Yönetim bilişim sistemleri tüm gerekli bilgi akışını sağlamanın yanında yönetim ve karar işlevleri için bilgi ve işleme desteği sağlamaktadır.⁶⁷

Yönetim Bilişim Sistemleri, bilişim teknolojilerini kullanarak karar almaları için yöneticilerin gereksinim duyduğu bilgileri karşılamaktır.⁶⁸

Yönetim Bilişim Sistemleri, organizasyonlarda karar verme, koordinasyon, kontrol, analiz ve görselleştirmeyi desteklemek için bilginin toplanmasında, işlenmesinde, biriktirilmesinde ve dağıtılmasında ilişkili birimlerin birlikte çalışmasıdır.⁶⁹

Yönetim Bilişim Sistemleri, etkin yönetimsel karar alma sürecini destekleyen ve bilgi sağlayan bilgisayar tabanlı sistemlerdir.⁷⁰

Yönetim Bilişim Sistemleri, iç ve dış kaynaklardan elde ettiği veriyi bilgiye dönüştüren ve planlama, yöneltme ve kontrolden sorumlu tüm işlevlerdeki tüm

⁶⁶ Ali ŞAHİN, Erhan ÖRSELLİ (2003), E-Devlet Anlayışı Sürecinde Türkiye, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, sayı: 9, s. 344

⁶⁷ Doğan Necip MERSİN (2000), Yönetim Bilişim Sistemleri: İnternet Servis Sağlayıcılığında Abone Yönetim Sistemi Uygulaması, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, s.29

⁶⁸ John R. SCHERMERHORN (2001), Management, USA: John Wiley & Sons, Inc., p:53

⁶⁹ Jane P. LAUDON, Kenneth C LAUDON (2004), Management Information Systems, Managing The Digital Firm, Eight Edition, Prentice Hall, International Edition, p:8

⁷⁰ Richard L. DAFT (2006), The New Era of Management, China: Thomson Sout-Western, p:550

seviyelerdeki yöneticilere uygun formda bilgiyi ileterek zamanında ve etkin karar vermeyi olanaklı kılan sistemler olarak da tanımlanmaktadır.⁷¹

YBS, işletme faaliyetlerini ve örgüt yönetimini desteklemede bilgi sağlama, işleme ve iletme için biçimsel sistemler birliğinin örgütlenmesidir.⁷²

Yönetim Bilişim Sistemleri, örgüt içinde kullanılan çeşitli iletişim kanalları, insan kaynakları ve bilgi teknolojilerini içeren alet ve teknikler üzerinde bilginin yönetimiyle uğraşmaktır.⁷³

2.1.1. Yönetim Bilişim Sistemlerinin Önemi

Yönetim bilişim sistemleri bilgisayarlar ile sınırlı değildir. Bilişim sistemlerini etkili kullanmak sistemleri şekillendiren organizasyon, yönetim ve bilişim sistemlerini anlamayı gerektirir. Bilişim yoğunluklu toplumsal değişim ve dönüşüm, kamu yönetiminde de bilişim teknolojisi veya sistemlerine ilgi duyulması sonucunu ortaya çıkarmıştır. Yönetimde bilişim konusunun incelenmeye başlanması sonucu yönetim bilişim sistemleri olarak kavramlaştırılan yeni bir akademik araştırma ve uygulama alanı ortaya çıkmıştır. Yönetim bilişim sistemleri, yönetim (kamu veya özel) ve bilişim konularını, insan, teknoloji, sistem teorisi ve bilgi yönetimi alanları ile birlikte bir araya getirerek işleyen, disiplinler arası akademik bir alandır.⁷⁴

Bilgiye dayalı ekonominin hızla geliştiği ülkelerde kamu yönetimleri de bilgiye dayalı yönetimler olma yönünde yapısal, yasal, yönetsel ve kültürel değişim ve dönüşümü yaşamaktadır. Bu dönüşümde bilgi ve iletişim teknolojileri ve bu teknolojilerin ortaya çıkardığı yeni etkileşim ve iletişim ortamları (internet ve web araçları) önemli rol oynamaktadır. İnternet ve web teknolojileri, kamu yönetimine yönetsel ve gündelik bilgileri iletme, etkileşimli on-line hizmetleri (on-line vergi, iş başvurusu, dilekçe, istek ve şikâyet formları) sunma, demokratikleşmeye katkı, şeffaf yönetim ve yerel ticaret ve sanayi teşvik etmek gibi imkânlar sunmaktadır.⁷⁵

⁷¹ Terry LUCEY (2005), Management Information Systems, London: Thomson Learning, p:2

⁷² Vladimir ZWASS (1992), Management Information Systems, USA: Wm. C. Brown Publishers, p:7

⁷³ Mahadeo JAISWAL, Monika MITAL (2004), Management Information Systems, India: Oxford University Pres., p:v

⁷⁴ Ahmet Hamdi AYDIN (2010), Yönetim Bilişim Sistemleri ve Belediyeler, Yerel Siyaset Dergisi, sayı:42, s.5

⁷⁵ Türksel Kaya BENSGHİR, Ramazan ALTINOK (2005), Türk Kamu Yönetiminde E-Dönüşümün Yerel Boyutu, Yerel Yönetimler Üzerine Güncel Yazılar-I: Reform (Ed.: Özgür, H., Kösecik, M.), Nobel Yayın Dağıtım, s. 675

Yönetim bilişim sistemlerinin; bilgi paylaşımı, bilgi sağlama ve bilgi kullanımı olarak belirtilen üç bölümden meydana geldiği belirtilmektedir. Sistemin, yönetim bilişim sistemi olarak kullanılmasını sağlayan en önemli bileşenin bilişim teknolojileri olduğu söylenebilir. Bilişim teknolojileri, bilginin bu üç bölüm arasında ve bu bölümler ile bölümler dışındaki konular ile iletişimi sağlamaktadır. Dolayısıyla bilişim sistemleri, yönetimlerin merkezinde yer almaya başlamıştır. Bilginin yönetimi, yönetimde bilişim sistemlerinin kullanılmasında en önemli ve temel düşünce olduğu için yönetim kavramı, bilginin yönetimi merkeze alınarak yapılmaktadır.

Yönetim Bilişim Sistemi (YBS) kavramının temelini oluşturan süreç verinin bilgiye dönüştürülme sürecidir. Yönetim Bilişim Sistemleri ile yöneticiler her türlü bilgiyi istenen düzeyde takip etmek ve bilgisayar ekranlarından bu bilgileri görebilmek imkanına kavuşmuşlardır. Bu sayede yöneticiler, yönetiminden sorumlu oldukları örgütlerin nabzını her an ellerinde tutabilmektedirler.⁷⁶ Her YBS’de günlük işlemlere ilişkin birçok bilgi işlenir. Daha gelişmiş uygulamalar için yaşamsal önem taşıyan bilgi yığınağına girdi sağlanır. Böylelikle yönetici için yetersiz olan bilgiler yada veriler, daha düzenli ve yararlanılabilir biçimde saklanmış olur. Bilgisayarlar verileri bilgiye dönüştürebilmektedirler.⁷⁷

2.1.2. Yönetim Bilişim Sistemlerinin Tarihsel Gelişimi

Bilişim sistemlerinin gelişimleri incelendiğinde, tarihte birçok değişimden geçtiği görülmektedir. 1950’ler ve 1960’larda veri işleme konusunda çalışmalar yapılmış ve ticari işlemlerin izlenmesi, kayıtların muhafaza edilmesi, geleneksel muhasebe uygulamalarında kullanılan Elektronik Veri İşleme Sistemleri oluşturulmuştur.

1960’lar ve 1970’lerde yönetsel raporlama konusu gündeme gelmiş ve karar almayı destekleyecek, önceden belirlenmiş bilgiler için hazırlanan yönetsel raporların hazırlanması için Yönetim Bilişim Sistemleri geliştirilmiştir.

1970’ler ve 1980’lerde karar destek sistemleri oluşturulmuş ve yönetsel karar alma işlemin desteklenmesi için karşılıklı etkileşim sağlayan sistem olan Karar Destek Sistemleri geliştirilmiştir.

⁷⁶ Ataç SOYSAL (1989), Bilgisayar Destekli Yönetim Sistemleri, MESS Yayınları, s.5.

⁷⁷ Ataç SOYSAL, a.g.e., s.26-28.

1980'ler ve 1990'larda ise stratejik ve nihai kullanıcı desteği geliştirilerek nihai kullanıcıların verimliliğini artırmak için doğrudan bilgisayar desteği sağlayan Nihai Kullanıcı Bilgisayar Sistemleri, üst yönetim için kritik bilgileri sağlayan Üst Yönetim Bilişim sistemleri, nihai kullanıcı için bilgi temelli uzmanlık desteğini sağlayan Uzman Sistemler ve rekabet avantajı sağlamak için stratejik ürün ve hizmetlerin sunumunu sağlayan Stratejik Bilişim Sistemleri geliştirilmiştir.

2.1.3. Yönetim Bilişim Sistemlerinin Fiziksel Unsurları ve Boyutları

YBS; donanım, yazılım, yordamlar (prosedürler), veritabanı ve personeli içerir. Bir öge diğerleri kadar önemlidir ve bir alana her bir ögenin eşit derece etkisi vardır.⁷⁸

Tablo 1: YBS'nin Fiziksel Unsurları⁷⁹

Unsur	Tanım
Donanım	Çoklu bilgisayar sistemleri: ana bilgisayarlar, mini bilgisayarlar, kişisel bilgisayarlar Bilgisayar sistemi unsurları; merkezi işlem birim(ler)i, hafıza hiyerarşisi, giriş ve çıkış aygıtlarıdır. İletişim: yerel alan ağları, metropolitan alan ağları, geniş alan ağları
Yazılım	Sistem yazılımı ve uygulama yazılımı
Veritabanı	Uygulama yazılımları tarafından kullanılan veri derlem(ler)inin düzenlenmesi.
Personel	Bilgisayar uzmanlarının profesyonel kadrosu; kendi iş alanlarındaki bazı son kullanıcılar
Yordamlar (İzlek, geniyöntem)	Kullanıcı el kitapları, işletici el kitapları ve benzer dokümanlar içinden toplanmış bilgisayar donanımlı bilgi sistemlerinin kullanımı ve işletimi için belirtiler

⁷⁸ Paul LICKER (1997), Management Information Systems: A Strategic Leadership Approach, The Dryden Pres, p:5.

⁷⁹ Vladimir ZWASS, a.g.e., p:8

Buradaki beş temel unsur, en basitten en karmaşığa her tür yönetim bilişim sistemlerinde mevcuttur.⁸⁰ Hesaplamada kullanılan fiziksel donatılar donanım olarak nitelendirilir. Yazılım, donanım kontrolünü sağlayan yönergeler grubudur. Bilgisayarların erken dönemlerinde, YBS ile direkt ilgilenen insanlar programcılar, tasarım analistleri ve çok azı dışarıdan kullanıcılar olma eğilimindeydiler. Günümüzde, işletmelerde hemen hemen herkes bilişim sistemlerine dahil edilmektedir. Yordamlar (Prosedürler), sistemleri kullanan insanlara yardımcı olan yönergelerdir. Bunlar, düzenli olarak destekleyebilmek için kullanıcı kılavuzları, dokümanlar ve yordamlar gibi unsurları içerirler. Veritabanları, kolayca erişilebilir ve bilgisayarlar tarafından işlenebilir ilişkili veri derlemeleridir.⁸¹

YBS'nin genel olarak üç temel işlevi vardır. Bu işlevlerin en temelinde bulunan işletme süreçleri ve operasyonlarının desteklenmesidir. Bu işlevi çalışanların ve yöneticilerin karar almalarını destekleyen işlev takip eder. Son olarak en üst seviyede bulunan işlev rekabet avantajı yaratmak için geliştirilen stratejilerin desteklenmesi olarak belirtilmektedir.⁸²

2.2. Yönetim Bilişim Sistemlerini Oluşturan Alt Sistemler

Çeşitli organizasyon kademelerine hizmet veren YBS'nin alt sistemleri;⁸³

1. Atomik İş İşleme Sistemleri (Transaction Processing Systems)
2. Yönetim Raporlama Sistemleri (Management Reporting Systems)
3. Karar Destek Sistemleri (Decision Support Systems)
4. Yönetici Destek Sistemleri (Executive Support Systems)
5. Uzman Bilgi İş Sistemleri (Knowledge Work Systems)
6. Ofis Otomasyon Sistemi (Office Automation Systems)
7. İletişim Destek Sistemleri (Communication Support Systems)

⁸⁰ David M. KROENKE (2007), Using MIS, New Jersey: Pearson Education, Inc., p:4

⁸¹ Gerald V. POST ve David L. ANDERSON (1997), Management Information Systems: Solving Business Problems with Information Technology, USA: Irwin/McGraw-Hill, p:7

⁸² James A. O'BRIEN ve George M. MARAKAS (2007), Enterprise Information Systems, New York: The McGraw-Hill, p:9.

⁸³ Jane P. LAUDON, Kenneth C LAUDON (1995), Information Systems: A problem Solving Approach, 3. B. Fort Worth, The Dryden Press, p:35.

Her seviyedeki sistemler ana fonksiyon alanlarına servis için düzenlenmişlerdir. Böylece organizasyonlarda bulunan tipik sistemler personele veya yöneticilere her seviyede ve satış, üretim, pazarlama, finans, insan kaynakları fonksiyonlarında yardım amacı için oluşturulmuşlardır.⁸⁴

2.2.1. Atomik İş İşleme Sistemleri (Transaction Processing Systems-TPS)

Organizasyonun işlemsel seviyesine servis veren en basit sistemdir. Bir TPS işlerin yönetilmesi için günlük olarak işlemlerin kayıtlarını tutan bilgisayarlarla donatılmış sistemlerdir. Bu sistemlere örnek; satışların sipariş girişleri, otel rezervasyon sistemleri, bordro, personel kayıtlarının tutulması ve taşımacılıktır. TPS; yöneticileri içerideki operasyonların durumu ve organizasyonun dışarıdaki çevre ile ilgili ilişkileri hakkında bilgilendirir ve diğer bilgi sistemlerini yönetimsel bilgi almayı kolaylaştıracak şekilde destekler. TPS organizasyonların temel muhasebe ve kayıt saklama sistemleridir. Bütün bu sistemler, bir kuruma operasyonlarını yönetmelerinde ve aktivitelerinin izlenmesinde yardımcı olurlar. TPS bilgi sistemlerinin en eski tiplerindendir. İlk olarak büyük işletmelerin muhasebe departmanlarında 1950'lerde geliştirilmiştir.⁸⁵ TPS üç ana yapıya sahiptir:

- Yığın Dosya İşlem Yapısı (Batch File Processing Architecture)
- On –Line Dosya İşlem Yapısı (On-Line File Processing Systems)
- Veritabanı İşlem Yapısı (Database Processing Systems)

Operasyonel seviyede, işlemler, kaynaklar ve hedefler önceden tanımlanmıştır ve yapısalıdır. Bu seviyede çalışan bazı işlemsel bilgi sistemleri, kurum için o kadar önemli olabilir ki böyle bir sistemdeki bir kaç saatlik problem, hem kurumun kendisine hem de ilişkide olduğu diğer kurumlara oldukça fazla zarar verebilir.⁸⁶

2.2.2. Yönetim Raporlama Sistemleri (Management Reporting Systems-MRS)

Yönetim Raporlama Sistemleri, işlerin yönetimine destek olması amacıyla rapor hazırlar. Yönetim raporlama sistemi raporları günlük raporları ilgilendirmez fakat

⁸⁴ Bilal ÖZCAN (2006), Yönetim Bilişim Sistemleri ile İşletmelerde Değer Yaratılması, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, s.49

⁸⁵ Bilal ÖZCAN, a.g.e., s.50

⁸⁶ Jane P. LAUDON, Kenneth C. LAUDON (2000), Management Information Systems: Organization and Technology in the Networked Enterprise, New Jersey, Prantice-Hall Inc., p:40

daha çok operasyonlardaki kaynakların yönetimini ilgilendirir. Bu kaynaklar işçileri, parayı, malzemeyi, ekipmanları vb. içerir.⁸⁷

Genellikle MRS uygulamaları, TPS veya diğer dahili bilgi kaynakları tarafından meydana getirilen verileri işler. Kullanıcı yönetim raporlama sistemi programına bir rapor hazırlamak için talepte bulunur. Program, TPS datasını birleştirerek ve yeniden formatlayarak raporu üretir. Raporlar otomatik olarak üretilebilir. Bazen yönetim raporlama uygulama programları datadaki istisna şartları bulmak ve bu şartlar meydana geldiğinde raporları üretmek amacıyla yazılır.⁸⁸

2.2.3. Karar Destek Sistemleri (Decision Support Systems-DSS)

Karar destek sistemi, verileri, modelleri, bir yazılım arabirimini ve kullanıcıları, etkili karar verme sisteminde birleştirir. Ayrıca modern analitik tekniklerle karar vericiye hareketlerinde tavsiyelerde bulunan sistemlerdir. Karar destek sistemleri karar vermenin yeterliliğini geliştirmekten çok, etkinliğini geliştirmeyi hedeflerler. Bu sistemlerin amaçları yönetsel hükümleri yerleştirmek değil, bu hükümleri desteklemektir. Birçok uygulamaya karşı karar destek sistemlerinin uygulamadaki başarıları genelde düşüktür.⁸⁹ Bunun başlıca nedenleri şöyle sıralanabilir:

- Karar destek sistemlerinin kullanıcıya yakınlığı yetersizdir. Genel olarak kullanıcılar, uygulama ve bilgisayar sistemi hakkında çok şey bilmek isterler. Ancak, eğer kullanıcının yeterli düzeyde bilgisayar bilgisi yoksa, bu sistemlerden faydalanma sınırlı kalır.
- Karar destek sistemlerinin fonksiyonelliği ve esnekliği kısıtlıdır.
- Karar destek sistemlerinde çözüm için bir açıklama mekanizması yoktur.

MIS ve DSS organizasyonun yönetim kademesine destek verir. Bilgi sistemleri kararları çok değişik yollardan desteklerler. DSS, yöneticilere yarı yapılanmış (semi structured), eşsiz veya hızla değişen, kolayca belirlenemeyen kararları belirlerler. Diğer sistemlerden daha fazla analitik güce sahiptir. Detayı analiz etmek için birçok belirgin model geliştirir. İkinci olarak DSS kullanıcının direkt olarak bu sistemlerle

⁸⁷ Mihriban BABAOĞLU (2001), Üst Yönetim Bilgi Sistemi Kuruluşu, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, s.31

⁸⁸ Bilal ÖZCAN, a.g.e., s.53

⁸⁹ İbrahim ÇİL (2002), Bilgi Tabanlı İmalat Karar Destek Sistemleri ve Bir Uygulama, TMMOB Makine Mühendisleri Odası, Endüstri Mühendisliği Dergisi, cilt:13, sayı:1, s.17

çalışması sağlayacak şekilde tasarlanmışlardır. Karar destek sistemleri (DSS) insanların karar vermesine yardımcı olan interaktif (on-line) bilgisayar tabanlı bir faaliyettir. DSS, TPS veya MRS'tan daha az yapılanmış problemlerin çözümünde destek sağlar. Aslında DSS'nin birçok yolu formal hale gelmemiştir, kapalı sistemlerdir fakat insanlara kararlarını vermede yardımcı olan bir faaliyetler kümesidir. Datanın toplanması, bilinmeyen ve genellikle beklenmeyen soruların cevaplanmasında datanın ustalıklı kullanılabilmesi için araçların işletilmesini sağlar. DSS, iş aktivitesinin modellerini içerir, modeller genellikle kompleks ve dinamiktir. DSS, kullanıcıları modelleri genellikle değişen anlayış ve ihtiyaçlara adapte edebilmek için değiştirirler.⁹⁰ Kararı destekleyen herhangi bir sistem Karar Destek Sistemi olarak adlandırılır.⁹¹

Karar Destek Sistemlerinin karakteristik özellikleri:⁹²

- DSS kullanıcılara esneklik, uyumluluk ve hızlı cevaplar sunar.
- DSS kullanıcılara girdi ve çıktıları basma ve kontrol izni verir.
- DSS profesyonel programcılardan çok az ya da hiç yardım almadan çalışır.
- DSS kararlar ve problemler için destek sağlar.
- DSS gelişmiş veri analiz ve modelleme araçları kullanır.

2.2.4. İletişim Destek Sistemleri (Communication Support Systems-CSS)

Bu sistemde kelime işlemci, e-mail, elektronik konferans sistemleri kullanılır. Organizasyon bünyesinde insanlar aralarındaki iletişimi sağlamak amacıyla bilgisayarları kullanmaktadır. Bu iletişimde, haberleşme aktivitesinin her çeşidiyle birbirine bağlanmış olan insanlar tarafından sistem kullanılır. İletişim destek sistemleri, tek başına basit bir sistem değildir. İletişim destek sistemleri, her zaman olmamakla birlikte genellikle PC'lerden sağlanır.⁹³

İlk iletişim destek sistemleri sekreterler tarafından geleneksel masaüstü görevlerini otomatikleştirme amacıyla kullanılan kelime işlemcilerdi. 20 yıl önce tüm

⁹⁰ Bilal ÖZCAN, a.g.e., s.54

⁹¹ Dilek KARAHOCA ve Adem KARAHOCA (1998), İşletmeciler, Mühendisler ve Yöneticiler için Yönetim Bilişim Sistemleri ve Uygulamaları (1. Baskı), Beta Basım Yayım Dağıtım, s.31

⁹² Charles PARKER and Thomas CASE (1993), Management Information Systems: Strategy and Action, Second Edition, Mc.Graw-Hill, p:437.

⁹³ Charles PARKER and Thomas CASE, a.g.e., p:516

yöneticiler bir sekreter ve birçok büro elemanı tarafından destekleniyordu. Bunların birincil görevleri, yazışmaların, raporların ve diğer dokümanların üretilmesini sağlamaktı. Bugün için daha güçlü donanım ve yazılımlar, iş adamlarına personel asistanlığına gerek duymadan veya çok az gerek duyarak kendi iletişimlerini sağlamalarına olanak kılmıştır. Bugün yöneticiler, sekreterler yerine, iş problemlerinde bilgilendirilmiş idari asistanlara sahiptirler. Birçok şirketteki yöneticiler, kendi slayt ve grafiklerini sunumlar için hazırlamaktadırlar. Slaytlar, izleyici dikkatini odaklar ve iletişimin etkinliğini artırır. Sunum grafikleri uygulamaları, kullanıcılara profesyonel görünümlü malzemeleri kolaylıkla ve hızlı bir şekilde hazırlama olanağı sağlamaktadır. Benzer şekilde bazı yöneticiler, DTP (Desktop Publishing-Masaüstü İlanları) ile gazeteler, broşürler hazırlamaktadırlar. Bununla beraber, DTP programları ve gelişmiş grafik tekniklerini öğrenmek zaman alıcı olduğundan, genellikle DTP programları grafik bilgisine sahip uzmanlar tarafından kullanılırlar. DTP ve diğer bilgisayar destekleri sayesinde uzmanlar eskiden olduğuna göre şimdi çok daha etkili bir şekilde çalışabilmektedir. Elektronik konferans, dosya paylaşımının özel bir çeşididir. Grup konferans sisteminde kişiler aynı zamanda bilgisayar desteğiyle toplanırlar. Elektronik konferans sisteminde ise, aynı zamanda bulunmak zorunluluğu yoktur. Konuların çözülmesinin acil olduğu durumlarda elektronik konferanslar yüz yüze toplantılar kadar etkilidir.⁹⁴

2.2.5. Yönetici Destek Sistemleri (Executive Support Systems-ESS)

Yönetici Destek Sistemleri, organizasyonun stratejik kademesindeki yapılandırılmamış karar vermeyi gelişmiş grafikler ve iletişim sayesinde belirlemeyi amaçlayan bilgi sistemleridir. Tepe yöneticiler karar vermek için ESS olarak adlandırılan bilgi sistemlerini kullanırlar. ESS organizasyonun stratejik kademesine hizmet verir. Bu sistemler yapılandırılmamış kararları belirler ve belirli yetenek veya herhangi bir sabit uygulama sağlamaktan ziyade iletişim ortamı ve geliştirilmiş hesaplama yaratırlar. Bu sistemler, kritik verilerin sıkıştırılması, filtre edilmesi, zamanın kısıtlılığını vurgulayarak ve gerekli ihtiyaçların bilgi olarak saklanması yöneticiler için yararlıdır.⁹⁵

⁹⁴ Bilal ÖZCAN, a.g.e., s.56

⁹⁵ Dilek KARAOCA ve Adem KARAOCA, a.g.e., s.33

ESS'nin birincil görevi, çeşitli kaynaklardan datayı elde etmek, entegre etmek ve birleştirmek, kullanım kolaylığı olan, anlaşılabilir bir formatta bilgileri sunmaktır. Diğer bilgi sistemlerinden farklı olarak ESS belirli problemleri çözmeyi amaçlamaz, onun yerine geliştirilmiş hesaplama ve iletişim yeteneği sağlar. DSS yüksek analiz olarak tasarlanmış iken ESS daha az analitik modeller kullanmaya eğilimlidir. Onun yerine bu sistem yöneticilere ihtiyaçları olan ve yüksek karşılıklı etkileşimli (interactive) bilgileri dağıtır. Tepe yöneticiler, kişisel tarzlarında farklıdır ve hepsi radikal olarak değişen sorularla yüz yüze gelir. Sistem bu yeni şartlara uyum sağlayabilecek şekilde kurulmalıdır.⁹⁶

Üst yönetimin beklentileri karşılamak için hazırlanan ESS'in genel özelliklerini şu şekilde sıralanabilir:⁹⁷

- Üst kademe yöneticiler için tasarlanmışlardır,
- Kritik verileri alır, süzgeçten geçirir, sıkıştırır ve uygun yere yerleştirirler,
- Trend analizi, istisna raporları, sondaj analizi, problem izleme ve rekabet analizi yapma imkanı sağlarlar,
- Esnekler, kullanımları çok kolaydır ve kullanıcı eğitimi minimum seviyededir.
- Bilgiyi grafik, tablo ve/veya düzyazı şeklinde sunarlar.

ESS kullanımı ile sağlanacak genel faydalar ise,⁹⁸

- Yönetimsel planlama, organizasyon ve kontrol işlevlerinde iyileşme,
- Üstyönetimin dikkatinin önemli olaylara odaklanmasının sağlanması,
- Stratejik kararların alınmasına büyük destek sağlanması,
- Yeni ve rekabet üstünlüğü sağlayacak bilgiye ulaşma,
- Değişen ortama daha çabuk adapte olabilme,
- Müşteri ihtiyaçlarına daha hızlı cevap verebilme,

⁹⁶ Dilek KARAHOCA ve Adem KARAHOCA, a.g.e., s.134

⁹⁷ Bilal ÖZCAN, a.g.e., s.61

⁹⁸ Hugh J. WATSON, R. Kelly RAINER and Chang E. KOH (1991), Executive Information Systems: A Framework for Development and a Survey of Current Practices, MIS Quarterly, March, vol.:15, num.:1, s.8-9.

- Ürün ve hizmet kalitesinin artması,
- Zaman ve kağıt tasarrufu sağlanması.

2.2.6. Uzman Bilgi İş Sistemleri (Knowledge Work Systems-KWS)

Bilgi tabanlı iş sistemlerinin, bilgi uzmanlarının özel ihtiyaçlarını yansıtan özellikleri vardır. Bilgi tabanlı iş sistemleri, öncelikle, kullanıcılara güçlü grafikler, analitik araçlar, iletişim ve doküman yönelimi araçları gibi işlerini yapmak için ihtiyaç duydukları özel araçları sunmaktadır. Bu sistemler, ileri düzey grafikler hazırlama, karmaşık hesaplamalar ve modelleme yapma gibi işlerle meşgul olan bilimsel araştırmacılara, ürün tasarımcılarına ve finansal analistlere destek verdiği için, çok güçlü işlem kapasitelerinin olması gerekmektedir. Ayrıca bu uygulamaların kullanışlı arabirimlerinin olması çok önemlidir. Böylece kullanıcı yapmak istediğini en hızlı şekilde yaparak zaman kazanmış olur.⁹⁹

Bilgi tabanlı işler, uzmanlaşma gerektiren pek çok alana bölünmüştür ve her alandaki çalışanları destekleyen farklı bilgi tabanlı sistemler mevcuttur. Bilgi uzmanları, organizasyon ve yöneticiler açısından kritik olan üç işlevi gerçekleştirirler:¹⁰⁰

- Organizasyonun teknoloji, bilim, sosyal olaylar ve sanat dallarında meydana gelen gelişmelerle ilgili bilgisini güncel tutmak,
- Kendi uzmanlık alanlarında meydana gelen gelişmeler ve yeni fırsatlarla ilgili olarak şirket içi danışmanlık yapmak,
- Değişim projelerini değerlendiren, başlatan ve bu tip projelerin devamını sağlayan olarak çalışmak.

2.2.7. Ofis Otomasyon Sistemleri (Office Automation Systems-OAS)

Günümüzde çok etkin olarak kullanılan bu sistemler, organizasyonun fiziksel olarak birbirinden uzak birimlerinin kendi aralarında ve tüm dış dünya ile bağlantı kurmasını sağladığından ve ileri düzeyde bilgi alış-verişi imkanı yarattığından,

⁹⁹ Bilal ÖZCAN, a.g.e., s.62

¹⁰⁰ Jane P. LAUDON, Kenneth C. LAUDON (2004), a.g.e., p:440

organizasyonların pek çok işlerini kağıt kullanmadan tamamen elektronik ortamda yapabilmesini sağlamaktadır.¹⁰¹

Ofis otomasyon sistemleri (Office Automation Systems-OAS), tüm ofis çalışanlarının kullandıkları araçların ve çalışma şekillerinin değişmesine neden olmuştur. Ofis otomasyon sistemleri, tipik ofis ortamında koordinasyon ve iletişim aktivitelerini destekleyerek veri işçilerinin üretkenliğini artıran uygulamalardır.¹⁰² Çok değişik uygulamaları içeren ofis otomasyon sistemleri, veri işçilerinin, ofis içinde yaptıkları işle ilgili her türlü gereksinimlerine cevap verebilecek durumdadır. Bu uygulamalarla sadece ofis içi değil, ofisin dış dünya ile bağlantısı da çeşitli iletişim kanalları üzerinden gerçekleştirilebilmektedir.

Tablo 2: Ofis Otomasyon Sistemleri Bileşenleri¹⁰³

Bileşenler	Önemli İşlevleri
Kelime İşlem	Yazılan belgelerin hazırlanmasını kolaylaştırır
Elektronik posta	Yazılan mesajların elektronik olarak gönderilmesini sağlar
Ses postası	Konuşan mesajların elektronik olarak gönderilmesini sağlar
Faks	Belgelerin elektronik olarak gönderilmesini sağlar
Telekonferans	Yolculuk etmeksizin katılımcılarla birlikte olmayı sağlar
Tele-çalışma	İş görenlerin evlerinden çalışmasını sağlar
Personel	Yöneticilerin bilgi işleme masalarındaki iş istasyonları Aracılığıyla iş görene ulaşmasını sağlar
Bilgisayar terminali	Otomatikleşmiş ofisin diğer bileşenlerine ulaşmayı sağlar
Mikro grafikler	Bilgi saklama ve bilgi çekme kolaylığı için mikrofilm üzerindeki belgeleri toplarlar
EPABX	Telefonun dijital modda çalışması, görüntülü konuşma vb.

¹⁰¹ Charles PARKER and Thomas CASE, a.g.e., p:515

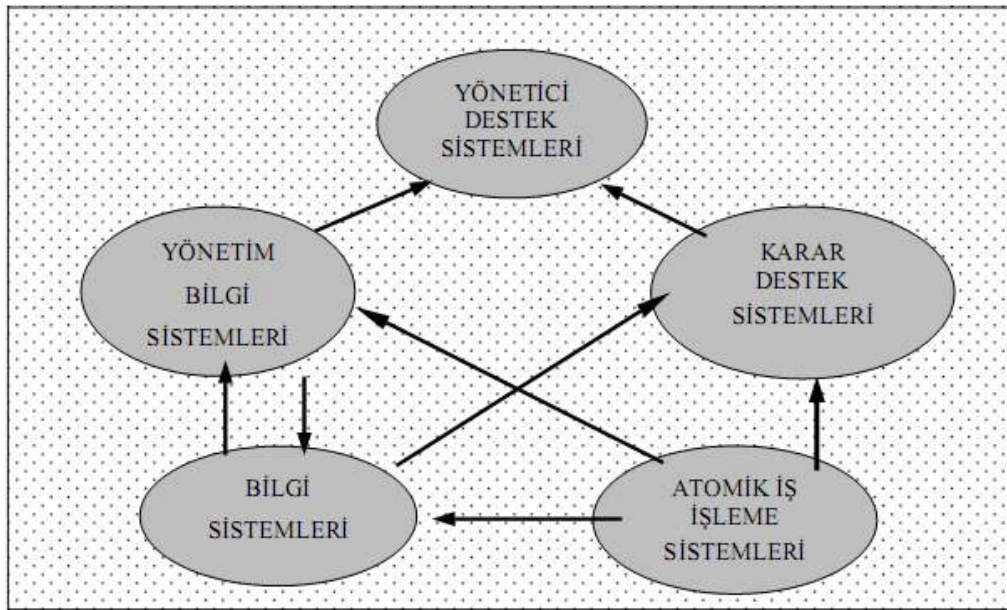
¹⁰² Jane P. LAUDON, Kenneth C. LAUDON (2004), a.g.e., p:407

¹⁰³ Bairavi NARAYAN (1998), Management Information System, New Delphi: Efficient Offset Printers

Ofis otomasyon sistemleri; doküman yönetimi (kelime işlemciler ve masaüstü yayınlama araçları), planlama programları (elektronik takvimler) ve iletişim (faks, elektronik posta, sesli mesajlar ve video konferans) olarak üç ana gruba ayrılabilir.

Ofis otomasyonu bir ofisin bilgi iletişim fonksiyonuna bilgisayar teknolojisinin uygulanmasıdır. AOS, bireyler, çalışma grupları ve örgütler arasında elektronik mesajları, dokümanları ve diğer iletişim formlarını toplayan, işleyen, depolayan ve ileten bilişim sistemleridir. Bu tür sistemler, tüm iletişim formlarının üretilmesini, erişilmesini ve alınması için gerek duyulan zaman ve çabayı önemli oranda azaltarak yöneticilerin, profesyonel çalışanların ve diğer personelin verimliliğinin arttırır.¹⁰⁴

Ofis otomasyon sistemleri, bireyler, gruplar ve örgütler arasında elektronik mesajların, belgelerin ve diğer iletişim formlarının toplanmasını, işlenmesini, kayıt edilmesini ve aktarılmasını sağlayan bilgisayar temelli bilişim sistemleridir.¹⁰⁵



Şekil 1: Bir Sistemden Diğerine İlişkiler (Entegrasyon)¹⁰⁶

¹⁰⁴ Hasan Kürşat GÜLEŞ ve Hasan BÜLBÜL (2004), Yenilikçilik: İşletmeler İçin Stratejik Üstünlük, Nobel Yayın Dağıtım, s.236

¹⁰⁵ Mahmut TEKİN, H. Kürşat GÜLEŞ ve Adem ÖĞÜT (2003), Değişim Çağında Teknoloji Yönetimi, Nobel Yayın Dağıtım, s.186

¹⁰⁶ Jane P. LAUDON, Kenneth C. LAUDON, (1995), a.g.e., p:48

3. BÖLÜM: YÖNETİM BİLİŞİM SİSTEMLERİ VE BÜROKRATİK KIRTASIYECİLİK

İnsanlar, yerleşik hayata geçmelerinden itibaren devlet kavramının ortaya çıkması ile içinde bulundukları toplumda düzen, adalet, kanun ve sosyal yaşamı düzenlemek için toplumlarını yöneten yöneticiler seçmişlerdir. Yüzyıllar boyunca bu sistem geliştirilmiş, topluluklar daha da genişlemiş, adaletin sağlanması ve kuralların oluşturulup uygulanması zorlaşmıştır. Topluluğu yöneten ve yönettiği halkın bazı yetkilerini seçilerek emanet alan yöneticilerin sayısı ve vasıfları da artmıştır. Devlet olarak karşımıza çıkan bu sistem içerisinde, bürokrasi adı verilen, kurallarının ve sağlamaya çalıştığı adaletin geniş bir kitleye hitap ettiği, işlevlerinin ve uyguladığı kanunların detaylı hale getirildiği bir sistem daha gelişmiştir.

Bürokratik örgütlenmenin gelişmesinin belirleyici nedeni her zaman için tüm öteki örgütlenme biçimlerine olan salt teknik üstünlükleridir. Tam gelişmiş bürokratik mekanizmanın üstünlüğü, makineyle yapılan üretimin mekanik olmayan tüm öteki üretim biçimlerine olan üstünlüğünün aynısıdır. Doğruluk, hız, kesinlik, dosya bilgisi, süreklilik, gizlilik, birlik, tam bağımlılık, sürtüşmenin ve maddi ve kişisel maliyetlerin azaltılması tam bürokratikleşmiş bir yönetimde, özellikle monokratik türünde, optimum (uygun değer) noktasına getirilir.¹⁰⁷

Bürokratik yönetim, demokrasi altında kanun ve bütçe ile sıkı bir uyumluluk gösteren yönetim anlamına gelmektedir. Sadece idari personel ve kanunlar için değil, kamu ruhunu ve sermaye kullanımının nasıl yapılacağını da ilgilendirmektedir. Bu görev egemenlik, insanlar ve onların temsilcileridir.¹⁰⁸

Von Mises bu tanımlamada bürokrasinin demokrasi ile iç içe bir uyumluluk halinde olduğunu belirtmiştir. Ayrıca bürokrasi sadece devletin yönetim sisteminde olmadığı, kamu düzeni içinde bulunan vatandaşlar ve devletin sermayelerinin kullanımlarında da mevcut olduğunu belirtmektedir. Kısaca bürokrasi, mevcut bulunduğu yönetim sistemi ve sistemin sorumlu olduğu vatandaşları da kapsamaktadır. Egemenlik, vatandaşlar ve temsilcilerin görevi olarak belirtilen,

¹⁰⁷ Max WEBER (1993), Sosyoloji Yazıları (Türkçe çeviri: Taha PARLA), Hürriyet Vakfı Yayınları, s.204

¹⁰⁸ Ludwig Von MISES (1946), Bureaucracy, New Haven Yale University Press, p. 43

sadece idare ile sınırlandırılmayan bürokrasinin demokrasi ile iç içe bağlı halde olduğu kabul edilmektedir.

Bürokratik yönetimin, demokratik yönetimin zorunlu bir aracı olduğu mantığa aykırı (paradoksal) bir iddiadır. Çoğu kez bu durum kabul edilmez. Çünkü demokratik devletin en iyi devlet sistemi, bürokratik devletin de en büyük kötülüklerden biri olduğunu düşüncesi alışlagelmiş ifadelerdir.¹⁰⁹ Farklı değerleri vurgulamak için geleneksel yapılar tasarlanmış olmasına rağmen, demokrasi ve bürokrasi birbirleri ile sıkıntılı bir ilişki içindedirler.¹¹⁰

Kamu yönetimi kavramı içerisinde, yönetimin temellerinden biri olan bürokrasi kavramı da bulunmaktadır. Bürokrasi ifadesi yönetsel, siyasal ve sosyal yönleri olan bir kavramı ifade etmektedir. Dolayısıyla bürokrasi, değişik anlamlarda kullanılan bir kavramdır.¹¹¹ Bürokrasi kavramının değişiklik göstermesi ve büyümesi, devletin yapı ve faaliyetlerinin gelişmesini ve büyümesini sağlamıştır.

Bürokrasi, geleneksel yönetim anlayışı içerisinde, özellikle yirminci yüzyıl toplumlarının gelişmesinde önemli bir yere sahiptir. Dünyanın hemen tüm ülkelerinde gelişmişlik düzeyi, bürokratik örgütlenmede bulunulan düzey ölçülerek belirlenmiştir. Azgelişmiş ülkelerde idari reform, modern devletin bürokratik yapısını gerçekleştirmek anlamına gelen kalkınma idaresi yaratmaya ve bu idareyle tüm toplumu kalkındırmaya yönelmiştir. XXI. yüzyıla doğru ise, hem gelişmiş hem azgelişmiş ülkelerde süreç tersine dönmüş; merkezileşmenin ve merkezîyetçiliğin biçimsel yapısı olan bürokratik örgütlenme ve anlayış, hem kalkınmanın hem demokrasinin başlıca engeli sayılarak kırılmaya başlamıştır. Bu sürecin düşünsel araçlarıysa, büyük ölçüde örgüt – işletme kuramcıları tarafından geliştirilmiştir.¹¹²

Bürokrasi, bir kez tam kurulduktan sonra artık ortadan kaldırılması en zor olan sosyal yapılarıdır. Bürokrasi, toplu eylemi rasyonel düzenlilik kazanmış toplumsal eyleme dönüştürmenin başlıca aracıdır. Bu nedenle güç ilişkilerini

¹⁰⁹ Ludwig Von Mises, a.g.e. p. 44

¹¹⁰ Kenneth J. MEIER; Laurence J. O'TOOLE (2006), Bureaucracy In A Democratic State : A Governance Perspective, The Johns Hopkins University Press, p 16

¹¹¹ Bilal ERYILMAZ (2002), Bürokrasi ve Siyaset: Bürokratik Devletten Etkin Yönetime, Alfa Yayınları, s.6

¹¹² Gökhan KALAĞAN (2009), 1980 Sonrası Geleneksel Bürokratik Yönetim Paradigmasında Değişim ve Yönetsel - Siyasal Yeniden Yapılanma Arayışları, Süleyman Demirel Üniversitesi, Vizyoner Dergisi, Cilt 1, Sayı 1, s. 92

toplumsallaştırmaya yarayan bir araç olarak bürokrasi, bu aygıtı denetleyenler için birinci derecede önemli bir iktidar aracı olagelmıştır.¹¹³

Bürokratik yönetim, bir üst düzey yetkili tarafından sabitlenmiş ve detaylandırılmış kurallara uyma ile sınırlandırılmış yönetimdir. Bürokratin görevi, bu kural ve düzenlemelerin kendisine ne yapacağını belirten emirleri düzenlemesidir.¹¹⁴

3.1. Bürokratik Kırtasiyecilik

Bir kuruluşun yönetiminde usul ve kuralların normalin üstünde tutulması ve bunlara aşırı ölçüde uyulması zorunluluğunun konulması halinde bürokratik kırtasiyecilik ismi verilen yönetim sistemi ortaya çıkar. Rutin usul ve kurallara tutku derecesinde bağlılık, elastikiyetin kurallara feda edilmesi, yenilik ve inisiyatifin inkâr edilmesi bürokratik bir yönetim biçiminin özellikleridir.¹¹⁵

Refah devleti anlayışından özel sektör ve sivil toplum kuruluşları ile birlikte çalışmaların yürütüldüğü bir devlet anlayışına geçilmesi, bürokrasinin devlet yönetiminde bürokrasi işlevinin karmaşık bir şekilde değil; daha düzenli, işleri kolaylaştıran ve yönetim ile halkın işlerini düzenlemede daha işlevsel bir mekanizma olmasını sağlamalıdır. Halka verilen hizmetlerin daha hızlı, daha anlaşılır, en düşük maliyetle en yüksek verimin alınabileceği bir sistemde yürütülmesini sağlayan bir mekanizma olarak beklenen bürokrasi, aksine, detayları ve kırtasiyecilik anlamında doküman olarak gereğinden fazla harcamaya neden olmasından dolayı istenilen verimi sağlamaktan uzak kalmıştır. Bürokrasinin, bu verimini sağlamak amacıyla bürokrasi anlayışında ve işleyişinde daha çağdaş ve ekonomik çözümler hissedilir derecede gerekli hale gelmiştir (Örneğin; bazı yazışmaların kâğıt yerine elektronik mektup* kullanılarak yapılması). Enformasyon teknolojisinin hayatımızdaki yerinin bilgisayar, televizyon, internet, faks, cep telefonları, uydu teknolojileri ve benzeri cihazlar yoluyla giderek artmakta olduğu bilinen bir gerçektir. Fakat bu gerçeği kabul etmekle, bu olguların yeni bir toplum aşamasına işaret ettiğini kabul etmek aynı şey değildir. Bilgi toplumu teorisine kaynaklık eden yeni teknolojiler yeni örüntüler

¹¹³ Max WEBER, a.g.e., s. 207

¹¹⁴ Ludwig Von MISES, a.g.e., p. 45

¹¹⁵ Nuri TORTOP (2010), Yönetim Bilimi, Nobel Yayın Dağıtım, s.201

* TDK (Türk Dil Kurumu) (2009), Elektronik Posta: Bilgisayarlar veya bir ağ içindeki belli gönderim merkezleri arasında elektronik bilgi iletişimi, etmek, www.tdkterim.gov.tr, (Erişim Tarihi: 23.09.2009), s.2

doğurmaktan ziyade var olan örüntüleri onaylayan ve vurgulayan bir politik ve ekonomik çerçeve içerisinde uygulanmaktadır.¹¹⁶

Bürokrasi, vatandaşa daha iyi hizmetin sunulması için bürokratlar tarafından işlerin disiplin ve düzen içerisinde yapılmasını sağlayan, demokratik anlayışa paralel bir sistemden zamanla daha da detaylandırılan, her detayın vatandaşa ve bürokratlara daha fazla zaman ve verim kaybettirdiği, kırtasiyeciliğin ve buna bağlı olarak hizmet maliyetinin arttığı bir sisteme dönüşmüştür.

Devletin yasama, yürütme ve yargı güçlerinden toplumda en yaygın ve en etkin olan gücü yürütmedir. Yürütme gücü, işlevlerini kamu bürokrasisi aracılığı ile yerine getirmektedir. Kamu bürokrasileri bir ülkenin sağlıklı, verimli ve adil işlemesi gereken organlarının başında gelmektedir. Yapılan düzenlemelere, hukuksal yaptırımlara ve reform hareketlerine rağmen kamu yönetimi organı, birçok problem ve sıkıntıya sahiptir. Bu sorunların bazıları, kamu bürokrasilerindeki işlemsel sorunlardan oluşmaktadır. Halkın, bürokrasi ile ilgili sorunları, genellikle bürokrasinin işlevsel yönü ile ilgili olmaktadır. Her kuruluş, amaçlarını gerçekleştirmek için kurallar koyar ve usuller belirler. Bunlara bağlı olarak işlemler yapar. Ancak bu bürokratik işlemler, ayrıntılı kurallara ve usullere bağlı olarak yürütüldüğünde, vatandaşlar rahatsız olmakta, kaynak ve emek savurganlığına yol açmakta ve buna bağlı olarak bürokrasi, kötü bir anlam kazanmaktadır.¹¹⁷

Kalkınma planlarının daha detaylı olarak düzenlenmeye başlanması, bilimsel çalışmalara ağırlık verilmesi, yatırımların geliştirilmesi, kamu kuruluşlarında çalışan personelin arttırılması ve eğitilmiş hale getirilmesi bu gelişmelerin genel hatlarını ifade etmektedir. Ancak gelişmeler ne kadar hızlı ve detaylı olursa olsun, kamu yönetim sisteminde sıkı merkeziyetçi yapının terk edilemediği görülmektedir. İşlerin bürokrasi (kırtasiyecilik) sisteminin uzun ve detaylı yapısında daha uzun ve yorucu bir şekilde ilerlemesi devam etmektedir. Kırtasiyecilik sorumluluk yüklenmemek, sorumluluğu başkalarına yükleme açıkgozlülüğüdür. İşleri formalitelere bağlamak ve yasaların engelleyici kuralları arkasına sığınarak ilgisiz kalmak ve işleri uzatarak dolambaçlı yollara sokmaktır.

¹¹⁶ Krishan KUMAR (1999), Çağdaş Dünyanın Yeni Kuramları (Çev: Mehmet Küçük), s. 46 (Aktaran: Atakan HATİPOĞLU (2006), Bilgi Toplumu Üzerine, Bilim ve Ütopya Dergisi, sayı: 146, s. 47)

¹¹⁷ İzmir Ticaret Odası (İZTO) (1993), Kamu Bürokrasisi, İzmir Ticaret Odası Yayını, s. 29

3.2. Bürokratik Kırtasiyeciliği Azaltmaya Yönelik Çalışmalar

Gerald E. Caiden'e göre, kamu yönetiminde yaygın görülen bürokrasi hastalıkları ve sağlıksız uygulamalar; haraç, dolandırıcılık, kayırmacılık, hilekârlık, yasa dışılık, yolsuzluk, ayrımcılık, haksızlık, tehdit, kleptokrasi (çalma hastalığı), yakınları kayırmak, yasayı işletmemek, belirli kişileri korumacılık, bölgecilik, simgecilik, yasa tanımazlık, oluru olmaz kılma, sahte sözleşmeler, kendine hizmet etme, siyasal atamalar, çıkarıcılık ve hırsızlık gibi etik dışı davranışlardır.¹¹⁸ Yönetimsel hastalıkların aşırı derecede artışı kamu yönetimini yozlaştırmakta ve bir bütün olarak toplumsal yapıyı da derinden yaralamaktadır. Toplumsal yapıda meydana gelen bu tarz yaralar, tedbir alınmadığı ve sağlıklı bir şekilde zamanında müdahale edilmediğinde ülke çapında daha ağır hasarlara neden olabilmektedir. Ülke yönetimi ve düzeninde ağır hasarların meydana gelmemesi için değişen ve gelişen koşullara ayak uydurularak sürekli dinamik bir değişim içinde bulunmak son derece önemlidir. Sadece devletin yürütme unsuru olan yönetim değil, devleti oluşturan tüm sistemler değişen koşullara kendisini uyarlamak zorundadır. Dolayısıyla devlette ve yönetimde reform ya da değişim arayışları tüm dünya ülkelerinde ve Türkiye'de sürekli güncelliğini koruyan bir konudur.¹¹⁹

Kamu yönetiminde yaklaşık son 30 yıldır yaşanan, işletme yönetimi ilke, uygulama ve değerlerinin egemen kılınmasına yönelik reformlar, Yeni Kamu İşletmeciliği* (YKİ) (New Public Management) yaklaşımı çerçevesinde kavramlaştırılmaktadır. YKİ yaklaşımı, refah devleti uygulamalarına bir tepki olarak ortaya çıkmıştır. Bu yaklaşımla kamu kuruluşları verimsiz ve hantal yapılarından kurtarılmaya çalışılmakta, kamu örgütlerinde verimliliğin sağlanması amaçlanmaktadır. Getirilen yeniliklerse sadece belirli yönetsel değişimler içermemekte, esas olarak devletin varlığı ve anlamı sorgulanmaktadır.¹²⁰ Kamu yönetiminden, kamu işletmeciliğine doğru dönüşümün yaşanması, ülkelerin kamu sektörlerini yapısal, örgütsel, personel sistemi özellikleri bakımından etkilemiştir.

¹¹⁸ M. Kemal ÖKTEM (1992), Gerçekten Kötü Bir Yönetim Nasıldır?, Türk İdare Dergisi Yıl: 64, sayı: 397, ss.138 - 139.

¹¹⁹ Ali ŞAHİN (2008), Türk Kamu Yönetiminde Yapısal Dönüşüm ve E-Devlet, Çizgi Kitapevi, s. 15

* Yeni Kamu İşletmeciliği hakkında Türkçe literatürde detaylı inceleme için bkz. Uğur ÖMÜRGÖNÜLŞEN (2003), Kamu Sektörünün Yönetimi Sorununa Yeni Bir Yaklaşım: Yeni Kamu İşletmeciliği, Çağdaş Kamu Yönetimi-I (Ed.: M. ACAR, H. ÖZGÜR), Nobel Yayınevi, ss.3-43

¹²⁰ Şükrü Mert KARCI (2008), Yeni Kamu İşletmeciliği Yaklaşımının Temel Değerleri Üzerine Bir İnceleme, Akdeniz Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi, cilt:8, sayı:16, s.41

Asıl amaç, kamu sektörünün küresel sisteme her açıdan bağdaşmasını ve küresel rekabet edebilme gücünü sağlamaktadır. Bu nedenle ağırlık siyasetten çok yönetim kavramına geçmiş, idari sistemde hiyerarşik yapı yerine yatay örgüt yapısı tercih edilmiştir. Sonuçların süreçlerden daha önemli bir duruma gelmesi de, hizmet sunumlarının esnekliği, kaynak kullanımında disiplin ve ekonomikliği ön plana çıkarmıştır.¹²¹

Kamu yönetimi, devlet ve toplum düzeninin kesintisiz olarak işlemesi ve kamu ortak ihtiyaçlarını karşılamaya yönelik ürün ve hizmetlerin üretilmesi ve sunulmasını gerektiren bir sistem olarak tanımlanabilir. Sistem olarak tanımlanan kamu yönetimi halk, örgüt, norm düzeni, ekonomik kaynak, kamu görevlileri ve kamu politikası öğelerinden oluşmaktadır.¹²² Kamu kurumları ve bu kurumların yüklenmiş olduğu görevler arasında sıkı bir ilişki mevcuttur. Kurumlardan beklenen görevlerin artması ile kamu örgütleri de gelişme sürecine girer. Yeni görevler sonucunda yeni kurumlar oluşturulmaktadır. Bunun sonucunda da kamu yönetimi sistemi karmaşık bir yapı haline gelmektedir.¹²³

Kamu yönetimi sisteminin karmaşık hale gelmesi, yönetimde idari zorluklar oluşturmakta ve bu karmaşık yapının sonucunda oluşan işlemlerin de karmaşık bir şekil almasına neden olmaktadır. Bu karmaşıklıkların giderilmesi ve sistemin daha rahat işlemesi için idari reform çalışmaları yapılmıştır.

Devletin yapısında ve faaliyetlerindeki genişleme ile kamu görevlilerinin sayıları da artmıştır. Bu durum, bürokrasi kavramında belirtilen işlemleri kolaylaştırma fonksiyonunun zayıflamasına neden olmuş ve zamanla bürokrasinin azaltılması gerektiği düşünülmeye başlanmıştır. Sanayi toplumundan bilgi toplumuna geçişin önemsenmesi ve hızlanması, yönetim olgusuna ilginin artmasını sağlamıştır. Bu gelişmelere paralel olarak, devlet ve diğer örgütlerin yapıları, niteliksel olarak değişmeye başlamıştır. Bu niteliksel değişim, yönetim ve yönetimin bütün birimlerindeki uygulamalarını ve toplumdaki değerleri etkilemiştir.

¹²¹ Veysel EREN (2006), Personel rejiminde bürokratik modelden işletmeci anlayışa geçiş, Selçuk Üniversitesi İ.İ.B.F. Sosyal ve Ekonomik Araştırma Dergisi, cilt:6, sayı:11, s.132

¹²² Bilal ERYILMAZ (1998), Kamu Yönetimi, Akademi Kitapevi, s. 9.

¹²³ Ali ACAR, İsmail SEVİNÇ (2005), 1980 Sonrası Türk Kamu Yönetiminin Merkez Örgütü'nde Yapılan Reform Çalışmaları, Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, sayı: 13, s.21

Gelişmiş ülkelerde saydamlık ve hesap verebilirlik gibi kavramların giderek benimsenmesi ve kamunun verimliliğini yükseltmeye yönelik geliştirilen politika ve uygulamalar kamu yöneticilerini de yönetim alanında yeni olanakları kullanarak adımlar atmaya ve yeni yönetim anlayışı ve modelleri geliştirmeye zorlamaktadır. Bu arayış, kamu yönetiminde yapısal, yönetsel ve kültürel dönüşümün yaşanmasına neden olmaktadır. Artık, geleneksel iletişim ve hizmet ortamının (kâğıda dayalı) yerini bilişim teknolojileri ortamında gerçekleştirilen iletişim ve hizmet üretimi almaktadır. Bu gelişmeler ışığında vatandaşlar bankalarından (internet bankacılığı) ve kredi kartı şirketlerinden 24 saat müşteri desteği alırken, sigorta ile ilgili çok karışık taleplerini bir telefonla hallederken, benzer uygulamaları kamu kurumlarından da beklemektedirler.¹²⁴

3.3. Bürokratik Süreçlerde Yönetim Bilişim Sistemlerinin Karar Vermeye Etkisi

Ekonomi teorilerindeki üretim fonksiyonu emek, sermaye ve doğal kaynaklardan oluşmaktadır. Bir ülke ekonomisindeki büyümenin sağlanabilmesi için sermaye birikiminin arttırılması amaçlanır. Ancak kaynakların kıt olduğu varsayımından yola çıkarak ekonomide, sermaye ne kadar artsa da, diğer kaynakların aynı oranda artamayacağı kabul edilmektedir. Dolayısıyla bu şekilde büyümenin sonsuza kadar devam edemeyeceği belirtilmektedir. Bilgi ve teknoloji üretim faktörleri olarak kabul edildiğinde, verimliliğin artması ve büyümede süreklilik sağlanabilecektir. Günümüzde birçok ülke bilgi teknolojilerini üretim fonksiyonunun en önemli faktörü olarak görmeye başlamış ve sadece bu yöntem ile ekonomilerinin büyüyebileceğini kabul etmişlerdir. Az gelişmiş ve gelişmekte olan ülkelerin de, gelişmiş ülkelerle aralarındaki bilgi açığını kapatabilmek için stratejik kamu politikaları üretmeleri gerekmektedir.¹²⁵

3.3.1. Yönetim ve Bilişim Sistemleri İlişkisi

Bilişim sistemleri bilgisayarlar ile sınırlı değildir. Bilişim sistemlerini etkili kullanmak sistemleri şekillendiren organizasyon, yönetim ve bilişim sistemlerini anlamayı gerektirir. Bilişim yoğunluklu toplumsal değişim ve dönüşüm, kamu

¹²⁴ Türksel Kaya BENSGHİR, A.Ramazan ALTINOK, a.g.m., s. 676

¹²⁵ Hüseyin KURAN (2005), Devlet Baba'dan E-Devlet'e: Türkiye için E-Devlet modeli: Analiz ve Model Önerisi, İstanbul Bilgi Üniversitesi Yayınları, s.5

yönetiminde de bilişim teknolojisi veya sistemlerine ilgi duyulması sonucunu ortaya çıkarmıştır. Yönetimde bilişim konusunun incelenmeye başlanması sonucu yönetim bilişim sistemleri olarak kavramlaştırılan yeni bir akademik araştırma ve uygulama alanı ortaya çıkmıştır. Yönetim bilişim sistemleri, yönetim (kamu veya özel) ve bilişim konularını, insan, teknoloji, sistem teorisi ve bilgi yönetimi alanları ile birlikte bir araya getirerek işleyen, disiplinler arası akademik bir alandır.¹²⁶

Bilgi toplumunda, sanayi toplumunda ön planda olan maddi ürünler yerine, bilgi teknolojileri sayesinde bilgi üretimi önem kazanmaktadır. Sanayi toplumuna geçişte temel motoru, buharlı makinelerin keşfi olurken, bilgi toplumuna geçişte bilgisayarlar, iletişim teknolojisi, mikro elektronik, robotlar, biyoteknoloji ve fiber optikler gibi yeni makine ve malzemelerin üretimi, itici rol oynamaktadır.¹²⁷

Bilgiye dayalı ekonominin hızla geliştiği ülkelerde kamu yönetimleri de bilgiye dayalı yönetimler olma yönünde yapısal, yasal, yönetsel ve kültürel değişim ve dönüşümü yaşamaktadır. Bu dönüşümde bilgi ve iletişim teknolojileri ve bu teknolojilerin ortaya çıkardığı yeni etkileşim ve iletişim ortamları (internet ve web araçları) önemli rol oynamaktadır. İnternet ve web teknolojileri, kamu yönetimine yönetsel ve gündelik bilgileri iletme, etkileşimli on-line hizmetleri (on-line vergi, iş başvurusu, dilekçe, istek ve şikâyet formları) sunma, demokratikleşmeye katkı, şeffaf yönetim ve yerel ticaret ve sanayi teşvik etmek gibi imkânlar sunmaktadır.¹²⁸

Kurumsal bilginin çalışan bütün personele dengeli ve zamanında iletilmesini sağlayan bilgi yönetimi, aynı zamanda personel, bütçe, bilgisayar ve iletişim teknolojileri gibi çok farklı unsurları barındıran bir sistemi de ifade etmektedir. Bilgi yönetimi sistemi, bilgi yönetimi disiplininin tasarımı, kurulması, uygulanması ve yenilenmesi sırasında personel, bütçe, yasal düzenlemeler, bilgisayar ve iletişim teknolojilerini oluşturan iletişim kanalları, web sayfaları, ağlar, veritabanları, zaman-kalite yönetimi, sürekli eğitim gibi çok çeşitli unsurların bir arada ve uyum içerisinde kullanıldığı sistemi ifade etmektedir. Bu sistemde nitelik geliştiren ilkeler ve kurumsal kültür de göz ardı edilmeden, bilgisayar ve iletişim teknolojileri ile sistemin

¹²⁶ Ahmet Hamdi AYDIN, a.g.m., s.5

¹²⁷ Türksel Kaya BENGSHIR (1996), Bilgi Teknolojileri ve Örgütsel Değişim, TODAİE Yayınları, s.12

¹²⁸ Türksel Kaya BENSĞHİR, A.Ramazan ALTINOK, a.g.m., s. 675

temel unsurlarını oluşturan parçalar dengeli, kurumsal verimliliğe katkı sağlayacak ve bilgi paylaşımını öne çıkaracak şekilde yönetilmelidir.¹²⁹

Fayol kendi deneyimlerinden yola çıkarak klasik yönetimi tanımlarken yönetme kavramının örgütlenme, emretme, işbirliği ve denetim için ileriye görme ve planlama olduğunu belirtmektedir. Modern tanımlar Fayol'un tanımına benzemekle birlikte insanlara emretmekten daha çok onlara yol göstericilik, liderlik yapma ve motivasyon sağlamanın üzerinde durmaktadır.¹³⁰

Yönetim bilişim sistemlerinin işlevinin farkına varıp bunu kullanan kurumlar bilişim teknolojisindeki gelişmelere ayak uydurabilmek amacıyla Yönetim Bilişim Sistemleri uzmanlarını istidam ettikleri gibi bunların istihdam edildiği bir Yönetim Bilişim Sistemleri Birimi kurmaktadır. Böylece iyi planlar yapmakta ve mevcut yönetim ve hizmet sistemlerini sorgulayarak değiştirmekte, bilişim toplumunu oluşturan halka yönetimin daha iyi ve uygun hizmet sunmasını gerçekleştirebilmektedir.¹³¹

Bilişim ve iletişim teknolojilerinin gelişimi bir yandan küresel ağlarla ekonomik faaliyetlerin dolaşım yeteneğini arttırırken, öte yandan bireylerin bilgi edinme ve iletişim yeteneklerini, özellikle etkileşim imkânlarını zenginleştirerek yönetsel süreçlere katılım açısından yeni olasılıklar sunan bir süreci hızlandırmıştır. Sözü edilen bu süreç, devletin yurttaşlara kaliteli hizmet veren bir kurum olarak konumlanmasını ve bu konumlanmanın bahsedilen bu küresel gelişmede önemli bir yeri olan bilişim ve iletişim teknolojileri ile daha fazla gerçekleşebilir hale gelmesini sağlamıştır. Bu bakımdan, bilişim ve iletişim teknolojilerinin gelişimi, özellikle de internet adı verilen küresel iletişim ağı, yönetim sürecini geliştireceği, kamu yönetimini etkili ve verimli kılacağı, katılımcı ve etkin demokrasiye yeni imkânlar sunacağı iddia edilen bir modelin ortaya çıkmasına yol açmıştır. Bu modelin adı elektronik devlet ya da en yaygın kullanım şekli ile e – devlettir.¹³² Yönetişim olarak belirtilen kavram, yönetim ve karar alma süreçlerinin tüm paydaşların işbirliği ve

¹²⁹ Hüseyin ODABAŞ (2005), Bilgi Yönetimi Sistemi (Bilgi Çağı Bilgi Yönetimi ve Bilgi Sistemleri, Ed.: Coşkun Can Aktan ve İstiklal Y. Vural), Çizgi Kitabevi, s.110

¹³⁰ Terry LUCEY, a.g.e, p.110.

¹³¹ Ahmet Hamdi AYDIN, a.g.e., s. 5

¹³² Özgür UÇKAN (2003), E-Devlet, E-Demokrasi ve Türkiye: Kamu Yönetiminin Yeniden Yapılandırılması İçin Strateji ve Politikalar-I içerisinde 1. Bölüm: E – Devlet ve E – Demokrasi: E – Yönetişim; İletişim, Siyaset ve Kamusal Alan: E – Demokrasi, Literatür Yayınevi, s. 24

katılımı ile yapılmakta olduğunu, yöneticilerin uzlaşmacı, saydam, hesap verebilir, etkin ve sorumlu bir yönetim anlayışı içerisinde davrandıklarını ifade etmektedir. Yani, yönetim sadece seçimler aracılığı ile seçilmiş bir kesim tarafından değil; STK'lar, odalar, meslek grupları, özel sektör kuruluşları, üniversiteler gibi çeşitli grupları da süreçlere dâhil ederek gerçekleşmektedir. Yönetişim kavramı içerisinde, yönetenlerin aldıkları kararları halka açık bir şekilde almalarını, tüm ilgili paydaşları sürece katmalarını ve bilgiye dayalı, uzlaşmacı bir yönetim anlayışı sergilemeleri beklenir.¹³³

3.3.2. Yönetim Bilişim Sistemlerinin Karar Verme Süreçlerine Etkisi

YBS'nin gerçek amacı karar vericilerin etkililik ve verimliliğini arttırmaktır.¹³⁴ Tüm problem çözme süreci, doğru bilginin doğru insan için ve doğru zamanda kullanılabilir olmasına bağlıdır.¹³⁵ Bu bağlamda YBS, karar vermede kullanılmak için geçmiş, şimdiki ve planlanmış iç faaliyetlerden ve dışarıdan istihbaratlarla sağlanan bilgiyi sağlama için organize edilmiş bir yöntem olduğundan tüm problem çözme sürecinde oldukça önemlidir.¹³⁶

Karar vermek bir bakıma bilgiyi işlemektir. Yani yönetici kendisine gelen bilgi ve veriyi inceleyerek, analiz edecek, değerleyecek ve bunun sonucunda bazı sorunlarını görerek sorunu görerek sorunu tanımlayacak veya amaç belirleyecektir. Ancak bunu yapabilmesi için kendisine gerekli bilgi ve verinin ulaşması gerekir. Bunu da Yönetim Bilişim Sistemi sağlayacaktır. Yönetici bu bilgiyi işleyecek, karar verecek, bu kararı uygulamaya aktaracaktır.¹³⁷

Bilişim teknolojisi büyük ölçüde yöneticilerin karar verme yöntemlerini etkiler. Bugünün yöneticilerinin elinde karar verirken çok büyük miktarlarda bilgi vardır. Bu bilgi yöneticilere YBS tarafından sağlanır. Muhasebe verisi, envanter verisi ve bütçe verisi gibi YBS'nin bir kurumun bütün özellikleri üzerindeki işlem verisi bir çok raporlama yoluyla yöneticileri bilgilendirir. Herhangi bir karar verilmeden önce, yöneticiler raporlardaki ilgili bilgiyi kullanırlar ve kısa zaman içinde doğru kararlar

¹³³ Yılmaz ARGÜDEN, Fikret TOKSÖZ (2008), İyi Yönetişim El Kitabı, TESEV Yayınları, s.17

¹³⁴ Hossein BIDGOLI (1999), Handbook of Management Information Systems: A Managerial Perspective, USA: Academic Pres., p:105

¹³⁵ John R. SCHERMERHORN (2001), a.g.e., p:56

¹³⁶ Louis E. BOONE ve David L. KURTZ (1990), Contemporary Business, U.S.A.: The Dryden Pres., p:490

¹³⁷ Tamer KOÇEL (2003), İşletme Yöneticiliği, Beta Basım Yayın Dağıtım, s.100-101

verebilirler. Yöneticilerin doğruluğu zayıf olan kararlar vermelerinde ya da uzun süre içinde karar vermelerinin yarattığı problemler YBS ile giderilebilir. Kurumlar dış fırsatların avantajlarından daha kolay yararlanabilirler ya da dışarıdan gelebilecek tehditlere daha kısa sürede cevap verebilirler.¹³⁸

¹³⁸ Ihsan ALKADI, Ghassan ALKADI ve Mike TOTARO (2003), Effects of Information Technology On Business World, Human Systems Management, Vol. 22, p. 102

4. BÖLÜM: YÖNETİM BİLİŞİM SİSTEMLERİ

UYGULAMALARI

4.1. Yönetim Bilişim Sistemlerinin Uygulamadaki Türleri

Yönetim Bilişim Sistemleri, uygulama alanları incelendiğinde iki ayrı karar verme sistemi temel alınarak oluşturulduğu belirlenebilir. Bu sistemler Mekanik Karar Verme Sistemi ve Dinamik Karar Verme Sistemi olarak ifade edilebilir.

4.1.1. Mekanik Karar Verme Sistemleri

Mekanik olarak karar verme ile programlanmış kararlar alabilme yeteneği kastedilmektedir. Programlanmış kararlar, gelecekte geliştirilmek ve uygulanmak için karar kurallarını oluşturabilecek sıklıkta olan durumları içerir.¹³⁹

Mekanik olarak karar verebilen sistemler bilgi işleme sistemleridir. Bilgi işleme sistemi (BİS), veritabanından periyodik ve önceden belirlenen raporları sağlayan bir sistemdir.¹⁴⁰ Bu sistem rutin, özet ve istisnai raporlar sağlayarak planlama, kontrol ve karar verme işlevlerine hizmet eden bir sistemdir. Bu sistemlerin önemli karakteristikleri şunlardır:¹⁴¹

- Toplu raporlama yönlü
- Çok az değişen kararlara veya yarı yapılandırılmış kararlara hitap eder
- Analitik olarak çok fazla gelişmiş/komplike değildir
- Her şeyden önce iç veya kurum bilgi akışlarında kullanılır
- Geçmiş verilere ve bilgilere odaklıdır
- Tasarımı ve yordamların geliştirilmesi çok uzundur
- Sabit ve değişmezdir

Sistemin sabit ve değişmez olması mekanik olmasının sonucudur. Dinamik olarak değişiklik gösteremezler.

¹³⁹ Richard L. DAFT, a.g.e., p:307

¹⁴⁰ Stephen HAGG, Maeve CUMMINGS ve James DAWKINS (1998), Management Information Systems For The Information Age, Irwin/McGraw-Hill, p:52

¹⁴¹ Mahadeo JAISWAL ve Mital MONİKA (2004), a.g.e., p:12

Orta düzey yönetime hizmet sağlayan mekanik karar verme sistemleri, veri işleme sistemi (VİS) tarafından kayıt edilmiş verilerin analizini ve raporlamasını yapar. Veri işleme sistemi, işletmelerde gerçekleşen verileri işleyen sistemlerdir. Veri işleme sistemleri esasen verilerin tutulmasından, yeni bilgilerin yaratımından ve verileri ve bilgiyi veritabanında saklamaktan sorumludur.¹⁴²

Veri işleme sistemi (VİS), işlemler ile ilgili veriyi toplar, biriktirir ve bazen bir işlemin bir bölümü için alınan kararları kontrol eder. İşlem, bir iş olayıdır. Bu olay da bir bilişim sisteminde toplanan verilerin üretilmesi veya şekillendirilmesidir. VİS, geniş çaplı kullanılan ilk bilgisayarlaştırılmış bilgi sistemidir.¹⁴³

Veri işleme sistemleri organizasyonda operasyonel seviyedeki çalışanları destekleyen sistemlerdir. Bu seviyedeki çalışanlar organizasyonun günlük rutin işlemlerini gerçekleştirirler ve veri işleme sistemi verilerin işlenmesi ve saklanmasına yardımcı olur.¹⁴⁴

VİS günlük operasyonlarla ilgilenir. Yapılan işlemler, işlem yükü ve hacmi çok yüksek olan tekrarlı işlemlerdir. VİS’de söz konusu işlemlerin nitelikleri çok nadir olarak değişmektedir. VİS, verinin işlenmesi, saklanması ve çağırılmasına yöneliktir ve yönetim raporlama sistemini (YRS) destekler. YRS’nin kullandığı bilginin çoğu, başlangıçta VİS tarafından tutulur. VİS, kayıt işlemlerini yapar. Kayıt işlemlerinin yapılmasıyla VİS, büyük miktarlardaki bilgiyi toplar ve depolar. Bu bilgi YRS için bir veritabanıdır.¹⁴⁵

VİS, kurumda işlemlere ilişkin verileri kayıt almakla birlikte kullanıcılar için çeşitli bilgiler üretirler. Örneğin, müşteri raporları, maaş makbuzları, satış makbuzları, sipariş raporları, temettü çekleri, vergi formları ve finansal raporlar üretirler. VİS’de veriler iki şekilde işlenir. Yığın veri işleme yönteminde (batch processing) ticari faaliyetlerden doğan veriler zamanla toplanır ve periyodik aralıklarla kaydedilir. Gerçek zamanda (online, real-time processing) veri işleme yönteminde ise, veriler

¹⁴² Stephen HAGG, Maeve CUMMINGS ve James DAWKINS, a.g.e., p:48

¹⁴³ Steven ALTER (2004), Information Systems: The Foundation of E-Business, India: Saurabh Printer Pvt. Ltd., p:227

¹⁴⁴ Ross A. MALAGA (2005), Information Systems Technology, New Jersey: Pearson Education, Inc., p:12

¹⁴⁵ Hadi GÖKÇEN (2005), Yönetim Bilgi Sistemleri: Analiz ve Tasarım Perspektifi, Epi Yayınları, s.42

meydana geldikten hemen sonra işlenir.¹⁴⁶ Çevrimiçi kelimesinin kökeni olan Online kelimesi İngilizce bir kelime olup, 1980’li yılların sonundan itibaren, ağ yapısı gösteren bilgisayar sistemlerine çeşitli kanallar ile bağlı olan bilgisayarların ağ sistemine bağlı olduklarını anlatan bir kavram olarak ortaya çıkmıştır. Aksi bir durumu anlatan offline kelimesi ise ağ sistemine bağlı olmayan bir bilgisayarın çalışma durumunu anlatmaktadır. TBD (Türkiye Bilişim Derneği) ve ODTÜ (Orta Doğu Teknik Üniversitesi) Bilgi İşlem Daire Başkanlığı gibi bilgisayar konusunda teknik çalışma yapan birçok kurumun hazırladığı bilişim terimleri sözlüklerinde çevrimiçi kelimesinin Türkçe kullanım için ideal olduğu düşünülmüştür. Ancak kelimenin asıl kökeninin, 1980’li yılların sonunda dünya çapında kullanılmaya başlanmış olan Microsoft’a ait Windows işletim sistemlerinin Türkçe versiyonları için hazırlanmış olan Microsoft kaynaklı sözlük olduğu bilinmektedir. ODTÜ Bilgi İşlem Daire Başkanlığı’nın hazırlamış olduğu bilişim terimleri sözlüğünde, Online kelimesi; giriş verilerinin olduğu yerde, anında girildiği, çıkış verilerinin gereken yerde, anında kullanıma sokulduğu herhangi bir donanımın niteliğine ya da kullanımına ilişkin olarak tanımlanmaktadır.¹⁴⁷

4.1.2. Dinamik Karar Verme Sistemleri

Dinamik olarak karar verme ile programlanmamış kararlar alabilme yeteneği kastedilmektedir. Programlanmamış kararlar tekil, tam anlamıyla tanımlanmamış ve çatısı yapılandırılmamış durumlara karşılık olarak alınmaktadır.¹⁴⁸ Dinamik olarak karar verebilen sistemler; karar destek sistemleri, üst düzey yönetici destek sistemleri ve uzman sistemlerdir.

Karar destek sistemleri (KDS), organizasyonun yönetim seviyesine hizmet veren, veriler ile karmaşık analitik araçları birleştiren veya yarı yapılandırılmış ve yapılandırılmamış kararların alınmasını desteklemek için veri analiz araçlarını sağlayan bir yönetim bilişim sistemidir. KDS, yöneticilere belirsiz, hızlı değişen ve ileride kolayca tanımlanamayacak kararların alınmasında yardımcı olur.¹⁴⁹

¹⁴⁶ James A. O’BRIEN (1996), Management Information Systems, Irwin: The McGraw-Hill Companies, Inc., p:48

¹⁴⁷ Kemal İLTER (2007), Bilgi Sistemleri Perspektifinden Kurumsal Kaynak Planlaması: Etkiler ve Değerler, İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, Yıl: 6, Sayı: 11, s.17

¹⁴⁸ Richard L. DAFT, a.g.e., p:307

¹⁴⁹ Jane P. LAUDON, Kenneth C. LAUDON (2004), a.g.e., p:45

KDS, yönetici konumundaki karar vericilerin karar vermelerinde yardımcı olan sistemlerdir. Diğer bir deyişle, verilmesi gereken kararla ilgili veriyi daha iyi anlayarak, daha etkin karar seçenekleri oluşturma, alternatifleri belirleme ve değerlendirme işlevlerinde destek sağlayan ve doğru karar verme olasılığını arttıran sistemlerdir.¹⁵⁰

KDS, donanım, yazılım, veri (iç ve dış), modeller (matematiksel ve istatistikî) ve insan unsurunu içeren bilgisayar destekli etkileşimli bir yönetim bilişim sistemidir ve organizasyondaki herhangi bir karar vericiye yardımcı olmak için tasarlanmıştır. Sistem, yarı yapılandırılmış ve yapılandırılmamış sorunlara ilişkin karar verme üzerinde odaklanır.¹⁵¹ Yarı yapısal ve yapısal olmayan sorunların çözümünde karar vericiye destek sunan KDS temel olarak şu özelliklere sahiptir:¹⁵²

- KDS dinamik bir ortamda karar almayı destekler.
- KDS değişik yönetim düzeylerinde yarı yapısal ve yapısal olmayan sorunların çözümünde kullanılır.
- KDS karar alma ve kontrol işlevlerini otomatik hale getirmekten çok, bu işlevlerin etkili yürütülmesine hizmet eder.
- KDS karar almayı niceliksel (sayısal) olduğu kadar niteliksel yönden de destekler.
- KDS karar alma sürecinin tüm aşamalarını destekler. Sistem, geleceğe dönüktür. Geçmişteki verileri modeller aracılığıyla işleyerek gelecekle ilgili tahminler yapmaya ve karar alternatifleri oluşturmaya katkı sağlar. Senaryolar şeklinde oluşturulan veritabanlarına dayalı alternatiflerin karşılaştırılmasına olanak tanır.

KDS'nin sahip olduğu üç önemli bileşen şunlardır: veri yönetimi modülü, model tabanı yönetim modülü ve diyalog yönetim modülü. Bu modüller, uygun bir biçimde istekleri girmeye yardımcı olurlar, uygun (konuyla ilgili) olaylara odaklanarak çok miktarda veri üzerinde araştırma yaparlar, istenilen modellerde veri kullanırlar ve kullanıcılar tarafından kolay kavranması için sonuçları bir veya birkaç biçimde

¹⁵⁰ Hadi GÖKÇEN, a.g.e., s.53

¹⁵¹ Hossein BIDGOLI, a.g.e., p:368

¹⁵² Türksel Kaya BENGSHIR (1996), a.g.e., s.91

sunarlar.¹⁵³ Üst yönetici destek sistemleri, ileri grafikler ve iletişimler aracılığıyla yapılandırılmamış kararlar almaya odaklanan organizasyonların stratejik düzeylerinde tasarlanan yönetim bilişim sistemidir.¹⁵⁴

ÜYDS, organizasyonun stratejik kademesindeki yapısal olmayan kararların verilmesini, gelişmiş grafikler ve iletişim sayesinde belirlemeyi amaçlayan bilişim sistemleridir. Bu sistemler herhangi sabit bir uygulama ya da belirli bir yetenek sağlamaktan ziyade, hesaplama ve iletişim ortamı oluştururlar.¹⁵⁵

Bir ÜYDS, yöneticilerin büyük miktarlarda verilere hızlı ve etkili bir biçimde erişmeleri, verileri analiz etmeleri, izlemeleri, özetlemeleri ve dağıtmalarında yardımcı olan renkli grafikler, dokunma duyarlı ekranlar, sesli komutlar ve doğal dil arayüzü gibi araçlar ve teknikler kümesinden meydana gelir.¹⁵⁶

Uzman sistemler bir veya daha fazla uzmanın bir alandaki bilgisini alan ve bunları bilgisayar ortamında kullanımını sağlayan bilgisayar programıdır. Bir başka tanıma göre, Uzman sistemler, çözümleri için önemli uzmanlık gerektirecek kadar zor olan problemleri çözmek için uzmanın bilgi ve çıkarım yordamlarını kullanan bilgisayar programlarıdır.¹⁵⁷ Uzman sistemler, uzmanların muhakeme yeteneklerini ve kurumun belirli bir alanındaki çalışmalarını çoğaltmak için çalışırlar. Bu sistemler öncelikle bilgi işçilerini desteklemek için tasarlanırlar.¹⁵⁸

Bu sistemlerin önemli karakteristikleri şunlardır:¹⁵⁹

- Uzman sistem uzmanların bilgilerini ve problem çözme yeteneklerini tutan bir yazılım programıdır.
- Uzman sistemler herhangi bir yönetim düzeyine odaklanmamışlardır.
- Uzman sistemler ideal olarak bilgi, sezgi ve yargı gerektiren problemlere uygundur.

¹⁵³ Effy OZ (1998), Management Information Systems, Cambridge: Course Technology, p:366

¹⁵⁴ Jane P. LAUDON, Kenneth C. LAUDON (2004), a.g.e., p:45

¹⁵⁵ Hadi GÖKÇEN, a.g.e., s.69

¹⁵⁶ Uma G. GUPTA (2000), Information Systems, New Jersey: Prentice Hall, p:279.

¹⁵⁷ Hadi GÖKÇEN, a.g.e., s.62

¹⁵⁸ R. Kelly RAINER, Efraim TURBAN ve Richard E. POTTER (2007); Introduction Information Systems: Supporting and Transforming Business, USA: John Wiley & Sons, Inc., p:12

¹⁵⁹ Uma G. GUPTA, a.g.e., p:285.

- Uzman sistemler, KDS ve ÜDYS'den farklı olarak karar vericilerin yerini alabilir.
- Uzman sistemin üç ana bileşeni; bilgi tabanı, çıkarım mekanizması ve kullanıcı ara yüzüdür.

4.2. Türkiye’de E-Devlet (Elektronik Devlet) Kavramı ve Merkezi Yönetim Düzeyinde Uygulamalar

Teknolojinin sağladığı imkânlarla bilgiye erişim ve dağılım hızının artması, bilgi alma fırsatının geniş kitlelere yayılması, taleplerin çeşitlenmesinde ve hizmet kalitesinde beklentilerin artmasında etkili olmuştur. Bu durum, yönetsel örgütlenmeleri de etkileyen bir unsurdur. E-devlet, devlet-vatandaş arasındaki görev ve hizmetler temeline dayalı ilişkinin elektronik iletişim ve işlem ortamında kesintisiz ve güvenli olarak yürütülmesini ön plana çıkarabilecek, enformasyon teknolojilerinden faydalanan yeni bir yapılanma olarak öne çıkmaya başlamıştır. E-devlet, devletin, kamu kurum ve kuruluşlarıyla, vatandaşlarla ve ticari kurumlarla bilgi, hizmet ve mal alışverişlerinde enformasyon teknolojileri kullanarak başarımlı ve verimlilik artışını hedefleyen bir devlet anlayışı olarak görülmektedir.¹⁶⁰

Çağdaş dünyada kamu sektörü, geleneksel hantal ve bürokratik devlet yapısına göre önemli farklılıklar içeren ve ileri teknoloji uygulamalarına dayanan yeni bir yapıya doğru geçiş yapmaktadır.¹⁶¹ Kamu sektöründe yaşanan bu geçiş, bilişim teknolojilerinin ortaya çıkardığı küresel bilgi ağlarına doğru yönelen yaşamın içinde de mevcuttur. Bilginin yayılması, kolayca elde edilir hale gelmesi, bilgi üretimine katılımın daha kolaylaşması ve şeffaflık olguları, önlenemez bir şekilde değişimi zorlamaktadır. Bu değişime kamu sektörü de uymak ve bilişim teknolojilerini kullanarak kendini yeniden yapılandırmak zorunda kalmıştır.¹⁶²

Vatandaşların, özel kuruluşlar tarafından sunulan hizmet ve olanaklara bilgi ve iletişim teknolojileri ile daha kolay bir şekilde ulaşmaya başlamaları, devletten daha fazla talepte bulunan ve çeşitlilik arz eden sorunlara devletin çözüm bulmasını isteyen

¹⁶⁰ Nur ŞAT, a.g.e, s.63

¹⁶¹ Ali ARİFOĞLU (2004), E – Dönüşüm: Yol Haritası, Türkiye, Dünya, Sas Bilişim, s.97

¹⁶² Fikret Nesip ÜÇCAN (2007), Türkiye’de E-Devlet Uygulamaları ve Bu Uygulamaların Karar Verme Süreçleri Süreçlerine Etkisi, Yayınlanmamış Doktora Tezi, s.57

bir vatandaş anlayışını meydana getirmiştir.¹⁶³ Kamu yönetiminde performans, şeffaflık, verimlilik, etkinlik, modernleşme ve strateji çalışmaları ile açıkların kapatılmasında e – devlet yönetim sisteminin kullanılması, tüm dünya ülkelerinde öneriden çok uygulayamaya dönük bir çalışma olarak kabul edilmeye başlanmıştır. Sanayi toplumu ile önceleri hızlı bir yükseliş gösteren devlet yönetimleri zamanla hantallaşmaya başlamış ve tıkanıklıklar sonucu bazı ekonomik ve sosyal problemler ile karşı karşıya kalmışlardır. Bilgi toplumuna geçişte bu problemlerin çözülmesini sağlayacak reform çalışmaları ön plana çıkmıştır. E-Devlet (elektronik devlet) reform çalışmalarına paralel ve hızlandırıcı bir gelişim ve değişim sürecini ifade etmektedir.

E – Devlet, devletin vatandaşlara karşı yerine getirmekle yükümlü olduğu görev ve hizmetler ile vatandaşların buna karşılık devlete karşı olan görev ve hizmetlerinin karşılıklı olarak elektronik iletişim ve işlem ortamlarında kesintisiz ve güvenli olarak yürütülmesini ifade eder.¹⁶⁴

Tanımlamalarda da belirtildiği üzere, e – devlet yönetim sistemi, halkın ve birçok kuruluşun da yönetime tam anlamıyla katılımlarının sağlanarak, yönetişim kavramının özelliklerini de içeren etkili, verimli, katılımcı, hesap verebilir, hukuka bağlı, yerinden, ölçülü, adil, tutarlı, saydam ve etkin bir yönetimi ifade etmektedir.

Bilişim ve iletişim teknolojileri ve hükümet, ya da kamu yönetimi, yoğun bir biçimde iç içe geçmiştir. Kamu yönetimlerinin doğası bu durumu açıklamaktadır, çünkü kamu yönetimindeki temel süreç bilgi ve iletişimin işlenmesidir. İçinde bulunulan çağda baskın olan teknoloji, merkezi hükümeti etkilemektedir. Bilişim ve iletişim teknolojilerinin hükümet ve kamu yönetimi üzerindeki etkisi bu yüzden devrimcidir.¹⁶⁵

Kamu yönetimi, bilişim ve iletişim teknolojilerini, iç örgütlenmesi, işleyişi, işlemleri, politika geliştirme ve uygulanması, izleme ve denetleme amaçları, politikacılara, yurttaşlara ve toplumsal örgütlenmelere bilgi sağlanması için

¹⁶³ Ali ŞAHİN, a.g.e., s. 35

¹⁶⁴ Türkiye Bilişim Şurası (TBŞ) (2002), E – Devlet Çalışma Raporu, <http://www.bilisimsurasi.org.tr> s.4

¹⁶⁵ Özgür UÇKAN, e-Devlet, e-Demokrasi ve e-Yönetişim modeli: Bir ilkesel öncelik olarak bilgiye ulaşım önceliği, http://e-demokrasi.org/index.php?option=com_content&view=article&id=27 Erişim Tarihi: 05.05.2010

kullanmaktadır. Kamu yönetimi bu teknolojilere aynı zamanda bir yasal düzenleme ve politika üretme nesnesi olarak da bakmaktadır.¹⁶⁶

Tablo 3: E-Devlet hizmetlerinin sınıflandırılması¹⁶⁷

	Bilgi Verme hizmetleri	İletişim Hizmetleri	On-line İşlem Hizmetleri
Günlük Yaşam	İş hayatı Konut Eğitim Sağlık Kültür Ulaşım	Günlük yaşama ilişkin konularda danışmanlık İş ya da konut ilanları E-posta iletişimi	Bilet rezervasyonu Çeşitli programlara kayıtlar
Uzaktan Yönetim	Kamu hizmetleri rehberi İdari süreçler için kılavuz Kamu kayıtları ve veri tabanları	Kamu görevlileri ile e-posta iletişimi	Formların elektronik ortamda doldurulması
Politik Katılım	Yasal düzenlemeler Meclis kayıtları Siyasi programlar Görüş belgeleri Karar alma sürecinde hazırlanan belgeler	Siyasi konulara ilişkin tartışmalar Politikacılarla e-posta iletişimi	Referandum Seçimler Anketler

E – Devlet hizmetlerinin sınıflandırıldığı tabloda görüldüğü üzere hizmetler sadece bilgi verme amaçlı değildir. Bilgi verme hizmetine ek olarak iletişim hizmetleri ve online (gerçek zamanlı) işlem hizmetlerinin de e – devlet uygulamalarında sunulduğu görülmektedir.

E – Devlet’in tek yönlü ve sadece vatandaşa veya sadece devlet çalışanlarına yönelik bir uygulama olmadığı, çok yönlü ve vatandaştan devlete, devletten vatandaşa ve devletten devlete bir ağ (Network) şeklinde yapılanma olduğu belirtilmiştir.

Bilgi teknolojilerinin, eğitim, hizmet ve benzeri birçok yaşam alanında kullanılmaya başlaması, ülkelerin politikalarında da değişimlerin bu gelişime paralel oluşmasını sağlamıştır. 21. yüzyıl, Bilgi Çağı adı ile anılmaya başlamış ve ülkeler de bu Bilgi Çağı’na uygun birer Bilgi Toplumu olma yolunda önemli adımlar atmaya başlamışlardır. Küreselleşme olgusunun ortaya çıkardığı olanakları iyi

¹⁶⁶ Paul FRISSEN (1997), The Virtual State: Postmodernisation, informatisation and public administration, The Governance of Cyberspace: Politics, Technology and Global Restructuring, Ed.: Brian D. Loader, Routledge, p. 111

¹⁶⁷ Muhammet KÖSECİK ve Naci KARKIN (2004), Elektronik Devlet: Amaçlar, Sorunsallar ve Uygulamalar (Kamu Yönetimi, Ed.: Abdullah YILDIZ - Mustafa ÖKMEN), Gazi Kitabevi, s.110.

değerlendirmek ve zararlarından en az şekilde etkilenmek, ülkelerin dünyadaki bu hızlı teknolojik gelişime uyum sağlayabilmeleri ile mümkündür.

Örgütlerde karar verme süreci bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımı ile farklı özellikler kazanmıştır. Karar destek sistemleri, verileri, karmaşık analitik modelleri ve araçları ve de kullanıcı dostu yazılımlar, yarı yapılandırılmış ya da yapılandırılmamış karar verme sürecini destekleyecek tek bir güçlü sistemde birleştirilerek, karar verme sürecinde yönetime destek olmaktadır.¹⁶⁸

Küreselleşme sürecinde dünyada çağdaş gelişmelerin, bilgi toplumu olma yolunda devlet ve toplumun karşılıklı etkileşimini mümkün kılan ilişkilerin ortaya çıkmasını sağladığı görünür bir gerçek haline gelmiştir. Bu gerçek, yerel ve ulusal seviyelerde düzenleme, üretim, yönetim ve kamu-özel sektör ortaklığı ile ilgili birlikte hareket etmenin önemini vurgulayan fikirleri ve talepleri meydana getirmektedir. E – yönetim (Elektronik Yönetim) kavramının, etkileşimci yönetim anlayışının sağlıklı bir şekilde hayata geçirilmesinde etkili yollardan biri olması da bu açıdan önem kazanmaktadır.

Tez çalışmasının içeriğinde e–devlet ve e–belediye ifadeleri, yönetim kavramını da içerdikleri için, öncelikle e – yönetim, e – yönetişim, e – idare gibi ifadeler farklı tanımlamaları ile açıklanmaya çalışılacaktır. E – yönetimin farklı tanımlamaları yapıldıktan sonra, merkezi ve yerel olarak e – devlet ve e – belediye kavramları ifade edilerek, yönetimde e – devlet ve e – belediye ifadelerinin sağladığı faydalar ve üstünlükler belirtilecektir.

E – yönetim literatürüne Speyerlilerin tanımı olarak geçen ve Alman Speyer İdari Bilimler Yüksek Okulu’na ortaya konulan tanıma göre; e – yönetim, hükmetmede ve yönetim faaliyetlerini gerçekleştirmede iş süreçlerinin, bilgi ve iletişim teknolojilerinin yardımıyla elektronik araçlar üzerinden gerçekleştirilmesi olarak anlaşılmaktadır. Bu tanımlama, kamu sektörü içerisinde, geniş bir süreçler alanını kapsamaktadır. Kamu sektörü ile halkla ilişkilerini, ayrıca bu sektör ile ekonomi sektörü ve üçüncü sektör olarak adlandırılan kar amacı gütmeyen kuruluşlar ile sivil toplum kuruluşları arasındaki ilişkileri içeren başka bir tanıma da yapılmaktadır.¹⁶⁹

¹⁶⁸ Kenneth C. LAUDON, Jane P. LAUDON (2004), a.g.e., p.349.

¹⁶⁹ Ufuk DURNA, Mehmet ÖZEL (2008), Bilgi Çağında Bir Yönetişel Dönüşüm Yaklaşımı: E-(Yerel) Yönetim, Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, sayı 10, s. 3

E – yönetimde, e ifadesi ile bilgi iletişim teknolojilerindeki donanımsal işlevleri tanımlanırken, yönetim ifadesi ile de kamu veya özel kurumların hiyerarşik düzen içinde, ast ve üstlerin birbirleriyle olan idari ve ahlaki ilişkilerini belirtilmektedir. Her iki ifadenin yapısal olarak birleşiminde e – yönetim, bilgi ve iletişim teknolojilerinin kamu veya özel kurumlarda yatay ve dikey, idari ve ahlaki yönetsel ilişkilerin bir ağ sistemi içerisinde birbirleri ile dijital bir iletişim kurmalarını belirtmektedir.

E – yönetim kavramı, devletin vatandaşla karşı yerine getirmesi gereken görev ve hizmetler ile vatandaşın da devlete karşı yerine getirmekle yükümlü olduğu görev ve sorumluluklarını elektronik iletişim ve işlem araçlarının kullanılması ile karşılıklı olarak bu ilişkilerin düzenli ve güvenilir bir şekilde yürütülmesini ifade etmektedir.¹⁷⁰

Bilgi ve iletişim teknolojilerinin kontrol, gözetim, iletişim ve bilgi yönetimi yollarıyla kamu yönetimlerinin örgüt içi çalışma mekanizmalarını ve dış ilişkiler düzenini derinden etkileme potansiyeline sahip oldukları kabul edilmektedir. Bu noktadan bakıldığında, bilgi toplumuna giden yolda elektronik iletişim sistemlerinin, kamu hizmeti açısından taşıdığı yeni perspektiflerin tartışılması büyük önem taşımaktadır. Kamu hizmetinin sunumu, vatandaşlar tarafından bunun algılanması ve karşılıklı etkileşim süreçleri üzerinde dikkatle durulması, yeni fırsatların keşfedilmesi klasik anlamda süregelen devlet – vatandaş ilişkilerini de yeni boyutlara taşıma niteliğindedir. Literatürde e – devlet (e – government) ile ilgili yapılan çalışmaların e – yönetişime (e – governance) doğru değişen bir yol izlediği görülmektedir. Bu değişim, klasik tek yönlü bir yönetim anlayışı yerine, karşılıklı etkileşimin temel alındığı bir kamu hizmeti anlayışına doğru yönelimi ifade eder.¹⁷¹

21. yüzyılda ideal anlamda e – devlet (elektronik devlet); Sistem entegrasyonu ve ölçeklenebilirliğin olanakları ve sınırlarını teknolojik, kurumsal ve politik olarak araştırarak, birbiriyle uyumlu çalışabilen güvenli sistemler geliştiren, internet teknolojileri, devlet bilgisine ulaşım, elektronik oy verme ve elektronik vergilendirme sistemini mümkün kılan, vatandaşların demokratik süreçlere katılması için yöntem ve ölçümlemeler geliştiren ve kendini sürekli yenileyen, internet kullanımının kamu sektöründe ve halk arasında daha yaygın hale gelmesiyle yeni ve bütünleşmiş

¹⁷⁰ Ufuk DURNA, Mehmet ÖZEL, a.g.e., s. 5

¹⁷¹ Asım BALCI (2003), E-Devlet: Kamu Hizmetinde Yeni Perspektifler, Fırsatlar ve Zorluklar (Kamu Yönetiminde Çağdaş Yaklaşımlar , Ed.:Asım BALCI ve Diğerleri), Seçkin Kitabevi, s.266

(entegre) hizmetler veren, devlet tarafından verilen hizmetlerin özel girişim ve STK ortaklıkları ile başka kuruluşlar tarafından verildiği, Bilginin araştırılması, seçilmesi, analizi ve paylaşımı için geliştirilecek teknolojilerin kamu görevlilerinin karar verme süreçlerini derinden etkilediği, bu teknolojilerin kullanımıyla birlikte, halk katılımı ve açık devlet kavramlarının mümkün kılındığı, kamu sektöründe, elektronik arşivleme ve kayıt yönetiminin gündelik hayatın bir parçası haline geldiği, daha gelişmiş ve sürekli gelişmeleri takip eden bilgi teknolojileri yönetiminin var olduğu, araştırma kaynaklarının kullanılabilir bilgi sağladığı ve uygulanabilir yöntemler geliştirebildiği, devlette gerçekleştirilecek ileri düzeydeki tüm BT (Bilişim Teknolojileri) uygulamalarının, politikalar, süreçler, bilgi ve teknoloji ile bütünleştirildiği, devlettir.¹⁷²

E – Devlet ile ilgili tanımlamalar, yapısal olarak farklılık gösterse de anlam ve işlev bakımından birbirine paralellik göstermektedir. Farklı disiplinlerden yapılan tanımlamalara bakıldığında ortak nokta, vatandaş ve devlet arasındaki bağların BT kullanılarak daha da verimli hale getirilmesi olarak anlaşılmaktadır. E – devlet modeli ile klasik yönetim anlayışı arasında önemli farklılıklar mevcuttur. Klasik yönetim anlayışında tek tip hizmet ve iletişim içinde, edilgen vatandaş profilinin temel alındığı dikey örgütlenme modelinin benimsendiği görülmektedir. Bu anlayış, e – devlet uygulamaları ile yok edilmeye çalışılmakta ve yeni olanakların ortaya çıkarılması için çaba gösterilmektedir.

E – Devlet ile ilgili çalışmaların geliştirilmesi, koordinasyonu ve denetlenmesi gibi faaliyetleri yürütmek amacıyla çeşitli kurullar oluşturulmuş, görev ve yetkileri belirlenmiştir. Son yıllarda oluşturulan kurulların ve hazırlanan projelerin Devlet Planlama Teşkilatı (DPT) ve bağlı dairelerinin koordinasyonunda olması bilişim politikalarının tek ve aynı noktadan yürütülmesi ve kontrol edilmesine imkân sağlamıştır.¹⁷³

E – Devlet konusunda önemli kurullar ve projeler oluşturulmuştur. Bu kurul ve projelerin bazıları aşağıda açıklanmaya çalışılmıştır.

¹⁷² Uğur BÜYÜKBALKAN, E – Devlet, <http://archive.ismmmo.org.tr>, Erişim Tarihi:19.12.2009

¹⁷³ Abdullah NARALAN (2009), Türkiye’de E-Hazırlık ve E-Devletleşme, Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, cilt:23, sayı:1, s.2

Bilim ve Teknoloji Yüksek Kurulu(BTYK); bilim ve teknoloji alanında araştırma ve geliştirme politikalarının; ekonomik kalkınma, sosyal gelişme ve milli güvenlik hedefleri doğrultusunda tespit edilmesi, yönlendirilmesi ve koordinasyonunun sağlanması amacıyla 4 Ekim 1983 tarih ve 18181 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanan 77 sayılı Kanun Hükmünde Kararname ile oluşturulan kurul bu alandaki ilk kurumsal yapıdır. Kurulun yasa ile belirlenen görevleri; Türk bilim politikasının yürütülmesi, uzun vadeli bilim ve teknoloji politikalarının tespitinde hükümete yardımcı olunması, hedeflerin saptanması, plan ve programların hazırlanması, kamu kuruluşlarının görevlendirilmesi, özel kuruluşlarla işbirliği sağlanması, gerekli yasa ve mevzuatın hazırlanması, araştırmacı insan gücünün yetiştirilmesinin sağlanması, araştırma merkezlerinin kurulması için tedbirler alınması, araştırma alanlarının tespit edilmesi ve koordinasyonunun sağlanmasıdır.¹⁷⁴

Bilişim ve Ekonomik Modernizasyon Çalışması; 1993 yılında, Türkiye’nin Dünya Bankası desteği ile hazırladığı, bir ana plan çalışmasıdır. Bu ana plan çalışması bilişim teknolojilerinden yararlanma ve bilgisayar kullanımını geliştirme konusunda yapılması gerekenleri ortaya koyan bir proje olmuştur. Ancak siyasi ve ekonomik istikrarsızlıklar, planlanan gelişmelerin gerçekleşmesine engel olmuştur. Başbakanlık direktifiyle hazırlanan, hazırlanması için kamu kesiminden kaynak harcanmış olan bu plana hiçbir hükümet sahip çıkmamış ve plan yürürlüğe konulamamıştır.¹⁷⁵

Ulusal Enformasyon Altyapısı Ana Planı (TUENA) Çalışması; bilişim teknolojilerinin geliştirilmesi ve bilgi toplumuna geçişin sağlanması maksadı ile kamu güvenliği ve menfaatlerinin korunması, sosyo-ekonomik, yasal ve geniş kapsamlı bir enformasyon politikasının geliştirilmesine duyulan ihtiyaçtan 5 Şubat 1996 tarihinde Ulaştırma Bakanlığının sorumluluk ve koordinatörlüğünde TÜBİTAK-BİLTEN tarafından hazırlanmıştır. Ulusal Enformasyon Altyapısı Ana Planı’nın hazırlanması, 1997 yılında BTYK gündemi ve kararları arasında yer almış ve çalışmalar 1999 yılı başlarında tamamlanmıştır. Ancak Ulusal Enformasyon Altyapısı Ana Planı’nın hayata geçirilmesi yönünde BTYK’nın herhangi bir kararı

¹⁷⁴ Adalet BAKANLIĞI (1983), 77 Sayılı Kanun Hükmünde Kararname 04/10/1983 - 18181, Resmi Gazete

¹⁷⁵ Göker AYKUT (2004), Onuncu Yılında Türk Bilim ve Teknoloji Politikası: 1993-2003, s. 15

mevcut olmadığı gibi planın uygulamaya konulmasına ilişkin eylem planı çalışmalarına da başlanamamıştır.¹⁷⁶

Elektronik Ticaret Koordinasyon Kurulu; 1997 yılında, Bilim ve Teknoloji Yüksek Kurulu'nun 25 Ağustos tarihli toplantısında Elektronik Ticaret Ağının tesis edilmesi ve ülkemizde elektronik ticaretin yaygınlaştırılması amacıyla oluşturulması kararlaştırılmış ve yapılacak çalışmalarda koordinatörlük görevi Dış Ticaret Müsteşarlığı'na, sekreteryaya görevi de TÜBİTAK'a verilmiştir.¹⁷⁷

Kamu-Net Üst Kurulu; Başbakanlığın 1998/13 no'lu genelgesi ile kamu bilgisayar ağları konusunda yapılan faaliyetlerin değerlendirilmesi, koordinasyonu, izlenmesi ve finansmanı konusunda karşılaşılan darboğazların aşılması konularında çalışmalar yapmak amacıyla oluşturulmuştur. Kamu-Net Üst Kurulu çalışmaları Devlet Planlama Teşkilatında, Bilgi Toplumu Dairesi'nin kuruluşu ile sona ermiştir.¹⁷⁸

Türkiye Bilişim Şurası; 2002 ve 2004 yılları Mayıs ayında, Başbakanlık Müsteşarlığı ve Türkiye Bilgi İşlem Hizmetleri Derneği, Türkiye Bilişim Sanayicileri Derneği (TÜBİSAD), Türkiye Bilişim Derneği (TBD), Türkiye Bilişim Vakfı (TBV) ve Türkiye Zekâ Vakfı eşgüdümünde düzenlenmiştir. Bu şuranın amacı; ulusal politikaların oluşturulması, saydam ve sürekli çalışan katılımcı mekanizmalarının tespiti, planlama, koordinasyon, teşvik ve düzenlemeleri belirleyici mekanizmaların tespiti, devletin bu teknolojiler ve getirdiği değişimin ışığında yeniden yapılanmasına yönelik stratejilerin belirlenmesi, hukuki altyapının oluşturulması, değişim sürecinin somut ve takvime bağlanmış bir Eylem Planı'nın ve ilgili izleme mekanizmalarının kurulması, ulusal örgütlenme modelinin belirlenmesi, insan kaynakları gereksiniminin belirlenmesi ve gerektirdiği yeniden yapılanmalar için çözüm alternatiflerinin saptanması ve e – Avrupa+ için e – Türkiye girişiminin hedefleri ve gelişmelerin izlenmesi, yönlendirilmesi şeklinde belirtilmiştir. Oldukça başarılı bulunan şuranın ikincisi 2004 yılı Mayıs ayında yapılmış, 6 ana konu başlığı altında geniş bir sonuç raporu yayımlanmıştır.¹⁷⁹

¹⁷⁶ Önder CANPOLAT (2001), E-Ticaret ve Türkiye'deki Gelişmeler, Sanayi ve Ticaret Bakanlığı Yayınları, s. 45

¹⁷⁷ Önder CANPOLAT, a.g.e., s. 31

¹⁷⁸ Abdullah NARALAN, a.g.e., s. 3

¹⁷⁹ Türkiye Bilişim Şurası (TBŞ) (2002), a.g.e., s.5

E – Dönüşüm Türkiye Projesi; Vatandaşlara daha kaliteli ve hızlı kamu hizmeti sunabilmek amacıyla; katılımcı, şeffaf, etkin ve basit iş süreçlerine sahip olmayı ilke edinmiş bir devlet yapısı oluşturmak amacıyla 58. hükümet tarafından ortaya konulmuş bir projedir. Koordinasyonu, izlenmesi, değerlendirilmesi ve yönlendirilmesi ile ilgili olarak DPT görevlendirilmiştir. Bu proje ile kısaca şunlar amaçlanmaktadır; Bilgi ve iletişim teknolojileri politikaları ve mevzuatının Avrupa Birliği müktesebatı çerçevesinde gözden geçirilerek yeniden düzenlenmesi ve E – Avrupa+ kapsamında aday ülkeler için öngörülen eylem planının uyarlanması; Vatandaşın, bilgi ve iletişim teknolojileri yardımıyla, kamusal alandaki karar alma süreçlerine katılımını sağlayacak mekanizmaların geliştirilmesi ve kamu idaresinin şeffaf ve hesap verebilir hale getirilmesine katkıda bulunulması; Kamu hizmetlerinin sunumunda bilgi ve iletişim teknolojilerinden azami ölçüde yararlanılarak iyi yönetim ilkelerinin hayata geçirilmesine katkıda bulunulması; Bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımının yaygınlaştırılması; Bilgi ve iletişim teknolojisi alanında kaynak israfını azaltmak amacıyla, kamu kurumlarının örtüşen yatırım projelerinin bütünleştirilmesi, izlenmesi, değerlendirilmesi ve yatırımcı kamu kuruluşları arasında gerekli koordinasyonun sağlanması.¹⁸⁰

Bilgi Toplumu Dairesi; Bilgi toplumuna geçiş çalışmalarının hızlandırılması, başta bilgi ve iletişim teknolojileri politikaları olmak üzere bilgi toplumu strateji ve politikalarının belirlenerek bu alandaki tüm faaliyetlerin bir bütünlük içerisinde yürütülmesi ve küresel rekabet koşullarına uyum sağlamak üzere ekonomik ve sosyal dönüşümün gerçekleştirilmesi amacıyla yeni bir proje başlatılması için hükümet tarafından hazırlanan acil eylem planı'nda belirtilen E – Dönüşüm Türkiye Projesi'nin koordinasyonu, izlenmesi, değerlendirilmesi ve yönlendirilmesi ile ilgili olarak Devlet Planlama Teşkilatı Müsteşarlığı görevlendirilmiş, bu görevin yerine getirilmesi amacıyla da Mart 2003'te DPT Müsteşarlığı bünyesinde kurulmuştur. Hemen çalışmalarına başlayan kurul önce 2003–2004 Kısa Dönem Eylem Planı adlı çalışması ile hedefleri ve stratejileri ortaya koymuş, 2005 yılı eylem planları ve

¹⁸⁰ Başbakanlık GENELGESİ (2003), E-Dönüşüm Türkiye, Personel ve Prensipier Genel Müdürlüğü, s. 1

ölçümleme dokümanları ile çalışmalarına devam etmiştir. Son olarak Bilgi Toplumu Stratejisi 2006–2010 çalışması ile amaç ve hedefleri ortaya koymuştur.¹⁸¹

E – Dönüşüm Türkiye İcra Kurulu; E – Dönüşüm Türkiye Projesinin hayata geçirilmesi amacıyla 4 Aralık 2003 tarih ve 2003/48 sayılı Başbakanlık Genelgesi ile kurulmuştur. 3 Nisan 2007 tarihli Başbakanlık genelgesi ile E – Dönüşüm Türkiye İcra Kurulu; E – Dönüşüm Türkiye Projesinin yürütülmesi ve 2006 yılında ortaya konulan Bilgi Toplumu Stratejisi’nin uygulanması sürecinde en üst düzeyde politika belirleme ve karar alma, değerlendirme ve yönlendirmeden sorumlu tutulmuştur.¹⁸²

Bu kurulların oluşumu incelendiğinde, bazı kurum ve kuruluşların görev ve yetkilerinin genişletilerek oluşturulan kurullara üye yapıldıkları görülmektedir. İlgi alanına göre Ulaştırma Bakanlığı, Sanayi Bakanlığı, Sağlık Bakanlığı ve TÜBİTAK, TÜİK gibi kurumların üst düzey yönetici veya yardımcıları bu kurulları oluşturan üyelerdir.¹⁸³

Türkiye’de faaliyete geçirilen kapsamlı e-devlet projeleri mevcuttur. Bu projeler merkezi yönetimde bakanlıklar seviyesinde oluşturularak tüm ülkeye hizmet sunma amacını taşımaktadır.

E-Resmi Gazete hizmeti, Başbakanlık Mevzuatı Geliştirme ve Yayın Genel Müdürlüğü tarafından hazırlanmaktadır. Eş zamanlı olarak da internet ortamına aktarılmaktadır. Resmi Gazete Bilgi Sistemi’nde ücretsiz yayın yapılmaktadır. Bu uygulama ile Yürütme ve İdare ile ilgili yayınlara, yeni çıkan veya değiştirilen kanunlara, yönetmeliklere vs. kolayca internet üzerinden erişim sağlanmaktadır.¹⁸⁴

E-Türkiye Projesi, e-devlet uygulamaları içerisinde yer alan bir diğer önemli uygulamadır. Bu uygulama ile tüm e-devlet uygulamalarına erişim için gereken adresler tek bir web sitesinde toplanmıştır. Uygulama “bana özel, vatandaş, devlet ve iş” bölümlerinden oluşmaktadır. Siteme giriş dört yolla mümkün olabilmektedir. Bunlar; e-devlet şifresi, mobil imza, elektronik imza ve T.C kimlik kartıdır. Kullanıcı

¹⁸¹ Abdullah NARALAN, a.g.e., s. 4

¹⁸² Başbakanlık GENELGESİ (2007), E-Dönüşüm Türkiye Yapılanması, Resmi Gazete-26482

¹⁸³ Abdullah NARALAN, a.g.e., s. 5

¹⁸⁴ Resmi GAZETE (2011), E-Resmi Gazete, <http://rega.basbakanlik.gov.tr>, Erişim Tarihi:28.02.2011, s.1

(e-devlet) şifresi, PTT Merkez Müdürlüklerinden, şahsen başvuru ile üzerinde T.C. Kimlik numarasının bulunduğu kimlik ibraz edilerek temin edilebilmektedir. E-Türkiye üzerinden verilen hizmetler yüksek güvenlik seviyesi gerektirdiğinden, şifreler başvuru sahipleri için özel olarak oluşturulmaktadır. Bu nedenle ancak kimlik ibrazı ve şahsen başvuru ile şifreler verilmektedir. Şifre ilk alınırken PTT tarafından işlem masrafı olarak 1 TL tahsil edilmektedir. Şifrenin kaybedilmesi, unutulması vb. durumlarda PTT'den alınacak her şifre için ayrıca 10 TL ücret ödenmektedir. Bu işlem masrafı dışında herhangi bir yıllık ücret ödenmesi söz konusu değildir.¹⁸⁵

Mobil imza, cep telefonu ve GSM SIM kart kullanılarak 5070 sayılı Elektronik İmza Kanunu ve ilgili yasal mevzuata uygun olarak ıslak imza niteliğinde güvenli bir biçimde elektronik imza işlemi yapılmasına imkân sağlayan uygulamadır. Mobil elektronik imza GSM işletmecileri tarafından sunulan bir hizmettir. Mobil imza aboneliği ön başvuru, başvuru ve aktivasyon aşamalarından oluşmaktadır. Bu hizmeti sunan GSM işletmecilerine (Turkcell ya da Avea) başvurarak ayrıntılı bilgi alabilir ve başvuru yaparak bir mobil imza edinilebilmektedir. E-devlet Kapısında mobil imza kullanımı için e-Devlet Kapısı'nca herhangi bir ücret talep edilmezken, GSM operatörleri tarafından bir ücretlendirme mevcuttur.¹⁸⁶

Elektronik imza, elektronik ortamda bulunan bir belgeye eklenerek imzalayanın kim olduğunu belirlemeye yarayan veridir. 5070 Sayılı Kanun uyarınca e-imza, ıslak imza ile eşdeğerdedir. E-imza sertifikası dağıtmaya yetkilendirilmiş kuruluşlar tarafından dağıtılan sertifikalar kullanılarak imzalama işlemi yapılır. Elektronik imza, Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu tarafından onaylı Elektronik Sertifika Hizmet Sağlayıcılar tarafından sunulmaktadır. Bu firmaların listesine www.tk.gov.tr adresinden ulaşılabilir.¹⁸⁷

T.C Kimlik Kartı, yakın gelecekte kanuni olarak nüfus cüzdanının yerine geçerek, vatandaşlık kartı olarak kullanılacaktır. T.C Kimlik Kartı, yapılan pilot uygulama kapsamında, Bolu ilinde ikamet eden vatandaşlara verilmektedir. T.C. Kimlik Kartı ile turkiye.gov.tr'ye giriş yapılabilir. “Bana özel” bölümüne kullanıcı şifresi ile giriş yapıldığında, e-hizmetlerden faydalanabilmekte, kişisel

¹⁸⁵ Nedime ÖZKARA (2010), E-Belediye: Tarsus Örneği, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, s.54

¹⁸⁶ Nedime ÖZKARA, a.g.e., s.55

¹⁸⁷ E-Türkiye (2011), Yardım Hizmetleri, www.e-turkiye.gov.tr, Erişim Tarihi:20.01.2011, s.1

bilgilerin görüntülediği, “Benim Sayfam” özelliğini kullanabilmekte, kimlik ve adres bilgilerini görüntüleyebilmekte ve yapılan başvuru ve ödemeler takip edilebilmektedir. “Vatandaş” bölümünde, vatandaşlar devletin tüm uygulamaları hakkında bilgi alabilmektedir. Eğitimden sağlığa, asker alma ve seferberlikten çevre konularına, sosyal güvenlikle kültür ve sanata kadar her konuda bilgiler verilmektedir. Ayrıca yurt dışında yaşayan Türk vatandaşları ve yabancılar da unutulmamıştır. “Devlet” bölümünde Cumhurbaşkanlığı, Genel Kurmay Başkanlığı, Başbakanlık, Bakanlıklar, Müsteşarlıklar, TBMM, Yargı, Eğitim, Sözleşmeler, ihaleler gibi bir çok gerekli bilgilere yer verilmektedir. “İş” bölümünde ise iç ve dış ticaret, vergilendirme, ekonomi ve finans, elektronik ticaret, bağış, destek ve krediler ve sektörler hakkında çok ayrıntılı bilgilere yer verilmektedir.¹⁸⁸

Emniyet Teşkilatı Projesi (POLNET) uygulamalarına www.egm.gov.tr adresinden ulaşılabilir. Proje amaçlarından bazıları;¹⁸⁹

- Polisin, görevin gerekli kıldığı bilgilere en hızlı, kolay ve güvenilir şekilde ulaşmasını sağlamak,
- Ulusal ve uluslararası bilgi, ağ ve bankaları üzerinde sorgulama yapılmasına olanak tanımak,
- Delilleri daha hızlı toplamak,
- Emniyet birimleri arasındaki koordinasyonu daha çabuk sağlamak ve zaman-mekan sınırını ortadan kaldırmak,
- Parmak izi, balistik karşılaştırmalar, DNA analizleri, kan ve doku tahlilleri gibi gelişmiş laboratuvar gerektiren hizmetleri, POLNET üzerinden polislerin hizmetine sunmak,
- Bürokrasiyi azaltmak, işlemlere hız kazandırmak, maliyetleri düşürmek,
- Vatandaşa ihtiyaç duyduğu bilgilere her an ulaşma imkanı sağlamak,
- Trafik denetimlerine hız kazandırmak,

¹⁸⁸ E-Türkiye (2011), a.g.m., s.2

¹⁸⁹ Hüseyin KURAN, a.g.e., s.28

- Pasaport ve ruhsat benzeri işlemleri çevrimiçi yapabilmek gibi işlemler sayılabilir.

Emniyet teşkilatı uygulamalarından biri (Mobil Elektronik Sistem Entegrasyonu) MOBESE'dir. MOBESE sayesinde polis araçları dijital bir harita üzerinde izlenebilmektedir. Emniyet teşkilatında yapılan bir diğer uygulama da TBS (Trafik Bilgi Sistemi)'dir. Trafik uygulamalarında her türlü bilgiye en kısa sürede ulaşılmasına imkan sağlayarak trafik kazalarının azalmasına katkıda bulunmak ve vatandaşlara hızlı bir trafik hizmeti sunmayı amaçlayan trafik bilgi sistemi projesi uygulanmaya başlanmıştır. Uygulanmakta olan bir diğer sistem de TRANSPOL sistemidir. Transpol sayesinde tüm emniyet birimlerinin gereksinim duyduğu ses, görüntü ve veri transferi gibi birçok uygulama on-line ortamda yapılabilmektedir. Transpol, tüm emniyet birimlerini birbirine, merkeze ve dış dünyaya bağlayan, yeni teknolojilere açık, polise özgü çağdaş bir bilgi yoludur.¹⁹⁰

T.C. Başbakanlık Gümrük Müsteşarlığı bünyesinde yürütülen ve 2002 tarihinde tamamlanarak kullanılmaya başlanan e-devlet çalışmaları da dikkat çekmektedir. Bu çalışmalar iki temel proje kapsamında yürütülmektedir. Bunlardan ilki Gümrük İdaresi' nin Modernizasyonu Projesi-GİMOP' tur. Gümrük beyannamelerinin elektronik veri değişimi (EDI-Electronic Data Interchange) sistemi kullanılarak gümrük idarelerine iletimi de proje kapsamında gerçekleştirilen yeniliklerden biridir. GiMOP projesi bünyesinde tamamlanarak kullanılmaya başlanan kaçakçılık, kıymet ve tarife bilgilerini içeren kapsamlı bir veritabanına merkez ve taşra birimlerinin erişimi sağlanmıştır. Gümrük Müsteşarlığı tarafından halen yürütülmekte olan ikinci bir projeyle de gümrük kapılarında bilişim ve iletişim teknolojilerinin etkin kullanımıyla miktar, değer, insan kaçakçılığı ve yasa dışı eşya trafiğinin önlenmesi amaçlanmaktadır.¹⁹¹

Maliye Bakanlığı'nın en önemli projeleri arasında, VEDOP projeleri, say2000i projesi ve Sağlık Harcamaları Denetim Projesi sayılabilir. VEDOP projesinin temel amaçları; vergi dairelerinde tam otomasyon, etkin ve hızlı bir Gelir İdaresi, mükellef

¹⁹⁰ Bilal CEYLAN (2006), Bilişim ve Teknoloji Öncülüğünde Profesyonel Bilgi Çağı Polisi, www.arifkivrak.org/makaleler/PolislikHakkinda/BilalCEYLAN_bilisimveteknoloionculugundeprofesyonel.doc, Erişim Tarihi: 21.01.2011, s.2

¹⁹¹ T.C. Başbakanlık Gümrük Müsteşarlığı (2011), GİMOP, www.gumruk.gov.tr, Erişim Tarihi: 20.02.2011, s.1

odaklı hizmet sunumu, bilgi ve iletişim teknolojileri ile destekli iş süreçleri, mükelleflere ait gönüllü uyum derecelerinin yükseltilmesi, kayıt dışı ekonomi ile mücadele ve diğer kurum ve kuruluşlar ile etkin bir veri paylaşımı olarak sıralanabilir.¹⁹²

Vergi tahakkuk, tahsilat ve denetimi hemen hemen her devletin en fazla uğraştığı sorunlar arasında yer almaktadır. Devlet bütçelerinin en önemli gelir kalemini oluşturan vergi tahakkukunun kayıt altına alınması amacıyla Türkiye Cumhuriyeti Gelirler Genel Müdürlüğü bünyesinde yürütülen, 22 il ve 10 ilçe merkezinde bulunan 153 vergi dairesinin ortak bir ağ ile merkeze bağlandığı Vergi Daireleri Otomasyon Projesi – VEDOP’ tur.¹⁹³

Gelir İdaresi Başkanlığı’nın bu projesine www.gib.gov.tr adresinden ulaşılmaktadır. İnternet vergi dairesinden e-beyanname bildirimleri, ÖTV bildirimleri, motorlu taşıtlar vergisinin ödenmesi gibi birçok işlem yapılabilmektedir. Projenin tüm kullanıcılara açık olan kısmının dışında vergi daireleri personelinin kullanabileceği kurum içi işlemleri gerçekleştirebilecekleri bölüm de bulunmaktadır. Site Türkçe, Almanca, İngilizce ve İspanyolca hizmet vermektedir.¹⁹⁴

T.C. Maliye Bakanlığı, Muhasebat Genel Müdürlüğü (MGM), Türkiye çapında 1274 Muhasebe Biriminde günlük çalışmaların bilgisayar yardımıyla yapılması ve tüm verilerin merkezde bir veri tabanında tutularak devlet hesaplarının günlük olarak izlenebilmesi amacıyla say2000i web tabanlı saymanlık otomasyon projesini başlatmıştır. Sistem için uygulama yazılımı geliştirme çalışmaları kurumun kendi programcıları tarafından tamamlanmıştır. Öncelikle iki pilot muhasebe biriminde sistemin önemli kabiliyetleri denenmiş ve başarılı sonuçlar alınmasından sonra bu muhasebe birimlerinde tüm işlerin say2000i sistemiyle yapılmasına başlanmıştır. Geliştirilen yazılım ana hatlarıyla Muhasebe Modülü, Personel Modülü, Sağlık

¹⁹² Mehmet ATUĞ (2009). VEDOP, www.edevletkonferansi.org/sunum/mehmet_atug.ppt, Erişim Tarihi: 20.10.2009 s.4

¹⁹³ Muhasebat Genel Müdürlüğü (2011), VEDOP, www.muhasebat.gov.tr, Erişim Tarihi: 01.02.2011, s.1

¹⁹⁴ Nedime ÖZKARA, a.g.e., s.40

Harcamaları, Mevzuat, Online Destek modüllerinden oluşmaktadır. Say2000i sistemi halen ülkemizin en büyük sistemleri arasında ilk sıralarda yer almaktadır.¹⁹⁵

Emekli Sandığı Genel Müdürlüğü tarafından yürütülmekte olan projenin yanı sıra site sayfasında emekli sicil numaraları kullanılarak; emeklilik yaşı hesabı, hizmet süresi hesaplama, evrak takibi, maaş hesaplama, hizmet borçlarını görme vs. işlemler gerçekleştirilmektedir. Ayrıca internet sitesinde, kurumla ilgili birçok form sayfa üzerinden temin edilmekte, bir takım istatistikler öğrenilmekte ve ihalelere ilişkin bilgilere yer verilmektedir. Sağlık Harcamaları Denetim Projesi ile Emekli Sandığının sağlık hizmetlerinden yararlanan 2 milyon emekliyi, Türkiye genelindeki 17.747 eczaneyi, 2.090 optik kuruluşunu çevrimiçi olarak kurumun sistemine bağlamaktadır. 24 Ekim 2003-Türk Sanayicileri ve İşadamları Derneği (TÜSİAD) ile Türkiye Bilişim Vakfı'nın (TBV) ortaklaşa düzenlediği ETR Ödülleri'nde, Başarı Ödülü ise, e-devlet kategorisinde Sağlık Harcamaları Denetim Projesi ile Emekli Sandığı Genel Müdürlüğüne verilmiştir.¹⁹⁶

Devletin mecburi olarak tutması gereken temel iki kayıttan birincisi vatandaşın kaydı, ikincisi ise toprak kayıdır. Eğitim kurumlarında, sigorta kurumlarında, resmi ve özel kurum ve işyerlerinde, emniyet makamlarında, askerlik şubelerinde, vergi ve tapu dairelerinde kişilere ve bazen de ailelerine ilişkin tutulan kayıtların ana kaynağı kişinin kimliğini belirleyen bir başka kayda dayanılarak yapılmaktadır. Bu anlamda doğal olarak kişilerin hukuken de var olmasını sağlayan ve resmen kanıtlayan nüfus kayıtları ve bu kayıtların tutulmasına ilişkin nüfus hizmetleri ile karşılaşmaktadır. Nüfus hizmetleri, kişinin kimliğine, aile ve vatandaşlık durumuna ilişkin bilgilerin saptanması ve kaydedilmesi olarak tanımlanabilir. Kişinin doğumundan ölümüne kadar kişisel ve medeni durumuna, uyrukluğuna ve bunlardan gelebilecek değişikliklere ait tabii ve hukuki olayların belirlenip saptanması, bu amaçla düzenlenmiş kütüklere (özel defterlere) yazılması, korunması ve istenildiği zaman

¹⁹⁵ Muhasebat Genel Müdürlüğü (2011), say2000i, www.muhasebat.gov.tr/say2000/say2000_1.php, Erişim Tarihi: 01.02.2011, s.1

¹⁹⁶ Reşit FİSTİKÇİOĞLU (2007), E-Devlet Uygulamaları ve E-Belediye: Gaziantep Büyükşehir Belediyesi Örneği, Gaziantep Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, s.77

ilgililere ve resmi kuruluşlara verilmesine ilişkin hizmetleri geliştirmek büyük önem taşımaktadır.¹⁹⁷

MERNİS, TC kimlik numarasının üretilmesi ile kamu kurumlarının vatandaşı tanımlamak ve kimliğini teyit etmek için geliştirilmiş bir projedir. Daha sonra bu bilgilerin paylaşımı için gerekli olan Türkiye Cumhuriyeti Kimlik Bilgisi Paylaşım Altyapı Projesi'ni de hayata geçirmek üzere gerekli çalışmalar başlatılmıştır.¹⁹⁸

Vatandaşın, ağ ortamına hızlı ve güvenilir bir şekilde ulaşabilmesinin temel koşullarından birisi her vatandaşın bir vatandaşlık numarasının bulunmasıdır. Her vatandaşın bir numaraya sahip olması, erişimi kolaylaştıran, güvenilir hale getiren, isim benzerlikleri nedeniyle ortaya çıkabilecek karışıklıkları önleyen bir sistemdir. Ayrıca ülke çapında vatandaşların kayıtlı oldukları yere bakılmaksızın işlemlerin her yerden yapılabilmesi, merkezi bir veri tabanı uygulaması ile doğum, ölüm nakil, evlenme, boşanma gibi işlemlerin hızlı ve kolay bir şekilde yapılmasını amaçlamaktadır. Bu amaçla geliştirilen Merkezi Nüfus İdaresi Sistemi – MERNİS projesi e-devlet çalışmalarının uygulamalarından birisidir. Bu proje ile vatandaşlar askerlik işlemlerinden sağlık hizmetlerine, eğitimden mahkemelere kadar her yerde aynı numara ile işlem yapabileceklerdir. Bu durumda vatandaşla ilgili bilgiler tek bir kaynaktan toplanacak ve gerektiğinde bu kaynaktan alınarak kullanılacaktır.¹⁹⁹

Milli Eğitim Bakanlığı'nın Türkiye'nin en büyük kurumlarından biri olması nedeniyle e-devlet yönünden birçok projesi ve uygulaması mevcuttur. Bakanlığın www.meb.gov.tr adresinden ulaşılan sitesinde öğretmen, öğrenci ve velilerin bilgilendirildiği çeşitli e-devlet uygulamaları mevcuttur. Kullanıcılar sayfadan bilgi edinmek istedikleri kısımlara Türkiye'nin neresinden olursa olsun girebilmekte ve bilgilere ulaşabilmektedirler. Siteden ulaşılacak uygulamalar arasında, e-okul, e-kayıt, veli bilgilendirme sistemi, ders telafi eğitim programı ve e-mezun gibi uygulamalar sayılabilir. Ayrıca sitede çeşitli duyurulara, etkinliklere, sınavlara ve yapılan ihalelere yönelik bilgilendirmeler de yapılmakta, böylece şeffaf devlet modeli oluşturulmaya çalışılmaktadır. Sistem 1987 yılında kurulmuş ve günümüze kadar çeşitli alt sistemlerle desteklenerek geliştirilmiştir. Bu sistemlerin en önemlisi Milli

¹⁹⁷ Tuğba EROĞLU (2006), E-Devlet Uygulamaları Çerçevesinde MERNİS Projesi ve Beklentiler, Sayıştay Dergisi, sayı:62, s.84

¹⁹⁸ Tuğba EROĞLU, a.g.e., s.85

¹⁹⁹ İbrahim KIRÇOVA (2002), İnternette Pazarlama, Beta Basım Yayım Dağıtım, s.87.

Eğitim Bakanlığı Bilişim Sistemi (MEBBİS) Projesidir. MEBBİS Projesi içinde çeşitli modüllere yer verilmiştir. Bu modüllerle sistem daha kullanışlı hale getirilmiştir. Bu modüller arasında, Devlet Kurumları Modülü, e-Yatırım işlemleri, Meis Modülü, Meis Sorgu Modülü, e-Alacak Modülü, e-Burs Modülü, Evrak Modülü, Hizmetiçi Eğitim Modülü, Kitap Seçim Modülü, Döner Sermaye Modülü, EgiTek Sınav Modülü, IOMY Yolluk Modülü, MTSAS Modülü, Özel Öğretim Kurumları Modülü, Özürlü Birey Modülü, RAM Modülü, TKB Modülü, Beden Eğitim Spor İzcilik, Performans Ölçme Değerlendirme, Bilgisayarlı Eğitime Destek, MEB İnternete Erişim Modülü, Yönetici Modülü gibi modüller sayılabilir.²⁰⁰

Adalet Bakanlığı tarafından Bakanlık Merkez Teşkilatı ile birlikte tüm mahkemeleri, cumhuriyet başsavcılıklarını, adli tıp, ceza ve tevkif evleri ile icra dairelerini içine alacak şekilde, bilgisayar ağı kurma ve bu sayede Bakanlık merkez ve taşra birimleri arasında bilgi alış-verişinin elektronik ortama taşınması, vatandaşın internet üzerinden hizmet sağlanması, harici birimlerden beklenen bilgilerin istenilen zamanda sistem tarafından hazır edilmesi gibi hedeflerle Ulusal Yargı Ağı Projesi (UYAP) hayata geçirilmiştir. Projenin ana amacı, Türkiye Cumhuriyeti Adli Sisteminin işleyişinin güvenilirliğini ve doğruluğunu maksimum düzeyde sağlayarak, Yargı Sistemine hız kazandırmaktır.²⁰¹

Projenin tamamen hayata geçirilmesiyle birlikte her türlü bilgi ve belge akışı sistem üzerinden gerçekleştirilecek, bilgi bankası sayesinde mevzuat, içtihat, genelge, emsal yazı ve benzeri bilgilere duruşma anında bile ulaşılabilecek, karar destek sistemi ile davaların gereksiz yere uzamasına sebebiyet veren usul hataları en aza indirilecek, hukuki konularda yargı teşkilatı içinde sanal tartışma ortamları oluşturulacak ve bilgi paylaşımı sağlanarak diğer kamu kurum ve kuruluşları ile entegrasyona gidilecektir. Proje neticesinde, Türkiye'deki bütün adli ve idari yargı birimlerinin sistem içinde birbirine bağlanmasıyla, bütün mahkemeler birbiriyle ve diğer kamu kurumlarıyla (MERNİS, Polis Bilgi Sistemi vb. gibi) bilgisayar ağı üzerinden anında haberleşecek, mahkemeler bilgi ve belge akışı da bu sistem üzerinden gerçekleşecektir.²⁰²

²⁰⁰ Milli Eğitim Bakanlığı (MEB) (2011), MEBBİS, <http://mebbis.meb.gov.tr/>, s.1

²⁰¹ Adalet Bakanlığı (2011), UYAP, <http://www.uyap.gov.tr/genelbilgi/genel.html>, s.1

²⁰² Nedime ÖZKARA, a.g.e., s.49

YerelNet projesi, merkezi yönetsel yapı içerisinde yer almakla birlikte etki ve kapsam bakımından yerel yönetimleri hedef alması nedeni ile seçilmiştir. YerelNet projesi, İçişleri Bakanlığı, Devlet Planlama Teşkilatı (DPT), Türkiye ve Orta Doğu Amme İdaresi Enstitüsü (TODAİE) Genel Müdürlüğü bünyesinde bulunan Yerel Yönetimler Araştırma ve Eğitim Merkezi (YYAEM) işbirliği sonucu ortaya çıkmış bir girişimdir.²⁰³

YerelNet projesi, yerel yönetimler düzeyinde e-devlet uygulamalarına ve bilgi paylaşım ağlarına yönelik giderek artan talebin bir sonucu ve merkezîyetçi anlayışın bu yeni faaliyet alanında da gözetim ve denetim işlevini yerine getirme arzusunun örtük bir yansıması olarak yorumlanabilir.²⁰⁴

BİMER, bilişim ve iletişim teknolojileri kullanılarak hayata geçirilen bir halkla ilişkiler uygulamasıdır. BİMER ile oluşturulan sistem sayesinde vatandaş ile devlet arasındaki iletişim kanallarının tümü açık tutularak müracaatların her zaman ve her yerden yapılabilmesinin yanı sıra müracaatlara cevapların da hızlı, etkin ve daha ekonomik bir şekilde verilebilmesine imkan sağlamıştır. BİMER uygulaması kapsamında Kaymakamlık, Valilik ve Bakanlıkların tümünde Halkla İlişkiler Müracaat Büroları kurulmuştur. Alo 150 hattını cevaplamak üzere sadece Valiliklerde çağrı merkezleri bulunmaktadır. Bilgi Edinme Hakkı Kanunu, Dilekçe Hakkının Kullanılması Hakkındaki Kanun ve Kamu Görevlileri Etik Kurulu'na yapılacak müracaatlar ile İnsan Hakları ihlallerine ilişkin müracaatlar BİMER'e yapılabilmektedir. Türkiye'nin bilgi toplumuna dönüşümü hedefleri çerçevesinde başlatıldığı ve geliştirildiği ifade edilen Başbakanlık İletişim Merkezi (BİMER), Şubat-2006 tarihinden itibaren Bakanlıklar ve Valilikler bünyesinde hizmete girmiş, Mayıs-2006 tarihinden itibaren sisteme belediyeler de dahil olmuştur.²⁰⁵

4.2.1. E-Devletin Yönetim Açısından Olanakları

Bilgi teknolojilerinin kamu sektöründe kullanılması, kamu sektöründe hesap verebilirlik, performans ölçütlerinin kullanımı, şeffaflık, zaman ve kırtasiye tasarrufu vb. birçok konuda fayda sağlamaktadır.

²⁰³ Özgür UÇKAN, a.g.e., s.295

²⁰⁴ Özgür UÇKAN, a.g.e., s.297

²⁰⁵ T.C. Başbakanlık (2011), BİMER, www.basbakanlik.gov.tr, Erişim Tarihi: 20.02.2011, s.1

Bilginin dış çevre ile paylaşılması, etkileşimli (interaktif) hizmet sunumu, sorunların iletilmesi, vatandaşlara yapılan hizmetlerin birebir duyurulması, değişik fikirlerin karşılıklı sunulması ve tartışılması sonucu kamusal karar verme mekanizmalarına vatandaş katılımını artırma gibi uygulamalar kamu hizmetlerinde e – devlet anlayışının faydaları olarak gösterilebilir. Kamu hizmetlerinde BT kullanımı, kamu personelinin yapısını da önemli ölçüde etkileyebilecek güce sahiptir. BT uygulamalarının sonucunda, düşük yetenek gerektiren alt kademe memurlarına ve orta düzey yöneticilere devletin gereksinimi azalmaktadır. Diğer taraftan, programlama, sistem analizi, yardım masaları gibi alanlarda çalışmak üzere BT uzmanlarına ihtiyaç artmaktadır. Personel ihtiyacının değişmesi ve artması, kamu sektöründe personel yapısında ve çalışma kültüründe değişikliğin oluştuğunu göstermektedir. İleri teknoloji alanında çalışan kişiler katı hiyerarşik yapının ağırlıklı olduğu örgütler yerine esnek çalışma koşullarının bulunduğu, insan ilişkilerinin önemsendiği ve tatmin edici ücretlerin sunulduğu örgütleri seçmektedirler. Buna bağlı olarak, bu tür personele ihtiyaç duyan kamu sektörü belirtilen bu taleplere duyarsız kalmamakta ve çalışma şartlarının iyileştirilmesi yolunda çalışmalar yapmaktadırlar.

206

Günümüzde ortaya çıkan dinamikler devletle toplumun sınırlarını belirsizleştirmekte, ikisinin birbirinin içine geçmesine ve ikisi arasında tek taraflı bir iletişim yerine dinamik, karmaşık ve karşılıklı etkileşime dayalı ilişkiler ortaya çıkmasına yol açmaktadır. Bu gelişme, yönetimin yapısını da değiştirmekte ve sadece devletin belirleyici olduğu bir yönetim yapısından birlikte yapmaya, ortak düzenlemeye, görev ve sorumlulukların paylaşımına dayalı etkileşimsel bir yapıya doğru ilerlendiği belirtilmektedir.²⁰⁷ Bu etkileşimsel yapı, e – devlet sisteminde, vatandaş ve devlet arasında kurulmalıdır.

4.2.2. E-Devletin Vatandaşlar Açısından Olanakları

Vatandaş talebinin ön planda tutulmasını sağlayan e – devlet vatandaş memnuniyeti açısından birçok olanağa sahiptir. Bunlardan birkaçı; Kamu kurumlarının yedi gün yirmi dört saat esası ile vatandaşa internet üzerinden hizmet

²⁰⁶ Asım BALCI, a.g.e., s.320

²⁰⁷ Jan KOOIMAN (1993), Modern Governance; New Government - Society Interactions: Social-Political Governance: Introduction, Sage Publications, p. 1-9

götürmesi ile hizmette farklılık, hızlılık ve vatandaşın daha az maliyetle işlerini görebilmesi; Devlet kapısına gitmek için vatandaşın para harcamaması; Vatandaşın devlet binasında sıra beklememesi; Vatandaşın başvurularda gerekli birtakım formları, belgeleri almak ve başka bir kamu kurumuna nakletmek, form doldurmak için ilgili kamu kuruluşuna gitmek zorunda kalmaması; Vatandaşın işi için para ödemesi gerekliyse, banka veya vezne de sıra beklemeden ve zaman harcamadan havale işlemi yapabilmesi; Kamu kurumları arasında vatandaşın git gel yaparak hem fiziksel hem ruhsal sağlığının bozulmamasıdır.²⁰⁸

Bilgisayar teknolojileri, bir kamu örgütünün vatandaşlarla, diğer kamu örgütleri ve iş hayatı ile etkileşime geçmede etkin bir yöntem olarak kabul edilmektedir. Bu açıdan bakıldığında yeni teknolojilerin halkla ilişkiler ve iletişim aracı olduğu söylenebilmektedir. İletişim araçları bilgi verme, sorgulama/yanıt alma ve çevrimiçi işlemler şeklinde ayrılmıştır. E – Devlet olanaklarının vatandaş açısından değerlendirilmesi, bu üç bölümlü iletişim yolları ile yapılmıştır.

Devletten vatandaşa şeklinde de belirtilen e – devletin vatandaş ile iletişim araçlarından bilgi verme/bilgi sağlama servisi, devletten vatandaşa doğru tek yönlü bir iletişimi belirtmektedir. Devletin sadece bilgi sağlamak amacıyla oluşturduğu hizmetler, vatandaşlar tarafından yalnızca bilgi alma amaçlı kullanılmaktadır. Haberler, dokümanlar, raporlar, kamu bilgileri, hava durumu ve meteoroloji hizmetleri, döviz kurları, istatistikî bilgiler, resmi gazete, mevzuat ve kanunlar, sanatsal ve kültürel etkinlikler devletten vatandaşa tek yönlü hizmetlere örnek olarak gösterilebilir. Bu tip hizmetlerde vatandaş devlet tarafından sürekli olarak bilgilendirilmektedir.

Bir diğer devletten vatandaşa hizmet olan sorgulama ve yanıt alma servisleri, vatandaşların sorguladıkları konularda kurumlardan yanıt aldıkları tek yönlü servislerdir. Sosyal yardımlar, sağlık, aile ve çocuk, eğitim, yerel yönetimler, kurumlara dilekçe vermek, ehliyet, pasaport vb. talepler, telefon başvurusu, nakil ve kapama, iş/eleman arama, güvenlik ve askerlik, yargı işlemleri bu servislere örnek olarak gösterilmektedir. Bu tip hizmetlerde, vatandaş istemediği sürece devlet tarafından bilgilendirme yapılmaz.

²⁰⁸ Fikret Nesip ÜÇCAN, a.g.e., s.151

Devletten vatandaşa tek yönlü iletişim servislerinden bir diğeri ise çevrimiçi işlemlerdir. Çevrimiçi işlemlerde devlet ve vatandaş arasındaki iletişim hattı her an açıktır. İstenildiği anda bilgi alınıp işlem yapılabilmekte, sonuçlar anlık olarak vatandaşa bildirilmektedir. Vergi beyannamesi ve tahakkuk işlemleri, bankacılık işlemleri, sigorta işlemleri, kamu alımları, hastane randevu sistemi, dispanser ve sağlık ocakları, hazine bonoları, devlet tahvilleri işlemleri, standart, marka, patent başvurusu, sertifikasyon, bilimsel araştırma fonlarına başvuru, öğrenci kredisi başvurusu, okullara başvuru ve kayıt, demokratik yönetim ve seçim, askerlik başvurusu, ulaşım, rezervasyon ve bilet alma işlemleri çevrimiçi hizmetlere örnek olarak gösterilebilir.

E – Devlet servislerinin sunulabilmesinin en etkili yolunun e – devlet ana kapısı olduğu belirtilmiştir. ABD Ulusal Elektronik Ticaret Koordinasyon Konseyi, beş farklı düzeyde ana kapı tanımı yapmıştır. Her bir düzey kendisinden bir önceki düzeye oranla daha karmaşık servisler sunmaktadır.²⁰⁹

E – Devlet sisteminden söz edilirken, bu sistemi kullanacak olan vatandaşların özel durumları da göz önünde bulundurulmalıdır. Bilgisayar ve iletişim teknolojilerine yakınlık, yaşam biçimlerine yönelik çeşitli özellikler, alışkanlıklar, ülkenin teknolojik altyapısı, vatandaşların hukuksal boyutu da olabilen işlemleri gerçekleştirmeye yatkınlıkları ilk sırada gelen konulardır.

Tablo 4: Vatandaş Açısından E-Devletin Amaç ve Faydaları²¹⁰

Amaç	Fayda
Bilgilendirme	-Pratik ve daha düşük maliyetli işlem yapma.
Kültür	-Şahsa yönelik, kişiselleştirilmiş hizmet alma.
Sağlık	-Politika ve hizmetler hakkında daha fazla bilgiye sahip olma.
Eğitim	-Daha demokratik bir ortama kavuşma.
Vergi	-Hizmetlere farklı kanallardan daha kolay erişebilme
	-Eğitim seviyesinin artması.
	-Temel devlet hizmetlerinin ülkenin her yerine eşit ve daha kolay ulaştırılabilmesi.

²⁰⁹ Ali ARİFOĞLU ve Diğerkleri (2002), E–Devlet yolunda Türkiye,Türkiye Bilişim Derneği Yayınları, s. 16

²¹⁰ Hüseyin KURAN, a.g.e., s.17

4.3. Türkiye’de Yerel Yönetim Düzeyinde Uygulamalar

Elektronik Belediye (E-Belediye), belediye yönetimi ile yerel yönetim hizmet ve faaliyetlerinde enformasyon teknolojilerinin kullanımı, vatandaş ve işletmelere internet üzerinden etkin bir biçimde hizmet sunumu, kurum içi birimlerin bilgisayar ağları ile entegrasyonu ve ilgili dış birimlerle ağ üzerinden iletişimin sağlanmasıdır.²¹¹

E-Belediye, belediyelerin görevlerini yerine getirirken bilişim teknolojileri yardımıyla yaptığı hizmetleri halkın ayağına götürmesi demektir.²¹² E-Belediye, temel olarak bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanılması yoluyla daha şeffaf, daha etkin ve verimli, vatandaşla daha yakın ve onun katılımına daha açık bir yapılanmayı ifade eder.²¹³

Siyasi alanda e-belediyelerin amacı, internet yardımı ile katılım, şeffaflık, hesap verebilirlik gibi alanlarda daha iyi bir performans sergilemektir. Yerel yönetimlerde internet kullanımının yönetsel boyutu ise, daha çok belediyelerde web sayfası oluşturma faaliyeti olarak ortaya çıkmaktadır.²¹⁴ Vatandaş açısından e-belediyelerin işlevleri, daha kaliteli hizmet, vatandaş odaklı hizmet, 7/24 hizmet, hizmetlerin tasarımına katılım imkanı, daha saydam ve hesap verebilir bir yönetimdir.²¹⁵

İnternet teknolojisinin kamu yönetiminde yaygın bir şekilde kullanılmaya başlamasıyla birlikte yönetim dışında yerel yönetimlerde de bilişim teknolojileri uygulamalarına yönelik çalışmalar artmıştır. Türkiye’de e-yerel yönetimler üzerine yapılan teorik ve uygulamalı bilimsel çalışmalar, yerel yönetimler alanındaki e-devlet uygulamalarının sadece belediyelerle sınırlı kaldığını göstermektedir.

Vatandaşlar su, emlak, çevre temizlik, ilan reklam, kira ve benzeri alanlardaki ihtiyaç ve yükümlülükleri gereği belediyelerle sıkı ilişki içerisinde. Belediyeler bilgisayarları en çok gelir ve tahsilat, muhasebe, emlak vergisi, abone hizmetleri

²¹¹ Murat ERDAL (2002), Elektronik Bilgi Çağında Kamu Yönetimi: E-Devlet, Yayımlanmamış Ders Notu, s. 14.

²¹² Mustafa ÇORUH (2009), Kent Bilişim Sistemi ve E-Belediye, Akademik Bilişim’09- XI. Akademik Bilişim Konferansı, Harran Üniversitesi, Bildiriler Kitabı, s.215

²¹³ Türkasya Stratejik Araştırmalar Merkezi (TASAM), (2006), E-Belediyecilik Kılavuzu Yerel Yönetim Vatandaş Etkileşimi, Ekim 2006 Raporu, Tasam Yayınları, s.10

²¹⁴ Mete YILDIZ (2001), Yerel Yönetimlerde İnternet Uygulamaları ve E-Devlet, Avrupa Birliği ile Bütünleşme Sürecinde Yerel Yönetimler, Ed. B. Parlak ve H. Özgür, Alfa Yayınları, s.239

²¹⁵ Türkasya Stratejik Araştırmalar Merkezi (TASAM), a.g.e., s.11

işlemlerinde kullanılmaktadırlar. Ancak işin vatandaşa dönük yüzü zayıf kalmıştır. Bunu geliştirme amaçlı çeşitli projeler yapılmaktadır. Örneğin yerel yönetimle ilgili olarak devlet destekli YerelNet (2001) ve YerelBilgi (2003) olmak üzere iki tane proje hayata geçirilmiştir. YerelNet projesi Türkiye'nin Yerel Yönetimler Portalı ve Yerel Bilgi Projesi Yerel Yönetimler Bilgi Tabanı Projesi olarak yürütülmektedir. İnternetin belediyeler tarafından sadece tanıtım ve halkla ilişkiler amaçlarıyla değil, aynı zamanda yönetimde karşılıklı iletişim ve katılım aracı olarak da kullanılması gereklidir.²¹⁶

Türkiye'deki belediyelerin bilgi ve iletişim teknolojileri düzeyine ilişkin bazı veriler şunlardır:²¹⁷

- Türkiye'de belediyelerin %86'sı bilgisayara sahiptir. Bilgisayara sahip olan belediyeler bütününde otomasyon %54, internet kullanımı %26, bir şirketten destek alma %91 düzeyindedir. Bu değerlerin en düşük oranlar sergilediği belediyeler ise, Güneydoğu ve Doğu Anadolu bölgelerinde yer alanlardır. Bu bölgelerde bilgisayarlaşma oranı sırasıyla %43 ve %53, otomasyon %21 ve %28, internet kullanımı %13 ve %18, bir şirketten destek alma %42 ve %53 düzeyindedir. Sosyo-ekonomik bakımdan gelişmiş bölgelerde yer alan belediyeler, bilgisayar altyapısı bakımından daha gelişmiş durumdadır. Marmara belediyelerinde bilgisayarlaşma %90 düzeyindedir.
- Küçük belediyelerde bilgisayarlaşma %55 düzeyindedir; İnternet kullanımı, bilgisayara sahip belediyeler için en küçük belediyelerde %12'den başlamakta, belediye büyüdükçe yavaşça artmakta, en büyük belediyelerde %63'e erişmektedir.
- Ülke genelinde belediyelerin %75'i internet erişimine sahiptir.
- Belediyelerin %38'i otomasyon amaçlı yazılım paketi kullanmaktadır.
- Bilgi işlem birimi olan belediye oranı %15'dir.
- Yerel bilgisayar ağı olan belediye oranı %45'dir.

²¹⁶ Merve ŞENER ve Ayten PAŞAYİĞİT (2006) E-Devlette Kalite, Güvenlik ve Kişisel Gizlilik, Bildiri, www.ituemk.org/itemos/files/bildiri.doc, Erişim Tarihi: 10.08.2010, s.9

²¹⁷ Türkiye Bilişim Derneği (TBD), a.g.e., s.193-194

- Belediyelerin %63'ü, bilgisayarı olan belediyelerin ise %73'ü, bir özel şirketten hizmet desteği almaktadır. Piyasadan yüksek oranda hizmet alımı yapılmakta, ancak bu alımlar belediyelerde otomasyon düzeyini yakalama anlamına gelmemektedir.
- Piyasada toplam yaklaşık olarak 200 şirket etkinlik göstermektedir. Şirketlerden en büyük ilk 10'u, bir şirketten destek alan belediyeler toplamının %72'sine hizmet vermektedir. Bir özel şirketten destek alma, büyük şehirlerde düşük iken, kasaba belediyelerinde oldukça yüksektir.
- Bilgisayara sahip olan belediyeler bütününde otomasyon %44, internet kullanımı %74, yazılım/donanım için firma desteği alma %72'dir.

Belediyelerin iş ve işlemlerde bilgisayar kullanım oranı ise:²¹⁸

- Muhasebe : %70
- Bütçe sistemi : %67
- Personel : %54
- Hizmet Yönetimi (Su, katı atık vb.) : %43
- İmar Yönetimi : %12

Elektronik devrim, yeryüzünün görmüş olduğu en büyük devrimlerden birisidir. Bu devrim genel olarak kamu yönetimini dönüştürmekte ve bu dönüşüm içerisinde yerel yönetimler önemli bir konumda bulunmaktadır. Bilgisayar ve internetle gelen yenilikler geleneksel kamu hizmetinin niteliğini değiştirmiştir.²¹⁹

Kamu hizmetlerinin niteliğinin değişmesi ile yerel yönetimler düzeyindeki uygulamalar da nitelik değiştirmeye başlamıştır. Bu değişimler özellikle belediyelerin hizmet sunumlarına yansımaktadır. Ülkemizde e-belediye çalışmalarına örnek olan bazı belediyelerin çalışmaları hakkında bilgiler verilecektir.

²¹⁸ Türkiye Bilişim Derneği (TBD), a.g.e., s.9

²¹⁹ Mehmet Akif ÇUKURÇAYIR (2010), Yönetim Bilişim Sistemleri ve Belediyeler, Yerel Siyaset Dergisi, sayı: 42, s. 7

İstanbul Büyükşehir Belediyesi'nin tüm departmanlarında e-belediye çalışmaları yürütülmekte olup, Bilgi İşlem Daire Başkanlığınca koordine edilmektedir. Bilgi İşlem Daire Başkanlığı, Bilgi İşlem Müdürlüğü ve Bilgi İşlem Koordinasyon Müdürlüğü olmak üzere iki alt bölümden oluşmaktadır. Bilgi İşlem Daire Başkanlığı, Büyükşehir Belediyesinin bilişim stratejilerinin belirlenmesi, yatırım kararlarının teklif ve uygulamasından sorumludur. Bilgi İşlem Koordinasyon Müdürlüğü, Kent Bilgi Sistemi ve Kent Bilgi Bankası Projesi çalışmalarını yürütme, proje kapsamındaki müdürlükler, ilçe belediyeleri ve kamu kuruluşları arasındaki koordinasyonu sağlama görevlerini üstlenmiştir. Bilgi İşlem Müdürlüğü, bilişim teknolojilerinin takibi ve yeni teknolojilerin kurum yapısına göre uygulanması, bilgisayar alt yapısının kurulması ve işletilmesi, yazılım ve donanım hizmetlerinin verilmesi temel görev ve sorumluluk alanlarıdır.²²⁰ Bununla birlikte Bilgi İşlem Müdürlüğü Büyükşehir Belediyesi bünyesinde aşağıdaki alanlarda faaliyetler yürütülmektedir:²²¹

1. Belediye müdürlüklerini bilgisayar ortamına geçirmek,
2. İ.B.B.'nde mevcut olan iç ve dış müdürlüklerin yazılım, donanım, program ihtiyaçları ile ilgili teknik destekte bulunmak,
3. Bilgisayar ve PC araç gereçlerinin bakım ve onarımlarını yapmak,
4. Belediyede mevcut bilgisayar sistemleri üzerinde yüklü olan programların bakım ve güncellemelerini yapmak,
5. İç ve dış müdürlükler ile diğer ilgili kurumlar arasında ağ (network) veri hatlarını kurarak bilgi alışverişini sağlamak,
6. İnternet altyapısını kurarak haberleşme ve bilgi alışverişini başlatmak,
7. Belediyenin çeşitli birimlerinde, bilgi işlem ihtiyaçlarını değerlendirmek, gerekli teknik desteği sağlamak ve birimlerin uyumlu çalışmasına yardımcı olmak,
8. Donanım ihtiyaçlarının belirlenmesi ve kurulmasına destek olmak,

²²⁰ Murat ERDAL (2002), Elektronik Bilgi Çağında Kamu Yönetimi ve Bir Yerel Yönetim Uygulaması: İstanbul Büyük Şehir Belediyesi, 1. Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi, Kocaeli Üniversitesi, Bildiriler Kitabı, s. 170

²²¹ Zeki DÜZOĞLU (2002), İ.B.B. Bilgi İşlem Koordinasyon Müdürlüğü Çalışma Raporu, s.3

9. Gelecekteki bilişim ihtiyaçlarını analiz etmek ve teminini sağlamak
10. Sistemin teknolojik gelişme doğrultusunda büyümesine yardımcı olmak
11. Belediyenin ihtiyacı olan uygulama programlarının analizi, tasarımı ve hazırlanmasına kadar olan tüm işlemleri yapmak,
12. Merkezi bilgisayar sisteminin yönetimi, bakımı ve geliştirilmesi işlerini ve veri güvenliğini sağlamak,
13. Veri Ambarı Projesini yürütmek,
14. M.I.S. (Yönetim Bilgi Sistemi) Projesini yürütmek,
15. Belediyeye ait personel bordro işlemlerini yürütmek.

Bilgi İşlem Daire Başkanlığı tarafından geliştirilen ve üzerinde halen çalışmaların yürütüldüğü başlıca bilgi işlem proje ve programları aşağıdaki gibidir:²²²

1. Emlak otomasyonu
2. Mesken ve gecekondü müdürlüğü otomasyonu
3. Beyaz masa otomasyonu
4. Park bahçeler otomasyonu
5. Ruhsat müdürlüğü otomasyonu
6. Çevre koruma programı
7. İlaç tahakkuk programı
8. Eczaneler için ilaç tahakkuk programı
9. Sekreter randevu takip otomasyonu
10. Tüketici şikayetlerinin kaydını tutan zabıta tüketici programı
11. Garaj otomasyonu ihale programı
12. İmar denetim programı
13. Yanıcı parlayıcı madde depolama takip programı

²²² Mete YILDIZ (2001), a.g.e, s. 238

E-Belediye çalışmalarına ağırlık veren diğer bir belediye Denizli Belediyesinin web sitesi (www.denizli-bld.gov.tr) dinamik, sürekli güncellenen bir site olup, 2000 şubat ayında kurulmuş, 2001 yılında yayına başlamıştır. İnternet'in Türkiye'ye yeni yeni yerleşmeye başladığı günlerde hizmet vermeye başlayan denizli-bld.gov.tr, Denizli Belediyesinin halkla ilişkilerini birebir hale getirme ve şeffaflaştırma yolunda önemli rol oynamıştır. Kamusal kurumlara ait web siteleri arasında ilk on arasında yer alma özelliği taşıyan site, Denizli Belediyesi'nin kurumsal kimliğini, bütçe, yatırım ve projelerini, ihale ilanları ve hizmet alanlarını bütün netliği ve ayrıntısıyla vatandaşın bilgisine sunmaktadır.²²³

Ülkemizde internetin kullanılmaya başlanması 1993, kamu kurumlarında hizmet amaçlı kullanımı ise 1997 yılından sonraki dönemlere rastladığından bilgi ve iletişim teknolojilerinin Belediyeler tarafından kullanımı, Türkiye genelindeki süreçle paralellik teşkil ettiği söylenebilir. Gaziantep Büyükşehir Belediyesi bu konudaki çalışmalarına 1998'de başlamış olup 1999 yılında internet sitesini hizmete açmıştır. Başlangıçta sadece bilgilendirme ve tanıtım amaçlı olan internet sitesinde 2004 yılından sonra e-belediye hizmetlerinden olan bilgi edinme, borç sorgulanması, başvuru evrakı temin etme, yöneticilere e-mail gönderme gibi hizmetler sunulmaya başlanmıştır. İnternet sitesi tasarımı ve yönetimi Bilgi İşlem Müdürlüğü personeli tarafından yapılmaktadır. Bilgi işlem müdürlüğünde, şube müdürü dahil 5 personel istihdam edilmektedir. Çalışmanın tamamlanma aşamasında müdürlük ve personeli ile yapılan görüşmelerde; Türk Telekom'dan hat kiralanarak belediyenin internet hizmetinin kendi kurumsal ağ yapısı içerisinde sunulduğu öğrenilmiştir.²²⁴

Kayseri Büyükşehir Belediyesi bu konuda çalışmalarına 1997 yılında başlamış 1998 yılında da web sitesini hizmete açmıştır. Web tasarımı Kaynet tarafından gerçekleştirilmiş, yönetimi de Bilgi İşlem Müdürlüğü içerisinde istihdam edilen teknik personel tarafından yürütülmektedir. E-Belediye hizmetleri, daha başarılı bir kent yönetimini hedefleyen her belediye gibi Kayseri Büyükşehir Belediyesi tarafından da uygulanmaya çalışılmaktadır. Ancak bu hizmetlerinin etkileşimden ve kamusal hizmetleri sunmaktan ziyade tanıtım ve belediyenin çalışmaları hakkında bilgi verme ekseninde yoğunlaştığı görülmektedir. Belediye başkanının web

²²³ Naci KARKIN (2003), Kamu Hizmetlerinin Sunumunda Değişim Süreci: E-Devlet Uygulamaları ve Denizli Belediyesi Örneği, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, s.115

²²⁴ Reşit FİSTİKÇİOĞLU, a.g.e., s.104

sitesindeki açılış mesajında; interneti, belediyenin hizmetlerinin anlatıldığı bir platform olarak değerlendirdiği ve bu kanalla halka daha çok yaklaşarak belediye çalışmalarını duyurma ve halkın görüşlerini yönetime ulaştırmayı amaçladığı anlaşılmaktadır.²²⁵

²²⁵ Özgür KILIÇ (2006), E-Devlet Anlayışının Büyükşehir Belediye Yönetimlerinde Uygulanması: Kayseri Büyükşehir Belediyesi Örneği, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, s.53

5. BÖLÜM: ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

5.1. Araştırmanın Alanı ve Kapsamı

Tezin amacı Yönetim Bilişim Sistemlerinin, ülke düzeyinden çok yerel düzeyde incelemesini yaparak, uygulamanın avantaj ve dezavantajlarını belirlemek, sunulan hizmetlerin zaman ve kalite açısından gelişmiş ülkelerdeki düzeye getirilmesi için yapılan çalışmaları değerlendirmektir. Çalışmada Yönetim Bilişim Sistemlerinin merkezi ve yerel yönetim düzeylerinde uygulama alanlarına yönelik örnekler verilerek, uygulamaların sağladığı avantajların, bilişim dünyası ile uyumlu gelişiminin ülkede sosyo-ekonomik gelişime katkıları konu edinilmektedir.

Araştırma 2009 – 2010 yılları arasında yapılmıştır. İki yıllık süreç içerisinde, Aydın Merkez, Nazilli ve Söke Belediyeleri'nin Yönetim Bilişim Sistemleri uygulamalarında yaptıkları yatırımlar ve sundukları hizmetlerin halk düzeyinde kullanımları incelenmiştir. Yönetim Bilişim Sistemleri uygulamaları, kamu yönetimi disiplini açısından incelenerek, yerel düzeyde sunulan kamu hizmetlerinin öncelikle yerel yönetim kurumu olan belediyelerde personel tarafından, daha sonra da hizmetin sunulduğu vatandaşlar tarafından kullanımının gerçekleştirilme düzeyleri incelenmiştir.

Araştırma, kuramsal temellerinin yanında saha çalışmasını da içermektedir. Saha çalışması süreci Nazilli Belediyesi'nde Nisan/2010 tarihinde öncelikle 1 gün pilot anket çalışması yapılarak başlamış, daha sonra Nazilli Belediyesi'nde 3 gün, Söke Belediyesi'nde 2 gün ve Aydın Belediyesi'nde 3 gün güncellenerek düzenlenmiş anket çalışması ve sırasıyla 1 gün, 1 gün ve 2 gün olmak üzere Yönetim Bilişim Sistemlerinin uygulama alanlarının kurum içinde gözlenmesi şeklinde toplamda 13 günlük bir süreyi kapsamaktadır. Belirtilen saha çalışmaları 2010 yılında Nisan ve Mayıs ayları içerisinde Nazilli Belediyesi'nde, Temmuz ayı ilk haftası Aydın Belediyesi'nde, Temmuz ayı ikinci haftası ve Eylül ayı ikinci haftası Söke Belediyesi'nde gerçekleştirilmiştir. Araştırma Sinop Üniversitesi Ayancık MYO'nda öğretim görevlisi hizmetinden dolayı idari resmi izinler çerçevesinde, sınırlı zamanda gerçekleştirilmiştir. Evreni oluşturan eleman sayısının fazla olması ve kırtasiyecilik maliyetinin de dikkate alınması örneklem seçiminde etkili olmaktadır.

Araştırmanın saha çalışması anket uygulamasında Nazilli Belediyesi çalışanlarından 124 memur ve 25 meclis üyesi içerisinde 1 Belediye Başkanı, 3 Belediye Başkan Yardımcısı, 4 birim amiri ve 12 memur olmak üzere toplamda 20 kişi (%13,42), Aydın Belediyesi çalışanlarından 203 memur, 3 sözleşmeli personel ve 32 meclis üyesi içerisinde 16 birim amiri ve 14 memur olmak üzere toplamda 30 kişi (%12,6), Söke Belediyesi çalışanlarından 14 birim amiri ve 85 memur arasından 5 birim amiri ve 35 memur olmak üzere toplam 40 kişi (%40,4) ile anket çalışması yapılmıştır. Yapılan anket çalışmasına işçilerin dâhil edilmemesinin nedeni kurum içerisinde bilişim sistemlerine yönelik hizmetlerde çalışmamaları ve özel şirketlere bağlı olarak görev yapmalarıdır.

Tezin kapsamında yer alan Aydın Merkez, Nazilli ve Söke Belediyeleri'nde çalışan tüm personel saha çalışmasının evrenini oluşturmaktadır. Ancak saha çalışmaları; Sinop İli Ayancık İlçesi'nde görev yapılması ve belirtilen belediyelerde çalışan personel örnekleme kadar hizmetin sunulduğu vatandaş ile de yapılandırılmış mülakat çalışmasının yapılmasının zaman ve maddi açıdan maliyetli olduğundan, 90 kişilik belediye personeli örnekleme (%18,5) ve 122 kişilik vatandaş örnekleme (%0,03) ile gerçekleştirilmiştir. Örneklemelerde 90 kişilik (%18,5) belediye personeli ile yapılan saha çalışması, belediyelerde Yönetim Bilişim Sistemleri kullanımının değerlendirilmesinde yüksek önem taşımaktadır. Bu nedenle vatandaşlar ile yapılan anket yapılandırılmış mülakat olarak uygulanmıştır. Asıl amaç belediyelerin uygulamalarını değerlendirmektir. Vatandaşlar ile yapılan anket çalışmaları konuya destekleyici bir özellik katma amaçlıdır.

5.2. Araştırmanın Teknikleri

Tezde yerli ve yabancı bilimsel literatür incelenerek konuya destek olduğu düşünülen bilgiler, kaynaklara atıflar yapılarak belirtilmeye çalışılmıştır. Basılı belge incelemeleri yapılarak, kaynaklar incelenmiştir. Kuramsal çerçevenin hazırlanmasından sonra Aydın merkez, Nazilli ve Söke ilçe belediyelerinde saha araştırması yapılmış, ilgili belediyelerde görev yapan seçilmiş ve atanmış idari personel ve yöneticileri kapsayan anket, yapılandırılmış mülakat ve gözlem teknikleri veri toplama işlemi gerçekleştirilmiştir. Toplanan veriler nicel araştırma teknikleri kapsamında bilgisayar ortamında SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) programı kullanılarak istatistik değerlendirmeye alınmıştır. SPSS ile değerlendirilen

veriler, tablo ve grafikler halinde anlamlı hale getirilerek, ilgili belediyelerin çalışmaları hakkında, hipotezler çerçevesinde yorumlanmış ve bilimsel sonuçlara ulaşılmaya çalışılmıştır.

5.3. Araştırmanın Varsayımları

Tezde; Aydın, Nazilli ve Söke Belediyeleri'nin, Yönetim Bilişim Sistemleri uygulamalarını incelemeye yönelik olarak muhtemel hipotezler geliştirilmiştir. Bunlar;

- Türkiye'deki yerel yönetimler bilişim teknolojilerini idare-i maslahatçı (geçişirici) bir anlayışla uygulamaktadırlar. Bunun nedeninin sanayileşme sürecini tamamlayamadan, küreselleşmenin etkisi ile bilgi çağına hızlı ve sert bir giriş yapmış olduğu düşünülebilir.
- Belediyeler, e – belediye hizmetlerinde etkili ve verimli olmak için bilişim teknolojilerine gerekli yatırımı yapmakta ancak internet kullanıcılarının (vatandaş, kamu çalışanı vb.) etkin katılımını sağlayamamaktadır.
- Yerel yönetim kurumlarında, bilgi çağının gereği olan e – devlet, e – yönetim, e – belediye kavramları tüm boyutları ve kapsamıyla kavranamadığı için, bilişim teknolojilerinden kurum içinde ve yerel halk düzeyinde verimli bir biçimde yararlanamamaktadır.
- Yerel yönetimlerde sunulan e – belediye hizmetleri kırtasiyecilik anlamında bürokrasiyi azaltma amacıyla bilişim teknolojilerine yatırım yapması gerekirken belgesel dosyalama işlemlerini devam ettirmektedirler.
- Türkiye, dünyada yaşanan değişime zamanında ayak uyduramadığı ve çok hızlı bir şekilde yönetim reformlarının etkisinde kaldığı için kültürel gecikme (Cultural lag) yaşamaktadır. Bu kültürel gecikmenin, vatandaşlar başta olmak üzere yöneticiler tarafından da üstesinden gelinemediği için reformlara uyum süreçlerinde önemli sıkıntılar yaşanmaktadır.
- İnternet kullanıcıları (vatandaş, kamu çalışanı vb.), kendilerine hizmet sunmakta olan yerel yönetim kurumundan, e – devlet ve e – belediye hizmetlerinin uygulanmasında yetkin bir eğitim alamamaktadırlar.
- İnternet kullanıcıları (vatandaş, kamu çalışanı vb.) e – devlet ve e – belediye uygulamalarının hayatlarını kolaylaştıracaklarına inanmakta ancak uygulamada önemli eksiklikler yaşamaktadırlar.

6. BÖLÜM: AYDIN MERKEZ, NAZİLLİ VE SÖKE İLÇE BELEDİYELERİNDE YÖNETİM BİLİŞİM SİSTEMLERİ UYGULAMALARI

6.1. Aydın Merkez İlçe Belediyesi

Belediyeler ile halkın iletişimine çağdaş çözümler sunan e – devlet uygulamasına altyapı oluşturmak ve olası doğal afetlere karşı alınacak önlemlerin hızlı ve etkin planlamaya yardımcı olması amacıyla, Aydın Belediyesi bünyesinde Bilgi Teknolojisi Akıllı Kent Otomasyonu Sistemi uygulamaya konulmuştur.

AKOS Belediye Yönetim ve Coğrafi Bilgi Sistemi'nin, tek bir veritabanında çalışır bir halde oluşturulması, bu iki sistemin bir arada kullanılması yoluyla bütünleştirici (entegratif) bir bilgi birikiminin sağlanması (Bilgi Sistemi Otomasyonu), belediye ile kentli arasındaki ilişkilerin elektronik ortama taşınarak çağdaş ve dinamik bir yapıya kavuşturulması (e-belediye), mekânsal analiz ve sorgulamalarla bir taraftan; kentin sosyal, ekonomik ve kültürel dokusunun ve gereksinimlerinin ortaya çıkarılması ve sürekli olarak güncellenmesi, diğer taraftan da; gelir kaynaklarını en üst noktaya yükselterek, belediyelerin klasik belediyecilik uygulamalarının yanı sıra, kentin; sosyal ekonomik, kültürel tabanlı tüm ihtiyaçlarını karşılayacak hale gelmelerinin sağlanması (Sosyo-Ekonomik Doku Analizleri Gelir Arttırıcı Çalışmalar); kent yaşamını doğrudan ya da dolaylı olarak etkileyen diğer kamu kurum ve kuruluşları ile tam bir eşgüdüm halinde çalışma ortamının ve altyapısının sağlanmasıdır (Kurumlar arası Koordinasyon). Böylece paylaştan, katılan, denetleyen ve uygar bir kent yapı oluşturulması süreci daha işlevsel hale gelmektedir. AKOS (Akıllı Kent Otomasyon Sistemi) ile Aydın'da yaşayanların hayat standartlarını ve kalitesini yükseltmek, olması gereken kent bilgi sisteminin en çağdaş bir biçimde yenilenmesi, güncelleştirilmesi ve sağlıklı bir işleyişe kavuşturulması, saha taramaları yoluyla durum tespiti yapılması, yeni bilgi ve verilere ulaşılması, sistemin; grafik ve karar destek raporlama özelliğine sahip hale getirilmesi, yazılımların ve mevcut bilgilerin; numarataj çalışmasının sağlanması ve Kent Bilgi Sistemine uygun hale getirilmesi, vatandaşların Belediye ile ilgili tüm bilgilere internet ortamında ulaşmaları, kişisel yükümlülüklerini yine bilgisayar ortamında yerine getirebilmeleri, borç öğrenme, beyan görme, sorun bildirme ve müracaatlarını takip ederek işlemlerini dijital ortamda yapabilmelerini temin etmek, vatandaş taleplerinin, şikâyet ve dilekçelerinin ilgili birimlere dijital ortamda aktarımını

sağlamak, vatandaş tarafından da kendi iş ve işleminin takibini sağlamak, sonuçlarından telefon ve bilgisayar yoluyla haberdar olmalarını temin etmek, belediye birimlerinin birbirlerini izleyerek, müdahil ve yardımcı olabilmelerini sağlamak, yönetimin iş süreçlerini takip etmelerine olanak sağlamak, tüm kent taşınmaz ve kentli envanterlerini oluşturmak, sürekli güncelleştirilmesini sağlamak, ambar, depo ve stokların takibini yapmak, dijital arşiv oluşturulabilme işlemleri yapılabilmektedir.²²⁶

AKOS kapsamında verilen hizmetlerden Yönetim Bilgi Sistemi (YBS-MIS-Management Information Systems), tüm belediye birimlerinin sözel operasyonlarının yönetilmesi ve otomasyonu sağlamaktadır. Coğrafi Bilgi Sistemi(CBS-GIS-Geographic Information Systems); sayısallaştırma, topoloji oluşturma, CAD ve COGO, Veri Tabanı Entegrasyonu ile Aydın kenti hakkında tüm verilere ulaşımı sağlamaktadır. Belediye Entegre Bilgi Sistemi (BEBS-MGIS-Municipal Geographic Information Systems); gelir artırıcı çalışmalar, Adres Bilgi Sistemi, Fen İşleri ve altyapı otomasyonu, altyapı şebeke analizleri, muhtarlıklar hane halkı analizleri, Acil Yardım, en kısa yol analizleri, mülkiyet analizleri, vergi kaçakları ve borç bulma, ruhsatsız yapı ve işyerlerini bulma, harcamalara katılım payı hesap ve analizleri vb.. işlemlerle kente ve kentliye ait tüm bilgilere sahiptir. E-Belediye çözümleri, Dünyanın her yerinden 7 gün 24 saat vergi ödenmesi de dâhil, her türlü tahsilât işlemini kredi kartıyla internet, telefon, kiosklar üzerinden gerçekleştirmeyi sağlamaktadır. T-Belediye çözümleri; kredi kartı ile borç ödeme, vergi hatırlatma, şikâyet takip, Belediye Sesli Yanıt Sistemi ve randevu işlemlerinin gerçekleştirilmesini sağlamaktadır. S-Belediye hizmeti ile vatandaşların belediye hizmet binasına gitmelerine gerek kalmadan belediye ile iletişime geçebilmekte, Telefon Belediyeciliği uygulaması ile vatandaşlarla herhangi bir konuda haberleşme mümkün olmaktadır. Hizmet Masası, karar-destek, yardım, talep-izleme, 7/24 otomatik şikâyet hattı vb. çözümlerle vatandaşa daha iyi hizmet vermektedir.²²⁷

Aydın Belediyesi, AKOS uygulamalarını Aydın ili ve çevresinde kullanan ilk belediyedir. Daha önce kullanılan sistemler, teknolojik gelişim ve kullanım

²²⁶ Aydın BELEDİYESİ (2010), AKOS, <http://www.aydin-bld.gov.tr/e-belediye/akos>, Erişim Tarihi: 20.10.2010

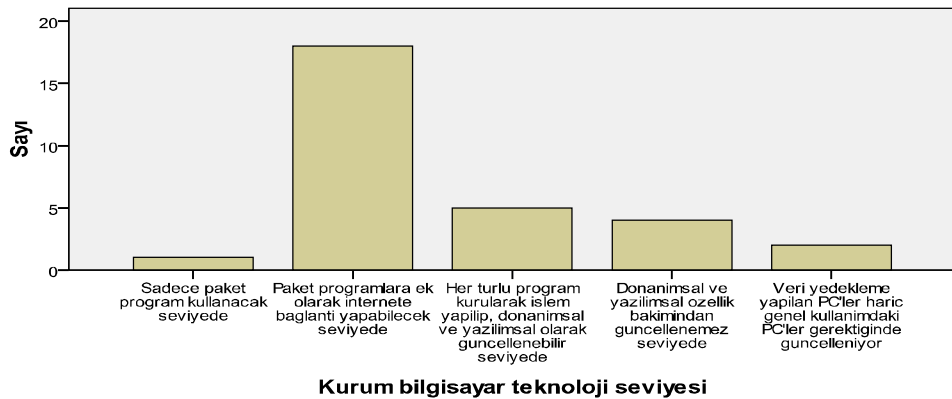
²²⁷ Aydın BELEDİYESİ (2010), AKOS, <http://www.aydin-bld.gov.tr/e-belediye/akos-nedir/143-faaliyet-ve-yatlardan?start=2>, Erişim Tarihi: 15.10.2010

gereksinimleri açılarından yavaş ve sadece belediye bilgileri için kullanılan sistemler iken, zaman içinde teknolojinin hızla yükselişine ve yönetimde katılım ilkesinin artmasına bağlı olarak, daha işlevsel ve tercih edilir sistemler haline gelmişlerdir.

Siyasi otoritelerin kararlarına ve yöneticilerin vatandaşlara sundukları hizmetlerin yöntemleri ve tekniklerine bağlı olarak, zaman içinde kesintiye uğrayan belediye kent otomasyon sistemleri, günümüz hizmet sunum yöntem ve tekniklerine uyum aşamasına getirilmeye çalışılmaktadır.

Aydın Belediyesi, e – belediye hizmetlerini kullanımı açısından anket ve gözlem teknikleri kullanılarak değerlendirilmiştir. Yapılan gözlemlerde, belediye internet sayfasının, e – belediye hizmetine yönelik olarak düzenlenerek vatandaşlarına kullanım kolaylığı sağladığı ve vatandaşların sık kullandığı hizmetlerde zaman ve bürokratik kırtasiyeciliği en aza indirgeyecek bir hizmet olarak sunulduğu belirlenmiştir. Belediye hakkında yapılan gözlem ve incelemeler sürecinde, e – belediye hizmetinin etkileşimli olarak internet üzerinden sunumunda son üç ay içerisinde hızlı bir gelişme gösterdiği belirlenmiştir. Temmuz 2010 da Aydın Belediyesi personeli ile yapılan görüşmeler ve internetten sundukları hizmetler, üç aylık bir dönem içinde, daha gelişmiş bir yapı ile vatandaşlara sunulmaya başlanmış; uzman kuruluşlardan önemli teknik yardımlar alarak ciddi bir çalışma halinde bulundukları belirlenmiştir.

6.1.1. Aydın Merkez İlçe Belediyesi’nde Yönetim Bilişim Sistemlerinin Uygulanması



Şekil 2: Kurum Bilgisayar Teknoloji Seviyesi

Aydın Belediyesi personeli ile yapılan anket çalışmasında belediyede kullanılan bilgisayarların teknoloji seviyelerine ilişkin sorulan anket sorusunda şekil 2’de verilen sonuçlar ortaya çıkmaktadır.

Seviye belirleme ölçeklerinde belirtilen ifadeler, basit seviyeden gelişmiş seviyeye doğru sıralanarak oluşturulmuşlardır. Soldan sağa, bir sonraki seviye önceki seviye ve seviyeleri de kapsayacak şekilde bilgisayarların teknoloji seviyeleri belirlenmektedir. Bu verinin belirlenmesindeki amaç, kurumun elektronik ortam üzerinden hizmet sunma amacına yönelik olarak bilgisayar donanımı açısından ne derece gelişmiş bir kullanıma sahip olduğunu tespit etmektir. Buna göre Aydın Belediyesi’nde mevcut halde bulunan bilgisayar sistemleri, internet üzerinden hizmet sunumunda kullanılacak optimum (en uygun) seviyede kullanılması gereken paket programları (Word, Excel, Powerpoint, Axxess, Outlook, Frontpage vb.) ve hizmetin internetten sunulmasına bağlı olarak da internet bağlantısına sahiptir.

Tablo 5’te, belediyen hizmetlerinin sunumunda süreklilik ilkesini, belediyenin internet üzerinden sunduğu hizmetlere de uyguladığı, haftada 7 gün 24 saat (kesintisiz, sürekli) bağlantı (%53,3) ile her an hizmet sunumunun mevcut olduğu ifade edilmektedir. Aydın Belediyesi’nin, e – belediye hizmetlerinde etkili ve verimli olmak için bilişim teknolojilerine gerekli yatırımı yaptığı anlaşılmaktadır.

Tablo 5: Kurumda internet üzerinden hizmet sunan bilgisayarların internete bağlı kalma süresi

Internet üzerinden hizmet sunan PC/Haftalık bağlı kalma					
		Sayı	%	Geçerli Yüzde	Yığılmalı Yüzde
Geçerli	Bağlantı yok	3	10,0	10,0	10,0
	7 saat	2	6,7	6,7	16,7
	40 saat	2	6,7	6,7	23,3
	56 saat	6	20,0	20,0	43,3
	60 saat	1	3,3	3,3	46,7
	7/24	16	53,3	53,3	100,0
	Toplam	30	100,0	100,0	

İnternet kullanıcıları tarafından internet üzerinden Aydın Belediyesi’ne iletilen dilek/şikâyetler, ilgili bölüm/birimlerde değerlendirilmek üzere haftada 7 gün 24 saat

kontrol edilmekte (%43,3), değerlendirilen konuların cevaplanma süreleri, konuların cevaplanma süresine göre değişmekte (%40,0) olduğu belirtilmektedir.

Tablo 6: Kurumla ilgili bilgi ve belgelerin yedeklenme biçimi ve yedeklenme süresi

Kurumla ilgili bilgi ve belgelerin yedeklenme biçimi ve süresi					
		Sayı	%	Geçerli Yüzde	Yığılmalı Yüzde
Geçerli	Matbu belge klasörü/1 Hafta	2	6,7	6,7	6,7
	Matbu belge klasörü/1 Ay	2	6,7	6,7	13,3
	Matbu belge klasörü/1 Yıl	1	3,3	3,3	16,7
	Matbu belge klasörü/1 Yıdan fazla	5	16,7	16,7	33,3
	Bilgisayar ortamı(Sabit disk, CD/DVD)/1 Ay	6	20,0	20,0	53,3
	Bilgisayar ortamı(Sabit disk, CD/DVD)/1 Yıdan fazla	14	46,7	46,7	100,0
	Toplam	30	100,0	100,0	

Tablo 6’da belirtilen verilerin elde edilme amacı, kurumun e – belediye hizmetlerinde bürokrasi kırtasiyeciliğini azaltmada uyguladığı yöntemleri ve matbu belge esasını değiştirmedeki teknolojik uyumluluklarını incelemektir. Aydın Belediyesi, kurum ile ilgili bilgi ve belgelerini bilgisayar ortamında, sabit disk ve CD/DVD gibi elektronik ortam depolarında, 1 yıldan fazla süreli yedekleme ve kayıt altına alma işlemi ile kurumun bürokrasi kırtasiyeciliğini en aza indirme amacını yerine getirmeye çalışmaktadır. Bu amaca ulaşmada bilişim teknolojilerine yatırım yapmasına rağmen belgeye dayalı dosyalama işlemlerini sürdürdüğü de dikkati çekmektedir. Aydın Belediyesi’nin belgeye dayalı dosyalama işlemlerinin devam etmesi, yerel yönetimlerde sunulan e – belediye hizmetlerinin kırtasiyecilik anlamında bürokrasiyi azaltma amacıyla bilişim teknolojilerine yatırım yapmak yerine belgesel dosyalama işlemlerine devam ettiği; Türkiye’nin sanayileşme sürecini tamamlayamadan, küreselleşmenin etkisi ile Bilgi Çağı’na hızlı ve sert bir giriş yaptığı için yerel yönetimlerin bilişim teknolojileri uygulamalarında geçiştirici bir anlayış sürdürdüklerini göstermektedir.

Bürokrasi kırtasiyeciliğini azaltmaya yönelik yatırım yapan Aydın Belediyesi’nin elektronik ortamda mevcut olan bilgileri tekrar yazılı doküman olarak istemesi

geçişirici bir anlayışa sahip olduğu; ayrıca yerel yönetimlerde e – devlet, e – yönetim ve e – belediye kavramlarının kavranılmadığı ve bilişim teknolojilerinden kurum içinde ve yerel halk düzeyinde verimli kullanılmasının sağlanamadığı sonucu ortaya çıkmaktadır.

Aydın Belediyesi'nin, bilişim teknolojileri sayesinde e – belediye ve e – devlet yönetim sistemine dönüşümünde karşılaştığı zorluklardan, vatandaş ve kamu çalışanlarının e – devlet uygulamaları açısından eğitimsiz olmaları (%80,0) ve hem kullanıcıların hem de kurum çalışanlarının e – devlet konusundaki eğitim yetersizliği ifadeleri (%73,3); internet kullanıcılarının (vatandaş, kamu çalışanları vb.), kendilerine hizmet sunmakta olan yerel yönetim kurumundan, e – devlet ve e – belediye kavramlarının uygulanmasında yetkin ve etkin bir eğitim alamadıkları belirtilmektedir.

Aydın Belediyesi'nin internet üzerinden hizmet sunması ile yerel yönetim hizmetlerinin şeffaflaşması (%93,3), kamu kurumları arasındaki bilgi bütünlüğünü sağlama (%43,3), vatandaşların hayat kalitesinin yükseltilmesi (%46,7), vatandaş ile kurum arasındaki güven ortamının sağlanması (%53,3), zamandan tasarruf (%80,0), vatandaşa hesap verebilen daha sorumlu bir kamu yönetimi (%70,0), tüm halkın doğru bilgiye ulaşabilmesi (%56,7), hizmetten faydalananların memnuniyetlerinin artması (%43,3), kamu hizmetlerinde kâğıt kullanımının azaltılması (%50,0), hizmet maliyetlerinin düşmesi ve hizmetlerin verimliliğinin artması (%50,0), kamu kurumlarının güvenilirliğini arttırma (%33,3), rüşvet ve yolsuzlukların önüne geçme (%33,3), kurumların daha hızlı hizmet sunumu (%56,7), karar almada kolaylık ve hız sağlama (%56,7), Bilgi Çağı'na uyum sağlama (%66,7) ve küreselleşen yönetim sistemlerine uyum sağlama (%53,3) şeklinde kendilerine faydalı olacak hedefler belirtilmektedir. Hedeflendiği belirtilen bu faydalar, küreselleşmenin de etkisiyle Bilgi Çağı'nın gereği olan e – belediye sistemlerinin daha verimli ve etkin kullanımına yönelik olarak düşünülmektedir. Ancak kamu hizmetlerinde kâğıt kullanımının azaltılması (%50,0) ve kamu kurumlarının güvenilirliğini arttırma (%33,3) ifadelerinin düşük oranlarda ifade edilmeleri, yerel yönetimlerin kırtasiyecilik anlamında bürokrasiyi azalma amacıyla bilişim teknolojilerine yatırım yapmalarına rağmen belgesel dosyalama işlemlerine devam edildiğini belirtmektedir.

Tablo 7: Türkiye’de e – hizmet dönüşümü için izlenecek yol

Türkiye’de e-hizmet dönüşümü için izlenecek yol					
		Sayı	%	Geçerli Yüzde	Yığılmalı Yüzde
Geçerli	Merkezi ve yerel yönetimler, standartlar dahilinde kendi iç dönüşümelerini gerçekleştirmeli	9	30,0	30,0	30,0
	Merkezi yönetim kendi iç dönüşümünü gerçekleştirerek yerel yönetimler bu dönüşüme dâhil edilmeli	4	13,3	13,3	43,3
	Dönüşüm standartları merkez tarafından belirlenerek merkezi ve yerel yönetimler kendi iç dönüşümelerini gerçekleştirmeli	15	50,0	50,0	93,3
	Fikrim yok	2	6,7	6,7	100,0
	Toplam	30	100,0	100,0	

Tablo 7’de, Aydın Belediyesi, Türkiye’de e – hizmet dönüşümün merkez tarafından belirlenen standartlar dâhilinde, merkez ve yerel yönetimlerin kendi iç dönüşümelerini gerçekleştirmesi gerektiğini belirtmesi; Türkiye’nin, dünyada yaşanan değişime ayak uyduramadığı ve çok hızlı bir şekilde yönetim reformlarının etkisinde kaldığı için kültür gecikmesi yaşaması ve bu gecikmenin vatandaşlar başta olmak üzere yöneticiler tarafından da uzun süre atlatılamadığı için reformlara uyum sürecinde önemli sıkıntıların yaşandığını ortaya çıkarmaktadır. Aydın Belediyesi tarafından belirtilen bu dönüşüm şekli, yerel yönetim kurumlarının, merkez yönetimlere kıyasla vatandaşa daha yakın yönetim birimleri olmaları, verecekleri hizmetleri merkezle değil yakın olduğu ve hizmetlerinin odağında bulunan vatandaşlar ile birlikte belirlemek yerine dönüşüm standardını merkezin belirlediği şekilde yapması, belediyelerin e – belediye hizmetlerinde etkili ve verimli olmak için bilişim teknolojilerine gerekli yatırımı yapmasına rağmen internet kullanıcılarının (vatandaş, kamu çalışanı vb.) etkin katılımını sağlayamadığına da dayanak oluşturmaktadır. Buna ek olarak, internet kullanıcılarının (vatandaş, kamu çalışanı vb.) e – devlet ve e – belediye uygulamalarının hayatlarının kolaylaştıracağına inanmasına rağmen uygulamada eksikliklerin oluşacağı sonucu ortaya çıkmaktadır.

Türkiye’de e – devletin durumu ile ilgili değerlendirmede etkin ve etkili bir kullanıcı kitlesi ile standart bir kullanıma sahip olmadığı (%90,0), e – devlet yönetim modelini özümsemiş ve aktif olarak kullanan ülkelerin çok gerisinde olduğu (%73,3),

hem merkezi yönetimde hem de yerel yönetimlerde özümselememiş ve yerel yönetimlerin uyum sağlayamadığı (%100,0 - %93,3), işlevsellikten çok bilgilendirici bir yapıya sahip olduğu (%73,3), ulusal bir kullanım standardına sahip olmadığı (%76,7), hangi kurum/kuruluşa nasıl bir denetim sisteminde bağlı olduğunun belirli olduğu (%70,0), kültürel yapı ile uyumsuz olmadığı (%96,7), tüm yöneticiler ve yönetilenlerin e – devlet konusunda yeterli ve etkin bir kullanıma sahip olmadıkları (%100,0) ve merkezi ve yerel yönetimdeki yöneticilerin ve yönetilenlerin e – yönetim ve e – devlet kavramlarını benimseyemedikleri için Türkiye’nin bu dönüşüme hazır olmadığı (%60,0) sonuçlarına ulaşılmaktadır. Bu sonuçlara göre yerel yönetim kurumlarında, Bilgi Çağı’nın gereği olan e – devlet, e – yönetim ve e – belediye konularının kavranamaması nedeni ile bilişim teknolojilerinin kullanımında kurum içinde ve yerel halk düzeyinde verim sağlanamamaktadır. Kültürel yapı ile uyumsuz olmaması kültür gecikmesi yaşandığını değil, dünyada meydana gelen değişime zamanında ayak uyduramamanın söz konusu olduğunu belirtmektedir.

Aydın Belediyesi’nin internet üzerinden hizmet sunumuna vatandaş katılımının tam ve demokratik bir şekilde olması, e – devlet yönetim sistemine faydalı (%73,3) olarak değerlendirilmektedir. Ancak yerel yönetimlerin daha katılımcı bir yönetim için internet kullanıcılarını (vatandaşlar, kamu çalışanları vb.) e – yönetim içine dâhil edici uygulamalar düzenlemeleri gerekmektedir. Yöneticilerin ve yönetilenlerin yeterli ve etkin bir kullanıma sahip olmamaları (%100,0) görüşünün, katılımcı yönetimde önemli sıkıntılar oluşturması, faydalı olarak belirtilen ifadenin uygulamaya geçirilemediğini belirtmektedir. Ayrıca vatandaş ve kamu çalışanlarının e – devlet uygulamaları açısından eğitimsiz olmaları (%80,0) ve hem kullanıcıların hem de kurum çalışanlarının e – devlet konusundaki eğitim yetersizliği ifadeleri (%73,3) konuyu destekleyici niteliktedir. Kamu hizmetinin verim ve kalitesinin artırılmasında bu hizmeti yerine getirecek olan personelin niteliğinin önemli rolü vardır. Vatandaşın hızlı, kaliteli ve ucuz hizmet beklentisinin artması, kamu hizmetinin söz konusu nitelikleri taşıyıp taşıyamaması, başka bir ifadeyle vatandaşın talep ve beklentilerini karşılama derecesi, doğrudan kamu hizmetinin etkinliği üzerinde etki yapmaktadır. Bu noktada, kentsel hizmetleri sunan belediye personeline önemli görevler düşmekte ve bu personelin kapsamlı ve güncel eğitim alması,

teknolojiyi kullanabilir olması, doğru ve beklenir hizmet vermesinde en önemli rolü oynamaktadır.²²⁸

Türk Kamu Yönetimi'nde yönetim esas alınarak bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanılmasının e-devlet reformu olarak uygulanması sonucunda meydana gelen değişimler için kamu kurumlarında şeffaflığı arttırdığı (%76,7), kamu kaynaklarının etkin kullanımını arttırdığı (%53,3), politika belirleme sürecinde vatandaşların kararlara katılımına ve söz hakkına imkân sağlamadığı (%63,3), kurumla ilgili belgelere vatandaşların daha kolay erişim imkânı sağladığı (%56,7), kamu hizmetlerinin maliyetini azalttığı (%66,7), etkin ve verimli biçimde yönetilen bir kamu yönetimi anlayışının gelişme sürecinde olduğu (%50,0), bürokratik işlemleri (kırtasiye-gereksiz formalite) azaltmadığı (%63,3), kamu yönetimi ve kamu görevlilerinin hesap verebilme sorumluluğunu arttırmadığı (%70,0), kamu yönetiminde çok başlı bir yönetim anlayışının gelişmediği (%73,3) ve internet üzerinden kamu hizmeti sunumu ile vatandaş ve yöneticilerin bilgisayara bağlı kalmaları nedeni ile sosyal etkileşimin azaldığı (%70,0) belirtilmektedir. Özellikle vatandaş katılımını arttırmaması, katılımcı yönetim açısından değerlendirildiğinde e – devlet reformunun, yerel halka yönelik bir hizmet yerine merkeze dönük ve içinde bulunan çağın gereklerine hitap eden bir reform olmadığı düşüncesi Aydın Belediyesi personeli tarafından belirtilmektedir. Yerel yönetim kurumlarında e – devlet, e – yönetim ve e – belediye kavramlarının özümsememiş olmasından dolayı bilişim teknolojilerinin kurum içinde ve yerel halk düzeyinde verimli kullanılmadığını ifade edilmektedir.

Aydın Belediyesi açısından yapılan değerlendirmede, belediyenin e – devlet, e – yönetim ve e – belediye kavramlarını tam anlamıyla özümsemediğinden internetten sunduğu hizmetlerin uygulanması için vatandaşa yetkin ve etkin bir eğitim verememekte; yeterli ve gerekli yatırımı yapmasına karşın vatandaşın etkili katılımını ve verimli bir şekilde hizmetlerin kullanılmasını sağlayamamakta; bu yüzden kırtasiyecilik anlamında bürokrasiyi azaltmaya yönelik olarak bilişim teknolojilerine yatırım yapsa da belgeye dayalı işlemlere devam etmekte ve sonuç

²²⁸ Neval GENÇ, Yerel Yönetimlerde Personel Eğitim İhtiyacı – Aydın Örneği Amprik Bir Çalışma, TMMOB, Yerel Yönetimlerde Dönüşüm Sempozyumu, 17-20 Ekim 2007, Ankara, s. 218

olarak Bilgi Çağı'na uyum sağlayamadığı için idare-i maslahatçı (geçişirici) bir anlayıştan kurtulamamaktadır.

6.1.2. Yönetim Bilişim Sistemlerinin Uygulanmasında Vatandaşın Tutumu

Aydın kentine ait diğer değerlendirme de kentte yaşayan vatandaşların e – devlet, e – yönetim ve e – belediye kavramlarına bakış açılarını ortaya koymaya yöneliktir. Yapılandırılmış mülakat ile Aydın Belediyesi'nde yaşayan vatandaşlardan 40 kişi seçilerek, belediye hizmetlerinin yönetim bilişim sistemleri aracılığı ile sunulmasına yönelik olarak değerlendirilme yapılmaktadır.

Yapılandırılmış mülakat ile vatandaşların bilgisayar kullanma seviyeleri ve bilgisayarda işlem yapabilme düzeyleri belirlenerek, belediyenin internet üzerinden sunmakta olduğu hizmetlerin kullanımı değerlendirilmektedir. İnternet kullanımının dahil olduğu sık kullanılan işlemleri yapabilen vatandaşlar (17 kişi), orta düzey bilgisayar kullanımına sahip oldukları için en uygun (optimum) düzeyde sunulmakta olan internet hizmetlerinden yeterli ölçüde faydalanabilmektedir. Örnek olarak; belediyeye ait internet sayfasına girerek, burada bulunan E – Belediye bağlantısı altında Etkileşimli Hizmetlerden İstek Bildirimi bağlantısına ulaşabilmekte ve İstek / Şikâyet Bildirim Formu'nu doldurabilmektedir. Doldurduğu formu belediyenin ilgili birimine yönlendirerek form kaydını yapabilecek seviyededir. Verilen örnekte, en kolay ve en hızlı yapılabilecek işlem olup, e – belediye hizmetlerinin kullanımında işlevselliği yüksek olan İstek / Şikâyet Bildirim Formu başvuru ve kayıt altına alma işlemi belirtilmektedir.

Vatandaşlar, bilgisayar programı olarak çoğunlukla internet bağlantı (%92,5) programlarını kullanmaktadır. İnternete bağlanan vatandaşlar belediyenin web sitesini bazen kullandıklarını (%62,5) belirtmektedir. Ayrıca belediyenin bir web sitesine ihtiyacı olduğu (%55,0) ve sık verilen belediye hizmetleri için kullanım kolaylığının uygun olduğu belirtilmektedir.

Aydın Belediyesi'nin internet üzerinden hizmet sunumunun, belediye yönetiminde etkili olduğu (%35,0) ve kırtasiyecilik açısından bürokrasinin azaltılmasında bürokrasinin azalmasına yardım edeceği ancak tek başına yeterli olmadığı (%27,5), vatandaşlar tarafından ifade edilmektedir.

Vatandaşlardan, e – devlet, e – belediye ve e – yönetim hakkında hiç bilgisi olmayanlar (%27,5) ile çok az bilgisi olanlar (%30,0), belediyenin kendilerini detaylı olarak bilgilendirmesini (%40,0) istemektedir.

E – Devlet uygulamasının olumlu ve olumsuz etkileri, vatandaşa göre değerlendirme yapıldığında işlem hızının artacağı (%87,5), güvenlik seviyesinin azalacağı (%55,0), uzaktan erişime imkân sağladığı (%97,5), kurumlar arası uyum oluşmayacağı (%67,5), maliyetlerin azalacağı (%75,0), teknoloji yenileme ihtiyacının meydana geleceği (%72,5), yeni iş imkânlarının oluşmayacağı (%67,5) ve dünya ile bütünleşmenin (entegrasyon) gerçekleşmeyeceği (%57,5) şeklinde belirtilmektedir.

Aydın Belediyesi'nin, vatandaşlarına e – belediye yapısı ile hizmet sunumunun oldukça gerekli olduğu (%42,5) ancak belediyenin internetten hizmet sunumuna yönelik olarak vatandaşı bilgilendirmediği (%97,5) belirtilmektedir. Bu durum, belediyenin bilişim teknolojilerini idare-i maslahatçı (geçişirici) bir anlayışla uyguladığını ifade etmektedir.

Aydın kentinde yaşayan vatandaşlar, Türkiye'de e – devletin dünya standartlarına ulaştığında hizmet kalitesinin artacağını (%32,5), maliyetlerin düşeceğini (%10,0), hızlı işlem yapabilme olanağının oluşacağını (%30,0), eğitim seviyesinin artacağını (%7,5), işsizliğin azalacağını (%5,0), devletteki kontrol eksikliklerinin en aza ineceğini (%7,5) veya herhangi bir değişikliğin olmayacağını (%7,5) belirtmektedir. Vatandaşların beklentilerini de belirten önerilerden hizmet kalitesinin artması (%32,5) ve hızlı işlem yapabilme olanağının oluşacağı (%30,0) ilk sıralarda gelmektedir. Bunun nedeni, verilen hizmetlerin kırtasiyecilik açısından bürokratik engellerden dolayı yavaşlaması; bunun sonucu olarak da verilen hizmetlerin kalitesindeki azalmadır. Beklentilerde ilk sıralarda yer almalarının başka bir nedeni de, varsayım olarak belirtilen, yerel yönetimlerde verilen hizmetlerin basit ve temel işlemlerle sınırlı olmasından dolayı, internet kullanıcılarının (vatandaş, kamu çalışanları vb.) ülke genelinde standart hale gelmiş olan hizmetler için merkezi yönetimle birebir iletişime geçmelerini zorunlu hale getirmesidir. İnternet kullanıcıları (vatandaş, kamu çalışanları vb.) e – devlet ve e – belediye uygulamalarının hayatlarını kolaylaştıracağına inanmaktadır. İşlemlerin hızlanmasına bağlı olarak daha rahat işleyen bürokrasinin kalitesinin artması, idare-i maslahatçı (geçişirici) yönetim anlayışını da engelleyecektir.

Vatandaşlar açısından bakıldığında, Türkiye’de e – devlet ve e – belediye sistemlerinin uygulamaya geçirilmesinde, tablo 4’te Aydın Belediyesine ait verilerde de belirtilen, dönüşüm standartlarının merkez tarafından belirlenerek merkezi ve yerel yönetimlerin kendi iç dönüşümlerini gerçekleştirmeleri (%40,0) gerektiği kabul görmektedir. E – devlet ve e – belediye sistemlerinin uygulamaya geçirilmesinde, merkezi ve yerel yönetimlerin standartlarını oluşturarak kendi iç dönüşümlerini oluşturması gerekmektedir. Böylelikle merkeziyetçi yönetim, merkeze bağımlı yerel yönetim ve vatandaşın katılımı yerine merkezden yönetilen yerel yönetimlerden, yerel halkı sunduğu hizmetlerde politika belirme süreçlerine katarak katılımcı yönetimi sağlayan, şeffaf, hesap verebilir, gelişimleri takip eden, kırtasiyecilik anlamında bürokrasiyi engelleyici ve yönetişimi esas alan bir yerel yönetim şekline geçiş sağlanabilmektedir.

6.2. Nazilli İlçe Belediyesi

Nazilli Belediyesi, etkileşimli (İnteraktif) hizmet sunma amacıyla, 7/24 belediye işlemlerine ait (Borç, Tahakkuk, Ödeme, Tahsilât, Arsa m² Fiyatları, İnşaat Maliyetleri, Aşınma Oranları, Çevre Temizlik Vergisi Bedelleri) bilgilerinin sorgulanabildiği; şikâyet ve önerilerin Beyaz Masaya bildirilerek, sonuçlarının takip edilebildiği, belediye hizmetlerine ait detaylı bilgilerin alınabildiği e – belediye hizmetini sunmaktadır.²²⁹

Belirtilen hizmetlerden vatandaşların etkili bir şekilde faydalanabilmeleri için, belediye internet sayfasında bulunan bağlantılar kullanılmaktadır. Ancak bağlantılarla ilgili uygulamalarda en basit ve en temel uygulama olan istek dilek/şikâyet bildirimi başvuru formu gönderme ve kayıt altına alma işlemleri başarısız olmaktadır. Bu durumun nedeni Nazilli Belediyesi’nin internet üzerinden hizmet sunma uygulamalarına yaklaşımının geçiştirici bir anlayışta olmasıdır. Yapılan gözlemlerde, bilgi işlem biriminde çalışanların, kuruma internet üzerinden iletilen dilek/şikâyet önerilerine yalnızca 2 bilgisayardan cevaplama yaptıkları belirlenmektedir. Nazilli yerel nüfusu dikkate alındığında, yapılan cevaplama işleminde zaman açısından kayıpların oluşmasının yanı sıra vatandaşları bilgilendirme eksiklikleri ve kurum içerisinde birimler arası uyumsuzluklar meydana gelmektedir. Belediyede oluşturulan

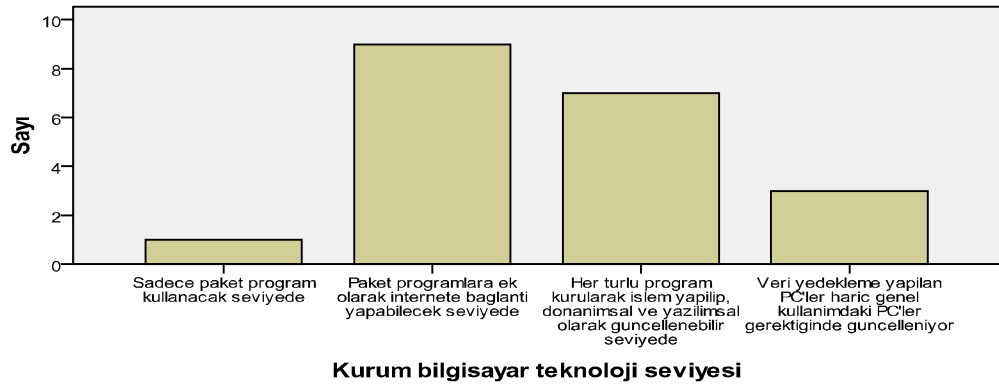
²²⁹ Nazilli BELEDİYESİ (2010), E-Belediye, <http://ebelediye.nazilli.bel.tr/webportal/index.php>, Erişim Tarihi: 10.10.2010

beyaz masa başvuru birimi, kurumdan hizmet alan vatandaşların işlemlerinde yardımcı olmayı amaçlamasına rağmen matbu/basılı belge esasına dayanarak işlem yapmakta, işlevlerini tamamen yerine getirememektedir. Genel anlamda yerel yönetimde bilişim sistemlerinin idare-i maslahatçı (geçişirici) bir anlayışla uygulandığı, belediyenin bilişim teknolojilerine yatırım yapmasına karşın vatandaşların etkin katılımını ve verimli kullanımını sağlayamadığı, bürokrasiyi azaltma amacıyla bilişim teknolojilerine yatırım yapmış olsa da belgesel dosyalama işlemlerine devam ettiği, yöneticilerin ve yönetilenlerin e – belediye kavramlarındaki bilgi eksikliklerinin bulunduğunu öne süren varsayımlar desteklenmektedir.

Nazilli Belediyesi, yapılan görüşme ve gözlemlerden kısa bir süre sonra, Aydın ve Söke kentlerinin kent otomasyon ve bilgi sistemlerinin uygulanmasına yönelik uzman yardımı aldığı kuruluş ile gerekli çalışmalara başlamıştır.

6.2.1. Nazilli Belediyesi’nde Yönetim Bilişim Sistemlerinin Uygulanması

Nazilli Belediyesi personeli ile yapılan anket çalışmasında belediyede kullanılan bilgisayarların teknoloji seviyelerine ilişkin sorulan anket sorusunda şekil 3’te verilen sonuçlar ortaya çıkmaktadır.



Şekil 3: Kurum Bilgisayar Teknoloji Seviyesi

Nazilli Belediyesi’nde kurum içinde kullanılan bilgisayarların teknoloji seviyelerini belirleme ölçeklerinde belirtilen ifadeler, basit seviyeden gelişmiş seviyeye doğru sıralanarak oluşturulmuşlardır. Soldan sağa, bir sonraki seviye önceki seviye ve seviyeleri de kapsayacak şekilde bilgisayarların teknoloji seviyeleri belirlenmektedir. Bu verinin belirlenmesindeki amaç, kurumun elektronik ortam üzerinden hizmet sunma amacına yönelik olarak bilgisayar donanımı açısından ne derece gelişmiş bir kullanıma sahip olduğunu tespit etmektir. Buna göre Nazilli

Belediyesi’nde mevcut halde bulunan bilgisayar sistemleri, internet üzerinden hizmet sunumunda kullanılacak optimum (en uygun) seviyede kullanılması gereken paket programları (Word, Excel, Powerpoint, Axxess, Outlook, Frontpage vb.) ve hizmetin internetten sunulmasına bağlı olarak da internet bağlantısına sahiptir. Ayrıca teknolojik gelişmelere bağlı olarak geliştirilebilecek seviyede bilgisayarları da bulunmaktadır.

Tablo 8: Kurumda internet üzerinden hizmet sunan bilgisayarların internete bağlı kalma süresi

Internet üzerinden hizmet sunan PC/Haftalık bağlı kalma					
		Sayı	%	Geçerli Yüzde	Yıgılımalı Yüzde
Geçerli	Bağlantı yok	1	5,0	5,0	5,0
	7 saat	1	5,0	5,0	10,0
	56 saat	2	10,0	10,0	20,0
	60 saat	3	15,0	15,0	35,0
	7/24	13	65,0	65,0	100,0
	Toplam	20	100,0	100,0	

Tablo 8’de, belediye hizmetleri sunumunda süreklilik ilkesini, Nazilli belediyenin internet üzerinden sunduğu hizmetlere de uyguladığı, haftada 7 gün 24 saat (kesintisiz, sürekli) bağlantı (%65,0) ile her an hizmet sunumunun mevcut olduğu ifade edilmektedir. Nazilli Belediyesi’nin, e – belediye hizmetlerinde etkili ve verimli olmak için bilişim teknolojilerine gerekli yatırımı yaptığı varsayımı desteklenmektedir.

Tablo 9: Kurumla ilgili bilgi ve belgelerin yedeklenme biçimi ve yedeklenme süresi

Kurumla ilgili bilgi ve belgelerin yedeklenme biçimi ve süresi					
		Sayı	%	Geçerli Yüzde	Yıgılımalı Yüzde
Geçerli	Matbu belge klasörü/1 Yıl	9	45,0	45,0	45,0
	Matbu belge klasörü/1 Yıldan fazla	4	20,0	20,0	65,0
	Bilgisayar ortamı(Sabit disk, CD/DVD)/1 Hafta	2	10,0	10,0	75,0
	Bilgisayar ortamı(Sabit disk, CD/DVD)/1 Ay	1	5,0	5,0	80,0
	Bilgisayar ortamı(Sabit disk, CD/DVD)/1 Yıldan fazla	4	20,0	20,0	100,0
	Toplam	20	100,0	100,0	

Tablo 9’da belirtilen verilerde elde edilme amacı, kurumun e – belediye hizmetlerinde bürokrasi kırtasiyeciliğini azaltmada uyguladığı yöntemleri ve matbu belge esasını değiştirmedeki teknolojik uyumlulukları incelenmektedir. Nazilli Belediyesi, kurum ile ilgili bilgi ve belgelerini matbu/basılı belge klasörü halinde, 1 yıl süre ile yedekleme ve kayıt altına alma işlemi ile bürokrasi kırtasiyeciliğini azaltmada bilişim sistemlerine yaptığı yatırımlar geçişirici yönetim anlayışını ortaya çıkarmaktadır. Nazilli Belediye Başkanı ile yapılan birebir görüşmede dikkati çeken nokta, kendisinin e – devlet ve e – belediye yönetim uygulamaları hakkında bilgisinin olmadığını ifade etmesidir. Ancak bilgi edinme ve bilgilendirme konularında da kurum olarak herhangi bir girişim mevcut değildir. Daha önce belirtildiği üzere uzman bir kuruluş ile uygulama desteği almak için görüşmelere başlamaları, belediye başkanı ve belediye başkan yardımcısı ile yapılan birebir görüşme ve anket uygulamasında konunun öneminin ve Söke ile Aydın Belediyeleri’nin, konu hakkında çalışmalarının dikkate değer ölçüde hızlı ve ciddiyet içeren çalışmalar olduğunun belirtilmesi sonucunda meydana gelmiştir. Burada ifade edilenlerin sonucu olarak Nazilli Belediyesi, yönetimde geçişirici (idare-i maslahatçı) bir anlayışa sahiptir ve bilişim sistemleri uygulamalarını etkin ve verimli bir şekilde kullanımı sağlayamamaktadır.

İnternet kullanıcıları tarafından internet üzerinden Nazilli Belediyesi’ne iletilen dilek/şikâyetler, ilgili bölüm/birimlerde değerlendirilmek üzere haftada 1 kez kontrol edilmekte (%55,0), değerlendirilen konuların cevaplanma süreleri, 10 dakika içerisinde (%50,0) veya 1 hafta içerisinde (%50,0) cevaplanmalarına göre değişmekte olduğu belirtilmektedir. Nazilli Belediyesi’nin, e – belediye hizmetlerinde etkili ve verimli olmak için bilişim teknolojilerine gerekli yatırımı yapmasına rağmen kurum içerisinde ve yerel halka hizmet seviyesinde etkin ve verimli kullanılamadığını, Bilgi Çağı’na uyum sağlamada sıkıntı yaşaması sonucu yönetimde geçişirici bir anlayışa sahip olduğunu öne süren varsayım desteklenmektedir.

Nazilli Belediyesi, internet kullanıcılarının (vatandaş, kamu çalışanları vb.) internet üzerinden yapmış oldukları müracaatları yazılı olarak da istemektedir (%55,0). Müracaatın ciddi olup olmadığını tespit etme (%50,0) ve matbu/basılı belgenin esas olmasının (%55,0), müracaatların yazılı olarak istenmesine neden olduğu belirtilmektedir.

Nazilli Belediyesi'nin, bilişim teknolojileri sayesinde e – belediye ve e – devlet yönetim sistemine dönüşümünde karşılaştığı zorluklar vatandaş ve kamu çalışanlarının e – devlet uygulamaları açısından eğitimsiz olmaları (%95,0), gizlilik ve güven eksikliği (%50,0) ve teknolojik yetersizlik (%60,0) maddelerinde yoğun olarak belirtilmektedir. Belediyenin, e – belediye ve e – devlet yönetim konularına ağırlık vermediği, bilişim teknolojilerine gelişigüzel ve uzman yardımı almadan yatırım yaparak geçiştirici bir yönetim anlayışıyla bilişim teknolojileri uygulamalarını sürdürdüğü anlaşılmaktadır. Belediyenin internet üzerinden hizmet sunması ile hedeflediği yerel yönetim hizmetlerinin şeffaflaşması (%75,0), kamu kurumları arasındaki bilgi bütünlüğünü sağlama (%10,0), vatandaşların hayat kalitesinin yükseltilmesi (%15,0), vatandaş ile kurum arasındaki güven ortamının sağlanması (%65,0), zamandan tasarruf (%15,0), vatandaşa hesap verebilen daha sorumlu bir kamu yönetimi (%35,0), tüm halkın doğru bilgiye ulaşabilmesi (%35,0), hizmetten faydalananların memnuniyetlerinin artması (%20,0), kamu hizmetlerinde kâğıt kullanımının azaltılması (%10,0), hizmet maliyetlerinin düşmesi ve hizmetlerin verimliliğinin artması (%20,0), kamu kurumlarının güvenilirliğini artırma (%20,0), rüşvet ve yolsuzlukların önüne geçme (%10,0), kurumların daha hızlı hizmet sunumu (%10,0), karar almada kolaylık ve hız sağlama (%10,0), Bilgi Çağı'na uyum sağlama (%10,0) ve küreselleşen yönetim sistemlerine uyum sağlama (%10,0) ifadeleri çok düşük yoğunluklarda kabul görmektedir. Nazilli Belediyesi'nin bilişim teknolojileri temel alınan yönetim konusunda bilgisiz olduğu ve uyum sorunları yaşadığı açıkça belirtilmektedir. Belirtilen konular hakkında uyum sağlayamayan yerel yönetim kurumu internet kullanıcılarının da etkin ve verimli katılımlarını sağlayamadığı için kültür gecikmesini fazlasıyla yaşamaktadır.

Nazilli Belediyesi'nde kamu hizmetlerinin internet ortamına taşınmasını ilgili hizmet birimi (%50,0) belirlemektedir. İlgili hizmet birimi, belediyede, belediye başkan yardımcısına bağlı bilgi işlem birimidir. Belediye hizmetlerinin internet üzerinden sunumunda, tüm işlemler bilgi işlem birimi yoluyla yürütülmektedir. Birimde, bilgi işlem uzmanı (1 kişi) ve bilgi işlem görevlisi (2 kişi) bulunmakta ve tüm çalışmaları kendileri yönlendirmektedir. Kent Bilgi Sistemleri'nin veya Yönetim Bilişim Sistemlerinin uygulanması önemli bilgi birikimi ve uzmanlık gerektiren konular olduğu için, uzmanla tarafından hazırlanan sistemler üzerinde ağırlık kazanmalıdır. Ancak Nazilli Belediyesi'nde sistemler yerine bilgi işlem sorumluları

üzerine kurulmuş bir yapı oluşturulduğu görülmektedir. Bu yapının sonucunda işlemler kişiler üzerine yoğunlaşacağından zaman kayıpları, maliyet artışları, performans düşüşleri ile kalitesiz, hantal, yönetmelik ve mevzuata bağlı bürokrasi, bürokrasiye bağlı kırtasiyecilik ve geçiştirici bir yönetim uygulaması ortaya çıkmaktadır.

Nazilli Belediyesi'ne ait web sayfasında verilen hizmetler, bilgilendirme ve duyurulara yoğunluk verilmesinin yanı sıra, sorgulama ve etkileşimli (interaktif) işlem olarak su/doğalgaz/elektrik borçları, çevre temizlik vergisi ve inşaat ruhsatı sorgulama yapılabilirdi; elektronik posta adresi veya etkileşimli formlar ile dilek/şikâyet başvurularının yapılabilirdi belirtilmektedir.

Tablo 10: Türkiye'de e – hizmet dönüşümü için izlenecek yol

Türkiye'de e-hizmet dönüşümü için izlenecek yol					
		Sayı	%	Geçerli Yüzde	Yığılmalı Yüzde
Geçerli	Merkezi ve yerel yönetimler, standartlar dâhilinde kendi iç dönüşümlerini gerçekleştirmeli	6	30,0	30,0	30,0
	Merkezi yönetim kendi iç dönüşümünü gerçekleştirerek yerel yönetimler bu dönüşüme dâhil edilmeli	3	15,0	15,0	45,0
	Dönüşüm standartları merkez tarafından belirlenerek merkezi ve yerel yönetimler kendi iç dönüşümlerini gerçekleştirmeli	11	55,0	55,0	100,0
	Toplam	20	100,0	100,0	

Tablo 10'da belirtilen dönüşüm yolu, Nazilli Belediyesi'nin, Aydın Belediyesi ile ortak bir anlayışa sahip olduğunu belirtmektedir. Belediyeler, hizmetin sunulduğu halka, merkez yönetimden daha yakın ve işlemlerini halk ile bütünleştirmesi gereken yerel yönetim kurumlarıdır. Yerel yönetimin amacı anayasada ve konu alanında uzman bilim adamlarının da belirttiği üzere, sınırlarla belirli bir yaşam alanında bulunan vatandaşlara, yaşamlarını düzenleyici ve hizmetlere vatandaşları da dâhil eden bir yapıyı oluşturmasıdır.

Bu yapının oluşumunda hizmeti alan, hizmeti oluşturup sunan kurumla iç içe bir oluşum meydana getirmiştir. Bu nedenle merkeze doğrudan bağlı bir dönüşüm, hizmeti sunduğu vatandaş, belirtilen amacından farklı siyasi bir oluşuma yönlendirir. Elbette ki ülke sınırları içerisinde yapılan dönüşümler ve düzenlemeler, merkez

yönetimin kanun oluşturmaları ile mümkünlük kazanmaktadır; ancak katılımcı yönetim anlayışı, bu oluşumlara vatandaş ve kamu kurumu haricindeki kuruluşların da katılımının sağlanması ile mümkündür. O halde dönüşümün standartlarının merkez tarafından belirlenmesi, bu anlayışı mümkün hale getiremeyeceğinden, dönüşüm standartları yerel ve merkez yönetimlerde verilecek hizmetlerin ayrıştırılması sonucu belirlenmeli ve uygulamaya geçirilmelidir. Tablo 7’de Nazilli Belediyesi tarafından belirtilen dönüşüm şekli merkeziyetçi bir yapının sonucudur.

Türkiye’de e – devletin durumu ile ilgili değerlendirmede, Nazilli Belediyesi, etkin ve etkili bir kullanıcı kitlesi ile standart bir kullanıma sahip olmadığını (%90,0), e – devlet yönetim modelini özümsemiş ve aktif olarak kullanan ülkelerin gerisinde olmadığını (%90,0), hem merkezi yönetimde hem de yerel yönetimlerde özümsemediği ve yerel yönetimlerin uyum sağlayamadığını (%85,0 - %95,0), işlevsellikten çok bilgilendirici bir yapıya sahip olduğunu (%60,0), ulusal bir kullanım standardına sahip olmadığını (%85,0), hangi kurum/kuruluşa nasıl bir denetim sisteminde bağlı olduğunun belirli olduğunu (%95,0), kültürel yapı ile uyumsuz olmadığını (%95,0), tüm yöneticiler ve yönetilenlerin e – devlet konusunda yeterli ve etkin bir kullanıma sahip olmadıklarını (%100,0) ve merkezi ve yerel yönetimdeki yöneticilerin ve yönetilenlerin e – yönetim ve e – devlet kavramlarını benimseyemedikleri için Türkiye’nin bu dönüşüme hazır olmadığını (%75,0) belirtmektedir.

Nazilli Belediyesi’nin internet üzerinden hizmet sunumuna vatandaş katılımının tam ve demokratik bir şekilde olması, e – devlet yönetim sistemine faydalı (%80,0) olarak değerlendirilmektedir. Ancak yerel yönetimlerin daha katılımcı bir yönetim için internet kullanıcılarını (vatandaşlar, kamu çalışanları vb.) e – yönetim içine dâhil edici uygulamalar düzenlemeleri gerekmektedir. Yöneticilerin ve yönetilenlerin yeterli ve etkin bir kullanıma sahip olmamaları (%100,0) görüşünün, katılımcı yönetimde önemli sıkıntılar oluşturmaları, faydalı olarak belirtilen ifadenin uygulamaya geçirilemediğini belirtmektedir. Ayrıca vatandaş ve kamu çalışanlarının e – devlet uygulamaları açısından eğitimsiz olmaları (%95,0) ifadeleri konuyu destekleyici niteliktedir.

Türk Kamu Yönetimi’nde yönetişim esas alınarak bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanılmasının e – devlet reformu olarak uygulanması sonucunda meydana gelen

değişimler için kamu kurumlarında şeffaflığı arttırmadığı (%55,0), kamu kaynaklarının etkin kullanımını arttırmadığı (%55,0), politika belirleme sürecinde vatandaşların kararlara katılımına ve söz hakkına imkân sağlamadığı (%90,0), kurumla ilgili belgelere vatandaşların daha kolay erişim imkânı sağladığı (%65,0), kamu hizmetlerinin maliyetini azaltmadığı (%55,0), etkin ve verimli biçimde yönetilen bir kamu yönetimi anlayışının gelişme sürecinde olmadığı (%95,0), bürokratik işlemleri (kırtasiye-gereksiz formalite) azaltmadığı (%75,0), kamu yönetimi ve kamu görevlilerinin hesap verebilme sorumluluğunu arttırmadığı (%95,0), kamu yönetiminde çok başlı bir yönetim anlayışının gelişmediği (%100,0) ve internet üzerinden kamu hizmeti sunumu ile vatandaş ve yöneticilerin bilgisayara bağlı kalmaları nedeni ile sosyal etkileşimin azaldığı (%90,0), Nazilli Belediyesi tarafından belirtilmektedir. Yerel yönetim kurumlarında e – devlet, e – yönetim ve e – belediye kavramlarının özümsememiş olmasından dolayı bilişim teknolojilerinin kurum içinde ve yerel halk düzeyinde verimli kullanılmadığını öne süren varsayım, bu ifadeler ile desteklenmektedir.

Nazilli Belediyesi açısından yapılan değerlendirmede, belediyenin e – devlet, e – yönetim ve e – belediye kavramlarını tam anlamıyla özümsemediğinden internetten sunduğu hizmetlerin uygulanması için vatandaşa yetkin ve etkin bir eğitim veremediği; yeterli ve gerekli yatırımı yapmasına karşın vatandaşın etkili katılımını ve verimli bir şekilde hizmetlerin kullanılmasını sağlayamadığı; bu yüzden kırtasiyecilik anlamında bürokrasiyi azaltmaya yönelik olarak bilişim teknolojilerine yatırım yapsa da belgeye dayalı işlemlere devam ettiği ve sonuç olarak Bilgi Çağı'na uyum sağlayamadığı için idare-i maslahatçı (geçişirici) bir anlayıştan kurtulamadığı görülmektedir. Belediye, yönetim kademesinden itibaren, e – devlet, e – belediye ve e – yönetim kavramları hakkında bilgi sahibi olmadığını, yapılan görüşmelerde de açıkça belirtmektedir. Yönetimdeki eksiklik, alt birimlerce de benimsenmiş, halka sunulan hizmetleri sunma biçiminde de bir değişim gerçekleşmemektedir.

6.2.2. Yönetim Bilişim Sistemlerinin Uygulanmasında Vatandaşın Tutumu

Nazilli kentine ait diğer değerlendirme de kentte yaşayan vatandaşların e – devlet, e – yönetim ve e – belediye kavramlarına bakış açılarını ortaya koymaya yöneliktir. Yapılandırılmış mülakat ile Nazilli Belediyesi'nde yaşayan vatandaşlardan 42 kişi

seçilerek, belediye hizmetlerinin yönetim bilişim sistemleri aracılığı ile sunulmasına yönelik olarak değerlendirilme yapılmaktadır.

Yapılandırılmış mülakata katılan vatandaşların bilgisayar kullanma seviyeleri ve bilgisayarda işlem yapabilme düzeyleri belirlenerek, belediyenin internet üzerinden sunmakta olduğu hizmetlerin kullanımı değerlendirilmektedir. İnternet kullanımının dâhil olduğu sık kullanılan işlemleri yapabilen vatandaşlar (7 kişi) orta düzey bilgisayar kullanımına, bilgisi dâhilinde işlem yapabilen vatandaşlar (7 kişi) orta düzeye yakın bilgisayar kullanımına sahiptir. Her iki düzeyde de internet kullanımı mevcut olduğundan, vatandaşlar en uygun (optimum) düzeyde sunulmakta olan internet hizmetlerinden yeterli ölçüde faydalanabilmektedir.

Vatandaşlar, bilgisayar programı olarak çoğunlukla internet bağlantı (%88,1) programlarını kullanmaktadır. İnternete bağlanan vatandaşlar belediyenin web sitesini bazen kullandıklarını (%40,5) belirtmektedir. Nazilli Belediyesi'nin bir web sitesine ihtiyacı olduğu (%38,1) ve mutlaka olması gerektiği (%38,1) belirtilerek, sürekli verilen belediye hizmetleri için kullanım kolaylığı sağladığı (%31,0) belirtilmektedir. Burada belirtilen hizmetler dilek/şikâyet bildirimi ile borç sorgulama, arsa m² fiyatları, inşaat maliyetleri, aşınma oranları ve çevre temizlik vergisi sorgulama olarak belediye web sayfasından sunulmaktadır. Belediye hizmetlerinde önemli bir hizmet olan beyaz masa hizmeti, belediye binasının girişinde klasik bir hizmet olarak sunulmakta ve başvurular matbu dilekçe olarak belgelendirilmektedir. Kentte yaşayan vatandaşlar ile yapılan görüşmelerde, belediyenin vermekte olduğu hizmetler haricinde, kendilerine sunulan diğer tüm hizmetleri (Banka hesap işlemleri, merkezi ve özel sınav başvuruları, uzaktan erişim işlemleri vb..) internet üzerinden yaptıkları belirtilmektedir. Nazilli Belediyesi'nin internet üzerinden sunmuş olduğu hizmetlerde kırtasiyecilik anlamında bürokrasi engellerini yaşadıklarını; zaman ve maddi kayıplar yaşadıkları ifade edilmektedir.

Nazilli Belediyesi'nin internet üzerinden hizmet sunumunun, belediye yönetiminde etkili olduğu (%40,5) ve yönetime yardım ederek hizmet kalitesini arttıracığı (%23,8) belirtilmektedir.

Vatandaşlardan, e – devlet, e – belediye ve e – yönetim hakkında hiç bilgisi olmayanlar (%31,0) bilgilendirmenin kurs ve seminerler ile sürekli hale getirilmesi gerektiğini (6 kişi), çok az bilgisi olanlar (%28,6) ise detaylı olarak bilgilendirme (6

kişi) yapılması gerektiğini belirtmektedir. Belirtilen oranlar, yoğunluğun fazla olduğu oranlar olması nedeni ile belediyenin hizmetlerinin sunumunda fazlasıyla geçiştirici bir yönetim anlayışına sahip olduğu anlaşılmaktadır. Bu geçiştirici yönetim anlayışı, yöneticilerin e – devlet, e – belediye ve e – yönetim kavramlarındaki bilgi eksikliği ve bu eksikliğin vatandaşa olan etkisi, belirtilen sonuçları ortaya çıkarmaktadır.

E – Devlet uygulamasının olumlu ve olumsuz etkileri, vatandaşa göre değerlendirme yapıldığında işlem hızının artacağı (%83,3), güvenlik seviyesinin azalacağı (%50,0), uzaktan erişime imkân sağladığı (%90,5), kurumlar arası uyum oluşmayacağı (%54,8), maliyetlerin azalacağı (%85,7), teknoloji yenileme ihtiyacının meydana geleceği (%71,4), yeni iş imkânlarının oluşmayacağı (%76,2), dünya ile bütünleşmenin (entegrasyon) gerçekleşeceği (%61,9) ve kurumlar arası mevzuat farkının oluşacağı (%54,8) şeklinde belirtilmektedir.

Nazilli Belediyesi'nin, vatandaşlarına e – belediye yapısı ile hizmet sunumunun bazı işlemler için (%35,7) ve oldukça gerekli olduğu (%35,7) ancak belediyenin internetten hizmet sunumuna yönelik olarak vatandaş bilgilendirmediği (%71,4) belirtilmektedir. Bu durum, belediyenin bilişim teknolojilerini idare-i maslahatçı (geçiştirici) bir anlayışla uyguladığını, yönetenlerin bilgi eksikliğini ve Bilgi Çağı'na uyum sürecinde önemli sorunlar yaşadığını belirtmektedir.

Vatandaşlar açısından bakıldığında, Türkiye'de e – devlet ve e – belediye sistemlerinin uygulamaya geçirilmesi ile hızlı işlem yapabilme olanağının oluşacağı (%38,1) ve dönüşüm standartlarının merkez tarafından belirlenerek merkezi ve yerel yönetimlerin kendi iç dönüşümlerini gerçekleştirmeleri (%38,1) gerektiği belirtilmektedir. Nazilli kentinde yaşayan vatandaşlar, işlem hızının yükselmesi için e – belediye sisteminin uygulanması gerektiğini belirterek, mevcut işlem hızının düşük olduğunu; bu durumun yönetimde ve sunulan hizmetlerde bürokrasinin hantallığını ifade etmektedir. Ancak, yerel yönetim düzeyinde aşılamayan merkeze bağıllık, vatandaş düzeyinde de aşamadığından merkeze bağlı bir dönüşüm gerçekleşmesi gerektiği ortaya çıkmaktadır. Bu durum, yönetenlerin ve yönetilenlerin, e – devlet ve e – belediye yönetim sistemlerini özümseyemediklerini, bilgi eksikliklerinin devam ettiğini ve katılımcı yönetimde tam anlamıyla etkileşim oluşmadığı anlaşılmaktadır. Halkın bilgilendirilmesi için katılımcı yönetime daha fazla ağırlık verilmesi, şeffaf, hesap verebilir, duyarlı, halkın ihtiyaçlarına ve çağın gereklerine uygun bir yönetim

anlayışının gerçekleşmesi ile geçiştirici değil, gerçekleştirci bir yönetim anlayışının özümzenmesi gerekmektedir. Nazilli Belediyesi, öncelikle geçiştirici yönetim anlayışından kurtulmalı, halkı yönetime dâhil ederek sunduğu hizmetleri ihtiyaçlara ve çağın gereklerine uygun hale getirmelidir. Kentin demografik özelliklerini dikkate alarak gelişimci ve aktif bir yönetim anlayışını öncelikle kurum düzeyinde gerçekleştirmelidir.

6.3. Söke İlçe Belediyesi

İyi yönetmek ve hizmet vermek için, iyi analiz ve planlama yapmak, bunlar için ise doğru ve güncel bilgiye sahip olmak gerekir. Bilindiği üzere 21. yüzyıl Bilgi Çağı olarak adlandırılmaktadır. Yaşadığımız yüzyılda; her alanda elektronikleşme kısaca e yapılanma yaşamımızın her alanında genişleyerek sürmektedir. Kamu kurum ve kuruluşlarında sürdürülmekte olan e-Devlet kavramı ile birlikte kamu kurumlarının vatandaşa dönük, e yapılanma devletin bir parçası olan yerel yönetimlerde de sürmektedir. Dolayısıyla, yerel yönetimlerin de içeriği yeniden belirlenmekte ve kentler yeni işlevler kazanmakta, bu zorunlu değişimin bir gereği olarak bu farklılaşmayı yansıtan etkin kentsel hizmet ağları yerel yönetimlerce oluşturulmaktadır. Söke Belediyesi, AKOS (Akıllı Kent Otomasyon Sistemi) Projesi ile kentin fiziksel şartlarını yerinde tespit ederek, hem bu tespitlerde öne çıkan problemleri Söke halkının katılımıyla çözmek, hem de Söke ilçesinin sosyal, kültürel ve ekonomik yapılanmasına ilişkin bilgiler edinmek; bu alanlarda iyileştirmeler yapmak ve bu çalışmalarla katılımcı belediyeciliği öne çıkarmayı hedeflemiştir. Sorunlarını kendisi saptayan ve çözümlerini merkezi yönetimle üreten bir yönetim anlayışı yerine, kentliyle tamamıyla bütünleşen ve problem önceliklerini objektif ölçütlerle ortaya çıkaran, çözüm üretiminde de halkın katılımını sağlayan bir yönetim anlayışını esas almıştır. Tüm faaliyetlerini yürütmek üzere kullanmış olduğu otomasyon yazılımlarının yanında, karar-destek sistemleri, güçlü analiz ve planlama uygulamaları ile ilçenin, mahallelerinin, cadde ve sokaklarının, binalarının, bu binalardaki konut ve işyerlerinin, buralarda yaşayan ve çalışan insanların ister bir bütün ister tek tek ihtiyaç duydukları daha da önemlisi gelecekte ihtiyaç duyacakları hizmetleri onlardan önce tespit ederek yerine getirme imkânına kavuşmuş olmaktadır. Böylece; Söke Belediyesi, Akıllı Kent Otomasyonu ile faaliyetlerinin tamamını, Bilişim Teknolojilerinin en üst düzeyde kullanıldığı, insan odaklı bir yapıya dönüştürmüştür. Proje ile Söke'de yaşayan herkesi mekânları ile birlikte

değerlendirebilmek mümkün hale gelmiştir. Proje neticesinde; Söke'ye ait Kadastral Haritalar ve İmar Planları akıllandırılmış ve Söke halkının bilgileri ile örtüştürülmüştür.²³⁰

Söke Belediyesi, e – belediye hizmetlerini kullanımı açısından anket ve gözlem teknikleri kullanılarak değerlendirilmektedir. Yapılan gözlemlerde, belediye internet sayfasının, e – belediye hizmetine yönelik olarak düzenlenerek vatandaşlarına kullanım kolaylığı sağladığı ve vatandaşların sık kullandığı hizmetlerde zaman ve bürokratik kırtasiyeciliği en aza indirgeyecek bir hizmet olarak sunulduğu dikkati çekmektedir. Belediye hakkında yapılan gözlem ve incelemeler sürecinde, e – belediye hizmetinin etkileşimli olarak internet üzerinden sunumunda oldukça önemli ve hızlı bir gelişme gösterdiği belirlenmiştir. Söke Belediyesi, iyi yönetmek ve hizmet vermek için; iyi analiz ve planlama yapılması, bunun için de doğru ve güncel bilgiye sahip olmaları gerektiğini belirtmektedir. Türkiye’de vatandaş odaklı hizmet sunumunun benimsenmeye başlaması kamu yönetimindeki modernizasyonu, bilgi ve iletişim teknolojilerinin iş dünyasında kullanılmaya başlanmasını ve vatandaşlar arasındaki sosyal dönüşümün sonucu olarak e – devlet stratejileri geliştirilmiş ve geliştirilmeye devam etmektedir. Rekabetçi, yaygın ve ucuz iletişim altyapı hizmetleri, ar-ge ve yenilikçilik, rekabetçi bilişim teknolojileri sektörü; Türkiye’de e – devlet stratejilerinin geliştirilmesinde ciddi paylara sahiptir. Söke Belediyesi, bu strateji geliştirme uygulamalarına basit veri tabanı yönetimi ve önemli belediye hizmetlerinin veri tabanında kayıtları ile başlamış, zaman içerisinde teknolojik gelişmeye paralel olarak kurum içi ve tüm kenti içeren hizmetlerini sundukları AKOS projesi ile devam etmektedir. Kamudan vatandaşa e – hizmetler büyük ödülü ve e – belediyecilik özel başarı ödülleri kazanan Söke Belediyesi AKOS ile karmaşık bir sistem kurmuş, bütünleşik bir kent otomasyon sistemi oluşturmuştur. Sistemin en önemli özelliklerinden biri e – demokrasi uygulamaları ile katılım ve şeffaflılığın teşvik edilmesidir. Örneğin, Belediye Meclis ve Encümen kararları internetten yayınlanmakta; mobil oylama ve anketler (e – demokrasi uygulamaları) yapılmaktadır. Bir diğer olumlu özellik, veri bütünleştirmesi/tek veri tabanı sisteminin gerçekleştirilmiş olmasıdır. Hizmetler birçok kanaldan sunulmakta olup

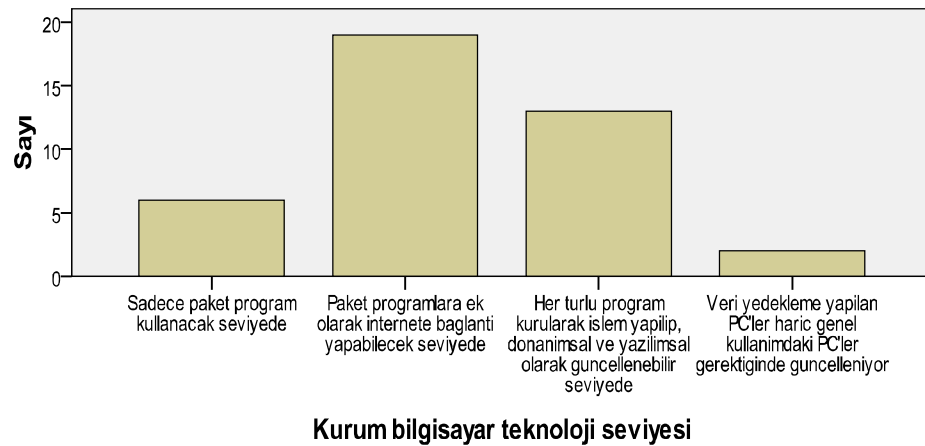
²³⁰ Söke BELEDİYESİ (2010), İnteraktif Hizmetler <http://www.soke.bel.tr/interaktifhizmetler.aspx?id=3>, Erişim Tarihi: 15.05.2010

başarılı bir uygulama gerçekleştirilmektedir. Söke Belediyesi AKOS uygulaması ile yerel yönetimlerde ölçülebilirliğin artmasını, analizlerin yapılabilmesini ve kaynak ve verimlilik artışını sağlamayı amaçlamaktadır. Tüm işlemlerde %30-40 oranında verimlilik artışının gerçekleşeceği belirtilmiştir.

Söke Belediyesi personeli ve Söke kentinde yaşayan vatandaşlar ile yapılan anket ve yapılandırılmış mülakat değerlendirmeleri SPSS programı yardımı ile anlamlı sonuçlara dönüştürülerek, tartışma ve değerlendirmeleri, grafik ve tablolar incelenerek belirtilmektedir.

6.3.1. Söke Belediyesi’nde Yönetim Bilişim Sistemlerinin Uygulanması

Söke Belediyesi personeli ile yapılan anket çalışmasında belediyede kullanılan bilgisayarların teknoloji seviyelerine ilişkin sorulan anket sorusunda şekil 4’te verilen sonuçlar ortaya çıkmaktadır.



Şekil 4: Kurum Bilgisayar Teknoloji Seviyesi

Söke Belediyesi’nde kurum içinde kullanılan bilgisayarların teknoloji seviyeleri, soldan sağa, bir sonraki seviye önceki seviye ve seviyeleri de kapsayacak şekilde belirlenmektedir. Bu verinin belirlenmesindeki amaç, kurumun elektronik ortam üzerinden hizmet sunma amacına yönelik olarak bilgisayar donanımı açısından ne derece gelişmiş bir kullanıma sahip olduğunu tespit etmektir. Söke Belediyesi’nde mevcut kullanimdaki bilgisayar sistemleri, internet üzerinden hizmet sunumunda kullanılacak en uygun (optimum) seviyede kullanılması gereken paket programları (Word, Excel, Powerpoint, Axxess, Outlook, Frontpage vb.) ve hizmetin internetten sunulmasına bağlı olarak da internet bağlantısına sahiptir. Nazilli ve Aydın

Belediyeleri'nden farklı olarak da bilgisayarlarda her türlü programın kurularak yazılımsal ve donanımsal güncellemelerin yapılabilmesi daha çok mümkündür.

Tablo 11: Kurumda internet üzerinden hizmet sunan bilgisayarların internete bağlı kalma süresi

Internet üzerinden hizmet sunan PC/Haftalık bağlı kalma					
		Sayı	%	Geçerli Yüzde	Yığılmalı Yüzde
Geçerli	Bağlantı yok	2	5,0	5,0	5,0
	5 saat	2	5,0	5,0	10,0
	7 saat	1	2,5	2,5	12,5
	40 saat	3	7,5	7,5	20,0
	56 saat	1	2,5	2,5	22,5
	7/24	31	77,5	77,5	100,0
	Toplam	40	100,0	100,0	

Tablo 11’de, Söke Belediyesi’nin hizmetlerinin sunumunda süreklilik ilkesini, belediyenin internet üzerinden sunduğu hizmetlere de uyguladığı, haftada 7 gün 24 saat (kesintisiz, sürekli) bağlantı ile her an hizmet sunumunun mevcut olduğu ifade edilmektedir. Söke Belediyesi’nin, e – belediye hizmetlerinde etkili ve verimli olmak için bilişim teknolojilerine gerekli yatırımı yaptığı ve en uygun seviyede kullandığı belirtilmektedir.

İnternet kullanıcıları tarafından internet üzerinden Söke Belediyesi’ne iletilen dilek/şikâyetler, ilgili bölüm/birimlerde değerlendirilmek üzere haftada 7 gün 24 saat kontrol edilmekte (%82,5), değerlendirilen konuların cevaplanma süreleri, konuların cevaplanma süresine göre değişmekte (%50,0) olduğu belirtilmektedir.

Tablo 12’de kurumun e – belediye hizmetlerinde bürokrasi kırtasiyeciliğini azaltmada uyguladığı yöntemler ve matbu belge esasını değiştirmedeki teknolojik uyumluluklar belirtilmektedir. Söke Belediyesi, kurum ile ilgili bilgi ve belgelerini bilgisayar ortamında, sabit disk ve CD/DVD gibi elektronik ortam depolarında, 1 yıldan fazla süreli yedekleme ve kayıt altına alma işlemi ile kurumun bürokrasi kırtasiyeciliğini en aza indirme amacını yerine getirmeye çalışmaktadır. Bu amaca ulaşmada bilişim teknolojilerine yatırım yapmasına rağmen belgeye dayalı dosyalama işlemlerini sürdürdüğü de dikkati çekmektedir. Söke Belediyesi’nin belgeye dayalı

dosyalama işlemlerinin devam etmesi, yerel yönetimlerde sunulan e – belediye hizmetlerinin kırtasiyecilik anlamında bürokrasiden tam olarak vazgeçemediği ortaya çıkmaktadır. Bu durumun nedeni, yöneticiler ile yapılan görüşmelerde de belirtildiği üzere, merkeziyetçi yapının; klasik, garantici (şüphencilik esasına dayalı olarak) ve basılı belge esasına dayalı yönetim anlayışının tam olarak terk edilememiş olmasıdır. Türkiye’nin sanayileşme sürecini tamamlayamadan, küreselleşmenin etkisi ile Bilgi Çağı’na hızlı ve sert bir giriş yaptığı için yerel yönetimler bilişim teknolojileri uygulamalarında idare-i maslahatçı (geçişirici) anlayışı sürdürmeye devam etmektedir.

Tablo 12: Kurumla ilgili bilgi ve belgelerin yedeklenme biçimi ve yedeklenme süresi

Kurumla ilgili bilgi ve belgelerin yedeklenme biçimi ve süresi					
		Sayı	%	Geçerli Yüzde	Yığılmalı Yüzde
Geçerli	Matbu belge klasörü/1 Yıldan fazla	3	7,5	7,5	7,5
	Bilgisayar ortamı(Sabit disk, CD/DVD)/1 Hafta	3	7,5	7,5	15,0
	Bilgisayar ortamı(Sabit disk, CD/DVD)/1 Yıl	1	2,5	2,5	17,5
	Bilgisayar ortamı(Sabit disk, CD/DVD)/1 Yıldan fazla	33	82,5	82,5	100,0
	Toplam	40	100,0	100,0	

Söke Belediyesi, internet kullanıcılarının internet üzerinden yapmış olduğu müracaatları yazılı olarak tekrar isteyerek (%25,0) düşük de olsa merkeziyetçi ve kırtasiyecilik anlamında bürokrasiye dayalı klasik yönetim anlayışını terk edemediği sonucunu desteklemektedir.

Söke Belediyesi’nin, bilişim teknolojileri sayesinde e – belediye ve e – devlet yönetim sistemine dönüşümünde karşılaştığı zorluklardan, vatandaş ve kamu çalışanlarının e – devlet uygulamaları açısından eğitimsiz olmaları (%52,5), e – devlet sisteminin hukuki alt yapısının yetersiz olması (%50,0) ve bürokratik engeller (%65,0) ağırlıklı olarak ifade edilmektedir. Bu ifadelerin haricinde, sorgulanan diğer zorluklar çok düşük oranlarda sonuçlanmaktadır. Bu durum, Söke Belediyesi’nin yerel yönetim düzeyinden çok, genel ülke yönetiminde oluşturulması gereken yasal

ve bürokratik işlemlerin oluşturulmasındaki zorluklar belirtilmektedir. Her ne kadar Söke Belediyesi kendi içindeki dönüşümü, tüm gerekliliklere uygun olarak yapmış olsa da, bu gereklilikler, tüm ülke düzeyine standart bir şekilde uygulanmadığı sürece belirtilen zorluklar azaltılamayacaktır. Bu yüzden yeni yönetim sistemine dönüşümde tüm ülkede uygulanması gereken standartlar belirlenerek, merkezi ve yerel yönetimler kendi iç dönüşümlerinin sağlamalıdır.

Söke Belediyesi'nin internet üzerinden hizmet sunması ile yerel yönetim hizmetlerinin şeffaflaşması (%90,0), kamu kurumları arasındaki bilgi bütünlüğünü sağlama (%42,5), vatandaşların hayat kalitesinin yükseltilmesi (%25,0), vatandaş ile kurum arasındaki güven ortamının sağlanması (%72,5), zamandan tasarruf (%70,0), vatandaşa hesap verebilen daha sorumlu bir kamu yönetimi (%40,0), tüm halkın doğru bilgiye ulaşabilmesi (%37,5), hizmetten faydalananların memnuniyetlerinin artması (%35,0), kamu hizmetlerinde kâğıt kullanımının azaltılması (%57,5), hizmet maliyetlerinin düşmesi ve hizmetlerin verimliliğinin artması (%32,5), kamu kurumlarının güvenilirliğini artırma (%32,5), rüşvet ve yolsuzlukların önüne geçme (%27,5), kurumların daha hızlı hizmet sunumu (%57,5), karar almada kolaylık ve hız sağlama (%30,0), Bilgi Çağı'na uyum sağlama (%42,5) ve küreselleşen yönetim sistemlerine uyum sağlama (%22,5) şeklinde faydalar hedeflemektedir. Hedeflendiği belirtilen bu faydalar, küreselleşmenin de etkisiyle Bilgi Çağı'nın gereği olan e – belediye sistemlerinin daha verimli ve etkin kullanımına yönelik olarak düşünülmektedir. İnternet üzerinden hizmet sunması ile yerel yönetim hizmetlerinin şeffaflaşması (%90,0), vatandaş ile kurum arasındaki güven ortamının sağlanması (%72,5) ve zamandan tasarruf (%70,0) ifadeleri, Söke Belediyesi'nde, vatandaş odaklı katılımcı yerel yönetim anlayışının, bilişim sistemleri ile sağlanması öngörülen elektronik yönetim içinde de benimsendiği ve kullanımda öncelik teşkil ettiği ortaya çıkmaktadır. Bu anlamda idare-i maslahatçı yönetim anlayışı az da olsa terk edilmeye çalışılmakta, vatandaşın ve kamu çalışanlarının internet kullanıcı olarak yönetime elektronik ortamda katılımları desteklenmektedir.

Tablo 13'de belirtilen e – hizmet dönüşümü için Söke Belediyesi, Türkiye'de e – hizmet dönüşümün merkez tarafından belirlenen standartlar dâhilinde, merkez ve yerel yönetimlerin kendi iç dönüşümlerini gerçekleştirmesi gerektiğini belirtmiştir.

Tablo 13: Türkiye’de e – hizmet dönüşümü için izlenecek yol

Türkiye’de e-hizmet dönüşümü için izlenecek yol					
		Sayı	%	Geçerli Yüzde	Yığılmalı Yüzde
Geçerli	Merkezi ve yerel yönetimler, standartlar dâhilinde kendi iç dönüşümlerini gerçekleştirmeli	3	7,5	7,5	7,5
	Merkezi yönetim kendi iç dönüşümünü gerçekleştirerek yerel yönetimler bu dönüşüme dâhil edilmeli	7	17,5	17,5	25,0
	Dönüşüm standartları merkez tarafından belirlenerek merkezi ve yerel yönetimler kendi iç dönüşümlerini gerçekleştirmeli	26	65,0	65,0	90,0
	Mevcut durum korunmalı	1	2,5	2,5	92,5
	Fikrim yok	3	7,5	7,5	100,0
	Toplam	40	100,0	100,0	

Türkiye’nin, dünyada yaşanan değişime ayak uyduramadığı ve çok hızlı bir şekilde yönetim reformlarının etkisinde kaldığı için kültür gecikmesi yaşaması ve bu gecikmenin vatandaşlar başta olmak üzere yöneticiler tarafından da uzun süre atlatılamadığı için reformlara uyum sürecinde önemli sıkıntıların yaşandığını destekleyici niteliktedir. Söke Belediyesi tarafından belirtilen bu dönüşüm şekli, yerel yönetim kurumlarının, merkez yönetimlere kıyasla vatandaşa daha yakın yönetim birimleri olmaları, verecekleri hizmetleri merkezle değil yakın olduğu ve hizmetlerinin odağında bulunan vatandaşlar ile birlikte belirlemek yerine dönüşüm standardını merkezin belirlediği şekilde yapması, belediye yönetim anlayışında merkeze bağıllık esasının devam ettiği belirlenmektedir.

Türkiye’de e – devletin durumu ile ilgili değerlendirmede Söke Belediyesi, etkin ve etkili bir kullanıcı kitlesi ile standart bir kullanıma sahip olmadığını (%87,5), e – devlet yönetim modelini özümsemiş ve aktif olarak kullanan ülkelerin çok gerisinde olduğu (%65,0), merkezi yönetimde ve yerel yönetimlerde özümsemiş ve uyum sağlandığı (%67,5 - %72,5), işlevsellikten çok bilgilendirici bir yapıya sahip olduğu (%52,5), ulusal bir kullanım standardına sahip olduğu (%80,0), hangi kurum/kuruluşa

nasıl bir denetim sisteminde bağlı olduğunun belirli olduğu (%82,5), kültürel yapı ile uyumsuz olmadığı (%97,5), tüm yöneticiler ve yönetilenlerin e – devlet konusunda yeterli ve etkin bir kullanıma sahip olmadıkları (%92,5) ve merkezi ve yerel yönetimdeki yöneticilerin ve yönetilenlerin e – yönetim ve e – devlet kavramlarını benimsedikleri için Türkiye’nin bu dönüşüme hazır olduğu (%92,5) sonuçlarına ulaşılmaktadır. Bu sonuçlar değerlendirildiğinde, yerel yönetim kurumlarında ve yerel halk düzeyinde, e – dönüşüm kavramları benimsenmektedir. Ancak yöneticiler ve yönetilenler kavramlar hakkında yeterli bilgiye sahip değildir. Söke Belediyesi yerel düzeyde bu bilgilendirme faaliyetlerini 6 ayda bir olmak üzere sürdürmektedir. Ayrıca bilgilendirme broşürleri ve kitapçıkları oluşturarak basılı ve elektronik ortam dokümanlarını halkın kullanımına sunmaktadır. Söke Belediyesi bilgilendirme ile ilgili hizmetlerde birçok yerel yönetim kurumundan daha ciddi ve daha etkili çalışmakta; ancak ülkenin genelinde benimsenememiş bir konu alanı çalışmasında merkezin de çalışmalarını çok yavaş sürdürmesi, Söke Belediyesi’nde yaşayan vatandaşları da merkeziyetçi yönetim anlayışında sınırlamaktadır. Belediyenin verdiği eğitim hizmetleri de bu sınırlamanın etkisi altında kalarak, merkez yönetimle bağlantılı işlemlerde halkın bürokratik engellere takılmasına neden olmaktadır. Yerel yönetim düzeyinde bürokrasi kırtasiyeciliğini en aza indirilen işlemler, merkezi yönetimde tekrar bürokrasi engeline takılarak tıkanmakta, merkez ile uyumsuzluk yaşanmaktadır.

Söke Belediyesi’nin internet üzerinden hizmet sunumuna vatandaş katılımının tam ve demokratik bir şekilde olması, e – devlet yönetim sistemine faydalı (%80,0) olarak değerlendirilmektedir. Bu katılımın faydalı olarak değer kazanması, Söke Belediyesi’nin yapmış olduğu eğitim faaliyetleri ve halkın uygulamada da kazanımlarını arttırmak için kurum içi uygulamalarında da gerekli teknolojik yatırımları yapması ile mümkün olmaktadır.

Türk Kamu Yönetimi’nde yönetişim esas alınarak bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanılmasının e – devlet reformu olarak uygulanması sonucunda meydana gelen değişimlerde Söke Belediyesi, kamu kurumlarında şeffaflığı arttırdığını (%72,5), kamu kaynaklarının etkin kullanımını arttırdığını (%72,5), politika belirleme sürecinde vatandaşların kararlara katılımına ve söz hakkına imkân sağladığını (%87,5), kurumla ilgili belgelere vatandaşların daha kolay erişim imkânı sağladığını (%60,0), kamu hizmetlerinin maliyetini azalttığı (%62,5), etkin ve verimli biçimde

yönetilen bir kamu yönetimi anlayışının gelişmediğini (%82,5), bürokratik işlemleri (kırtasiye-gereksiz formalite) azalttığını (%82,5), kamu yönetimi ve kamu görevlilerinin hesap verebilme sorumluluğunu arttırmadığını (%72,5), kamu yönetiminde çok başlı bir yönetim anlayışının gelişmediğini (%95,0) ve internet üzerinden kamu hizmeti sunumu ile vatandaş ve yöneticilerin bilgisayara bağlı kalmaları nedeni ile sosyal etkileşimin azalmadığını (%97,5) belirtmektedir. Değerlendirmelerde dikkati çeken, kamu kurumlarında şeffaflığın artmasına karşın etkin ve verimli biçimde yönetilen bir kamu yönetimi anlayışının gelişmemesi ve hesap verebilme sorumluluğunu arttırması ifadeleri, yapılan gözlemlerde de dikkat çekici olan, verilen hizmetlerin işlem süreçlerinde halkın sadece işlemi başlatma ve bitirme noktasında sürece dâhil edildiği, süreç içerisinde sadece sistemi bilen ve yürüten yöneticilerin veya personelin bulunduğudır. Bu durum katılımcı yönetim anlayışını tam olarak ifade etmemektedir. Katılımcı yönetimde, yönetim sürecinin her anında halkın ve diğer kullanıcıların yöneticiler ile birlikte aktif olarak bulunması, işlemlere anlık müdahale edebilmesi, kararlarda söz hakkının bulunması ve demokratik anlayışla etkileşim içinde olması gerekmektedir. Söke Belediyesi'nde hizmet alan vatandaş, internet üzerinden başvurusunu yaparak işlemin sonucu hakkında bilgilendirilmektedir.

Söke Belediyesi, bilişim teknolojilerinin, içinde bulunulan çağa uyum sağlanması açısından yönetimde kullanımını gerçekleştirmektedir. Yönetimde bilişim teknolojilerinin kullanımında, teknolojik yatırımlarını uzun süreçler içinde oluşturmuşlardır. Derinlemesine saha çalışmaları, gereklilikler ve hizmet kalitesi konularına ek birçok ölçüt ile çalışmalarını sürdürmektedir. 20 yıla yakın süredir yerel yönetimde bilişim teknolojilerini kullanan Söke Belediyesi, sistemlerini, dünya teknolojisi ile birlikte geliştirmektedir. Ancak, sistemlerinin yeni kurulması ve Türkiye geneline oranla en kapsamlı çalışmaları yapması nedeni ile öncelikle sistem uyum aşamasını aşmaları gerekmektedir. Katılımcı yönetim anlayışına uyum sağlamaları için, merkeziyetçi yönetim anlayışından hızla uzaklaşarak, vatandaşları en kısa zamanda müdahil etmelidir. Değerlendirmelerde belirtilen ters yönlü ve karmaşık ifadelerin oluşması, belirtilen şekilde yok edilebilir.

6.3.2. Yönetim Bilişim Sistemlerinin Uygulanmasında Vatandaşın Tutumu

Söke kentine ait diğer değerlendirme de kentte yaşayan vatandaşların e – devlet, e – yönetim ve e – belediye kavramlarına bakış açılarını ortaya koymaya yöneliktir. Yapılandırılmış mülakat ile Söke Belediyesi’nde yaşayan vatandaşlardan 40 kişi seçilerek, belediye hizmetlerinin yönetim bilişim sistemleri aracılığı ile sunulmasına yönelik olarak değerlendirilme yapılmaktadır.

Mülakata katılan vatandaşların bilgisayar kullanma seviyeleri ve bilgisayarda işlem yapabilme düzeyleri belirlenerek, belediyenin internet üzerinden sunmakta olduğu hizmetlerin kullanımına yönelik değerlendirmeler yapılmaktadır. İnternet kullanımının dâhil olduğu sık kullanılan işlemleri yapabilen vatandaşlar (15 kişi), orta düzey bilgisayar kullanımına sahip oldukları için en uygun düzeyde sunulmakta olan internet hizmetlerinden yeterli ölçüde faydalanabilmektedir. Örnek olarak; belediyeye ait internet sayfasına girerek, burada bulunan hızlı işlemler bağlantısı altında Belediyecilik Hizmetleri bağlantısına ulaşabilmekte ve bağlantıda mevcut bulunan hizmetlerden ilgili hizmeti seçerek işlem yapabilmektedir.

Vatandaşlar, bilgisayar programı olarak çoğunlukla internet bağlantı (%92,5) programlarını kullanmaktadır. İnternete bağlanan vatandaşlar belediyenin web sitesini bazen kullandıklarını (%70,0) belirtmektedir. Ayrıca belediyenin bir web sitesine ihtiyacı olduğu (%70,0) ve sık verilen belediye hizmetleri için kullanım kolaylığının uygun olduğu da belirtilmektedir.

Söke Belediyesi’nin internet üzerinden hizmet sunumunun, belediye yönetiminde etkili olduğu (%37,5) ve kırtasiyecilik açısından bürokrasinin azaltılmasında bürokrasinin azalmasında yönetime yardım ederek hizmet kalitesini arttırdığı (%35,0) sonucuna ulaşılmaktadır.

Vatandaşlardan, e – devlet, e – belediye ve e – yönetim hakkında hiç bilgisi olmayanlar (%12,5) ile çok az bilgisi olanlar (%82,5) belediyenin kendilerini detaylı olarak bilgilendirmesini (%45,0) ve bu bilgilendirmenin kurs ve seminerler ile sürekli hale getirilmesini (%43,5) istemektedir.

E – Devlet uygulamasının olumlu ve olumsuz etkileri, vatandaşa göre değerlendirme yapıldığında işlem hızının artacağı (%97,5), güvenlik seviyesinin artacağı (%92,5), uzaktan erişime imkân sağladığı (%97,5), kurumlar arası uyum

oluşmayacağı (%90,0), maliyetlerin azalacağı (%90,0), teknoloji yenileme ihtiyacının meydana geleceği (%97,5), yeni iş imkânlarının oluşacağı (%80,0) ve dünya ile bütünleşmenin (entegrasyon) gerçekleşeceği (%72,5) şeklinde belirtilmektedir.

Söke Belediyesi'nin, vatandaşlarına e – belediye yapısı ile hizmet sunumunun bazı işlemler için (%42,5) ve oldukça da gerekli olduğunu (%40,0) belirtilmesi belediyenin bilişim teknolojilerine yaptığı yatırıma olumlu olarak yaklaşıldığını ve sunulan hizmetlerden verimli bir şekilde faydalandığını belirtmektedir. İnternette hizmet sunumuna katılımın tam ve demokratik olduğunu belirtilmesi (%52,5) ve belediyenin internette hizmet sunumu ile ilgili vatandaş bilgilendirmesinde e – belediye hizmetleri tanıtım ve kullanım kılavuzları dağıtarak (%52,5) halka yönelik ve halk merkezli hizmetler sunması belirtilen olumlu yaklaşımı desteklemektedir.

Söke kentinde yaşayan vatandaşlar, Türkiye'de e – devletin dünya standartlarına ulaştığında hizmet kalitesinin artacağını (%45,0), hızlı işlem yapabilme olanağının oluşacağını (%40,0), devletteki kontrol eksikliklerinin en aza ineceğini (%2,5) veya herhangi bir değişikliğin olmayacağını (%10,0) belirtmektedir. Bu sonuçlar, Söke Belediyesi'nin hizmet kalitesi ve işlemlerde bürokratik kırtasiyecilik engellerini en aza indirmek için yaptığı yatırımları verimli, güvenli, aktif ve katılım sağlayıcı yönetim anlayışına uygun olarak kullandığını belirtmektedir.

Vatandaşlar açısından bakıldığında, Türkiye'de e – devlet ve e – belediye sistemlerinin uygulamaya geçirilmesinde, merkezi ve yerel yönetimlerin standartlar dâhilinde kendi iç dönüşümlerini gerçekleştirmeleri (%50,0) gerektiği belirtilmektedir. E – devlet ve e – belediye sistemlerinin uygulamaya geçirilmesinde, merkezi ve yerel yönetimlerin belirlenen standartlar dâhilinde kendi iç dönüşümlerini oluşturması, yerel yönetimlerin merkeze bağlılığını en aza indirgeyerek yönetişim temelli e – devlet yönetim modelinin uygulanmasındaki gereklerden biridir. Böylelikle merkeziyetçi yönetim, merkeze bağımlı yerel yönetim ve vatandaş katılımı yerine merkezden yönetilen yerel yönetimlerden, yerel halkı sunduğu hizmetlerde politika belirme süreçlerine katarak katılımcı yönetimi sağlayan, şeffaf, hesap verebilir, gelişimleri takip eden, kırtasiyecilik anlamında bürokrasiyi engelleyici ve yönetişimi esas alan bir yerel yönetim şekline geçiş sağlanabilmektedir. Söke kentinde yaşayan halk, sunulan hizmetlerden ve hizmetlerin yeni yönetim anlayışına uygun olarak sunulmasından memnun kalmaktadır. Belediye

uzun yıllardır sunduđu hizmetlerde biliřim teknolojilerini kullanmakta ve sunduđu hizmetlerde bu teknolojilerden faydalanmaktadır. Teknolojik geliřmelere uygun zamanda ve etkin bir řekilde uyum sađlamaktadır. Bu sayede, teknolojik geliřim dűzeyleri arasındaki geçiřlerde halk ve yűnetim ađısından uyum sorunu yařamamaktadır. Gerekli yapılanmayı kurum içinde ve halk dűzeyinde ciddi bir řekilde sađlamakta ve uygulama ařamasında uzman kuruluřlardan yeterli ve gerekli destekleri almaktadır.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Sanayi Devrimi'nin sonlarına kadar, dünya ülkeleri gelişim hızlarında artış gösterememiştir. İç ve dış etmenler bu gelişimlere engel olmuşlardır. Ekonomi temelli gelişimler, ekonomisi güçlü ülkelerde hızlanmaya başlamış; ekonomisi zayıf ülkelerin kaynak sıkıntıları ve güçlü ülkelere bağımlı olmaları nedeni ile gelişmelerini sürdürememişler hatta yok olmuşlardır.

Ülkelerin gelişimleri ve ilerlemeleri, her ne kadar ekonomi temelli olsa da zamanla bu anlayış yerini, daha önce kendisine temel oluşturduğu bilgiye devretmeye başlamaktadır. Bu yer değişikliği, Sanayi Devrimi'ni gerekli ve önemli ölçülerde tamamlamış olan ülkelerin ekonomilerini, ürettikleri bilgiler ile büyüyerek küreselleşme olgusuyla uluslar arası ve uluslar ötesi etkileşimlerine katkı sağlamaları sonucunda ortaya çıkarılan verileri işleyerek kalıcı hale getirmeleri sonucunda meydana gelmektedir. Kalıcı hale gelen ve sürekli geliştirilen işlenmiş veriler bilgi olarak kavramlaştırılmakta ve bilgi temelli ekonomiler meydana gelmektedir.

Bilginin ekonomiye temel oluşturduğu ülkeler, sanayi yatırımında ve sanayi üretiminde ileri seviyede olan ülkelerdir. Bu nedenle bilgi olarak da ileri seviyelerde uygulamalara ve bunun sonucunda alt seviyede gelişim halinde bulunan ülkeler ile ticari ve sosyal ilişkilerde üstün bir konumda bulunmaktadır.

Bilginin değerli hale gelmesi, ülkelerin gelişimlerinde bilginin öneminin artması, üretimde ve iletişimde insanların da bilgiye dayalı gelişimlere uyum sağlamaya çalışması, Tarım ve Sanayi Devrimleri'nden sonra Bilgi Devrimi'nin oluşmasına olanak sağlamaktadır. Bilgi Devrimi, meydana geldiği ve geliştirildiği 21. yüzyıla Bilgi Çağı adını vermektedir. Bilgi Çağı bilginin üretilmesi, kullanılması, değerlendirilmesi ve geri bildirimler ile daha da geliştirilmesini ifade etmektedir. Geçerli, güvenilir, doğru ve geliştirilebilir bilgi uygulama alanı bulmakta; insanlar için hayatı daha verimli hale getirmektedir.

Bilgi Çağı, birçok gerekliliği de ortaya çıkarmaktadır. Bu gerekler, yerine getirilmediğinde cezalarla sonuçlanan değil; uyulmadığında bağımlı, tüketen, gelişim düzeyini arttıramayan ve güçsüz bir yaşam dönüşümüne neden olan gereklerdir. Gereklilikler, bilginin değerini kavramayla başlamakta; doğru ve verimli uygulanabildiği ölçüde faydalı olmaktadır.

Bilgi temelli gelişimlerini hızlı sürdüren ülkeler, Sanayi Devrimi ile yapmış oldukları yatırımları ürettikleri yeni bilgiler ile geliştirerek teknolojik yeniliklere sahip olmaktadır. Bu yeniliklerden birisi olan bilişim teknolojileri, bilginin teknolojiye işlenmesine olanak sağlamaktadır. Bilginin gelişimi ile ülke yönetimlerinde de önemli değişimler meydana gelmektedir. Yönetişim ve Yeni Kamu İşletmeciliği kavramları, yönetimlerde bilgisayarlı değişime örnek oluşturmaktadır. Yönetim içinde bulundurulamayan halk ve sivil kuruluşlar, bilgiye dayalı yönetim gereği olarak yönetime dâhil edilmektedir. Yönetim alanında yapısal ve bilgisayarlı artış, hızlı ve verimli bir hizmet anlayışını da meydana getirmektedir. İşte bu noktada, bilginin sağlıklı ve hızlı bir şekilde işlenmesi için teknoloji kullanımı gerekli hale gelmektedir. Bilginin teknoloji kullanılarak işlenmesi, bilişim teknolojileri olarak ifade edilen yapıların oluşturulması ile mümkün olmaktadır. Zaman içinde bilişim teknolojileri de önemli gelişim göstermiştir. Önceleri sadece laboratuvar ortamında kullanılan bilişim teknolojileri, zamanla yönetim içine de dâhil edilmiş; belge esaslı işlemlerde standart bir kullanım sağlamıştır. Bürokraside kırtasiyeciliğin arttırması ile bilişim teknolojilerindeki gelişimler de bu artışa paralel olarak etkilenebilmektedir. Ancak bu etkilenme, bürokrasi kırtasiyeciliğini azaltması gerekirken arttırıcı bir özelliği meydana getirebilmektedir. Bu durum yönetim bilişim teknolojilerinin kullanımının doğru algılanamaması sonucu oluşmaktadır. Son 20 yıl içerisinde gelişimlerini hızla sürdüren ülkeler, bu yanlış algılamayı hızla düzelterek, yönetimlerinde ve hizmet sunumlarında kendilerine en uygun ve en verimli kullanımı sağlamaktadır. Teknolojinin, elektronik teknolojileri temelli olmasından faydalanarak, sunulan hizmetler ve bilgi birikimleri, bürokrasi kırtasiyeciliğini azaltmaya yönelik olarak elektronik ortamlarda işlenmektedir. Bu işlemlerin zamanla daha da geliştirilmesi sonucunda, Bilgi Çağı'na yeni bir kavram olarak kazandırılan e – dönüşüm (elektronik dönüşüm) ortaya çıkmaktadır. İlk olarak özel işletmelerin kullanıma sunduğu elektronik dönüşüm, zamanla kamu yönetiminde de faydalı olacağı düşüncesi ile kamu kuruluşlarında ve yönetim alanlarında kullanıma sunulmaktadır. Yönetimde elektronik dönüşüm ile e – yönetim (elektronik yönetim) kavramının oluşmasını sağlamıştır. Merkezi yönetimde sunulan hizmetler e – devlet (elektronik devlet), yerel yönetimlerde sunulan hizmetler e – belediye (elektronik belediye) kavramları ile ifade edilmektedir. Bu kavramlar hakkında bilgi sahibi olmak ve kavramları uygulamaya geçirmek, sadece Bilgi Çağı'nın gereği olan bilişim

teknolojilerinin yönetimde kullanılmasının zorunlu hale gelmesi değildir. Yerel yönetim hizmetlerinde katılımcı, şeffaf, hesap verebilir, bürokrasi kırtasiyeciliğinin azaltıldığı daha hızlı, daha kaliteli, daha etkin ve verimli, daha sorumlu ve halk ile kamu kurumu haricindeki kuruluşların da yönetime katılımını destekleyen yönetişim anlayışının benimsenmesi gerekliliğinden kaynaklandığı söylenebilir. Bu gereklilik, küreselleşme ve Bilgi Çağı'nın getirilerinden sadece bir tanesidir. Türkiye, bu getirilerin uygulanmasında, yeterli ve gerekli benimsemeyi ve anlayışı tüm ülke yönetiminde, yönetimin tüm birimlerinde ve hizmeti sunduğu halkta özümsemesini hızlı ve verimli yapabildiği ölçüde ilerleme sağlayabilir. Bu şartın sağlanması, hiyerarşik bir düzenle değil, girişimci ve katılımcı anlayışı temel alan ağ (Network) yapılanması ile mümkün olabilir.

Bilgi esaslı yönetim işlemlerinin hızlanması, Türkiye'de mevcut bulunan bürokrasinin azalmasını ve işlemlerde kırtasiyeciliğin en aza inmesine imkân sağlayabilir. İdari vesayet kavramı ile merkeze bağlı konumdaki yerel yönetimler, halka en yakın kurumlar olmaları nedeni ile yerel yönetim anlayışını merkezden çok yerele bağlı bir biçimde özümseyerek daha etkin, daha verimli ve halkı yönetime katan bir anlayışla dönüşümlerini gerçekleştirebilir. E – Belediye (Elektronik Belediye) olarak belirtilen yönetim anlayışı ile bu değişimin daha rahat olabileceği düşünülmektedir.

5393 sayılı Kanunun 8. ve 11. maddelerine dayanarak, Aydın için birleşme ve katılma hazırlıkları yapılmaktadır. Aydın Belediyesi'nin sınırından itibaren 5 km mesafedeki Çeştepe, Tepecik, Ovaeymir Belediyeleri ile Yeniköy'ün Aydın Belediyesine katılması ve böylece nüfusun 200.000'e yaklaşması beklenmektedir. Aynı maddelere dayanarak İsabeyli ve Arslanlı Belediyeleri ile Dallıca, Ocaklı, Bozyurt, Sevindikli, Güzelköy, Durasıllı Köylerinin katılımıyla Nazilli Belediyesi sınırları da yeniden belirlenecektir.²³¹ Bu belirleme sonucunda, her iki belediye için de e – belediye uygulamalarının yenilenebilir ve geliştirilebilir düzeyde olması gerekmektedir. Nüfusun artışı ve coğrafi alanın genişlemesi ile belediye hizmetleri kapsamı da genişlemektedir. Kapsam genişlemesi nedeni ile e – belediye hizmet alt yapısı oluşturulurken belirtilen durumlar önemli derecede ön plana çıkmaktadır.

²³¹ Neval GENÇ ve Hüseyin ÖZGÜR (2008), Orta Ölçekli Kentsel Alanların Yönetimi: Kuşadası-Söke Ve Aydın Merkez İlçe Örnekleri, Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, cilt:5, sayı:9, s.219

Tablo 14: Aydın Merkez, Nazilli ve Söke İlçe Belediyelerinin Sundukları Hizmetlerde Yönetim Bilişim Sistemlerini Kullanımı Açısından Karşılaştırılması

	AYDIN MERKEZ BELEDİYESİ	NAZILLI BELEDİYESİ	SÖKE BELEDİYESİ
Bilişim Teknolojilerinin Etkin Kullanımı	Belediyede kullanılan bilgisayarlar kelime işlem, tablo oluşturma, sunum ve internet bağlantısı kullanımına yöneliktir. İnternette hizmet sunan PC'ler sadece mesai saatinde (haftalık 56 saat) internete bağlıdır. Kurumda belge yedeklemesi PC'de elektronik ortam ve matbu belge şeklindedir.	Belediyede kullanılan bilgisayarlar kelime işlem, tablo oluşturma, sunum ve internet bağlantısı kullanımına yöneliktir. İnternette hizmet sunan PC'ler 7/24 internete bağlıdır. Kurumda belge yedeklemesi matbu belge ağırlıklı olmak üzere PC'de elektronik ortamda yedekleme az da olsa yapılmaktadır.	Belediyede kullanılan bilgisayarlar kelime işlem, tablo oluşturma, sunum ve internet bağlantısı kullanımına yönelik olmasına rağmen istenilen seviyede geliştirilebilir özelliktedir. İnternette hizmet sunan PC'ler 7/24 internete bağlıdır. Kurumda belge yedeklemesi PC'de elektronik ortamda otomatik olarak yapılmaktadır.
Yönetim Bilişim Sistemleri Uygulamaları	Dilek/Şikayet başvurusu alma/cevaplama; Su, Doğalgaz vb. fatura sorgulamada, inşaat ruhsatı, resmi gazete, mevzuat, kanunlar hakkında bilgilendirmede, kredi burs hizmetlerinde, kurumla ilgili doküman işlemlerinde, çevre ile ilgili hizmetlerde, beyaz masa başvurusu işlemlerinde, meteoroloji hizmetlerinde kurumun verdiği hizmetin tanıtılması; Vergi kimlik no, T.C. kimlik no, Evrak takip hizmetlerinde internetten sorgulama yapılabilmesi; Motorlu Taşıt Vergisi ödemelerinde kağıda ihtiyaç duymadan internetten ödeme yapılabilmesi.	Dilek/Şikayet başvurusu alma/cevaplama; Su, Doğalgaz vb. fatura sorgulamada, inşaat ruhsatı, kurumla ilgili doküman işlemlerinde, beyaz masa başvurusu işlemlerinde, kurumun verdiği hizmetin tanıtılması; Resmi gazete, mevzuat ve kanunlar hakkında bilgilendirme hizmetlerinde internetten sorgulama yapılabilmesi.	Dilek/Şikayet başvurusu alma/cevaplama; Yol durumu, Sanat/kültür etkinlik hizmetlerinde kurumun verdiği hizmetin tanıtılması; resmi gazete, mevzuat, kanunlar hakkında bilgilendirmede, ulaşım hizmetlerinde, kurumla ilgili doküman işlemlerinde, doğum/evlilik doküman hizmetlerinde bilgi/belgelerin internetten indirilerek hizmet verme; Su, Doğalgaz vb. fatura sorgulamada, inşaat ruhsatı, Vergi kimlik no, T.C. kimlik no, beyaz masa başvurusu, Trafik para cezası ödeme, yüksek öğretim kayıt, Evrak takip, hizmetlerinde kağıda ihtiyaç duymadan internetten işlem yapılabilmesi.

Tablo 14'te, tez çalışmasına kaynak olan belediyelerin bilişim teknolojilerini etkin kullanımları ve Yönetim Bilişim Sistemleri uygulamaları alanları esas alınarak karşılaştırma yapılmıştır.

Türkiye'deki yerel yönetimlerin bilişim teknolojileri uygulamalarını idare-i maslahatçı (geçişirici) bir anlayışla uygulamakta olduğu; bunun nedeninin de sanayileşme sürecini tam olarak tamamlayamadan, küreselleşmenin etkisi ile Bilgi Çağı'na hızlı ve sert bir giriş yapmış olduğu düşünülmektedir. Aydın Merkez, Nazilli ve Söke İlçe Belediyeleri'nde, bu varsayıma dayalı olarak anket çalışması ve gözlemler yapılarak sonuçlar değerlendirildiğinde her üç belediyenin de varsayımı destekledikleri ortaya çıkmaktadır. Belediyeler, idare-i maslahatçı bir anlayış ile yönetimde bilişim teknolojilerini kullanmakta, zamanla yerel yönetimlerde bilişim sistemlerinin atıl hale gelerek dijital kirlilik oluşturmaya neden olmaktadır. Ancak Söke Belediyesi diğer iki kuruma göre biraz daha bilinçli bir şekilde bilişim sistemlerini yönetime kazandırma çabası göstermektedir. Bilişim sistemlerinin önemini kurum içerisinde önemli ölçüde kavramaya çalışarak, halkın da uyumunu sağlama yönünde çalışmalar yapmaktadır. Ancak kurum içerisinde tam anlamıyla idare-i maslahatçı anlayışı terk edemedikleri anketler sonucundaki değerlendirmelerde belirlenmektedir.

Belediyeler, e – belediye hizmetlerinde etkili ve verimli olmak için bilişim teknolojilerine gerekli yatırımı yapmalarına rağmen internet kullanıcılarının (vatandaş, kamu çalışanları vb.) etkin katılımını sağlayamamaktadır. Belirtilen varsayım Aydın Merkez, Nazilli ve Söke İlçe Belediyeleri'nde, özellikle de Nazilli Belediyesi'nde yüksek güvenilirlikle desteklenmektedir. Araştırma tekniklerinde belirtilen yapılandırılmış mülakat ile Nazilli kentinde yaşayan vatandaşların değerlendirmeleri ve Nazilli Belediyesi çalışanları ile yapılan anket çalışmaları sonuçları karşılaştırıldığında, katılımın sağlanmasına yönelik olarak ortaya çıkan sonuçların birbiriyle aynı olduğu belirlenmektedir. Nazilli Belediyesi başta olmak üzere Aydın Belediyesi ve Söke Belediyesi bilişim teknolojilerine gerekli yatırımları yapmalarına rağmen internet kullanıcılarının (vatandaş, kamu çalışanları vb.) etkin katılımlarını sağlayamadıkları ortaya çıkarılmaktadır. Bu nedenle; Aydın Merkez, Nazilli ve Söke Belediyeleri kurumlarında bilişim teknolojilerine gerekli yatırımları yapmalarına rağmen internet kullanıcılarının (vatandaş, kamu çalışanları vb.) etkin katılımını sağlayamamakta; yönetimlerinde ve sundukları hizmetlerde çağın gereği olan işbirlikçi yönetimi gerçekleştirememektedir. Belediyelerin yapması gereken, halkı yönetimde söz sahibi yapacak katılımcı uygulamalara yönlendirmek, katılımlarını sağlayacak uygulama ve hizmetleri arttırmak olmalıdır.

Yerel yönetim kurumları yöneticilerinin e – devlet, e – belediye ve e – yönetim kavramlarında bilgi eksikleri nedeni ile bilişim teknolojilerini kurum içinde ve halk düzeyinde verimli bir biçimde yararlanamadıkları ifade edilmektedir. Varsayım; anket çalışmalarının yapıldığı Aydın, Nazilli ve Söke Belediyeleri yöneticileri ile birebir görüşme ve gözlemlerde, belirtilen kavramları sadece bilgisayar kullanımı olarak bildiklerini belirtmelerinin yanı sıra bu kavramlara karşı olumsuz tepkilerde bulundukları kendileri tarafından ifade edildiğinden dolayı güçlü bir şekilde desteklenmektedir. Belediyelerin yatırım yaptıkları bilişim teknolojilerinden, e – devlet, e – belediye ve e – yönetim kavramlarını tüm boyutları ve kapsamıyla kavrayamadıkları için kurum içinde ve halk düzeyinde verimli bir biçimde yararlanamadıkları belirlenmektedir. Belirtilen kavramlardan verimli bir biçimde faydalanmaları için konu alanı uzmanlarından eğitim almalı veya kurumlarında oluşturacakları Yönetim Bilişim Sistemi Uzmanlık birimi ile gelişim ve dönüşümde süreklilik oluşturmalıdır. Bilgi İşlem birimlerinde elemanların niteliklerindeki değişimler ile de bu oluşum sağlanabilmektedir.

Yerel yönetimlerde sunulan e – belediye hizmetlerine, teknolojik yatırımlar yapılmasına rağmen halkın katılımı sağlanamamaktadır. Bunun sonucunda kırtasiyecilik anlamında bürokrasi işlemlerinin azaltılması amaçlanarak yapılan teknolojik yatırımlar, belgesel dosyalama işlemlerinin hali hazırda devam etmesi ile beklenen ve gereken verimi sunamamaktadır. Aydın Merkez, Nazilli ve Söke İlçe Belediyeleri belgesel dosyalama işlemlerine devam etmektedir. Sadece Söke Belediyesi %7,5 güvenilirlikle matbu/basılı belgeleme işlemlerini azaltmaya çalışmaktadır. Ancak yapılan görüşmelerde hali hazırda belgesel dosyalama işlemine devam etmelerinin nedenini, basılı belgenin daha güvenilir olması ve merkeziyetçi anlayıştan kurtulamadıkları şeklinde belirtmektedir. Türkiye’de e - belediye ödülü alan ve e – belediyecilikte önderlik rolü üstlenmiş olan Söke Belediyesi, Aydın Merkez ve Nazilli İlçe Belediyelerinden daha az bir pay ile bu düşünceye sahiptir. Ancak Türkiye’de çoğu yerel yönetim bilişim sistemlerine güvenememekte ve Bilgi Çağı’nın ürünü olan e – devlet ve e – belediye kavramlarını tüm boyutları ve kapsamıyla kavrayamamaktadır. Bu durum, Türkiye’de hızlı bir şekilde meydana gelen yönetim reformlarından etkilenilmesi ve dünyada yaşanan değişime zamanında uyum sağlanamaması sonucu kültürel gecikmenin yaşanmasına neden olmaktadır. Bu kültürel gecikmenin vatandaşlar ve yöneticilerin durumun üstesinden gelememesi

yapılan reformlara uyum süreçlerinde ciddi sıkıntılar meydana getirmektedir. Yerel yönetim kurumları, merkezi yönetim ile birlikte ülke genelinde Yönetim Bilişim Sistemlerinin uygulanmasına yönelik standartlar belirleyerek, merkezi ve yerel düzeyde kendi iç dönüşümlerini gerçekleştirmelidir. Adem-i Merkeziyetçi yönetim anlayışı, içinde bulunduğumuz Bilgi Çağı'na uyum sağlayarak gerçekleştirilmelidir.

İdari vesayet kavramının terk edilememesi yerel yönetimlerde sunulan hizmetlerin basit ve temel işlemler ile sınırlı kalmasına neden olabilmektedir. Bu nedenle de internet kullanıcıları ülke genelinde standart olan işlemler için merkezi yönetim ile birebir iletişim halinde bulunmak zorunda kalmaktadır. Vatandaşlar, e – devlet ve e – belediye uygulamalarının hayatlarını daha da kolaylaştıracağına inanmaktalar ancak uygulamalarda önemli sıkıntılar yaşamaktadırlar. Bu sıkıntıların nedeni kendilerine hizmet sunmakta olan yerel yönetim kurumundan, e – devlet ve e – belediye kavramlarını uygulanmasında etkin bir eğitim alamamalarıdır. Daha önceki değerlendirmede de belirtildiği üzere etkin bir eğitim alabilmeleri için yerel yönetim kurumlarında Yönetim Bilişim Sistemleri Uzmanlık birimi oluşturulması ile etkin bir eğitim ile YBS uygulamalarında verimlilik oluşturulabilir.

Sonuçlar, Türkiye’de kamusal yönetimde reformlara uyum sıkıntısını, yeniliklere uyum sürecinin gereklerini yerine getirmeden gelişmek için gereğinden fazla bilgisel ve ekonomik harcamalar yaptığını belirtmektedir. Gelişime fazlasıyla açık bir ülke olan Türkiye’nin gereksiz harcamaları ve bürokrasinin kırtasiyeciliğe neden olan zorluklarını ortadan kaldırması için öncelikle yönetim anlayışında Bilgi Çağı’na uyum sağlayabilen, daha dinamik, bilgiyi üreten ve uygulayabilen, halkın bu bilgilere ve uygulamalara uyumunu sağlayabilen ve en önemlisi katılımcı yönetimi en uygun düzeyde uygulayabilen bir yapıya geçiş yapmasını kolaylaştıracak dönüşümleri gerçekleştirmesi sağlanmalıdır. Bu nedenle, öncelikle yerel yönetim kurumlarındaki tüm personel ile birlikte yerel yönetimin sorumlu olduğu bölgedeki halkın yönetime katılımı, kuramsal temellere dayanılarak belirtilen e – yönetim hizmetleri ve bu hizmetlerin kullanımı konusunda eğitimler ile sağlanabilir.

Gereksiz teknolojik yatırımlar Türkiye’nin yönetiminde teknolojik kirliliğe neden olmaktadır. Bilgiyi üreten ve uygulayan ülkelerin teknolojik deneme alanları haline gelmektedir. Bunların nedeni de yönetim düzeyinde bilgi reformunun, yönetimin basılı belge esasına dayalı olduğu düşüncesine sahip bilgi eksikliği bulunan

yöneticiler ile başarılmaya çalışılmasıdır. Yönetici anlayışını değiştirebilecek olan halkın, bilgi donanımı ile yönetime katılması ve bilgisel gelişimini sürekli hale getirebilmesi olarak belirtilebilir. Demokratik anlayışın her zaman baskın olduğu ülkemizde öncelikle halkın e – devlet ve e – belediye yönetim sistemleri hakkında bilgilendirilmesini sağlama yönünde çalışmalar yapılabilir. Bu bilgilendirme, halkın kendi iradesi ile olacağı gibi şu anda konu hakkında gerekli bilgiye sahip uzmanların eğitimleri yanında konu hakkında istenilen düzeye yakın hizmet sunan ve uyum sağlamış yerel yönetimlerin kendilerinin sunacağı eğitimler yolu ile de gerçekleştirilebilir. Yerel yönetim kurumlarında Yönetim Bilişim Sistemleri Uzmanlık birimi oluşturularak veya bilgi işlem birimlerindeki personelin nitelikleri YBS Uzmanı seviyesine getirilerek yönetimde ve halk düzeyinde daha etkin uygulamalar ve hizmetler ortaya çıkabilecektir. Halkı da yönetime katılıma teşvik eden daha katılımcı ve yönetim – halk etkileşimini arttıran bir yönetim anlayışının benimsenmesi de gerekmektedir. Ayrıca daha önce de öne sürülen Yönetimde Dijital Kirlilik (Digital Pollution in Administration) azaltılarak ortadan kaldırılabilir. Belirtilen yöntem, katılımcı yönetimin temellerinden birini oluşturacağı için yönetim kavramına da katkıda bulunabilmektedir.

Çağdaşlaşma, modernleşme ve en önemlisi de küreselleşme sürecinde, ülkelerin birbirlerini etkilemeleri, yönetim ve yaşamsal boyutlarda yeni gelişmelerin yaşanması gerekliliği birçok kez vurgulanmış, uygulanmış ve uygulanmaya da devam edilmektedir. Coğrafi keşiflerin hızlanması ile daralmaya başlayan dünyada yönetim modelleri geliştirilmiş, ülkelerin birbirleri ile etkileşimleri sonucu farklı yönetim modelleri ortaya çıkmıştır. Tarım ve Sanayi Devrimleri sonucu kendilerini bilgi açısından geliştiren ve gerçekleştiren ülkeler yönetim modellerini uygulamaları açısından da kendileri haricindeki dünya ülkelerini deneme alanları olarak görmektedir. Bu durumun şu anda veya hiçbir zaman gelişmekte olan ülkelere bir faydası veya zararı olmayabilir. Bu denemelerin sonucunda, Türkiye ve gelişmekte olan birçok ülke muhasır medeniyetler seviyesine geldiklerinde dünya üzerinde muhasır medeniyet seviyesinin bir ölçütü de bulunmayabilir. Türkiye ve benzer gelişmekte olan ülkelerin hızla yönetim anlayışında ve halk düzeyinde bilgiye dayalı üretimde daha aktif, daha katılımcı, daha sorgulayıcı ve daha fazla uygulayıcı olması gerekmektedir.

KAYNAKÇA

1982 Anayasası, (18.01.2011), <http://www.anayasa.gen.tr/1982ay.htm>.

1961 Anayasası, (18.01.2011), <http://www.anayasa.gen.tr/1961ay.htm>.

1924 Anayasası, (18.01.2011), <http://www.anayasa.gen.tr/1924tek.htm>.

1921 Anayasası, (18.01.2011), <http://www.anayasa.gen.tr/1921tek.htm>.

Acar, A. ve Sevinç, İ. (2005), “1980 Sonrası Türk Kamu Yönetiminin Merkez Örgütü’nde Yapılan Reform Çalışmaları”, *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, s. 13, ss. 19-37

Adalet Bakanlığı, (1983), *77 Sayılı Kanun Hükmünde Kararname 04.10.1983 – 18181*, Resmi Gazete.

Adalet Bakanlığı, (2011), *UYAP*, <http://www.uyap.gov.tr/genelbilgi/genel.html>.

Ağar, S. (2006), “Kamu Kurumları (Hizmet Yerinden Yönetim Kuruluşları) Teorisi”, www.idare.gen.tr/agar-kamukurumlari.htm.

Alkadi, I., Alkadi, G. ve Totaro, M., (2003), “Effects of Information Technology on Business World”, *Human Systems Management*, Vol. 22, pp. 99–103.

Alter, S. (2004), *Information Systems: The Foundation of E-Business*, India: Saurabh Printer Pvt. Ltd.

Altınok, A.R. ve Bensghir, T. K. “Türk Kamu Yönetiminde e – Dönüşümün Yerel Boyutu”, *Yerel Yönetimler Üzerine Güncel Yazılar-I: Reform* Derl: H. Özgür ve M. Kösecik (Nobel Yayın Dağıtım), s. 676.

Argüden, Y. ve Toksöz, F. (2008), *İyi Yönetişim El Kitabı*, TESEV Yayınları.

Arifoğlu, A. (2004), *E– Dönüşüm: Yol Haritası*, Türkiye, Dünya, Sas Bilişim.

Atuğ, M. (2009). E-Devlet Konferansı, www.edevletkonferansi.org/sunum/mehmet_atug.ppt.

- Aydın, A. H. (2010), “Yönetim Bilişim Sistemleri ve Belediyeler”, *Yerel Siyaset Dergisi*, s. 42, ss. 4-5.
- Aydın Belediyesi (20.10.2010), *AKOS*, <http://www.aydin-bld.gov.tr/e-belediye/akos>.
- Aydın Belediyesi (15.10.2010), *AKOS*, <http://www.aydin-bld.gov.tr/e-belediye/akos-nedir/143-faaliyet-ve-yatlardan?start=2>.
- Aydoğan, A. (2000), *Şehir ve Cemiyet*, İz Yayıncılık.
- Aykut, G. (2004), *Onuncu Yılında Türk Bilim ve Teknoloji Politikası: 1993–2003*, 3 Şubat 1993, Bilim ve Teknoloji Yüksek Kurulu Toplantısı Kararlar ve Uygulama Sonuçları, Ankara.
- Babaoğlu, M. (2001), *Üst Yönetim Bilgi Sistemi Kuruluşu*, Yüksek Lisans Tezi, Yıldız Teknik Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Balcı, A. (2003), “E – Devlet: Kamu hizmetinde yeni perspektifler, fırsatlar ve zorluklar”, *Kamu Yönetiminde Çağdaş Yaklaşımlar*, Derl: Balcı, A., Nohutçu, A., Öztürk, N. K., Coşkun, B. (Seçkin Kitabevi), ss. 265-280
- Başbakanlık Genelgesi (2007), *E-Dönüşüm Türkiye Yapılanması*, Resmi Gazete 26482
- Başbakanlık Genelgesi (2003), *E-Dönüşüm Türkiye*, Personel ve Prensipler Genel Müdürlüğü, Ankara.
- Bengshir, T. K., Altınok, A.R. (2005), “Türk Kamu Yönetiminde e – Dönüşümün Yerel Boyutu”, *Yerel Yönetimler Üzerine Güncel Yazılar-I: Reform* (Ed.: Özgür, H., Kösecik, M.), Nobel Yayın Dağıtım, s. 675
- Bengshir, T. K. (1996), *Bilgi Teknolojileri ve Örgütsel Değişim*, TODAİE Yayınları.
- Bidgoli, H. (1999), *Handbook of Management Information Systems: A Managerial Perspective*, USA: Academic Pres.

- Boone, L. E. ve Kurtz, D. L. (1990), *Contemporary Business*, U.S.A.: The Dryden Pres.
- Büyükbalkan, U. (19.12.2009), *e – devlet*, <http://archive.ismmmo.org.tr>
- Canpolat, Ö. (2001), *E-Ticaret ve Türkiye’deki Gelişmeler*, Sanayi ve Ticaret Bakanlığı Yayınları.
- Ceylan, B., (2006), Bilişim ve Teknoloji Öncülüğünde Profesyonel Bilgi Çağı Polisi, www.arifkivrak.org/makaleler/PolislikHakkinda/BilalCEYLAN_bilisimvete_knoloionculugundeprofesyonel.doc.
- Coşkun, B. ve Koyuncu, B. (2008), “Yerel Yönetimler ve Yerel Özerklik: Modeller ve Uygulamalar”, *Kamu Yönetiminde Çağdaş Yaklaşımlar*, Derl: Balcı, A. ve diğerleri (Seçkin Kitabevi), s.363
- Çil, İ. (2002), “Bilgi Tabanlı İmalat Karar Destek Sistemleri ve Bir Uygulama”, *TMMOB Makine Mühendisleri Odası, Endüstri Mühendisliği Dergisi*, c.13, s.1, ss.15-27
- Çoruh, M. (2009), “Kent Bilişim Sistemi ve E-Belediye”, *Akademik Bilişim’09- XI. Akademik Bilişim Konferansı*, Harran Üniversitesi, Bildiriler Kitabı, ss.213-220.
- Çukurçayır, M. A (2010), “Yönetim Bilişim Sistemleri ve Belediyeler”, *Yerel Siyaset Dergisi*, sayı: 42, ss. 6-12
- Daft, R. L. (2006), *The New Era of Management*, China: Thomson Sout-Western
- Derbil, S. (1959), *İdare Hukuku*, Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Yayınları.
- Duran, L. (1982), *İdare Hukuku Ders Notları*, İstanbul.
- Durna, U. ve Özel, M. (2008), “Bilgi çağında bir yönetsel dönüşüm yaklaşımı: E- (Yerel) Yönetim”, *Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, s. 10, ss. 1-32.

- Düzoğlu, Z. (2002), *İ.B.B. Bilgi İşlem Koordinasyon Müdürlüğü Çalışma Raporu*, İstanbul
- Erdal, M. (2002), *Elektronik Bilgi Çağında Kamu Yönetimi: E-Devlet*, Yayınlanmamış Ders Notu.
- Erdal, M. (2002), “Elektronik Bilgi Çağında Kamu Yönetimi ve Bir Yerel Yönetim Uygulaması: İstanbul Büyük Şehir Belediyesi”, *1. Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi*, Kocaeli Üniversitesi, Bildiriler Kitabı, ss. 165-180
- Eren, V. (2006), “Personel rejiminde bürokratik modelden işletmeci anlayışa geçiş”, *Selçuk Üniversitesi İ.İ.B.F. Sosyal ve Ekonomik Araştırma Dergisi*, c. 6, s.11, ss. 131-153
- Eroğlu, H. T. (2006), “E-Devlet Uygulamaları Çerçevesinde MERNİS Projesi ve Beklentiler”, *Sayıştay Dergisi*, sayı:62, ss.83-106.
- Eryılmaz, Bilal (2002) “Belediyelerde Demokrasi Geleneği ve Değişim İhtiyacı”, *Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi*, c.11, s.3, Temmuz, s.6-21.
- Eryılmaz, B. (2002), *Bürokrasi ve Siyaset: Bürokratik devletten etkin yönetime*, Alfa Yayınları.
- Eryılmaz, B. (1998), *Kamu Yönetimi*, Okutman Yayıncılık.
- Es, M. (2008), “Osmanlı Devleti’nde Mahalli İdareler”, *Yerel Siyaset Dergisi*, s. 27, ss.29-38
- Fıstıkçıoğlu, R (2007), *E-Devlet Uygulamaları ve E-Belediye: Gaziantep Büyükşehir Belediyesi Örneği*, Gaziantep Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gaziantep.
- Frissen, P. (1997), “The Virtual State: Postmodernisation, informatisation and public administration”, *The Governance of Cyberspace: Politics, Technology and Global Restructring*, Ed.: Brian D. Loader, Routledge, p. 111.

- Genç, N. (2007), “Yerel Yönetimlerde Personel Eğitim İhtiyacı – Aydın Örneği Amprik Bir Çalışma”, *Yerel Yönetimlerde Dönüşüm Sempozyumu*, 17-20 Ekim 2007, Türk Mühendis ve Mimar Odaları Birliği, Bildiriler Kitabı, ss. 217-225, Ankara.
- Genç, N. ve Özgür, H. (2008), “Orta Ölçekli Kentsel Alanların Yönetimi: Kuşadası-Söke Ve Aydın Merkez İlçe Örnekleri”, *Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, cilt:5, sayı:9, ss. 195-225
- Gökaçtı, M. A. (1996), *Dünyada ve Türkiye’de Belediyecilik*, Ozan Yayıncılık.
- Gökçen, H. (2005), *Yönetim Bilgi Sistemleri: Analiz ve Tasarım Perspektifi*, Epi Yayınları.
- Göymen, K. (1997), *Türkiye’de Kent Yönetimi*, Boyut Yayınları.
- Gözübüyük, A. Şeref, (1964), *Türkiye’de Mahalli İdareler*, TODAİE Yayınları.
- Gupta, U. G. (2000), *Information Systems*, New Jersey: Prentice Hall.
- Güleş, H. K. ve Bülbül H. (2004), *Yenilikçilik: İşletmeler İçin Stratejik Üstünlük*, Nobel Yayın Dağıtım.
- Günday, M., (2005), Merkezden Yönetim ve Yerinden Yönetim İlkeleri, *İdare Hukuku*, Ed.: Yıldırım, T., T.C. Anadolu Üniversitesi Açık Öğretim Fakültesi Yayınları, s.22
- Hagg, S., Cummings, M. ve Dawkins, J.(1998), *Management Information Systems for the Information Age*, Irwin/McGraw-Hill.
- Hamamcı, C. (1981), *Merkezi Yönetim-Yerel Yönetim ekseninde belediyelerimizin yapısı ve demokratikleşme eğilimi*, Doktora Tezi, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Hatipoğlu, A. (2006), “Bilgi Toplumu Üzerine”, *Bilim ve Ütopya Dergisi*, s.146, ss. 44-49

- İlter, H. K. (2007), “Bilgi Sistemleri Perspektifinden Kurumsal Kaynak Planlaması: Etkiler ve Değerler”, *İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, Yıl: 6, Sayı: 11, ss.1-20
- İzci, F. ve Aslan, N. T. (2004), “Bilgi Toplumuna geçiş sürecinde örgütsel yapıda meydana gelen değişimler: Bilişim Teknolojisi Örgütsel Yapı ilişkisi”, *İstanbul Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi*, s. 30, İstanbul Üniversitesi, Siyasal Bilimler Fakültesi Yayınları.
- İZTO (İzmir Ticaret Odası) (1993), *Kamu Bürokrasisi*, İzmir Ticaret Odası Yayını.
- Jaiswal, M. ve Mital M. (2004), *Management Information Systems*, India: Oxford University Pres.
- Kalağan, G. (2009), “1980 Sonrası Geleneksel Bürokratik Yönetim Paradigmasında Değişim ve Yönetimsel - Siyasal Yeniden Yapılanma Arayışları”, *Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi*, c. 1, s. 1, ss. 92.
- Karaarslan, M. (2007), *Türkiye’de Yerel Yönetimler Bağlamında Yerel Yönetimlerin Özerkliği ve Denetimi*, Doktora Tezi, Ankara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Karahoca, D. ve Karahoca, A. (1998), *İşletmeciler, Mühendisler ve Yöneticiler için Yönetim Bilişim Sistemleri ve Uygulamaları (1. Baskı)*, Beta Basım Yayım Dağıtım.
- Karcı, Ş. M. (2008), “Yeni Kamu İşletmeciliği Yaklaşımının Temel Değerleri Üzerine Bir İnceleme”, *Akdeniz Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, c. 8, s. 16, ss. 40-64
- Karkın, N. (2003), *Kamu Hizmetlerinin Sunumunda Değişim Süreci: E-Devlet Uygulamaları ve Denizli Belediyesi Örneği*, Yüksek Lisans Tezi, Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Denizli.
- Kaya, E. (2007), “Modern Kent Yönetimi-I”, *Yerel Siyaset Dergisi*, sayı:20, ss.13-22

- Keleş, R. (2009), *Yerinden Yönetim ve Siyaset*, Cem Yayınevi.
- Keleş, R. (1994), “Yerinden Yönetim Sorunumuz”, *Türkiye Günlüğü 3 Aylık Fikir ve Kültür Dergisi*, s.26, s.26–31.
- Kırçova, İ. (2002), *İnternette Pazarlama*, Beta Basım Yayın Dağıtım.
- Kılıç, Ö. (2006), *E-Devlet Anlayışının Büyükşehir Belediye Yönetimlerinde Uygulanması: Kayseri Büyükşehir Belediyesi Örneği*, Yüksek Lisans Tezi, Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Hatay.
- Kocacık, F. (2003), “Bilgi Toplumu ve Türkiye”, *Cumhuriyet Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, c. 27, nu:1, ss. 1-10
- Koçel, T. (2003), *İşletme Yöneticiliği*, Beta Basım Yayın Dağıtım
- Kooiman, J. (1993), “Social-Political Governance: Introduction”, *Modern Governance; New Government - Society Interactions*, Sage Publications
- Kösecik, M. ve Karkın, N. (2004), “Elektronik Devlet: Amaçlar, Sorunsallar ve Uygulamalar”, *Kamu Yönetimi*, Ed.: Abdullah Yıldız - Mustafa Ökmen (Gazi Kitabevi).
- Kroenke, D. M. (2007), *Using MIS*, New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Kuran, H. (2005), *Devlet Baba’dan E-Devlet’e: Türkiye için E-Devlet modeli: Analiz ve Model Önerisi*, İstanbul Bilgi Üniversitesi Yayınları.
- Laudon, K. C., Laudon, J. P. (2004), *Management Information Systems, Managing The Digital Firm*, Eight Edition, Prentice Hall, International Edition.
- Laudon, K. C., Laudon J. P. (2000), *Management Information Systems: Organization and Technology in the Networked Enterprise*, 6.B., New Jersey, Prantice-Hall Inc.
- Laudon, K. C., Laudon, J. P. (1995), *Information Systems: A problem Solving Approach*, 3. B. Fort Worth, The Dryden Pres.

- Licker, P. (1997), *Management Information Systems: A Strategic Leadership Approach*, USA: The Dryden Pres.
- Lucey, T. (2005), *Management Information Systems*, London: Thomson Learning
- MEB (Milli Eğitim Bakanlığı) (2011), *MEBBİS*, <http://mebbis.meb.gov.tr/>
- Malaga, R. A. (2005), *Information Systems Technology*, New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Memişoğlu, D. (2006), *Yeni Kamu Yönetimi ve Yerel Yönetimler Reformu*, Yüksek Lisans Tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Isparta.
- Mersin, D. N. (2000), *Yönetim Bilişim Sistemleri: İnternet Servis Sağlayıcılığında Abone Yönetim Sistemi Uygulaması*, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Teknik Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- McGovern, G. (01.12.2010), *Digital Pollution*, New Thinking, June, http://www.gerrymcgovern.com/nt/1998/nt_1998_06_01_digital_pollution.htm
- Meier, K. J. ve O'toole, L. J. (2006), *Bureaucracy in a Democratic State : A Governance Perspective*, The Johns Hopkins University Pres.
- Mises, L. V. (1946), *Bureaucracy*, New Haven Yale University Pres.
- Muhasebat Genel Müdürlüğü, (01.02.2011), *say2000i*, www.muhasibat.gov.tr/say2000/say2000_1.php
- Muhasebat Genel Müdürlüğü, (01.02.2011), *VEDOP*, www.muhasibat.gov.tr
- Nadaroğlu, H. (2001), *Mahalli İdareler*, Beta Basım Yayım Dağıtım.
- Nadaroğlu, H. ve Varcan N. (2005), *Yerel Yönetimler*, Açık Öğretim Fakültesi Yayınları.

- Naralan, A. (2009), “Türkiye’de e – hazırlık ve e – devletleşme”, *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, c. 23, ss. 1-18
- Narayan, B. (1998), *Management Information System*, New Delphi: Efficient Ofset Prienter.
- Nazilli Belediyesi (10.10.2010), *E – Belediye*, <http://ebelediye.nazilli.bel.tr/webportal/index.php>
- Nohutçu, A. ve Balcı, A. (2007), *Bilgi Çağında Türk Kamu Yönetiminin Yeniden Yapılandırılması II*, Beta Basım Yayın Dağıtım.
- O’Brien, J. A. (1996), *Management Information Systems*, Irwin: The McGraw-Hill Companies, Inc.
- O’Brien, J. A. ve Marakas, G. M. (2007), *Enterprise Information Systems*, New York: The McGraw-Hill.
- Odabaş, H. (2005), “Bilgi Yönetimi Sistemi”, *Bilgi Çağı, Bilgi Yönetimi ve Bilgi Sistemleri*, Ed.: Coşkun Can Aktan ve İstiklal Y. Vural, Çizgi Kitabevi, ss.101-120
- Onar, S. S. (1966), *İdare Hukukunun Umumi Esasları (Cilt-II)*, Hak Kitabevi.
- Onar, S. S. (1956), “İdare İlmi ve İdare Hukuku Bakımından Türkiye’nin İdarî ve Hukukî Bünyesinin Geçirdiği İstihaleler ve Bugünkü Durumu”, *Tahir Taner’e Armağan*, İstanbul, ss.263-299.
- Ortaylı, İ. (2000), *Tanzimat Devrinde Osmanlı Mahalli İdareleri: 1840–1880*, Türk Tarih Kurumu Basımevi.
- Ortaylı, İ. (1994), *Hukuk ve İdare Adamı Olarak Osmanlı Devletinde Kadı*, Turhan Kitapevi.
- Oz, E. (1998), *Management Information Systems*, Cambridge: Course Technology

- Öktem, M. K. (1992), “Gerçekten Kötü Bir Yönetim Nasıldır?”, *Türk İdare Dergisi*, y. 64, s. 397, ss.138 - 139.
- Ömürgönülşen, U. (2003), “Kamu Sektörünün Yönetimi Sorununa Yeni Bir Yaklaşım: Yeni Kamu İşletmeciliği”, *Çağdaş Kamu Yönetimi-I* (Ed.: Acar, M. , Özgür, H.), Nobel Yayınevi, ss.3-43
- Özcan, B. (2006), *Yönetim Bilişim Sistemleri ile İşletmelerde Değer Yaratılması*, Yıldız Teknik Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- Özer, A. (2003), “Güneydoğu'da Kentleşme(me) Dramı”, *Görüş Dergisi*, Sayı 34, ss. 28-38.
- Özkara, N. (2010), *E-Belediye: Tarsus Örneği*, Mersin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Mersin.
- Özmen, R. (2010), *T.C. Anayasa El Kitabı*, Seçkin Yayıncılık.
- Parker, C. and Case, T. (1993), *Management Information Systems: Strategy and Action*, Second Edition, Mc.Graw-Hill, New York.
- Pirenne, H. (1982), *Ortaçağ Kentleri* (Çev: Şadan Karadeniz), Dost Kitabevi Yayınları.
- Post, G. V. ve Anderson, D. L. (1997), *Management Information Systems: Solving Business Problems with Information Technology*, USA: Irwin/McGraw-Hill
- Rainer, R. K., Turban, E. ve Potter, R. E. (2007), *Introduction Information Systems: Supporting and Transforming Business*, USA: John Wiley & Sons, Inc.
- Resmi Gazete (28.02.2011), <http://rega.basbakanlik.gov.tr>
- Resmî Gazete (1992), *Avrupa Yerel Yönetimler Özerklik Şartı*, sayı: 21364.
- Schermerhorn, J. R. (2001), *Management*, USA: John Wiley & Sons, Inc.

- Soysal, A. (1989), *Bilgisayar Destekli Yönetim Sistemleri*, MESS Yayınları.
- Söke Belediyesi (15.05.2010), *İnteraktif Hizmetler*, <http://www.soke.bel.tr/interaktif/hizmetler.aspx?id=3>
- Şahin, A. (2008), *Türk Kamu Yönetiminde Yapısal Dönüşüm ve E-Devlet*, Çizgi Kitapevi.
- Şahin, A. ve Örselli, E. (2003), “E-Devlet anlayışı sürecinde Türkiye”, *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, s. 9, ss. 343-356.
- Şat, N. (2008), *Demokrasi için bir araç: e – belediye*, Doktora Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Şener, M. ve Paşayığıt, A. (2006) *E-Devlette Kalite, Güvenlik ve Kişisel Gizlilik*, Bildiri, www.ituemk.org/itemos/files/bildiri.doc, Erişim Tarihi: 10.08.2010
- T.C. Başbakanlık, (20.02.2011), *BİMER*, www.basbakanlik.gov.tr
- T.C. Başbakanlık Gümrük Müsteşarlığı, (20.02.2011), *GİMOP*, www.gumruk.gov.tr
- TASAM (Türkasya Stratejik Araştırmalar Merkezi) (2006), *E-Belediyecilik Kılavuzu Yerel Yönetim Vatandaş Etkileşimi*, Ekim 2006 Raporu, Tasam Yayınları, İstanbul,
- TBD (Türkiye Bilişim Derneği) (2004), *Türkiye Bilişim Derneği II.Türkiye Bilişim Şurası E-Belediye Raporu*, s.7
- TBŞ (Türkiye Bilişim Şurası) (2002), *Türkiye 1. ve 2. Bilişim Şurası Raporu*, <http://www.bilisimsurasi.org.tr>
- TDK (Türk Dil Kurumu) (23.09.2009), *Elektronik Posta*, www.tdkterim.gov.tr
- Tekin, M., Güleş, H. K. ve Öğüt, A. (2003), *Değişim Çağında Teknoloji Yönetimi*, Nobel Yayın Dağıtım.
- Tortop, N. (2010), *Yönetim Bilimi*, Nobel Yayın Dağıtım.

- Uçkan, Ö. (2003), *E-Devlet, E-Demokrasi ve Türkiye: Kamu Yönetiminin Yeniden Yapılandırılması için Strateji ve Politikalar I*, Literatür Yayınevi.
- Ulusal Yargı Ağı Projesi (2011), UYAP, www.uyap.gov.tr/genelbilgi/genel.html
- Uyar, H. (2004), “Türkiye’de ve Dünya’da Yerel Yönetimler: Kısa Bir Tarihçe”, *Aydınlanma 1923 Dergisi*, s. 51, ss.1-8
- Üçcan, F. N. (2007), *Türkiye’de e – Devlet uygulamaları ve bu uygulamaların karar verme süreçleri süreçlerine etkisi*, Doktora Tezi, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü: Ankara.
- Watson, H. J., Rainer, R. K. and Koh C. E., (1991), “Executive Information Systems: A Framework for Devopment and a Survey of Current Practices”, *MIS Quarterly*, March, Vol.:15, Num.:1, pp:13-30.
- Weber M. (1993), *Sosyoloji Yazıları (Türkçe çeviri: Taha PARLA)*, Hürriyet Vakfı Yayınları.
- Yayla, Y. (1982), *Anayasalarımızda Yönetim İlkeleri Tevsi-i Mezuniyet ve Tefriki Vezaiif*, İstanbul Üniversitesi Siyasal Bilimler Fakültesi Yayınları.
- Yıldırım, T. (2000), *Mahalli İdarelerin Seçilmiş Organlarının Organlık Sifatını Kaybetmeleri*, Alkım Yayınevi.
- Yıldız, M. (2001). “Yerel Yönetimlerde İnternet Uygulamaları ve E-Devlet”, *Avrupa Birliği ile Bütünleşme Sürecinde Yerel Yönetimler*, Ed. B. Parlak ve H. Özgür, Alfa Yayınları, ss.233-252.
- Zwass, V. (1992), *Management Information Systems*, USA:Wm. C. Brown Publishers

EK1: Anket Formu (Belediye)

**YEREL YÖNETİMLERDE YÖNETİM BİLİŞİM SİSTEMLERİ
UYGULAMALARI;
AYDIN MERKEZ, NAZİLLİ VE SÖKE BELEDİYE ÖRNEKLERİ
ANKET FORMU**

Sayın Katılımcı,

Bu çalışma, Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Kamu Yönetimi Anabilim Dalı bünyesinde Yrd. Doç. Dr. Atakan HATİPOĞLU danışmanlığında yürütülen ve “Yerel Yönetimlerde Yönetim Bilişim Sistemleri Uygulamaları; Aydın Merkez, Nazilli ve Söke Belediye Örnekleri” başlığını taşıyan yüksek lisans tezinin anket formudur.

Ankete vereceğiniz cevaplar gizli tutulacak ve elde edilecek veriler sadece akademik çalışmalarımızda kullanılacak ve veriler toplu olarak yorumlanacaktır. Lütfen tüm soruları cevaplayınız ve cevapsız soru bırakmayınız. Katılım ve desteğiniz için teşekkür ederiz.

1. Eğitim seviyeniz nedir?

☐ Okuryazar ☐ İlköğretim ☐ Lise ☐ Üniversite ☐ Lisansüstü

2. Göreviniz/Konumunuz:

☐ Başkan ☐ Başkan Yard. ☐ Meclis Üyesi ☐ Birim Amiri ☐ Memur

3. Kurumunuzdaki bilgisayarların teknoloji seviyeleri nedir?

☐ Sadece paket programları kullanacak seviyede
☐ Paket programlara ek olarak internete bağlantı yapılabilecek seviyede
☐ Her türlü program kullanılarak işlem yapılıp, donanımsal ve yazılımsal olarak güncellenip yükseltilebilir seviyede
☐ Donanımsal ve yazılımsal özellik bakımından güncellenemez seviyede
☐ Veri yedekleme yapılan bilgisayarlar hariç genel kullarımdaki bilgisayarlar gerektiğinde güncelleniyor

4. Kurumunuzdaki bilgisayarların kullanım alanları nelerdir? (Birden fazla işaretleyebilirsiniz)

☐ Paket Programlar(Yazı işlemleri, tablo ve hesaplama işlemleri, sunum hazırlama)
☐ Grafik hazırlama
☐ Yazışmalar
☐ Raporlama
☐ Veri saklama
☐ Diğer(Belirtiniz):.....

5. Bilişim Sistemleri ve Teknolojileri konusunda uzman (eğitimli) personeliniz var mı?

☐ Evet var (..... kişi)

☐ Hayır yok

6. Kurumunuzdaki bilgisayarlar ile internete bağlı kalma süresi nedir?

Haftalık bağlı kalma saati:	Bağlantı yok	5saat	7saat	40saat	56saat	60saat	7/24
Kurum içi hizmet bilgisayarları							
İnternet üzerinden hizmet sunan bilgisayarlar							

7. Kurumunuz, bilgisayar ve internet kullanımı konularındaki eğitim çalışmalarına ne kadar süre ayırmaktadır?

☐ Hiçbir eğitim çalışması yok

☐ Eğitim çalışması yapılması düşünülüyor

☐ Bir kez eğitim çalışması yapıldı

☐ Sürekli olarak eğitim çalışmaları yapılmakta

7. soruya cevabınız “Sürekli olarak eğitim çalışmaları yapılmakta” ise 8-11 arasındaki soruları cevaplandırınız. Hayır, ise 12. Sorudan devam ediniz.

8. Eğitimler kime/kimlere yönelik olarak düzenlenmektedir? (Birden fazla işaretlenebilir)

☐ Meclis Üyeleri

☐ Birim Amirleri

☐ Memur

☐ Sözleşmeli personel

☐ İşçi

☐ Vatandaş

9. Eğitimlerin içeriği, belirtilen maddelerden hangisi/hangilerine yöneliktir? (Birden fazla işaretlenebilir)

☐ Sadece yazı yazma ve çıktı almaya yönelik

☐ Kurum içinde yazışma kurallarına yönelik

☐ Kırtasiyeciliği azaltmaya yönelik

☐ Temel bilgisayar bilgisi kazandırmaya yönelik

☐ Kurs katılanlara katılım belgesi/sertifika vermeye yönelik

☐ Bilişim Teknolojilerinin sürekli gelişimini takibe yönelik

☐ Kurs katılanların bilişim teknolojilerine uyum sağlamasına yönelik

☐ e-Devlet sürecinde yerel yönetimlerde bilişim teknolojilerinin tanıtımına ve kullanımına yönlendirme amaçlı

☐ İnternet kullanıcılarının (vatandaş, kamu çalışanı vb) boş zamanlarını değerlendirmeye yönelik

☐ Bürokratik işlemlerin azaltılması amacıyla internet kullanıcılarının bilgilendirmeye yönelik

10. Eğitimler kim/kimler tarafından ve hangi aralıklarla düzenlenmektedir? (X işareti koyunuz)

Eğitim Veren Eğitim Aralığı	Bilgi İşlem Uzmanı	Bilgisayar Kurs Eğitmeni	Bilişim Sistemleri Eğitmeni	Yönetim Bilişim Sistemleri Uzmanı	e-Devlet ve Bilişim Sistemleri Uzmanı
Haftalık					
15 Günlük					
Aylık					
6 Aylık					
Talep edildiğinde (Enaz 12 kişi için)					

11. Verilen eğitimlerin uygulamaya geçirilmesi için internet kullanıcıları (vatandaşlar, kamu çalışanları vb.) nasıl yönlendirilmektedirler?

- ☐ Örnek dilekçeler yazdırılarak belge çıktıları, yerel yönetim kurumlarının dilek/şikâyet kutusuna atılması
- ☐ Belediye iş/işlemleri için internet ortamından işlem yapılması ve yapılan iş/işlemlerin sonuçlanma süresinin değerlendirilmesi
- ☐ İnternet üzerinden yapılan işlemlerin, yedekleme cihazları ile kayıt altına alınması ve matbu belge depolama işlemi zorunluluğunun belirlenmesi
- ☐ Kuruma şahsen ve dilekçe ile müracaatlarda matbu belge halindeki dilekçeler bilgisayar ortamına tarama cihazı ile kayıt edilerek bir sonraki başvuruların internet üzerinden yapılmasına yönlendirme
- ☐ Yönlendirme için bugüne kadar özel bir tedbir alınmamıştır

12. İnternet kullanıcıları (vatandaşlar, kamu çalışanları vb.) kurumunuzla ilgili sorun, dilek ve şikâyetlerini internet yolu ile kurumunuzun ilgili birimine ulaştırdığında ulaşan verilerin kontrol sıklığı ve birim tarafından cevaplanma süresi nedir?

Cevaplama süresi Kontrol sıklığı	10 dakika içerisinde	2 gün içerisinde	1 hafta içerisinde	Konuların önemine ve başvuru sayısının yoğunluğuna göre değişmekte	Konuların cevaplanma süresine göre değişmekte
7/24					
2 günde bir					
Haftada 1 kez					
Ayda 2 kez					
Yılda 2 kez					

13. Kurumunuza internet yoluyla ulaşan dilek, şikâyet vb. isteklere ne kadar sürede cevap verileceğine dair bir yönetmelik ya da standart var mı?

☐ Evet

☐ Hayır

14. Kurumunuzla ilgili bilgi/belgelerin yedeği tutuluyor mu? Yedeği tutuluyorsa nerede, nasıl ve ne kadar süre ile tutulmaktadır?(İlgili kutuya X işareti koyunuz. Süreler farklı ise X işaretinin yanına açık olarak belirtiniz)

		1 HAFTA	1 AY	2-12 AY	1 YIL	1 YILDAN FAZLA
EVET	Matbu Belge Klasörleri					
	Bilgisayar Ortamı (Sabit Diskler, CD/DVD)					
HAYIR YEDEĞİ TUTULMUYOR						

15. İnternet kullanıcılarının internet üzerinden yapmış oldukları müracaatlar daha sonra yazılı olarak tekrar istenmekte midir?

☐ Evet

☐ Hayır

16. 15. Soruya cevabınız Evet ise neden? (Birden fazla işaretlenebilir)

- ☐ Müracaatın ciddi olup olmadığını tespit etme
- ☐ Hukuki boşluk
- ☐ Vatandaştaki bilgi eksikliği
- ☐ Kayıt altına alma
- ☐ Vatandaşın yanlış işlem yapma endişesi
- ☐ Matbu/basılı Belge esastır
- ☐ Elektronik imza uygulamasının olmayışı
- ☐ Diğer(Belirtiniz):.....

17. Kurumunuz bilişim teknolojileri sayesinde e – belediye ve e – devlet yönetim sistemine dönüşümünde sizce hangi zorluklarla karşı karşıya kalmaktadır? (Birden fazla işaretlenebilir)

- ☐ Vatandaş ve kamu çalışanlarının e – devlet uygulamaları açısından eğitimsiz olmaları
- ☐ e-Devlet sistemi hukuki alt yapısının yetersiz olması
- ☐ Bürokratik engeller
- ☐ Maliyetinin yüksek olması
- ☐ Gizlilik ve güven eksikliği
- ☐ Teknolojik yetersizlik (Bilgisayar Sistemleri, İnternet bağlantı hızı)
- ☐ Kısaltılması amaçlanan Bürokratik işlemlerin daha çok uzaması
- ☐ Hem kullanıcıların hem kurum çalışanlarının e – devlet konusundaki bilgi yetersizliği
- ☐ Kamu çalışanlarının elde ettikleri vatandaşa ait bilgi ve belgeleri suiistimal etme olasılığı
- ☐ Özel hayata devlet müdahalesinin artması
- ☐ e-Devlet teknolojileri alanında uzman eleman eksikliği

- ☐ Kamu kurumlarının web sayfalarından sunulan bilgilerin güvenilirlik düzeylerinin düşük olması
- ☐ İnternette verilen hizmetlerin alanlarının yetersiz olması
- ☐ Diğer(Belirtiniz):.....

18. Kurumunuzun vatandaşa sunduğu hizmetleri internet ortamına aktararak, kurum için hedeflenen faydalar nelerdir?(Birden fazla işaretlenebilir)

- ☐ Yerel yönetim hizmetlerinin şeffaflaşması
- ☐ Kamu kurumları arasındaki bilgi bütünlüğünü sağlama
- ☐ Vatandaşların hayat kalitesinin yükseltilmesi
- ☐ Vatandaş ile devlet arasındaki güven ortamının sağlanması
- ☐ Zamandan tasarruf
- ☐ Vatandaşa hesap verebilen daha sorumlu kamu yönetimi
- ☐ Tüm halkın doğru bilgiye ulaşabilmesi
- ☐ Hizmetten faydalananların memnuniyetlerinin artması
- ☐ Kamu hizmetlerinde kâğıt kullanımının azaltılması
- ☐ Hizmet maliyetlerinin düşmesi, hizmetlerin verimliliğinin artması
- ☐ Kamu kurumlarının güvenilirliğini artırma
- ☐ Rüşvet ve yolsuzlukların önüne geçme
- ☐ Kurumların daha hızlı hizmet sunumu
- ☐ Karar almada kolaylık ve hız sağlama
- ☐ Bilgi Çağına uyum sağlama
- ☐ Küreselleşen yönetim sistemlerine uyum sağlama
- ☐ Diğer(Belirtiniz):.....

19. Kamu hizmetlerinin internet ortamına taşınmasını kurum içinde hangi makam/kurul belirlemektedir?

- ☐ Belediye Meclisi
- ☐ İlgili hizmet birimi
- ☐ Bilgi işlem birimi
- ☐ Kurum içi özel kurul/komisyon
- ☐ Kuruma dışarıdan danışmanlık hizmeti veren bir kişi/kuruluş
- ☐ Diğer(Belirtiniz):.....

*Aşağıda listelenmiş olan hizmetlerden hangisi veya hangilerini, kurumunuz internet sayfasından internet kullanıcılarına sunmaktadır ve hizmetlerin sunum düzeyi nedir?(Uygun kutulara X işareti koyunuz)

	HİZMETLER	Kurum ve Hizmetlerin tanıtılması	Gerekli bilgi/belgelerin internetten indirilmesi	Hizmetlerin internetten yapılması, sorgulanabilmesi	Hizmetin, kağıda ihtiyaç duyulmadan tamamen internetten sunulması
20	Su, doğalgaz vb fatura sorgulama				
21	İnşaat Ruhsatı işlemleri				
22	Vergi Kimlik numara sorgulama				
23	Motorlu Taşıtlar vergisi ödeme				
24	Trafik para cezası ödeme				
25	Trafik ceza puanı öğrenme				
26	Yeşil Kart bilgi sistemi				
27	Evrak takip				
28	Resmi Gazete, Mevzuat, Kanunlar				
29	Ulaşım(Kalkış saati, güzergâh)				
30	Yol durumu(Kapalı, çalışma)				
31	Adli sicil sabıka kaydı/dilekçe örn				
32	İşlem takip formu(Hastane)				
33	Seçmen kaydı öğrenme				
34	Polise ihbarda bulunma				
35	Posta kodu sorgulama				
36	Kredi burs hizmetleri				
37	Türkiye telefon rehberi				
38	Belgeler(doğum,evlilik)/başvuru				
39	Noter ve noter arama				
40	Araç ruhsatı				
41	Kurumla ilgili doküman, rapor				
42	Gümrükle ilgili hizmetler,bildirim				
43	T.C. Kimlik no sorgulama				
44	Yüksek öğrenime kayıt				
45	Üniversitelerde ders kaydı				
46	Taşınma bildirimi,adres değişikliği				
47	Çevre ile ilgili hizmetler				
48	Sanatsal ve kültürel etkinlikler				
49	Beyaz masa başvurusu				
50	Hazine bonoları ve devlet tahvili				
51	Meteoroloji hizmetleri				
52	İstatistik birimine veri iletimi				
53	Yeni şirket kaydı				
54	Sınav başvuruları ve sonuçları				
55	Atama ve yer değişikliği işlemleri				
56	Öğrencilerin okula kaydı				
57	Mahkeme duruşma günlerini takip				

58. Sizce Türkiye'nin e – dönüşüm (e – devlet/e – demokrasiye geçiş) için yönetim açısından hangi yol/yolları takip etmelidir?

- ☐ Merkezi ve yerel yönetimler, belirli standartlar dâhilinde kendi iç dönüşümlerinin gerçekleştirmelidir
- ☐ Merkezi yönetim kendi iç dönüşümünü gerçekleştirmeli ve yerel yönetimleri bu dönüşüme otomatik olarak dâhil etmelidir
- ☐ Dönüşüm standartları merkezi yönetim tarafından belirlenerek, merkezi ve yerel yönetimler dönüşümlerini kendi iç yönetimlerine uygun olarak gerçekleştirmelidir
- ☐ Mevcut durum ihtiyaçları karşılıyor, fazladan bir şey yapmaya gerek yok
- ☐ Fikrim yok

59. Türkiye'de e – devletin durumu hakkında düşünceleriniz nelerdir?(Birden fazla işaretlenebilir)

- ☐ Etkin ve etkili bir katılımcı kitlesi ile standart bir kullanıma sahip
- ☐ e-Devlet yönetimini özümsemiş ve aktif olarak kullanan ülkelerin çok gerisinde kalmış bir hizmet
- ☐ Merkezi yönetimde özümsemiş ancak yerel yönetimlerde uyum aşamasında
- ☐ Yerel yönetimlerde özümsemiş ancak merkezi yönetimde uyum aşamasında
- ☐ İşlevsellikten çok bilgilendirici bir yapıya sahip
- ☐ Ulusal bir kullanım standardına sahip değil
- ☐ Hangi kurum/kuruluşa nasıl bir denetim sisteminde bağlı olduğu belirsiz
- ☐ Kültürel yapımız ile uyumsuz
- ☐ Tüm yöneticiler ve yönetilenler e-Devlet konusunda yeterli ve etkin bir kullanıma sahipler
- ☐ Merkezi ve yerel yönetimdeki yöneticiler ve yönetilenler e-yönetim ve e-devlet kavramlarını benimseyemedikleri için Türkiye bu dönüşüme hazır değil
- ☐ Diğer(Belirtiniz):.....

60. Kurumunuzdaki internet üzerinden hizmet sunumuna, vatandaş katılımının tam ve demokratik bir şekilde olmasının, e-Devlet yönetim sistemine fayda sağlayacağını düşünüyor musunuz?

- ☐ Faydasız ☐ Biraz Faydalı ☐ Bir fikrim yok ☐ Faydalı ☐ Çok faydalı

61. Türk Kamu Yönetimi'nde yönetişim esas alınarak bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanılmasını e-devlet reformu olarak uygulanması sonucunda meydana gelen değişimler için düşünceleriniz nedir?(Birden fazla işaretlenebilir)

- ☐ Kamu kurumlarında şeffaflığı arttırdı
- ☐ Kamu kaynaklarının etkin kullanımını arttırdı
- ☐ Politika belirleme sürecinde vatandaşların kararlara katılımını ve söz hakkı imkânını sağladı
- ☐ Kurumla ilgili belgelere vatandaşların daha kolay erişim imkânı arttı

- ☐ Kamu hizmetlerinin maliyetini azalttı
- ☐ Etkin ve verimli biçimde yönetilen bir kamu yönetimi anlayışı geliştirdi
- ☐ Bürokratik işlemleri (kırtasiyecilik-gereksiz formalite) azalttı
- ☐ Kamu yönetimi ve kamu görevlilerinin hesap verebilme sorumluluğu arttı
- ☐ Kamu yönetiminde çok başlı bir yönetim anlayışı geliştirdi
- ☐ İnternet üzerinden kamu hizmeti ile vatandaş ve yöneticiler bilgisayara bağlı kaldığı için sosyal etkileşim azaldı
- ☐ Diğer(Belirtiniz):.....

62. Kurumunuz tarafından verilen e-Devlet hizmetlerinin internet kullanıcıları (vatandaş, kamu çalışanları vb.) tarafından değerlendirilmesine imkân veren bir kullanıcı memnuniyeti ölçme uygulaması mevcut mu?

- ☐ Evet ☐ Hayır

63. Kurumunuzda verilmekte olan e-Devlet hizmetinin uygulanması, yürütülmesi ve tamamlanması aşamalarında, diğer kamu kurum ve kuruluşlarından hangileri ile internet aracılığı ile iletişim kurulmaktadır?(Birden fazla işaretlenebilir. Alfabetik sıralanmıştır)

- ☐ Adalet Bakanlığı
- ☐ Bağ-Kur Genel Müdürlüğü
- ☐ Başbakanlık
- ☐ Bayındırlık ve İskân Bakanlığı
- ☐ Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı
- ☐ Çevre ve Orman Bakanlığı
- ☐ Devlet Planlama Teşkilatı Müsteşarlığı
- ☐ Dış Ticaret Müsteşarlığı
- ☐ Dışişleri Bakanlığı
- ☐ Emekli Sandığı Genel Müdürlüğü
- ☐ Emniyet Genel Müdürlüğü
- ☐ Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanlığı
- ☐ Gümrük Müsteşarlığı
- ☐ Hazine Müsteşarlığı
- ☐ İçişleri Bakanlığı
- ☐ KOSGEB
- ☐ Kültür ve Turizm Bakanlığı
- ☐ Maliye Bakanlığı
- ☐ Milli Eğitim Bakanlığı
- ☐ Milli Savunma Bakanlığı
- ☐ ÖSYM
- ☐ Sağlık Bakanlığı

- ☐ Sanayi ve Ticaret Bakanlığı
☐ Sosyal Sigortalar Kurumu Başkanlığı
☐ Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü
☐ TOBB
☐ TÜBİTAK
☐ Türkiye İş Kurumu Genel Müdürlüğü
☐ Türk Patent Enstitüsü
☐ Ulaştırma Bakanlığı
☐ YÖK
☐ Diğer(Belirtiniz):.....

64. Ankette sorulmayan ancak sizin eklemek istediğiniz bir konu var mı?

.....

.....

.....

.....

.....

EK2: Yapılandırılmış Mülakat Formu (Vatandaş)

**YEREL YÖNETİMLERDE YÖNETİM BİLİŞİM SİSTEMLERİ
UYGULAMALARI;
AYDIN MERKEZ, NAZİLLİ VE SÖKE BELEDİYE ÖRNEKLERİ
ANKET FORMU**

Sayın Katılımcı,

Bu çalışma, Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Kamu Yönetimi Anabilim Dalı bünyesinde Yrd. Doç. Dr. Atakan HATİPOĞLU danışmanlığında yürütülen ve “Yerel Yönetimlerde Yönetim Bilişim Sistemleri Uygulamaları; Aydın Merkez, Nazilli ve Söke Belediye Örnekleri” başlığını taşıyan yüksek lisans tezinin anket formudur.

Ankete vereceğiniz cevaplar gizli tutulacak ve elde edilecek veriler sadece akademik çalışmalarımızda kullanılacak ve veriler toplu olarak yorumlanacaktır. Lütfen tüm soruları cevaplayınız ve cevapsız soru bırakmayınız. Katılım ve desteğiniz için teşekkür ederiz.

1. Cinsiyetiniz:

☐ Kadın

☐ Erkek

2. Eğitim seviyeniz nedir?

☐ Okuryazar

☐ İlköğretim

☐ Lise

☐ Üniversite

☐ Lisansüstü

3. Mesleğiniz:

☐ İşçi

☐ Subay-Astsubay

☐ Çiftçi

☐ Küçük esnaf

☐ Memur

☐ Serbest meslek

☐ Ev hanımı

☐ Öğrenci,Emekli, İşsiz

☐ Profesyonel (doktor, mühendis, mimar, avukat vb.)

4. İnternete bağlanabildiğiniz bir bilgisayarınız var mı? (Masaüstü veya Notebook)

☐ Evet

☐ Hayır (Nereden bağlandığınızı belirtiniz).....

5. Bilgisayar kullanabilme seviyeniz nedir?

	Açma – Kapama	Yazılım işlemleri	İnternet kullanımı	Donanımsal kurulum
İşlem yapamıyorum				
Bildiğim kadar yapabilirim				
Sık kullanılan işlemleri yapabilirim				
Tüm işlemleri yapabilirim				

6. Bilgisayar kullanım ve internete bağlı kalma süreniz nedir?

Haftalık bağlı kalma süresi	Hiç Bağlanmıyorum	5 saate kadar	5 – 7 saat arası	14 – 28 saat arası	35 – 49 saat arası	56 – 63 saat arası	Hergün (7/24)
Bilgisayar kullanımı							
İnternete bağlanma							

7. Bilgisayarda kullandığınız programlar nelerdir? (Birden fazla işaretleyebilirsiniz)

- ☐ Paket Programlar(Yazı yazma, Hesaplama/Tablolama, Sunu hazırlama, Veri tabanı kullanımı)
- ☐ Grafik Çizim
- ☐ İnternet Bağlantısı
- ☐ İnteraktif (Etkileşimli) Programlar
- ☐ Online Sohbet
- ☐ Oyun
- ☐ Diğer(Belirtiniz):.....

8. Yaşadığınız kentin belediyesine ait bir web sayfası var mı?

- ☐ Evet ☐ Hayır ☐ Bilmiyorum

8. soruya cevabınız “Evet” ise 9-10 arasındaki soruları cevaplandırınız. Hayır, ise 11. Sorudan devam ediniz.

9. Belediyenize ait web sayfasını kullanım sıklığınız nedir?

- ☐ Kullanmıyorum
- ☐ Bazen kullanıyorum
- ☐ Genellikle kullanıyorum
- ☐ Sık kullanıyorum
- ☐ Çok sık kullanıyorum

10. Belediyenizin bir web sayfasına ne kadar ihtiyacı olduğunu düşünüyorsunuz?

- ☐ Hiç yok
- ☐ Olmasa da olur
- ☐ Fikrim yok
- ☐ İhtiyacı var
- ☐ Mutlaka olmalı

11. Belediyenizin web sayfası ne derece kullanım kolaylığı sağlamaktadır?

- ☐ Yetersiz
- ☐ Sık verilen hizmetler için yeterli
- ☐ Fikrim yok
- ☐ Yeterli
- ☐ Oldukça yeterli

12. Yaşadığınız kentin belediye hizmetlerini web sitesinden sunması, kent yönetiminde ne kadar etkilidir?

- ☐ Etkili değil
- ☐ Az Etkili
- ☐ Fikrim yok
- ☐ Etkili
- ☐ Oldukça Etkili

13. Yaşadığınız kentin belediye hizmetlerini internet üzerinden vermesi, kırtasiyecilik anlamında (kâğıt, kalem, dosya vb. kullanımı) bürokrasinin azalması konusunda nasıl bir fayda meydana getirebilir?

- ☐ Faydası yok.
- ☐ Bürokrasinin azalmasına yardım eder ancak tek başına yetersiz.
- ☐ Kırtasiyeciliği azaltır ancak yönetimde gerekli olan işlemleri azaltmaz.
- ☐ Bürokrasi ve kırtasiyeciliği azaltarak yönetimin hafiflemesine yardım eder.
- ☐ Yönetime yardım ederek hizmet kalitesini artırır.
- ☐ Bürokrasi ve kırtasiye maliyetini azaltır ancak kullanılacak teknolojinin maliyeti artar.
- ☐ Diğer(Belirtiniz):.....

14. e – belediye, e – devlet ve e – yönetim (internet üzerinden hizmet verme, yönetimde bilgisayar teknolojilerini kullanma) kavramları hakkında ne kadar bilgi sahibisiniz?

- ☐ Hiç bilgim yok.
☐ Çok az bilgim var.
☐ İlgilenmiyorum
☐ Yeteri kadar bilgim var.
☐ Oldukça bilgim var.

15. e – belediye, e – devlet ve e – yönetim kavramları hakkında bilginiz çok az veya hiç yok ise belediyenizin bu konuda sizi bilgilendirmesi gerekli midir?

- ☐ Gereksiz
☐ Ön bilgilendirme yeterli
☐ Detaylı bilgilendirme gerekli
☐ Kurs/Seminer verilerek sürekli hale getirilmeli

16. e – devlet uygulamasının olumlu veya olumsuz etkileri sizce nelerdir?

OLUMLU ETKİLER		OLUMSUZ ETKİLER	
Verilen hizmetlerin işlem hızının artması		Verilen hizmetlerde işlemlerin yavaşlaması	
Veri güvenliği seviyesinin yükselmesi		Veri güvenliğinde açıkların oluşması	
Hizmetlere uzaktan erişim olanağı sağlanması		Klasik hizmet sunumlarının kaldırılması	
Kurumlar arası hizmet uyumluluğu		Kurumlar arası mevzuat farkından doğan sorunlar	
Hizmet yatırımlarında maliyetin azalması		Hizmet yatırımlarında yüksek maliyetin oluşması	
Teknoloji yenileme ihtiyacının ortaya çıkması		Bilgilerin hızlı bir şekilde eskimesi/değişmesi	
Yeni iş imkanlarının ortaya çıkması		İşsizlik oranında artma	
Dünya ile bütünleşme		Eğitimli personel ihtiyacının ortaya çıkması	

17. Belediyenizin, hizmetlerini klasik yollar ile sunmak yerine bilgisayar teknolojileri yardımı ile internet üzerinden e –belediye yapısı içerisinde vermesi sizce ne kadar gereklidir?

- ☐ Gereksiz
☐ Bazı hizmetler için gerekli (Dilek, şikayet vb.)
☐ Fikrim yok
☐ Oldukça gerekli
☐ Olmazsa olmaz derecede gerekli

18. Belediyenizde internet üzerinden hizmet sunumuna, vatandaş katılımının tam ve demokratik bir şekilde olduğunu düşünüyor musunuz?

☐ Evet

☐ Hayır

☐ Bir fikrim yok

19. Belediyeniz internet üzerinden sunduğu hizmetler hakkında vatandaş bilgilendirme açısından nasıl bir hizmet vermektedir?

☐ Hizmet sunulmuyor

☐ Ara sıra klasik hizmet alan vatandaş bilgilendiriliyor

☐ Bilgilendirme/Eğitim tanıtımları/sunumları yapılıyor

☐ Belirli aralıklarla bilgilendirme/sunum yapılıyor

☐ Sadece bilgisayar ve internet bilgisi olan kişilere hizmet veriliyor

☐ Konunun uzmanı personel tarafından kullanım ve bilgilendirme eğitimi veriliyor

☐ Belediye tarafından hazırlanan kullanım kılavuzları/kitapçıkları dağıtılarak vatandaşın interneti kullanımına yönelmesi sağlanmakta

20. Türkiye’de e – devlet, dünya standartlarına ulaştığında sizce nasıl bir fark meydana gelecektir?

☐ Hizmet kalitesini artacak

☐ Maliyetler düşecek

☐ Hızlı işlem yapabilme olanağı oluşacak

☐ Eğitim seviyesi artacak

☐ İşsizlik azalacak

☐ Devletteki kontrol eksiklikleri en aza inecek

☐ Bir şey değişmez

☐ Diğer(Belirtiniz):.....

21. Sizce Türkiye’de, yönetimde bilgisayar teknolojilerinin kullanımı ile kırtasiyeciliğin azaltılmasına yönelik olarak geliştirilen e – belediye ve e – devlet sistemlerini uygulamaya geçirmek için nasıl bir yol izlemelidir?

☐ Merkezi ve yerel yönetimler, belirli standartlar dâhilinde kendi iç dönüşümlerinin gerçekleştirmelidir

☐ Merkezi yönetim kendi iç dönüşümünü gerçekleştirmeli ve yerel yönetimleri bu dönüşüme otomatik olarak dahil etmelidir

☐ Dönüşüm standartları merkezi yönetim tarafından belirlenerek, merkezi ve yerel yönetimler dönüşümlerini kendi iç yönetimlerine uygun olarak gerçekleştirmelidir

☐ Mevcut olan durum korunmalıdır

☐ Fikrim yok

22. Ankette sorulmayan ancak sizin eklemek istediğiniz bir konu var mı?

.....

ÖZGEÇMİŞ

Kişisel Bilgiler

Adı Soyadı : İsmail MERSİNKAYA

Doğum Yeri ve Tarihi : Nazilli – 07.05.1983

Eğitim Durumu

Lisans Öğrenimi : Gazi Üniversitesi Teknik Eğitim Fakültesi Elektronik Öğretmenliği

Yüksek Lisans Öğrenimi : Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Kamu Yönetimi Ana Bilim Dalı

Bildiği Yabancı Diller : İngilizce

İş Deneyimi

Stajlar : ISM Minibar/Manisa, Uğur Derin Dondurucu/Nazilli

Çalıştığı Kurumlar : Sinop Üniversitesi Ayancık MYO, M.E.B. Nazilli Nahit Mentеше AKTL, AKML ve KML, M.E.B. Nazilli Aydoğdu İlköğretim Okulu ve M.E.B. Nazilli Adnan Menderes İlköğretim Okulu, Özel Hayat Ağacı Etüt Eğitim Merkezi ve Bilgisayar Kursu, SESA Elektronik A.Ş.

İletişim

e-posta Adresi : ismailmersinkaya@gmail.com

Tarih : 08.04.2011