

## Yerel Hizmet Sunumunda Bilgi Teknolojisi Kullanımının Önemi Üzerine Uygulamalı Bir Çalışma: Kırşehir İl Özel İdaresi

**Mustafa KOCAOĞLU**

*Sorumlu Yazar, Ahi Evran Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Kamu Yönetimi  
Bölümü, [m\\_kocaoglu@hotmail.com](mailto:m_kocaoglu@hotmail.com)*

**Filiz Tufan EMİNİ**

*Selçuk Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Kamu Yönetimi Bölümü,  
[ftemini@selcuk.edu.tr](mailto:ftemini@selcuk.edu.tr)*

### Öz

Dünyada bilgi ve iletişim teknolojilerinde yaşanan gelişmelere paralel olarak Türkiye’de de kamusal hizmetlerin bilişim teknolojileri aracılığı ile sağlanmasına yönelik çalışmalar hız kazanmıştır. Bu gelişmelerin yanısıra 2000’li yıllarda yapılan reform çalışmaları sonucunda yerel yönetimlerin görevlerinin niteliğinde ve niceliğinde önemli değişimler meydana gelmiştir. Bilişim teknolojilerinin hizmet sunumu ve karar verme süreçlerinde kullanımı, yerel yönetim birimlerinin kendilerinden beklenen görev ve sorumluluklarının üstesinden gelebilmelerine önemli katkılarda bulunmaktadır. Bu çalışma, Kırşehir İl Özel İdaresi’nde gerçekleştirilen yerel hizmet sunumunda bilişim teknolojileri kullanımını analiz etmeyi amaçlamaktadır. Çalışma, alan araştırmasına dayanmaktadır. Alan araştırmasında anket ve mülakat yöntemleri kullanılmış ve ayrıca kurumun web sitesi analiz edilmiştir. Araştırma sonuçlarına göre kurum, internet kullanıcılığı ve hizmetlerin internet aracılığı ile sunumu açısından gelişme aşamasındadır. İnternet aracılığı ile hizmet sunumu ve yönetimin internete taşınması konusunda çalışmaların devam ettiği görülmektedir.

**Anahtar Kelimeler:** Yerel Yönetimler, Yerel Hizmet Sunumu, Bilişim Teknolojileri, Etkinlik.  
**JEL Sınıflandırma Kodları:** M10, M15, M19.

### The Important of the Usage of Information Technology during the Local Services: Special Provincial Administration of Kırşehir

### Abstract

The development of information and communication technologies has accelerated public service delivery through the application of information technologies in the world. In addition to these improvements, as a consequence of the reform efforts in the 2000s, important changes have occurred in the quality and quantity of the duties of local governments. It is expressed that the usage of information technologies for public service provision is making important contribution to local governments to fulfill their duties and responsibilities. In this paper aims the analyze that the usage of information technology during the local services delivery at The Special Provincial Administration of Kırşehir. Survey and interview were used as a method of the field research and additionally, the web site of the institute was analyzed. The results of the survey revealed that it has made progress in the efforts of computerization and web site development. The institute is expected to show progress on online service delivery and online management.

**Keywords:** Local Government, Local Service Delivery , Information Technologies, Efficiency.  
**JEL Classification Codes:** M10, M15, M19.

Atıfta bulunmak için...|  
Cite this paper |

Kocaoğlu, M. & Emine, F.T. (2014). Yerel Hizmet Sunumunda Bilgi Teknolojisi Kullanımının Önemi Üzerine Uygulamalı Bir Çalışma: Kırşehir İl Özel İdaresi. *Çankırı Karatekin Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 4(1), 203-222.

## 1. Giriş

Günümüzün küresel temelli paradigma algılaması, bilgi çağı olarak da adlandırılan yeni bir çağın odak noktasını oluşturmaktadır. Özellikle teknolojinin adeta baş döndürücü bir hızda gelişim göstermesi, söz konusu paradigma değişiminin hızını artıran en önemli faktördür. Buna bağlı olarak ülkelerin kamu yönetimleri de mevcut değişime ayak uydurmak zorunda kalmakta, vatandaşların (veya yerel düzeyde hemşehrilerin) genişleyen, yalnızca genişlemekle kalmayan aynı zamanda da derinleşip yoğunlaşan hizmet beklentilerini karşılamak için yeni çareler aramak yoluna gitmektedirler. Buna bir de demokratik bilinç ve yönetime hesap sorma ve onun daha şeffaf ve katılımcı hizmet sunmasına ilişkin artan talep de eklenince, yönetimlerin yeni arayışlara girme gerekçeleri daha iyi anlaşılabilir. Bu noktada özellikle de yerel hizmetlerin vatandaşa en yakın kurum tarafından verilmesi, yani subsidiyaritenin, uygulamadaki muhatabı olan ve demokrasi okulu, demokrasinin en iyi yaşanabildiği kurumlar olarak nitelenen yerel yönetim birimlerine büyük görevler düşmektedir.

Yerel yönetim birimleri de söz konusu gereksinimleri karşılama gerekçesiyle yerel hizmet sunumunda bilgi teknolojisine önem verilmesi gerektiğinin farkına varmış ve bu bilinçle somut adımlar atma gayreti içerisine girmişlerdir. Bu bağlamda internet kullanımının ne denli büyük bir öneme sahip olduğu; ancak bazı altyapı ve insan kaynağı sorunlarını çözmeden internet kullanımının verimli ve etkin sonuçlar vermeyeceği ortaya çıkmıştır. Diğer yandan hemen hemen her kurumun bir internet (web) sitesi oluşturduğu ve bu yolla hizmet sunmayı amaçladığı görülmektedir. Ayrıntılı bir analiz yapıldığında ise aslında kurumların internet sitelerinin, istisnai ve başarılı bazı uygulamalar dışında, hizmet vermektense çok tanıtma ve bilgi alışverişi ile sınırlı bir içeriğe sahip olduğu görülmektedir. Dolayısıyla hizmet sunumunda bilgi teknolojisi kullanımında gerek altyapı ve insan kaynağı, gerekse de web sitelerinin etkin kullanımı ile ilgili sorunlar devam etmektedir.

Bu çalışmada da yukarıda belirtilen hususlara ilişkin bir kuramsal altyapı oluşturulmuş ve bu altyapıya binaen Kırşehir İl Özel İdaresi örneği üzerinden bir çözümleme yapılmıştır. Bunun için öncelikle kamu yönetimine hakim olmaya başlayan bir anlayış olarak değişen yerel hizmet anlayışına ve söz konusu anlayışın il özel idarelerine olan yansımalarına değinilmiştir. Ardından yerel hizmet sunumunda bilgi teknolojisi kullanımına ve önemine vurgu yapılmıştır. Çalışmanın uygulama kısmında ise Kırşehir İl Özel İdaresi çalışan ve yöneticilerine hizmet sunumunda bilişim teknolojileri kullanımının önemini değerlendirmeye yönelik bir anket çalışması yapılmış ve sonuçları değerlendirilmiştir. Diğer yandan çalışmanın daha da pekiştirilebilmesi amacıyla Kırşehir İl Özel İdaresi'nde bilgi teknolojileri ile ilgili olarak görev yapan bazı kişilere de (genel sekreter yardımcısı ve bilgi işlem şubesi müdürü) yarı-yapılandırılmış mülakat uygulanmıştır.

## 2. Yerel Hizmet Anlayışındaki Değişim ve İl Özel İdareleri<sup>1</sup>

Yerel yönetimler, belli bir yerde yaşayan insanların müşterek gereksinimlerinin giderilmesi açısından büyük öneme sahip anayasal temelde kurulup örgütlenen yönetsel birimlerdir (Çoker, 1998, 249). Karar organları seçimle göreve gelen, halka en yakın ve ve üstlenmeleri gereken görevleri yasalar ile belirlenen yerel yönetimlerin yetkilendirilmesi ve kendilerine ait bütçe ve personele sahip olması gerekmektedir (Yalçındağ, 1991, 123; Yıldırım, 1994, 33). Bununla birlikte, yerel yönetimlerin görev alanına girecek hizmetlerin belirlenmesinde bazı özelliklere önem verilmesi gerekmektedir.

*Kamu Yönetimi Araştırma Raporu'na (KAYA) göre (TODAİE, 1992: 64) görülmesi gereken hizmetlerin yerel halkın ihtiyaçlarına yönelik olması ve yerel halkın katılımına açık olması, bölgesel veya ulusal düzeyde bir koordinasyon gerektirmemesi, yerel yönetimlerin gücü ve kaynakları ile orantılı yatırımları ya da özel teknikleri ve uzmanlığı gerektirmesi ve yerel yönetimlerce yerine getirilmesi halinde hizmet etkinliği ve rasyonel kaynak kullanımı açısından yararlar bulunması halinde hizmetin yerel yönetimlere devredilmesi gerekmektedir.*

Nitekim son dönemlerde hayata geçirilen yeniden yapılanma çalışmalarında yerel yönetimlerin yetki, sorumluluk, görev ve hizmet alanlarında birçok düzenlemeler yapılmıştır. Bu bağlamda 5302 İl Özel İdareleri, 5393 Belediye ve 5216 sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanunlarında söz konusu yerel yönetimlerin görev ve yetkileri revize edilerek belirtilmiştir. Son olarak 12.11.2012 tarihli ve 6360 Sayılı, On Dört İlde Büyükşehir Belediyesi ve Yirmi Yedi İlçe Kurulması İle Bazı Kanun ve Kanun Hükmünde Kararnamelerde Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun ile büyükşehir belediyesi olan illerde il özel idarelerinin tüzel kişiliği sona erdirilmiştir. Tamamı ilk yerel seçimlerden (30 Mart 2014) sonra yürürlüğe girecek olan bu düzenleme ile il özel idarelerinin hizmet alanlarında meydana gelen değişikliğin hizmet anlayış ve niteliğinde de bir değişikliğe neden olacağı muhakkaktır.

Küreselleşmenin de bir sonucu olarak uluslararası örgütler ve bilgi ve iletişim teknolojilerindeki süratli değişim, yerel yönetimlerin günümüzdeki önemini daha artıran faktörlerdendir (Coşkun ve Uzun, 1999, 1). Diğer yandan zaman içerisinde yaşanan kentleşme süreci ve nüfus artışı ile merkezi yönetim ile belediyeler ve köyler arasında bir köprü görevi gören İl Özel İdareleri'nin görevlerinin yeniden belirlenmesi gereği doğmuştur.

Dünyada, bilgi üretiminin önemine binaen, bilgi teknolojisi kullanımı yoluyla bilgi toplumuna geçişin temellerinin atıldığı görülmektedir (Öğüt, 2003, 38). Yaşanmakta olan söz konusu sürecin de bir sonucu olarak bilgi ve iletişim

teknolojilerinde yaşanan gelişmeler, kamu hizmeti sunan yönetsel kurumların yapı ve işleyişlerini küresel gelişmelere uygun şekilde dönüştürmek zorunda bırakmıştır (Akgün, 2003, 65-66). Bu noktada il özel idarelerinin, yetki ve görevlerindeki artış ile beraber, bilgi ve iletişim teknolojisindeki gelişmeye dönük olumlu dönüşümün gerisinde kalmama zorunluluğunu hissetmeye başlamışlardır. Bunun devamı olarak il özeli idarelerinin küreselleşme ve dünyadaki değişim trendini yakalama eğilimi sonucu vatandaşların artan beklentileriyle ve hizmetlerin çok yönlü bir nitelik kazanmasıyla da karşı karşıya kaldıkları görülmektedir. Sonuç olarak İl Özel İdarelerinin yalnızca diğer yerel yönetim birimlerinin dünya ile bütünleşmesi ve dünyadaki değişim hızını yakalayabilmesi açısından değil, aynı zamanda vatandaşlar ile doğrudan etkileşime geçmesi, artan görevlerini daha kolay, hızlı, zamanında, doğru ve güvenilir bir şekilde yapması, ve halkın beklenti, talep ve şikayetlerini daha rahat değerlendirebilmesi açısından da bilişim teknolojilerini temel alan bir yönetim yapısının oluşturulması önem taşımaktadır (Emini ve Kocaoğlu, 2011, 182).

### **3. Yerel Hizmet Sunumunda Bilgi Teknolojilerinin Kullanımı ve Önemi**

Bilgi ve iletişim veya bilgi teknolojisi, yönetim ve karar alma süreçlerini desteklemek amacıyla oluşturulan ve bu süreçlerde gerekli olacak verilerin toplanması, işlenmesi, depolanması ve dağıtılmasını sağlayan bileşenlerin tümünü ifade ettiği için toplumsal olduğu kadar yönetsel değişmelerin de odak noktasında yer almaktadır (Siew ve Leng, 2009, 19). Bilgi ve iletişim teknolojisi, hantal ve daha az işi gereğinden fazla maliyetle yapan yönetsel yapının reforma tabi tutulması ve yeniden yapılandırılmasında önemli bir sorun çözme aracı olarak kabul edilmeye başlamıştır (Schedler ve Summermatter, 2003, 256-257). Diğer yandan saydamlık, hesap verebilirlik ve vatandaş odaklılık ilkelerine uygun bir kamu hizmet sunumunun sağlanabilmesi ve böylece kamu yönetiminin daha çağdaş bir temelde işleyebilmesi, yine hizmetlerin elektronik ortamda sunulması sayesinde hayata geçirilebilecektir (Laudon ve Laudon, 1996, 9-10; Schedler ve Summermatter, 2003, 257-258). Buna ek olarak bilgi teknolojilerinin gücünden, temel kamu hizmetlerinin yayılarak söz konusu hizmetlere vatandaş-yönetim ilişkisi bağlamındaki erişimin daha geniş kesimlere yönelik olarak sağlanması, verimliliğin artırılması ve daha genel olarak gelişmenin gerçekleştirilebilmesi için etkin bir şekilde yararlanılabilmektedir (Flak vd., 2005, 42-43).

Bu görüşler çerçevesinde e-devlet kavramı, en genel tanımıyla, “politik ve yönetsel yapılar ve süreçlerde bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımını” ifade etmektedir (Sobacı, 2012, 4). E-devlet, kamu kurumlarının hizmet sunduğu vatandaşlara ve iş dünyasına yönelik olarak kalitenin artırılması ve maliyetlerin azaltılması için bilgi teknolojilerinin kullanılması ile ilgilenir (Melitski ve Holzer, 2007, 6) ve özellikle 1990’lı yılların son dönemlerinden itibaren yönetim yapısının tüm seviyelerinde önemli bir parçası haline gelmiştir (Torres, Pina ve Acerete, 2005, 218). E-devlet, tıpkı modernleşme çabalarının bir sonucu olarak

kamu yönetimi kapsamındaki tartışmaların odak noktasındaki kavramlardan olan vatandaş memnuniyeti, toplam kalite yönetimi, ağlar ve birlikler gibi, devletin vatandaşa ve iş dünyasına verdiği hizmetler ile kendi bünyesindeki iletişimin bilgi ve iletişim teknolojileri aracılığı ile yürütülmesi açısından da işlevsellik taşıyan kavramlardandır (Yıldız, 2003, 307; Boyle ve Nicholson, 2003, 90-91; Paris, 2005, 307).

E-devlet uygulamaları ile klasik kamu yönetimi anlayışında olduğu gibi, vatandaşların her işlem için ayrı devlet dairesine gitmesi gerekmekte, e-devlet yapısında hizmetlerin tek yerden sunulabilmesi mümkün hale gelmektedir. Böylece, aslında vatandaş-yönetim ilişkilerinde de hem biçimsel hem de özsel bir değişiklik söz konusu olmaktadır (Kuran, 2005, 64; Karkın ve Özgür, 2012, 86-87). Buna paralel olarak e-devlet yapısı içinde, vatandaşın kamu kurumları ile birebir karşı karşıya gelmesi yerine, “*kamu bilgi otoyolu olarak ifade edilen bilgi iletişim omurgası*” üzerinden kamu bilgi sistemine ulaşılmakta ve bu sistemin yönlendirmesiyle talep edilen kamu hizmetine erişilmektedir (Enticot, 2003, 52-53; İnce, 2001, 26).

Bilgi ve iletişim teknolojisi kullanımı ile yukarıda sayılan faydaları hayata geçirebilmenin en önemli aracı kurumların web siteleridir. Web sitesi oluşturma yoluyla hizmetlerin elle yürütülmesi yerine elektronik ortamda yürütülmesi ve böylece zaman tasarrufuna ve maliyet düşüşüne imkan sağlanabilecektir. Diğer yandan web siteleri aracılığıyla uzaktan ve istenen zamanda hizmet alımı sağlanacak ayrıca vatandaşların hizmetlerden haberdar olma ve olumlu-olumsuz geri dönüşler yapma imkanı olacaktır (Şahin vd., 2013, 60). Bu nedenle kurumsal bazda kamu yönetimi sisteminin en önemli prensiplerinden birisi de web sitelerinin yapımı ve onların en uygun araç ve personel ile yönetilmesinin sağlanmasıdır (Rocheleau, 2006, 157-158; Torres vd., 2005, 217-238).

*Bu açıklamalar ekseninde kamu kurumlarında teknolojinin etkin ve verimli kullanımını zorunlu kılan dört temel etmenin söz konusu olduğu söylenebilir. Bu etmenlerden ilki, vatandaşın, değişen ve gelişen yaşamsal beklentilerinin sürekli olarak yükselmesidir. İkinci etmen, hizmet sunma maliyetlerinin bilişim teknolojileri yardımı ile düşürülebilecek olmasıdır. Üçüncü etmen küresel rekabetin inanılmaz boyutlara ulaştığı dünyada, kamu kurumlarının doğru bilgiye en hızlı biçimde ulaşabilme, hızlı ve doğru karar verebilme konularında yönlendirmeye gereksinim duymasındır. Son etmen ise daha tutarlı, daha etkin ve daha güvenli bir yönetim ve üretim altyapısını oluşturabilmek için, kamu verimliliğinin ve şeffaflığının artırılmasına duyulan gereksinimdir (TBD, 2004, 10).*

Kamu yönetimindeki e-dönüşüme duyulan gereksinimin sebebi, kamu hizmetlerinin verimliliğinin ve etkinliğinin artırılması, demokrasinin

güçlendirilmesi, hesap verebilirliğin, şeffaflığın sağlanarak vatandaşlara daha nitelikli hizmetin sağlanmasıdır (Flak vd., 2005, 42; Griffin ve Halpin, 2005, 13-14). Dolayısıyla e-devlet, “*vatandaşın ön plana alan ve merkezi bir konuma yerleştiren, kamu çalışanını verdiği hizmetin kalitesinden sorumlu tutan, kamu personelinin performansını ölçen, kamu hizmeti sürecini yalnızca kamu kurumlarının olanakları ile sınırlı görmeyip bu sürece özel sektör ve sivil toplum kuruluşlarını da dâhil eden*” bir yaklaşımdır (Yıldız, 2003, 307). Bu anlamda e-devlet, kamu hizmetlerinin ve yerel yönetimlerin modernleşmesinin lokomotif gücüdür (Enticott, 2003, 52’den aktaran Emimi ve Kocaoğlu, 2011, 184).

E-devlet çalışmaları, bütüncül olarak bakıldığında, e-hizmet ve e-ticaret boyutunun da bulunduğu bir süreç olduğu için, yerel yönetimlerin ürettikleri hizmet ve ürün süreçleri üzerinde de önemli etkileri bulunmaktadır. Bu nedenle yerel yönetimler e-devlet kavramının kapsamı içerisinde yer almak zorunda kalmakta ve hizmet süreçlerini bilişim teknolojilerinin de içerisinde bulunduğu doğrultuda düzenleme zorunluluğu ile karşı karşıya kalmaktadır (Vriens ve Achterbergh, 2004, 45; Rocheleau, 2006, 128-129). Bu zorunluluğun da bir sonucu olarak yerel yönetimler, “*doğrudan yerel halkın ihtiyaç ve beklentilerine yönelik hizmet vermeleri, minimal ölçekleri ve bu ölçekten kaynaklanan esnekliklerinin yarattığı artı değer de etkisiyle*” (Uçkan, 2003, 295) e-devlet çalışmalarının daha nitelikli bir biçimde uygulanması noktasında, diğer yönetsel birimler ile karşılaştırıldığında, bir adım önde görülmektedir.

#### **4. Kırşehir İl Özel İdaresi’nde Hizmet Sunumunda Bilişim Teknolojisi Kullanımının Önemi ve Etkileri**

Bu bölümde, Kırşehir İl Özel İdaresi çalışanlarına yönelik olarak, hizmet sunumu sırasında bilişim teknolojisi kullanımının önem ve etkilerini ölçmek amacıyla uygulanan anket çalışmasına yer verilecektir. Bu kapsamda öncelikle araştırmanın amaç, yöntem ve evreni belirtilecek; ardından, araştırma sonucunda elde edilmiş olan bulgular ortaya konulacak ve son olarak da söz konusu bulguların değerlendirilmesi gerçekleştirilmiştir.

##### **4.1. Araştırmada Amaç, Yöntem ve Evren**

Araştırma, Kırşehir İl Özel İdaresi bünyesinde görev yapmakta olan çalışanların bilgisayar donanım ve yazılım yeterlilikleri ile bilgisayar kullanım düzeyinin ne durumda olduğunu; bilişim teknolojileri ve e-devlet kullanımının temel unsuru haline gelen internete bakışını ve tüm bu bilişim teknolojisi unsurlarının kurumun hizmet sunumunu nasıl ve ne şekilde etkilediğini ölçmeyi amaçlamaktadır.

Araştırma kapsamında öne sürülen varsayımların (hipotez) daha nesnel (objektif) veriler ile desteklenmesi amacıyla saha çalışması yapılması uygun bulunmuştur. Buna uygun olarak, önemli saha çalışması yöntemlerinden birisi olan anket uygulamasına başvurulmuştur. Uygulanan anket formunda ilk kısım kişisel (yaş,

cinsiyet, unvan, çalışma süresi... vb.) bilgilere ilişkin sorulardan oluşmaktadır. İkinci kısımda ise hizmet sunumu ile ilgili olarak bilişim teknolojilerinin hangi avantajları sağladığına ilişkin önermelerin bulunduğu sorulara yer verilmiştir. Sorular, Likert tipi ölçeklendirme yardımıyla ve beşli ölçeğe uygun olarak hazırlanmıştır.

Kırşehir İl Özel İdaresi, çalışmanın evrenidir. Örneklem kapsamına ise kurumdaki çalışanlar ve yöneticiler alınmıştır. Bu kapsamda Kırşehir İl Özel İdaresi'nde görev yapan 65 kişi vardır. Bu kişilerden yönetici kapsamındaki kişi sayısı 11, diğer çalışanların sayısı ise 54'tür. Anket formları daire başkanlıkları ve müdürlüklerden toplam 60 kişiye (% 92) elden teslim edilerek ve yine elden toplanmıştır. Dağıtılan formların tamamının geri dönüşü gerçekleşmiştir (Emini ve Kocaoğlu, 2011, 186-187).

Anket formlarından elde edilen veriler SPSS 16.0 programına aktararak değerlendirilmiştir. Likert tipi ölçeklerde kullanımı uygun bir metot olan "Chronbach Alpha" katsayısı güvenilirliğin test edilmesinde kullanılmıştır. Bryman ve Cramer'e göre (2005: 77-79) Bu katsayının 0,60'dan büyük olması yüksek içsel tutarlılığı göstermektedir (Bryman ve Cramer, 2005, 77-79). Buna benzer şekilde, 0,00-0,40 arası değerler "güvenilir değil"; 0,40-0,60 arası değerler "düşük güvenilirliğe sahip"; 0,60-0,80 arası değerler "oldukça güvenilir" ve 0,80-1,00 arası değerler ise "yüksek derecede güvenilir" görülmektedir. (Tavşancıl, 2002, 29). Ankette kullanılan ölçeklerin güvenilirlik katsayıları ise 0,70-0,79 arasında olduğu için ölçeklerin hepsi yüksek derecede güvenilir (içsel açıdan tutarlı) kabul edilmektedir.

Frekans dağılımı, ortalama ve standart sapma ile hata istatistikleri de istatistiki açıdan değerlendirmede kullanılan diğer tekniklerdir. Son olarak, Kırşehir İl Özel İdaresi'nde bilgi teknolojisi kullanımından sorumlu ve ilgili birimlerde görevli bazı çalışanlar ile mülakat yapılmıştır. Bu amaçla, "yarı yapılandırılmış" mülakat tekniği uygulanmıştır. Bu tekniğin seçilmesinin sebebi ise ana hatları önceden belirlenmiş sorulara, görüşme esnasında değişiklik (ekleme ve/veya çıkarma) yapılabilmesidir (Al, 2010, 18).

#### 4.2. Alan Araştırmasının Bulguları ve Değerlendirilmesi

Kırşehir İl Özel İdaresi'nde hizmet sunumu sırasında bilgi teknolojisi kullanımının ölçülmesi amacıyla gerçekleştirilen anket çalışması sonucu elde edilen bulgulara göre ankete katılan personelin yüzde 85'i memur (51 kişi) ve yüzde 15'i ise (9 kişi) yöneticilerden oluşmaktadır. Kırşehir İl Özel İdaresi'nde 12 adet yönetici ve 53 adet de memur olduğu düşünüldüğünde çalışanların bu araştırmaya yüksek oranda dahil oldukları sonucuna ulaşmak mümkündür. Diğer yandan yöneticilerin böylesi bir araştırmaya yüksek oranda dahil olması ayrıca önem atfedilmesi gereken bir durumdur. Bunun nedeni öncelikle, yöneticilerin yeri geldiğinde özeleştirici de yapabilecek bir sağduyuya sahip olduğunu

göstermektedir. Diğer yandan yöneticilerin uygun gördüğü bir araştırmanın memurlar üzerinde de olumlu etki bırakması ihtimalidir. Memurlar, yöneticilerin bu tarz araştırmalara açık olduğunu bildikleri için sorulara, daha rahat bir şekilde, herhangi bir çekince olmadan, tamamen özgür iradeleri ile cevap verebileceklerdir.

Araştırma kapsamında, “iş yerinizde size ait internet bağlantılı bir bilgisayarınız var mı?” sorusuna (Emini ve Kocaoğlu, 2011, 188) verilen cevaplara göre ise çalışanların yüzde 95’i “evet”, yüzde 5’i “hayır” cevabını vermişlerdir. Bu sorunun devamı niteliğinde olan, “iş yerinizdeki bilgisayarların özellikleri yürütmekle sorumlu olduğunuz işler açısından yeterli mi?” şeklindeki soruya (Emini ve Kocaoğlu, 2011, 188) ise yanıtlayanların yüzde 5’i “çok yeterli”, yüzde 76,7’si “yeterli”, yüzde 18,3’ü “yetersiz” cevabını vermişlerdir. Ankete katılan hiç kimse “fikrim yok” ve “çok yetersiz” şıklarını işaretlememiştir. Her iki soruya verilen cevaplara bakıldığında Kırşehir İl Özel İdaresi’nde bilgisayarlaşma oranının çok yüksek olduğu görülmektedir. Ancak esas önemli olan, söz konusu bilgisayarlaşma düzeyinin, hizmet sunumu açısından büyük önem taşıyan internete bağlı olma ölçütü açısından da fazlasıyla tatmin edici olmasıdır. Kurum çalışanlarının neredeyse tamamının hizmet sunumu sırasında kullanabileceği, internet bağlantılı bir bilgisayarı bulunmaktadır. Üstelik hemen devamında yöneltilen “iş yerinizdeki bilgisayarların özellikleri, yürütmekle sorumlu olduğunuz işler açısından yeterli mi?” sorusuna (Emini ve Kocaoğlu, 2011, 188) verilen cevaplara bakıldığında da çalışanların kullanmış oldukları internet bağlantılı bilgisayarların yapmış oldukları işler açısından da yeterli olduğu görülmektedir. “Çok yeterli” ve “yeterli” cevaplarını veren çalışanların toplam oranı yüzde 80’i geçmektedir. Üstelik bu soruya cevap veren çalışanların hiç birisinin “fikrim yok” şikkını işaretlememiş olması da çalışanların bu konuya karşı duyarlılık düzeyinin yüksek olduğunun ve buna bağlı olarak, şıkların kesin bir kararlılık içerisinde işaretlendiğinin bir göstergesi olarak yorumlanabilir.

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

Değerlendirme	Sayı	Yüzde
Evet	57	95,0
Hayır	3	5,0
Toplam	60	100,0

Kırşehir 2012 Performans Programı’nda da belirtildiği üzere kuruma ait 88 adet masaüstü bilgisayar, 6 adet dizüstü bilgisayar bulunmaktadır. Bununla birlikte hizmet sunumunu teknolojik açıdan desteklemek amacıyla 79 adet yazıcı, 13 adet tarayıcı, 3 adet fotokopi makinesi ve 1 adet de faks cihazı bulunmaktadır. Ayrıca



çalışanlar tarafından yukarıda ifade edilen hususlara paralel olarak da tüm birimlerde internet erişiminin bulunduğu ifade edilmiştir. Yine 2012 Performans Programı'nda "kurumunuzda bilgi işlem hızından faydalanmak amacı ile ihtiyaç duyulan birimlerin bilgisayar ihtiyaçlarını karşılamak" amacını gerçekleştirmek ve "yapılan iş ve işlemlerde zamandan tasarruf ederek kısa zamanda daha çok işe üretebilmek için kurumumuzda bilgi işlem hızından faydalanmak amacı ile ihtiyaç duyulan birimlerin bilgisayar ihtiyaçlarını karşılamak" hedefine ulaşmak için yıllık 20.000 TL ödenek ayrılması da öngörülmüştür. Bu da yine kurumun bilgisayarlaşmaya önem verdiğini ve bu sayede bilgi teknolojisi kullanımının avantajlarından yararlanma konusundaki duyarlılığını göstermek açısından önemlidir (Kırşehir İl Özel İdaresi, 2012a, 36, 58).

Yerel hizmet sunumunda bilgi teknolojisi kullanımının yeterliliğinin ölçümünde kullanılan ilk ölçüt olan "bilgisayarlaşma oranı" ([www.yerelnet.org.tr](http://www.yerelnet.org.tr)'den aktaran Emine ve Kocaoğlu, 2011, 171) açısından bakıldığında Kırşehir İl Özel İdaresi'nin söz konusu ölçütün yerine getirmede başarılı olduğu sonucuna ulaşmak mümkündür. Bu sayede yerel hizmetlerin sunulmasında bilgi teknolojilerinin getirmiş olduğu avantajlardan yararlanma imkanı daha da artacaktır.

Yerel hizmet sunumunda bilgi teknolojisi kullanımı konusunda değerlendirmeye dahil edilmesi gereken diğer bir ölçüt ise otomasyon sisteminin kurulup kurulmadığı ve şayet kurulduysa yeterli seviyede olup olmadığıdır ([www.yerelnet.org.tr](http://www.yerelnet.org.tr)'den aktaran Emine ve Kocaoğlu, 2011, 171). Bu bağlamda hem kurum çalışanlarından ilgili kişiler ile yapılmış olan mülakat sonuçları; hem de 2011 yılı faaliyet raporunda yer alan ifadeler açıklayıcı olmaktadır. Buna göre öncelikle, "Kırşehir İl Özel İdaresi'nde güvenliğin sağlanmasına yönelik uygulamalar nelerdir?" şeklinde sorulan soruya, "güvenliği sağlamak için firewall ve antivirüs programları kullanıldığı, kullanıcıların gruplara ayrılarak yetkilendirildiği ve yetkileri dışındaki sitelere ulaşamadıkları" ifade edilmiştir. Ayrıca, "2013 yılının ilk ayları itibarıyla server sistemi kurulumunun yapıldığı ve bu sayede kullanıcı bilgi yedeklenmesinin yapılacağı, kullanıcıların internet üzerinden yaptıkları çıkışların ve işlemlerin 6 ay süreyle saklanabileceği" ifade edilmiştir (Mustafa TAŞ ile Mülakat, 2013). Yine yapılmış olan mülakat kapsamında sorulan, "Hizmet sunumuna özel bazı programlar kullanılıyor mu?" sorusuna ise "bilgi işlem servisinin yapmış olduğu maaş programı ile İçişleri Bakanlığı'nın, "e-bakanlık projesi" kapsamında sunmuş olduğu, muhasebe, envanter ve elektronik imza vb programlar kullanılmaktadır" şeklinde cevap verilmiştir (Erol ERASLAN ile Mülakat, 2013)

Kırşehir İl Özel İdaresi 2011 Faaliyet Raporu'nda da paralel ifadelere rastlamak mümkündür. Buna göre (Kırşehir İl Özel İdaresi, 2012b, 58);

*"İç İşleri Bakanlığı tarafından e-Devlet projeleri kapsamında hazırlanan ve İl Özel İdareleri'nin "Analitik Bütçe ve Tahakkuk Esasına Dayalı Muhasebe" ile ilgili iş ve işlemlerini elektronik*

*ortamda yürütebilmelerini sağlayacak olan yeni Bilgi Yönetim Sistemi idaremizce uygulanmaktadır. Mevcut bilgisayar ve ağ birimleri büyük ölçüde yenilenmiştir. Ağ kablolaması uluslar arası standartlar doğrultusunda yenilenmiştir. Network birimleri ihtiyacı karşılar düzeyde yenilenmiştir. İdarenin internet ortamındaki güvenliği ise çok kullanıcı lisanslı ESET Smart Security, NOT 32 Anti-virüs programı ile sağlanmaktadır.”*

Yapılmış olan mülakatlar ve faaliyet raporunda ifade edilen hususlar göz önüne alındığında otomasyon altyapısı ile ilgili olarak Kırşehir İl Özel İdaresi’nde olumlu yönde değişimler olduğu sonucuna ulaşılabilir. Gerek güvenliğin sağlanması için kullanılan programlar, gerekse de hizmet sunumuna özel programlar, bu konuda önemli aşamalar kaydedildiğini göstermektedir. Ancak, her şeye rağmen, bilişim teknolojisi gibi kısa sürede çok büyük değişikliklerin olduğu bir alanda, bundan sonra da yazılımların sürekli güncellenmesi ve yeni ihtiyaçlara uygun yazılımların edinilmesi ve kullanılması büyük önem taşımaktadır.

Yerel yönetimlerde bilgi teknolojisi kullanım düzeyinin ölçümünde kullanılan diğer bir ölçüt ise bilgisayar kullanıcılığı veya bilgisayar okuryazarlığıdır ([www.yerelnet.org.tr](http://www.yerelnet.org.tr)’den aktaran Emimi ve Kocaoğlu, 2011, 171). Bu nedenle, Kırşehir İl Özel İdaresi çalışanlarının bilgisayar kullanıcılığı ve bilgisayar okuryazarlığı düzeyini analiz edebilmek için bir takım sorular yöneltilmiştir. Bu bağlamda çalışanlara sorulan, “bilgisayar ve internet kullanım düzeyiniz için aşağıdakilerden hangisi doğrudur?” sorusuna, ankete katılanların yüzde 8,3’ü “çok iyi”, yüzde 65’i “iyi”, yüzde 25’i “orta” cevabını vermişlerdir. “Kötü” ve “çok kötü” şıkkını ise hiçbir çalışan işaretlememiş, 1 çalışan ise bu soruya cevap vermemiştir. “Çalıştığınız yerde bilgisayar kullanımı ve internet üzerine herhangi bir eğitim – kurs aldınız mı?” sorusuna ise ankete katılanların yüzde 23,3’ü “evet, tüm personele periyodik olarak veriliyor”; yüzde 10’u “sadece bilgi işlem bölümündeki personele veriliyor”; yüzde 61,7’si ise “bu bir kişisel eğitim meselesi olarak görülüyor” cevabını vermişlerdir. 3 kişi ise bu soruya cevap vermemiştir. Bu konu ile alakalı diğer bir soru ise “bilgisayar ve internet kullanmayı nerede öğrendiniz?”dir. Bu soruya ise ankete katılanların yüzde 13,3’si “öğrenim sırasında okul yıllarında”, yüzde 8,3’ü “özel sektörde kursa giderek”, yüzde 53,3’ü “kendi imkânlarımla (kişisel merak ve ilgi)”, yüzde 25’i ise “çalıştığım yerde verilen eğitim ve kurslarla” cevabını vermiştir (Emimi ve Kocaoğlu, 2011, 189-190).

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

Değerlendirme	Sayı	Yüzde
Öğrenim sırasında-okul yıllarında	8	13,3
Özel sektörde kursa giderek	5	8,3
Kendi imkânlarımla (kişisel merak ve ilgi)	32	53,3
Çalıştığım yerde verilen eğitim ve kurslarla	15	25
Toplam	60	100,0

Çalışanlara yöneltilen her üç soruya verilen cevaplara bakıldığında Kırşehir İl Özel İdaresi’nde çalışanların bilgisayar ve internet kullanım düzeyleri yüksektir. İlgili soruya cevap verenlerin toplamda yüzde 70’ten fazlası, bilgisayar kullanım düzeyini “çok iyi” veya “iyi” olarak nitelendirmiştir. Üstelik, kendi bilgisayar kullanım düzeyini “kötü” veya “çok kötü” olarak nitelendiren hiç kimse yoktur. Ancak, hemen devamında sorulan, “çalıştığınız yerde bilgisayar kullanımı ve internet üzerine herhangi bir eğitim – kurs aldınız mı?” ve “bilgisayar ve internet kullanmayı nerede öğrendiniz?” sorularına verilen cevaplar çalışanların bilgisayar kullanma düzeyleri yüksek olmasına rağmen bu düzeyin oluşumunda kurumun katkısının fazla olmadığını göstermektedir. Bunun da en temel göstergesi öncelikle, bilgisayar ve internet kullanımının “kişisel eğitim meselesi” olarak görülmesidir. Bu soruya cevap verenlerin yüzde 60’tan fazlası bunun bir kişisel eğitim meselesi olarak görüldüğünü ifade etmişlerdir. Buna paralel şekilde çalışanların sadece yüzde 25’i çalıştığı kurumda verilen eğitim ve kurslar sayesinde bilgisayar ve internet kullanmayı öğrenmiştir. Dolayısıyla Kırşehir İl Özel İdaresi’nde bilgisayar ve internet kullanımı üzerine hizmet içi eğitimler verilmesi gerekmektedir. Ayrıca verilecek olan bu eğitimlerin, hizmet sunumunda bir şekilde bilgisayar kullanan tüm çalışanlara ve geniş kapsamlı bir şekilde verilmesi gerekmektedir. Söz konusu eğitimlerin verilebilmesi için gerek üniversitelerden gerekse de ilgili konularda eğitimler verebilecek özel danışmanlık firmalarından yararlanılabilir. Bu sayede kurum yönetimi hem memurların kişisel gelişimlerine; hem de yerel hizmetlerin bilgi teknolojisi kullanımı yoluyla daha kaliteli hale getirilebilmesine katkıda bulunmuş olacaktır.

Yerel hizmet sunumunda bilgi teknolojisi kullanımı ile ilgili olarak değerlendirilmesi gereken önemli noktalardan birisi de hizmet sunan çalışanların bilgisayar ve internet kullanım düzeyinin analizinin yeterli olmaması; bunun yanı sıra, kurumun hizmet sunumu sırasında kullandığı yazılımları yapan ve kullanılan bilgisayar bakım ve onarımını yapabilen eğitilmiş kişilerin istihdam edilip

edilmediğinin analizinin de yapılmasıdır. Bu bağlamda çalışanlara iki adet soru sorulmuştur. Bunlardan ilki, “kurumunuzda bilgi işlem donanımlarının bakım ve onarımı ile ilgilenen uzman personeliniz var mı?” şeklinde yöneltilmiştir. Bu soruya cevap verenlerin yüzde 71,7’si “evet”; yüzde 28,3’ü ise “hayır” şıkkını işaretlemiştir. İkinci soru ise “kurumunuzda bilgisayar yazılımlarını yapan uzman personel var mı?” şeklindeki sorudur. Bu soruya cevap verenlerin yüzde 33,3’ü “evet”, yüzde 65’i ise “hayır” cevabını vermiştir. 1 kişi ise bu soruya cevap vermemiştir (Emini ve Kocaoğlu, 2011, 190).

Her iki soruya verilen cevaplara bakıldığında Kırşehir İl Özel İdaresi’nde, bakım ve onarım konusunda uzmanlaşmış personelin yeterli düzeyde var olduğu görülmektedir ancak bilgisayar yazılımlarını yapan personelin aynı düzeyde mevcut olduğunu söylemek mümkün değildir. Dolayısıyla, söz konusu yazılımların bizzat kurum personeli tarafından yapılmadığı görülmektedir. Bu sonuca ulaşırken elbette, yazılımların bizzat kurum tarafından hazır bir şekilde satın alınması veya ilgili bakanlık tarafından satın alınarak hazır bir şekilde kurumun kullanımına sunmasının da etkisi bulunmaktadır. Ancak, her kurumun kendi ihtiyaçlarına ve çalışanların beklentilerine hitap eden bilgisayar yazılımlarının bizzat o kurum çalışanları tarafından yapılmasının hizmet sunumunda bilgi teknolojisi kullanımının getireceği avantajları artıracaktır.

Kırşehir İl Özel İdaresi 2011 Faaliyet Raporu’nda yine bu konu ile ilgili ifadeler bulunmaktadır. Kurum bünyesinde faaliyet gösteren bilgi işlem şubesinin tüm müdürlüklerde “bilgisayarların bakım-onarım, yenileme ve aynı zamanda internet ortamının kullanılması ile ilgili işlemleri” yürütmektedir. Ayrıca “birimlerde kullanılan yazılım ve donanımların da bakım ve onarım işlerinin yürütüldüğü” belirtilmiştir. Ayrıca, “İçişleri Bakanlığı’nın e-Bakanlık projesi kapsamında çalışmakta olan modüllerin kullanılması için gerekli altyapı ve eğitim çalışmalarının tamamlanarak uygulamaya geçirildiği” belirtilmektedir (Kırşehir İl Özel İdaresi, 2012b, 58).

Yerel hizmet sunumunda bilgi teknolojisi kullanımının analizini yaparken dikkat edilmesi gereken diğer bir husus ise kurumun web sitesidir. Bir kurumun web sitesinin nitelikli olması, kurumun hizmet sunarken, bilgi teknolojisi kullanımının getirdiği avantajlardan bir o kadar yararlandığı anlamına gelmektedir. Bu açıdan bakıldığında Kırşehir İl Özel İdaresi’nin web sitesinde kurumsal yapı, teşkilat yapısı, il genel meclisi ve il encümeni ile ilgili linkler, kurum ile ilgili mevzuat, meclis toplantıları gündem ve kararları ile komisyon raporları, etik kurulu, bütçe, yatırım planları, stratejik plan, performans ve yatırım programları, faaliyet raporları, ihaleler ve diğer konularla ilgili bilgiler mevcuttur. Bunun yanı sıra, e-mail ve görüş bildirme uygulamaları, bilgi edinme tavsiye, bilgi, istek bağlantıları ile e-içişleri kapsamındaki uygulama projelerinin bağlantıları vardır. (Kırşehir İl Özel İdaresi, 2012c). Kurumun faaliyet raporunda da “kurumun web sitesinin

[www.kirsehirozeliidare.gov.tr](http://www.kirsehirozeliidare.gov.tr) olduğu” ve web sitesindeki “toplantı gündemleri, tutanak ve karar özetleri, ihale ilanları, haberler, yatırımlar ve duyuruların bilgi işlem şubesi tarafından sürekli güncellendiği” ifade edilmektedir (Kırşehir İl Özel İdaresi, 2012b, 58). Bu bağlamda kurumun internet sitesi açısından asgari şartları sağladığı söylenebilir ancak internet sitesi, vatandaşların internet üzerinden hizmet almasından çok onların bilgilendirilmesiyle sınırlı bir uygulamaya sahip olduğu görülmektedir. Yukarıdaki açıklamalardan ve 2013 yılı Ocak ayı itibariyle “duyurular” başlığı altında verilen haberlerin güncelliğini koruduğu ve bu bakımdan internet sitesinin güncellenmesi konusunda ise daha iyi durumda olduğu söylenebilir.

“Kurumunuzda bilgisayar ve internet kullanımı ile aşağıda sıralanan avantajlar ne ölçüde sağlanmaktadır?” şeklinde sorulan soruya (Emini ve Kocaoğlu, 2011, 191) verilen cevapların en yüksekte en düşüğe doğru ortalama ve standart sapmaları ise Tablo 3’te belirtilmiştir. Buna göre Kırşehir İl Özel İdaresi çalışanları, internet ve bilgisayar kullanımını en çok, “bilgilerin sağlıklı bir şekilde saklanması ve bilgilere kolay ve hızlı ulaşımı mümkün kılması” açısından bir avantaj olarak görmüşlerdir. İkinci olarak bilgisayar ve internet kullanımı, “evrak ve doküman hazırlama gibi işlerin hızlı ve etkin” bir şekilde gerçekleştirilmesi açısından bir avantaj getirmektedir (Emini ve Kocaoğlu, 2011, 191-192). Üçüncü sıradaki avantaj, “diğer kurumlardan bilgi ve hizmet almanın kolaylaşması” ile ilgilidir. Bir sonraki avantaj ise “çalışanlar üzerindeki yükün hafifleyeceğine” dair önermedir. Ortalaması en yüksek dört önermeden de anlaşılmaktadır ki çalışanlar, bilgisayar ve internet kullanımının avantajlarını öncelikle, bizzat kendileri açısından değerlendirmişlerdir. Gerek bilgilerin saklanması ve bilgilere ulaşım, gerek evrak ve doküman hazırlama, gerek diğer kurumlardan bilgi ve hizmet alımı ve gerekse de çalışanlar üzerindeki yükün hafiflemesi, bizzat hizmet sunanlar ile ilgili avantajlardır. Hemen devamında gelen bilgisayar ve internet kullanımının diğer avantajları ise “bürokrasi ve kırtasiyeciliği azaltması” ile “kaynakların daha etkin ve verimli kullanılmasını sağlaması” ve “maliyetlerin azalmasını sağlaması”dır. Burada da çalışanlar bilgi teknolojisi kullanımını çalıştıkları kurum açısından değerlendirmişlerdir. Kurumun daha etkin ve verimli bir yönetsel işleyişe sahip olmasına yönelik avantajlar da burada sıralanmıştır. Daha düşük ortalama sahip diğer avantajlar ise artık vatandaşlar ile ilgilidir. Bu önermeler, daha çok, vatandaşa hizmet sunarken elde edilen avantajlardır. Diğer yandan, bilgisayar ve internet kullanımı ile “yönetimin şeffaflaşacağı ve yolsuzlukları azaltmaya fayda sağlayacağına” yönelik önerme de alt sıralarda kalmıştır.

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

<b>Değerlendirme</b>	<b>Ortalama</b>	<b>Std. Sapma</b>
Bilgilerin sağlıklı bir şekilde saklanmasını sağlamakta, bilgilere kolay ve hızlı ulaşım mümkün olmaktadır.	3,7833	,90370
Evrak ve doküman hazırlama gibi işler daha hızlı ve etkin şekilde yapılabilmektedir.	3,6897	,94045
Diğer kamu kurumlarından bilgi ve hizmet almak kolaylaşmaktadır.	3,6271	1,01537
Çalışanların üzerindeki yükü hafifletmektedir.	3,6000	,94241
Bürokrasi ve kırtasiyeciliği azaltmaktadır.	3,5424	,85746
Kaynakların daha etkin ve verimli kullanılmasını sağlamaktadır.	3,5172	,92227
Maliyetlerin azalmasını sağlamaktadır.	3,4833	,85354
Doğru yere, doğru zamanda, doğru hizmetin verilmesi sağlanmaktadır.	3,4407	,93350
Halka ve hizmet veren personele zaman kazandırmaktadır.	3,4407	1,07111
Daha çok yerden ve daha uygun zamanlarda vatandaşa hizmet götürülebilmektedir.	3,3833	,78312
Hizmetlerin sunulmasında hız, etkinlik ve verimlilik sağlanmaktadır.	3,3729	,94501
Kurum içerisinde haberleşmeyi kolaylaştırmaktadır.	3,3667	1,11942
Yönetimi şeffaflaştırmakta, yolsuzlukları azaltmaya fayda sağlamaktadır.	3,1167	,90370
Halkla etkileşimi artırarak vatandaşlardan gelen taleplerin daha iyi değerlendirilmesini	2,9138	,94190
Valid N (listwise)	55	

**Notlar:** (i) n= 60; (ii) Ölçekte 1= Çok Az, 2= Az, 3= Kısmen, 4= Fazla ve 5= Çok Fazla anlamındadır.

Tablo 3'teki veriler ışığında yapılmış olan tüm bu değerlendirmelerden de anlaşılacağı üzere çalışanlar, bilgisayar ve internet kullanımının öncelikle, hizmet sunanlar açısından avantaj sağladığını; daha sonra hizmet alanlar açısından böylesi bir avantajın söz konusu olabileceğini düşünmüşlerdir. Üstelik çalışanlar hizmet sunumunda bilgi teknolojisi kullanımının, yolsuzlukların azaltılmasına katkı sağlayacağına da inanmamaktadır. Burada kamu yönetiminin işleyişine yönelik geçmişten gelen ve adeta gelenekselleşmiş bazı olumsuz algılamaların etkisinin bulunduğu düşünülebilir. Çalışanlar, bu algılamaların bir neticesi olarak, hizmet sunumunda bilgi teknolojisi kullanımını, şeffaflığı sağlayıp yolsuzlukları engelleyecek bir unsur olarak kabul etmemiş olabilirler. Oysa, hizmet sunumunda bilgi teknolojisi kullanımı yoluyla vatandaşın da yönetsel sürece aktif biçimde dahil olabileceği, daha demokratik, katılımcı ve dolayısıyla da şeffaf bir yönetsel anlayışın hayata geçirilebileceği de bir gerçektir.

## 5. Sonuç

Kamu yönetimi sistemi içerisinde ve özellikle de yerel yönetimlerde, hizmet sunumu sırasında bilgi teknolojisi kullanımının hem yöneten hem de yönetilen kesimler açısından pek çok faydası olduğu muhakkaktır. Bilgi teknolojisi kullanımının kurumun iç ve dış paydaşları arasında bilgi akışını sağlıklı bir hale getirdiği ve yönetim-vatandaş ilişkilerini olduğu kadar kurum içi ve kurumlar arası ilişkileri de geliştirdiği görülmektedir. Dolayısıyla bir yandan kurumun daha etkin ve verimli hizmet üretmesi sağlanırken; diğer yandan da vatandaşın talep ve beklentilerine yönelik hizmetin daha kolay ulaştırılabilmesini, ağır işleyen, hantal ve kırtasiyeciliğin fazla olduğu bir yönetsel işleyişin ortadan kaldırılmasını sağlamaktadır. Nitekim e-devlet uygulamaları kapsamında bilgi teknolojisi kullanımının bazı ölçütleri sağlaması gerektiği ortaya konmuştur. Bunlar (TBD, 2002, 6):

- Vatandaşların tercih ve ihtiyaçlarına göre merkezi ve yerel yönetimler ile uluslar-arası kuruluşlarla bağ kurabilmelidir.
- Ev, iş, okul başta olmak üzere her türlü topluma açık yerde ulaşılabilir olmalıdır.
- Uygulamanın gelişmesi ve kamuya hizmet için güvenilirlik ve gizlilik standartları geliştirilmelidir.
- Hizmet sunumu ile ilgili en teknolojik gelişmelerden yararlanılmalıdır.
- Kamu, özel sektör ve uzmanlaşmış birimler arasında uzmanlık ve deneyime dayalı ortak çözümlere ulaşılmalıdır.
- Verimliliğin sağlanması ve artırılması için stratejik yatırımlara önem verilmelidir.
- Mevcut uygulamalar yerine kişisel ve kurumsal liderlik aracılığıyla teknolojiden yararlanılmalıdır.

Yerel yönetimler de Türkiye’de hem bilgi teknolojisi kullanımının gerekçelerini oluşturan unsurlar, hem de yukarıda belirtilen ölçütler açısından önemli aşamalar kaydetmiş olmasına rağmen halen belli noktalarda eksikliklerin olduğu görülmektedir. Yerel yönetimler ve özellikle de il özel idarelerine genel olarak bakıldığında internet kullanımına ilişkin önemli bir bilinç oluştuğu görülmekte ancak internet kullanımının asil unsurları olan teknik ve insan kaynağı altyapısının yeterli ölçüde sağlanamadığı görülmektedir. Diğer yandan hemen hemen her kurumun kendisine ait bir internet (web) sitesi oluşturulmuş olmasına rağmen, bu internet sitelerinin belli işlevleri görmekle sınırlı kaldığı ancak özellikle hizmet sunumunu gerçekleştirmekten uzak kaldığı görülmektedir (İçişleri Bakanlığı, 2011, 47).

Çalışmanın ampirik kısmını oluşturan Kırşehir İl Özel İdaresi üzerine yapılmış olan araştırma sonuçlarına göre ise bilgisayarlaşma oranının çok yüksek olduğu ve buna ek olarak da söz konusu bilgisayarlaşma düzeyinin, hizmet sunumu açısından büyük önem taşıyan internete bağlı olma ölçütü açısından da fazlasıyla tatmin edici olduğu görülmektedir. Kurum çalışanlarının neredeyse tamamının hizmet sunumu sırasında kullanabileceği internet bağlantılı bir bilgisayarı bulunmaktadır. Bu da bilgisayarlaşma oranı açısından tatmin edici düzeyde olduğunu göstermektedir. İkinci kriter olan otomasyon sisteminin kurulması açısından bakıldığında ise gerek güvenliğin sağlanması için kullanılan programlar, gerekse de hizmet sunumuna özel programlar konusunda önemli aşamalar kaydedildiğini görülmektedir. Diğer bir kriter ise bilgisayar okuryazarlığı ve kullanıcıdır. Bu konuda ise kurum çalışanlarının bilgisayar ve internet kullanım düzeyleri yüksek olduğu ancak alınan eğitimlerin kurum tarafından kişisel olarak algılandığını göstermektedir. Yani bu durum bir kurum politikası olarak görülmemektedir. Bu olumsuzluğu gidermek içinse hizmet-içi eğitimlere yönelmek gerekmektedir. Kurumun bilgisayar donanımlarının bakım ve onarımı ile ilgilenen uzman personelin yeterli düzeyde var olduğu görülmektedir. Ancak bilgisayar yazılımlarını yapan personel aynı düzeyde mevcut değildir. Her kurumun kendi ihtiyaçlarına ve çalışanların beklentilerine hitap eden bilgisayar yazılımlarının ve bu yazılımları hazırlayabilecek uzman personelin kurumun hizmet sunumunda olumlu etkiler bırakacağı bir gerçektir. Son olarak, kurumun internet sitesi açısından asgari şartları sağlamaktadır. Ancak internet sitesi, vatandaşların internet üzerinden hizmet almasından çok onların bilgilendirilmesiyle sınırlı bir uygulamaya sahiptir. Güncelleştirmelerin ve daha çok hizmet vermeye yönelik uygulamaların hayata geçirilmesi gerekmektedir. Elde edilen veriler ve verilerden hareketle ulaşılan tüm bu sonuçlar, hem mülakat uygulanan kişilerin sorulan sorulara verdikleri cevaplar, hem de kurumun faaliyet raporu ve performans programında ifade edilen hususlar ile aynı doğrultudadır.

Çalışanlar açısından bilgisayar ve internet kullanımının bazı avantajları beraberinde getirdiği anlaşılmaktadır. Genel olarak ifade edilecek olursa, söz konusu avantajlar öncelikle çalışanların görevlerini yerine getirirken görecekleri



faydalar ekseninde belirlemiştir. Bilgilerin saklanması, ulaşımı, evrak düzenlemede kolaylık, bürokrasi ve kırtasiyeciliğin azalması, kaynakların etkin ve verimli kullanılması gibi... Sıralanan diğer avantajlar ise hizmetin verilmesi ve hizmeti alanların doğrudan veya dolaylı olarak etkilendiği durumlardır. Daha çok yerden ve uygun zamanda hizmet verilmesi; hizmetlerde hız, etkinlik, verimlilik; vatandaş taleplerinin daha iyi karşılanması gibi.

Sonuç olarak Kırşehir İl Özel İdaresi'nde hizmet sunumunda bilgi teknolojisi konusunda dışa açık ve gelişimci bir yaklaşımın izlerini hem araştırma sonucunda elde edilen veriler hem de kurumun faaliyet raporu ve performans programlarından anlamak mümkündür. Yıllar içerisinde bilgisayar altyapısının ve otomasyon sisteminin geliştiği, söz konusu kaynaklara daha fazla ödenek ayrılması da bunun bir kanıtı olarak gösterilebilir. Ancak gerek nitelikli insan kaynağı ihtiyacının giderilememiş olması, gerekse de çalışanlara bilgi teknolojisi kullanımına yönelik eğitimler verilemiyor olması bir dezavantaj oluşturmaktadır. Şayet bunlar düzeltilme yoluna gidilir ve internet sitesindeki daha önce belirtilen eksiklikler giderilirse ileride kurumun bilgi teknolojisi kullanımı konusunda çok daha iyi bir konuma geleceği muhakkaktır.

### **Kaynakça**

- Akgün, Birol (2003), *Küreselleşme, Sanal Siyaset ve E-Demokrasi, Küresel Sistemde Siyaset-Yönetim-Ekonomi*, (M.Akif Çukurçayır, Der.) İstanbul: Çizgi Yayınevi, 59-84.
- Al, H. (2010), *Bilimsel Araştırma Yöntemleri*, Sakarya: Sakarya Yayıncılık.
- Boyle, B. ve .Nicholson, D. (2003), E-Government in New Zealand, *Journal of Political Marketing*, 2(3), 89-105.
- Bryman, A. ve Cramer, D. (2005), *Quantitative Data Analysis with SPSS 12 and 13: a guide for social scientists*, New York: Routledge.
- Coşkun, B. ve Uzun, T. (1999), *Türkiye'de Yerel Yönetimlerin Gelişimi*, Muğla: Muğla Üniversitesi Yayını.Çoker, Z. (1988), Danimarka, Hollanda ve Belçika'da Mahalli İdare Sistemleri ve Türkiye İle Karşılaştırılması, *Türk İdare Dergisi*, 378, 249-269.
- Emini, F.T. ve Kocaoğlu, M. (2011), Bilişim Teknolojileri Kullanımının Hizmet Sunumuna Etkileri: Konya İl Özel İdaresi Örneği, *S.D.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 16(2), 179-200.
- Emini, F.T. ve Kocaoğlu, M. (2011), Avrupa Birliği Bilişim Politikasının Yerel Yankısı: E-Dönüşüm Sürecinde Konya İl Özel İdaresi, *Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 21(2), 162-182.

- Enticott, G. (2003), Researching Local Government Using Electronic Surveys, *Local Government Studies*, 29(2), 52-67.
- Flak, L.S., Olsen, D.H. ve Wolcott, P. (2005), Local e-Government in Norway Current Status and Emerging Issues, *Scandinavian Journal of Information Systems*, 17(2), 41-84.
- Griffin, D. ve Halpin, E. (2005), An Exploratory Evaluation of UK Local e-Government from an Accountability Perspective, *The Electronic Journal of e-Government*, 3(1), 13-28.
- İnce, M.N. (2001), *Elektronik Devlet: Kamu Hizmetlerinin Sunulmasında Yeni İmkânlar*, Ankara: DPT.
- Karkın, N. ve Özgür, H. (2012), Türkiye'nin Yönetmel Düzeninde E-Devletten E-Yönetişime Geçiş, *E-Devlet: Kamu Yönetimi ve Teknoloji İlişkisinde Güncel Gelişmeler*. M. Zahid Sobacı ve Mete Yıldız (Ed.). Ankara: Nobel Yayınları, 85-102.
- Kırşehir İl Özel İdaresi (2012a), *Kırşehir İl Özel İdaresi 2012 Performans Programı*, <http://www.kirsehirozeliidare.gov.tr/2012perf.pdf> (Erişim Tarihi: 12.11.2012).
- Kırşehir İl Özel İdaresi (2012b), *Kırşehir İl Özel İdaresi 2011 Faaliyet Raporu*, <http://www.kirsehirozeliidare.gov.tr/faaliyet2011.pdf> (Erişim Tarihi: 12.11.2012).
- Kırşehir İl Özel İdaresi (2012c), *Kırşehir İl Özel İdaresi Ana Sayfa*, <http://www.kirsehirozeliidare.gov.tr/index.htm> (Erişim Tarihi: 25.01.2013)
- Kuran, N.H. (2005), *Türkiye için e-Devlet Modeli Analiz ve Model Önerisi*, İstanbul: İstanbul Bilgi Üniversitesi Yayınları.
- Laudon K.C. ve Laudon, J.P. (1996), *Management Information Systems Organisation and Technology*, New Jersey: Prentice Hall Pres.
- Melitski, J. ve Holzer, M. (2007), Assessing Digital Government at the Local Level Worldwide: An Analysis of Municipal Web Sites Throughout the World, *Current Issues and Trends in E-Government Research*. D.Norris, (Ed.). Hershey: Cybertech Publishing.
- Öğüt, A. (2003), *Bilgi Çağında Yönetim*, Ankara: Nobel Basımevi.
- Paris, M. (2005), Local E-Government and Devolution: Electronic Service Delivery in Northern Ireland, *Local Government Studies*, 31(3), 307-319.

- Rocheleau, B. (2006), *Public Management Information Systems*, London: Idea Grup Publishing.
- Schedler, K. ve Summermatter, L. (2003), E-Government, *Journal of Political Marketing*, 2(3), 255-277.
- Siew, L.S. ve Leng, L.Y. (2009), E-Government in Action: Singapore Case Study, *Journal of Political Marketing*, 2(3), 18-30.
- Sobacı, M.Z. (2012), E-Devlet: Kuramsal Bir Bakış, *E-Devlet: Kamu Yönetimi ve Teknoloji İlişkisinde Güncel Gelişmeler*. M.Z.Sobacı ve M.Yıldız (Ed.). Ankara: Nobel Yayınları, 3-37.
- Şahin, A., Bayrakçı, E., Taşpınar, Y. ve Söylemez, A. (2013), Yerel Yönetimlerin E-Hizmet Sunum Platformu, Belediye Web Sitelerinin Web Olgunluğu Açısından Değerlendirilmesi, *Kuramdan Uygulamaya Yerel Yönetimler ve Kentsel Politikalar*. Y.Bulut, V.Eren, S.Karakaya ve A.Aydın (Ed.). Ankara: Pegem Akademi Yayınları, 59-74.
- Tanaka, H., Matsuura, K. ve Sudoh, O. (2005), Vulnerability and Information Security Investment: An Empirical Analysis of e-Local Government in Japan, *Journal of Accounting and Public Policy*, 24, 37-59.
- Tavşancıl, E. (2002), *Tutumların Ölçülmesi ve SPSS ile Veri Analizi*, 1. Baskı, Ankara: Nobel Yayınları.
- TBD (2002), *E-Devlet: Devlet Portalı Ana İlkelerinin Belirlenmesi ve Uygulamaya Alınması Çalışma Grubu Raporu*, İstanbul.
- TBD (2004), *E-devlet Dönüşümünde Kamu Kurumlarının Yapması Gerekenler*, [www.tbd.org.tr/webler/kamubiby/raporlarPDF/RP1-2004.pdf](http://www.tbd.org.tr/webler/kamubiby/raporlarPDF/RP1-2004.pdf), (Erişim Tarihi: 27.12.2009).
- T.C. İçişleri Bakanlığı Mahalli İdareler Genel Müdürlüğü (2009), *2008 Yılı Mahalli İdareler Genel Faaliyet Raporu*, Ankara.
- T.C. İçişleri Bakanlığı Mahalli İdareler Genel Müdürlüğü (2011), *e-Devlet (Yerel) Uygulamaları Anketi Raporlaması*, Ankara.
- TODAİE (1992), *KAYA Yerel Yönetimler Araştırma Grubu Raporu*, Ankara: TODAİE Yayınları.
- Torres, L., Pina, V. ve Acerete, B. (2005), E-Government Developments on Delivering Public Services Among EU Cities, *Government Information Quarterly*, 22, 217-238.

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

Vriens, D. ve Achterbergh, J. (2004), Planning Local E-Government, *Information Systems Management*, 21(1), 45-57.

Yalçındağ, S. (1991), Türk Yerel Yönetimlerinde Yeniden Yapılanma, *Amme İdaresi Dergisi*, 24(3), 123-152.

Yıldırım, S. (1994), Türkiye’de Yerel Yönetimlerin Güçlendirilmesi, *Yerel Yönetimin Geliştirilmesi Sempozyumu Bildiriler Kitabı*, İstanbul: Kent Basımevi, 21-35.

Yıldız, M. (2003), Elektronik (e)-Devlet Kuram ve Uygulamasına Genel Bir Bakış ve Değerlendirme, *Çağdaş Kamu Yönetimi I: Konular Kuramlar Kavramlar* (M.Acar ve H.Özgür, Ed.), Ankara: Nobel Yayın Dağıtım, 305-327.

### **Mülakat Yapılan Şahıslar**

Mustafa TAŞ (Kırşehir İl Özel İdaresi Genel Sekreter Yardımcısı)

Erol ERASLAN (Kırşehir İl Özel İdaresi Bilgi İşlem Şubesi Müdürü)

### **Notlar**

Not 1. Bu çalışma, Konya, Kayseri ve Kırıkkale İl Özel İdareleri’nde de yapılmıştır. Bütün çalışmalarda aynı ölçek kullanılmıştır. Örnek çalışma için bkz. Emni, F. Tufan ve Kocaoğlu, M. (2011). Bilişim Teknolojileri Kullanımının Hizmet Sunumuna Etkileri: Konya İl Özel İdaresi Örneği, *S.D.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 16(2), 179-200.