TÜRKİYE CUMHURİYETİ
ANKARA ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
BİLGİ VE BELGE YÖNETİMİ
ANABİLİM DALI

KURUMSAL BİLGİ YÖNETİM SİSTEMLERİNİN KAMU YÖNETİMİNE ETKİSİ VE E-DEVLET: MİLLÎ SAVUNMA BAKANLIĞI ASKERALMA BİLGİ SİSTEMİ

Yüksek Lisans Tezi

Ahmet KÜÇÜK

Ankara-2018

TÜRKİYE CUMHURİYETİ
ANKARA ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
BİLGİ VE BELGE YÖNETİMİ
ANABİLİM DALI

KURUMSAL BİLGİ YÖNETİM SİSTEMLERİNİN KAMU YÖNETİMİNE ETKİSİ VE E-DEVLET: MİLLÎ SAVUNMA BAKANLIĞI ASKERALMA BİLGİ SİSTEMİ

Yüksek Lisans Tezi

Ahmet KÜÇÜK

Tez Danışmanı
Prof. Dr. Fahrettin ÖZDEMİRCİ

Ankara-2018

TÜRKİYE CUMHURİYETİ
ANKARA ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
BİLGİ VE BELGE YÖNETİMİ
ANABİLİM DALI

Ahmet KÜÇÜK

KURUMSAL BİLGİ YÖNETİM SİSTEMLERİNİN KAMU YÖNETİMİNE ETKİSİ VE E-DEVLET: MİLLÎ SAVUNMA BAKANLIĞI ASKERALMA BİLGİ SİSTEMİ

Yüksek Lisans Tezi

Tez Danışmanı : Prof. Dr. Fahrettin ÖZDEMİRCİ

Tez Jüri Üyeleri

Adı ve Soyadı	**İmzası**
Prof. Dr. Fahrettin ÖZDEMİRCİ	.....
Prof. Dr. Fatoş SUBAŞIOĞLU	.....
Prof. Dr. Özgür KÜLCÜ	.....

Tez Sınav Tarihi: 19/11/2018

TÜRKİYE CUMHURİYETİ
ANKARA ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE

Bu belge ile bu tezdeki bütün bilgilerin akademik kurallara ve etik davranış ilkelerine uygun olarak toplanıp sunulduğunu beyan ederim. Bu kural ve ilkelerin gereği olarak, çalışmada bana ait olmayan tüm veri, düşünce ve sonuçları andığımı ve kaynağını gösterdiğimi ayrıca beyan ederim. (19/11/2018)

Tezi Hazırlayan Öğrencinin
Adı Soyadı

Ahmet KÜÇÜK

İmzası



.....

ÖNSÖZ

Bilgi yönetimi ve kurumsal bilgi yönetim sistemleri günümüz kurum ve kuruluşlarının vazgeçilmez ana unsurları arasında yer almaktadır. Bu bağlamda çalışma ile, kurumsal bilgi yönetim sistemlerinin kamu yönetimine nasıl bir katkı sağladığı, önemi ve gerekliliği, mevcut yasal ve idari düzenlemelerin neler olduğu, ilave düzenlemelere ihtiyaç olup olmadığı, kurumlararası eşgüdüm, bilgi paylaşımı ve e-Devlet yapısına geçişte kurum bazlı atılması gereken adımların neler olması gerektiği hususları ortaya konularak, Millî Savunma Bakanlığı Askeralma Bilgi Sistemi özelinde de alan araştırması yapılarak, kamu kurumlarının bu konudaki ihtiyaçlarına katkıda bulunmak istenmiştir. Millî Savunma Bakanlığı Askeralma Bilgi Sistemi'nin Türkiye'deki zorunlu askerlik sistemi uygulmasına katkıları, askerlik şubesi başkanlıklarının çalışanları ile askerlik yükümlülüğü bulunan vatandaşlar açısından kurumsal yönetime etkileri değerlendirilmiştir. Bu kapsamda çalışmanın bu konunun araştırmacılarına, uygulayıcılarına ve uzun yıllar gururla hizmet ettiğim Millî Savunma Bakanlığı Askeralma Genel Müdürlüğü teşkilatına katkı sağlayacağını ümit ediyorum.

Yüksek lisans tezi çalışmamda; değerli tecrübelerini benimle paylaşan, tezimin daha iyi hale gelmesi için her türlü özveriyi gösteren ve çalışmam boyunca zaman kısıtlaması gözetmeksizin bana destek veren saygıdeğer hocam ve tez danışmanım sayın Prof. Dr. Fahrettin ÖZDEMİRCİ'ye teşekkürlerimi sunarım.

MSB Askeralma Bilgi Sisteminin askerlik şubelerinde ve e-Devlet üzerinden vatandaşlara sunduğu hizmetlerin değerlendirilmesi hususunda anket çalışması için gerekli izni veren ve her türlü yardımı sağlayan MSB Askeralma Genel Müdürlüğü merkez ve taşra teşkilatı komutan ve çalışanlarına teşekkürlerimi arz ederim.

Hayatıma girdiği günden beri bana her zaman sabır gösteren, yardımcı olan ve dünyalar güzeli bir kız veren sevgili eşim Sevda KÜÇÜK'e, bana mücadele gücü veren babam Ali KÜÇÜK'e, bugünlere gelmemde emeği olan ve hakkını asla ödeyemeyeceğim amcam Yusuf KÜÇÜK'e, öğrenimim süresince ilgi ve desteklerini esirgemeyen değerli bölüm hocalarıma, her zaman yanımda hissettiğim çalışma arkadaşlarım ve dostlarıma minnettarım.

Ahmet KÜÇÜK

İÇİNDEKİLER

Sayfa

ÖNSÖZ i

İÇİNDEKİLER ii

TABLOLAR, ŞEKİLLER VE GRAFİKLER vi

KISALTMALAR x

I. BÖLÜM

GİRİŞ

I.1 AMAÇ 2

I.2 ÖNEMİ VE KAPSAMI 3

I.3 HİPOTEZ 4

I.4 KURAMSAL TARTIŞMA 5

I.5 YÖNTEM 6

I.6 DÜZEN 8

II. BÖLÜM

BİLGİ VE KURUMSAL BİLGİ YÖNETİMİ

II.1 BİLGİ KAVRAMI 10

II.1.1. Veri 11

II.1.2. Enformasyon 11

II.1.3. Bilgi 12

II.1.4. Akıl 14

II.2 BİLGİ YÖNETİMİ 15

II.2.1. Bilgi Yönetiminin Tanımı ve Amacı 15

II.2.2. Bilgi Yönetiminin Önemi 18

II.2.3. Bilgi Yönetiminin Özellikleri 20
II.2.4. Bilgi Yönetim İlkeleri 21
II.3 KURUMSAL BİLGİ YÖNETİMİ 21
II.3.1. Kurum Kavramı 21
II.3.2. Kurumsal Bilgi ve Yönetimi 22
II.3.3. Kurumsal Bilgi Yönetimi İçin Gereklilikler 23
II.3.4. Kurumsal Bilgi Yönetimi Örgüt Kültürü İlişkisi 24
II.4 KURUMSAL BİLGİ YÖNETİM SİSTEMLERİ 25
II.5 KURUMSAL BİLGİ YÖNETİM SÜRECİ 27
II.6 KURUMSAL BİLGİ YÖNETİM SİSTEMLERİNİN GELİŞİMİ 28

III. BÖLÜM

KAMU YÖNETİMİNDE KURUMSAL BİLGİ YÖNETİM SİSTEMLERİ VE E-DEVLET

III.1 KAMU VE KAMU YÖNETİMİ KAVRAMLARI 30
III.1.1. Yönetim ve Kamu İlişkisi 30
III.1.2. Kamu Yönetimi 32
III.1.3. Yeni Kamu Yönetim Anlayışı 34
III.2 KAMU YÖNETİM İLKELERİ 36
III.2.1. Seffaflık 37
III.2.2. Hesap Verebilirlik 38
III.2.3. Katılımcılık 39
III.2.4. Verimlilik ve Etkililik / Etkinlik 39
III.2.5. Etik ve Dürüstlük 40
III.3 KAMU YÖNETİMİNDE BİLGİ YÖNETİMİNİN YERİ.....41
III.4 BİLGİ SİSTEMİ OLARAK E-DEVLET 44
III.4.1. Devlet ve E-Devlet 44

III.4.2. E-Devlet'in Aktörleri 47
III.4.3. E-Devlet'in Amaç ve Yararları 48
III.5 KAMU YÖNETİMİ AÇISINDAN BİLGİ YÖNETİM SİSTEMLERİ VE E- DEVLET İLİŞKİSİ.....50

IV. BÖLÜM

TÜRKİYE'DE KURUMSAL BİLGİ YÖNETİMİNE İLİŞKİN DÜZENLEMELER

IV.1 TÜRKİYE'DE KURUMSAL BİLGİ YÖNETİMİ 53
IV.1.1. 1990-2000 Yılları Arasındaki Süreç 54
IV.1.2. 2000-2010 Yılları Arasındaki Süreç 56
IV.1.3. 2010 Yılı ve Sonraki Süreç 57
IV.2 TÜRKİYE'DE BİLGİ SİSTEMİ OLARAK E-DEVLET'İN YAPISI 59
IV.3 KURUMSAL BİLGİ YÖNETİMİNE YÖNELİK YASAL VE İDARİ DÜZENLEMELER İLE KAMU KURUMLARININ SORUMLULUKLARI 63
IV.3.1. Yasal ve İdari Düzenlemeler 63
IV.3.2. Kamu Kurumlarının Sorumlulukları 66
IV.5 E-DÖNÜŞÜM 68

V. BÖLÜM

MİLLÎ SAVUNMA BAKANLIĞI (MSB) ASKERALMA GENEL MÜDÜRLÜĞÜ VE ASKERALMA BİLGİ SİSTEMİ

V.1 TÜRKİYE'DE ZORUNLU ASKERLİK UYGULMASI 72
V.1.1. Askerlik Anlayışı 72
V.1.2. Türkiye'de Zorunlu Askerlik Uygulaması 73
V.1.3. Askerlik Hizmet Şekilleri 75
V.2 ASKERALMA GENEL MÜDÜRLÜĞÜ VE ASKERALMA BİLGİ SİSTEMİ ...76
V.2.1. Askeralma Genel Müdürlüğü Teşkilatı ve Görevi 76

V.2.2 Askerlik Kayıtların Tutulma Aşamaları ……78

V.2.3 E-Devlet Entegrasyon Çalışmaları ve E-Devletten Verilen Hizmetler … 81

V.3 MSB ASKERALMA BİLGİ SİSTEMİ ANKET ÇALIŞMASI VE DEĞERLENDİRİLMESİ 83

V.3.1. Ölçme Aracının Geçerlilik ve Güvenirliğine İlişkin Bulgular …….83

V.3.2. Askerlik Şubesi Çalışanlarına İlişkin Bulgu ve Değerlendirmeler ……..87

V.3.3. Yükümlülere İlişkin Bulgu ve Değerlendirmeler ……97

VI. BÖLÜM

SONUÇ VE ÖNERİLER

VI.1 SONUÇ 112

VI.2 ÖNERİLER 119

KAYNAKÇA 124

EKLER

Ek-1 : Kurumsal Bilgi Yönetim Sistemlerinin Kamu Yönetimine Etkisi ve E-Devlet: Millî Savunma Bakanlığı Askeralma Bilgi Sistemi Değerlendirilmesi Vatandaş (Yükümlü) Anketi……..…137

Ek-2 : Kurumsal Bilgi Yönetim Sistemlerinin Kamu Yönetimine Etkisi ve E-Devlet: Millî Savunma Bakanlığı Askeralma Bilgi Sistemi Değerlendirilmesi Askerlik Şubesi Çalışanları Anketi……140

Ek-3 : Ankara Üniversitesi Etik Kurul Başkanlığı Onayı ……142

Ek-4 : Aydınlatılmış Onam Formu ……..144

ÖZET

ABSTRACT

ÖZGEÇMİŞ

TABLOLAR, ŞEKİLLER VE GRAFİKLER

TABLOLAR

TABLO-1 : CRONACH ALFA GÜVENİRLİK KATSAYILARI ……84

TABLO-2 : ÇALIŞANLAR İÇİN MADDE TOPLAM KORELASYONLARI ……84

TABLO-3 : YÜKÜMLÜLER İÇİN MADDE TOPLAM KORELASYONLARI ….85

TABLO-4 : ARAŞTIRMAYA KATILAN ASKERLİK ŞUBESİ PERSONELİNİN DEMOGRAFİK ÖZELLİKLERİ ……87

TABLO-5 : ASKERLİK ŞUBESİ ÇALIŞANLARININ ABS'YE İLİŞKİN GÖRÜŞLERİ ……...89

TABLO-6 : ASKERLİK ŞUBESİ ÇALIŞANLARININ E-DEVLET VE E-DEVLETTE SUNULAN ASKERALMA HİZMETLERİNE İLİŞKİN GÖRÜŞLERİ ……...…91

TABLO-7 : ASAL TEŞKİLATI ÇALIŞANLARININ ABS'YE İLİŞKİN GÖRÜŞLERİNİN SIRALANMIŞ ORTALAMA İSTATİSTİKLERİ ...92

TABLO-8 : ASAL TEŞKİLATI ÇALIŞANLARININ E-DEVLET HİZMETLERİNE İLİŞKİN GÖRÜŞLERİNİN SIRALANMIŞ ORTALAMA İSTATİSTİKLERİ ……..…93

TABLO-9 : ASAL TEŞKİLATI ÇALIŞANLARININ CİNSİYETLERİNE GÖRE ABS VE E-DEVLET HİZMETLERİNE İLİŞKİN GÖRÜŞLERİNİN KARŞILAŞTIRILMASI ……..…94

TABLO-10 : ASAL TEŞKİLATI ÇALIŞANLARININ GÖREVLERİNE GÖRE ABS VE E-DEVLET HİZMETLERİNE İLİŞKİN GÖRÜŞLERİNİN KARŞILAŞTIRILMASI ……94

TABLO-11 : ASAL TEŞKİLATI ÇALIŞANLARININ EĞİTİM DURUMLARINA GÖRE ABS VE E-DEVLET HİZMETLERİNE İLİŞKİN GÖRÜŞLERİNİN KARŞILAŞTIRILMASI ……...95

TABLO-12 : ASAL TEŞKİLATI ÇALIŞANLARININ MESLEKİ KIDEMLERİNE GÖRE ABS VE E-DEVLET HİZMETLERİNE İLİŞKİN GÖRÜŞLERİNİN KARŞILAŞTIRILMASI ……...96
TABLO-13 : ARAŞTIRMAYA KATILAN YÜKÜMLÜLERİN DEMOGRAFİK ÖZELLİKLERİ ……...97
TABLO-14 : ARAŞTIRMAYA KATILAN YÜKÜMLÜLERİN İNTERNET KULLANIMI VE ERİŞİMİ ……99
TABLO-15 : ARAŞTIRMAYA KATILAN YÜKÜMLÜLERİN ABS VE E-DEVLET HİZMETLERİNE İLİŞKİN GÖRÜŞLERİNİN YÜZDE FREKANS DAĞILIMLARI ……104
TABLO-16 : ARAŞTIRMAYA KATILAN YÜKÜMLÜLERİN ABS'YE İLİŞKİN GÖRÜŞLERİNİN SIRALANMIŞ ORTALAMA İSTATİSTİKLERİ .107
TABLO-17 : ARAŞTIRMAYA KATILAN YÜKÜMLÜLERİN E-DEVLET HİZMETLERİNE İLİŞKİN GÖRÜŞLERİNİN SIRALANMIŞ ORTALAMA İSTATİSTİKLERİ ……..107
TABLO-18 : ARAŞTIRMAYA KATILAN YÜKÜMLÜLERİN E-DEVLET ŞİFRESİ OLUP OLMAMASINA GÖRE ABS ve E-DEVLET HİZMETLERİ KARŞILAŞTIRMASI ……..……108
TABLO-19 : ARAŞTIRMAYA KATILAN YÜKÜMLÜLERİN MEDENİ DURUMLARINA GÖRE ABS ve E-DEVLET HİZMETLERİ KARŞILAŞTIRMASI ……...109
TABLO-20 : ARAŞTIRMAYA KATILAN YÜKÜMLÜLERİN YAŞLARINA GÖRE ABS ve E-DEVLET HİZMETLERİNE İLİŞKİN GÖRÜŞLERİNİN KARŞILAŞTIRMASI …….……..110
TABLO-21 : ARAŞTIRMAYA KATILAN YÜKÜMLÜLERİN EĞİTİM DURUMLARINA ABS ve E-DEVLET HİZMETLERİNE İLİŞKİN GÖRÜŞLERİNİN KARŞILAŞTIRMASI ……111

ŞEKİLLER

ŞEKİL-1 : BİLGİ HİYERARŞİSİ ……..…15

ŞEKİL-2 : BİLGİ YÖNETİMİNDE TEMEL ÖGELER ……17

ŞEKİL-3 : BİLGİ SİSTEMLERİNİN KAMUDA KULLANIMINDA ETKEN OLAN FAKTÖRLER …….……..…43

ŞEKİL-4 : E-DEVLET UYGULAMALARINI BELİRLEYEN PLAN VE BELGELER ……..…….60

ŞEKİL-5 :E-DEVLET KAPISININ İŞLEYİŞİ …….……..61

ŞEKİL-6 :E-DEVLET KAPISI İSTATİSTİKLER ……..…62

ŞEKİL-7 :ASAL TEŞKİLAT YAPISI ……77

GRAFİKLER

GRAFİK-1 : ANKETE KATILAN ASKERLİK ŞUBESİ ÇALIŞANLARININ GÖREV DAĞILIMI ……...…88

GARFİK-2 : ANKETE KATILAN ASKERLİK ŞUBESİ ÇALIŞANLARI EĞİTİM DURUMU ……...…88

GRAFİK-3 : ANKETE KATILAN ASKERLİK ŞUBESİ ÇALIŞANLARI MESLEKİ DENEYİM DAĞILIMI ……..88

GRAFİK-4 : ANKETE KATILAN YÜKÜMLÜLERİN YAŞLARI DAĞILIMI …...98

GRAFİK-5 : ANKETE KATILAN YÜKÜMLÜLERİN EĞİTİM DURUMLARI DAĞILIMI ……..…99

GRAFİK-6 : ANKETE KATILAN YÜKÜMLÜLERİN E-DEVLET ŞİFRESİ DAĞILIMI ……101

GRAFİK-7 : ANKETE KATILAN YÜKÜMLÜLERİN ASKERALMA HİZMETLERİNİ E-DEVLET PORTALINDA KULLANIMI ……101

GRAFİK-8 : ANKETE KATILAN YÜKÜMLÜLERİN İKAMETLERİNDE ASKERLİK ŞUBESİ DAĞILIMI …….…102

GRAFİK-9 : ASKERLİK İŞLEMLERİNDE E-DEVLET KULLANIM TERCİHİ DAĞILIMI ……102
GRAFİK-10 : E-DEVLET'TE KULLANILAN ASKERALMA HİZMETLERİ …...103

KISALTMALAR

ABS : MSB Askeralma Bilgi Sistemi

ABD : Amerika Birleşik Devletleri

ASAL : Askeralma Genel Müdürlüğü

ATOP : Askeralma Teşkilatı Otomasyon Programı

BT : Bilişim Teknolojileri

BİT : Bilgi ve İletişim Teknolojileri

BTSTP : Bilim-Teknoloji-Sanayi Tartışmaları Platformu

BTYK : Bilgi Teknolojileri Yüksek Kurulu

DPT : Devlet Planlama Teşkilatı

EBYS : Elektronik Belge Yönetim Sistemi

ETKK : Elektronik Ticaret Koordinasyon Kurulu

GNKUR : Genelkurmay Başkanlığı

KHK : Kanun Hükmünde Kararname

MSB : Millî Savunma Bakanlığı

NATO : North Atlantic Treaty Organization

STK : Sivil Toplum Kuruluşları

OECD : Ekonomik Kalkınma ve İşbirliği Örgütü

SPSS : Sosyal Bilimler İçin İstatistik Paket Programı

TSE : Türk Standartları Enstitüsü

TSK : Türk Silahlı Kuvvetleri

TUENA : Türkiye Ulusal Enformasyon Altyapısı Ana Planı

TÜBA : Türkiye Bilimler Akademisi Başkanlığı

TÜBİTAK : Türkiye Bilimsel ve Teknolojik Araştırma Kurumu

TÜRKSAT : Türksat Uydu Haberleşme Kablo TV ve İşletme Anonim Şirketi

TÜSİAD : Türk Sanayicileri ve İş İnsanları Derneği

TTGV : Türkiye Teknoloji Geliştirme Vakfı

UHDB : Ulaştırma Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı

ULAKBİM : Ulusal Akademik Ağ ve Bilgi Merkezi

YÖK : Yükseköğretim Kurulu

vd. : Ve Diğerleri

vb. : Ve Benzerleri

s. : Sayfa

ss. : Sayfa Sayıları

I. BÖLÜM

GİRİŞ

Tabiiyetinde bulunduğu devlete aidiyet duygusu içerisinde yaşayan bireylerin (vatandaşların) devlet yönetim kademesinden artan talep, ihtiyaç ve beklentileri karşısında, kamusal hizmet veren kurum ve kuruluşlar da yapısal ve idari düzenlemelerini aynı paralellikte hayata geçirme zorunluluğunu hissetmektedirler. Bu doğrultuda kamuda vatandaş, özel sektörde müşteri odaklı yönetim anlayışını, Bilişim Teknolojilerinin (BT) yaygın kullanımı ile birlikte, zaman, maliyet ve etkin hizmet sunumu gibi faktörler doğrudan şekillendirmektedir.

Kamu yönetimi kavramıyla özdeşleşen "iyi yönetim" kavramı aşağıdaki şekilde ifade edilebilir;

"İyi yönetim (good governance); devlet yönetiminde temsil, katılım ve denetimin, etkin bir sivil toplumun, hukukun üstünlüğünün, yerinden yönetimin, yönetimde açıklık ve hesap verme sorumluluğunun, kalite ve ahlakın, kurallar ve sınırlamaların, rekabet ve piyasa ekonomisi ile uyumlu alternatif hizmet sunum yöntemlerinin ve nihayet dünyada gerçekleşen dijital devrime (yeni temel teknolojilerdeki gelişmelere) uyumun mevcut olduğu bir siyasal ve ekonomik düzeni ifade etmektedir" (Aktan ve Çoban, 2005, s.13).

Bu bağlamda Polat (2007, s.187), "Kamu kurum ve kuruluşlarınca gerçekleştirilen işlem sayısı ve sahip olunan bilgi hızla artmakta, bununla birlikte işlemlerin daha hızlı yapılması ve kararların daha hızlı alınması konusundaki beklenti ve baskılar da artmaktadır" şeklinde görüş beyan etmektedir.

Kamu hizmetlerinin birincil hedefi olan "vatandaşlara" kolay, ucuz ve etkili sunumu için bilgi yönetim sistenmlerinin devletler açısından bir zorunluluk olduğu söylenebilir.

Bilgi toplumuna geçiş ve dönüşüm vizyonunu gerçekleştirmede kamu kurumları önemli ve aktif bir rol üslenmekte, ayrıca bu süreçte bilgiye dayalı kurumlar olma

yönünde çabalar sarfetmektedir. Kamu yönetimini de doğrudan etkileyen bu husus, kurumları e-Devlet ve e-Dönüşüm projeleriyle yeni bir yapıya kavuşturmaktadır.

Türkiye'de kamu kurumlarında bilgi yönetim sistemlerinin kullanımı için yasal ve idari düzenlemeler yapılmış ancak önemi ve gerekliliği konusunda arzu edilen hedeflere tam olarak ulaşılamamıştır. Bu kapsamda, e-Dönüşümü gerçekleştirebilmek amacıyla devlet ve kurum bazlı atılması gerekli adımların yeniden incelenmesi faydalı olacaktır.

Türkiye'de kamu kurum ve kuruluşlarının, kurumun bilgi birikimini geçmişten geleceğe taşıyabilmesi ve daha etkin bir kamu yönetiminde devamlılık sağlayabilmesi için kurumsal bilgi yönetim sistemlerine ihtiyaç duyulmaktadır. Bu araştırmada, kurumsal bilgi yönetim sistemlerinin kurulup işletilmesi konusundaki mevcut yasal düzenlemeler ve kurumlara yüklediği sorumlulukların kamu yönetimi açısından etkileri ve atılması gereken adımlar incelenmektedir. Ayrıca Millî Savunma Bakanlığı (MSB) Askeralma Bilgi Siteminin (ABS) yapısı incelenerek, Türkiye'de uygulanan zorunlu askerlik sisteminin askerlik şubesi başkanlıkları aracılığıyla vatandaşlara (yükümlülere) sunulmasında bilgi sisteminin askeralma hizmetlerine katkısı araştırılmaktadır.

I.1 AMAÇ

Kamu kurumları, yasalarla belirlenmiş görevlerini yerine getirmek için ürettikleri bilgilerle birlikte, temel hedef kitlesi olan vatandaşlara yönelik bilgileri de kullanmakta ve bunları muhafaza etmektedir. Kurum içerisinde üretilen ve kullanılan bu bilgilerin "yok" olmasını engellemek, doğru ve etkin bir şekilde yönetmek, korumak, amaca yönelik değerlendirmek ve geliştirmek için kuruma özgü kurumsal bilgi yönetim sistemleri ve alt yapısının kurulmasına ihtiyaç duyulmaktadır.

Kurumsal bilgi yönetim sistemleri; toplum-devlet ilişkilerinde karşılıklı etkileşimi sağlamanın yanında, kurum içi örtük ve açık bilgiye doğru anlam kazandırarak kurumsal strateji ve politikaların geliştirilmesinde kritik öneme sahiptir. Kamu yönetim yaklaşımlarına yeni bir anlam kazandıran kurumsal bilgi yönetim sistemleri ve bu bağlamında incelenen MSB Askeralma Bilgi Sistemine yönelik elde edilen sonuçlar üzerinden bu araştırmada;

Kurumsal bilgi yönetim sistemlerinin kamu yönetimine nasıl bir katkı sağladığı, önemi ve gerekliliği, mevcut yasal ve idari düzenlemelerin neler olduğu, ilave düzenlemelere ihtiyaç olup olmadığı, kurumlar arası eşgüdüm, bilgi paylaşımı ile e-Devlet yapısına geçişte kurum bazlı atılması gereken adımların neler olması gerektiği hususlarının ortaya konulması ve kamu kurumlarının bu konudaki ihtiyaçlarına katkıda bulunulması amaçlanmıştır.

I.2 ÖNEMİ VE KAPSAMI

Bilgisayar ve iletişim alanındaki hızlı teknolojik gelişmeler, küreselleşme etkisi, özel sektördeki rekabet ortamının her geçen gün artması, varlıklarını ve var oluş nedenlerini sürdürebilmeleri için kamu kurumlarını BT'ni kullanarak yeni gelişen şartlara uyum sağlamaya yöneltmiş, iş ve işlemlerinde etkinlik ve verimliliklerini yeniden gözden geçirmeyi gerektirmiştir. Etkinlik, verimlilik, kişi odaklı hizmet sunumu, şeffaflık ve hesap verilebilirliğin esas alındığı bir yönetim anlayışına geçilmiştir. Bu yeni yönetim anlayışı, ülkelerin kamu yönetim sistemlerini analiz ederek yeniden yapılandırmalarını zorunlu hâle getirmiştir.

Etkin bir kamu yönetimi ancak kurumların bilgi birikimlerinin her aşamada kullanılabildiği ve yönetilebildiği bir kurumsal bilgi yönetim sisteminin varlığı ile mümkündür. Kurumsal bilgi yönetim sistemi ile; kurum içi kararların alınması, proaktif davranış yeteneği kazanılması, hukuksal sorumluluklar çerçevesinde hareket edebilmesine, daha iyi kamu hizmeti verebilmesine ve diğer kurumlar ile koordinasyon içinde olunmasına imkân sağlanabilecektir. Bunun için de hali hazırdaki mevcut düzenlemeler ve değişen ihtiyaçlar dikkate alınarak etkin bir kurumsal bilgi yönetim sisteminin ortaya konulması ve işletilmesi, kurumlar arası eşgüdüm ve vatandaş odaklı hizmet anlayışıyla e-Devlet yapısına entegre olunması gerekmektedir.

Türkiye'deki kamu kurum ve kuruluşlarının hali hazırda kullandıkları kurumsal bilgi sistemleri yapılan birçok akademik çalışma ile değerlendirilmiş ve sonuçları kurumlara önemli katkılar sağlamıştır. Bu nedenle, ABS'nin günümüzün değişen ihtiyaçları doğrultusunda gözden geçirilmesi, ASAL ve vatandaş arasındaki eşgüdüm anlayışının geliştirilmesi açısından önem taşımaktadır.

Bu düşünceden hareketle çalışma, ASAL'ın yürüttüğü işlemler gereği doğrudan etkileşim ve iletişim içerisinde olduğu vatandaş (yükümlüler) ile eşgüdümünü sağlayan

ABS'nin askerlik şubelerinde ve e-Devlet üzerinden sunduğu hizmetlerin vatandaşlar ve askerlik şubesi çalışanları açısından katkılarını/etkilerini kapsamaktadır.

I.3 HİPOTEZ

Bilgi yönetimi anlayışının, kamu kurumlarında genellikle ek maliyeti olsa da örgütsel verimliliğe olumlu katkı sağlayacağı değerlendirilmekte, teknolojik gereksinimlerin ve uygun yazılımların tamamlanması ile amaca ulaşılabileceği düşünülmektedir. Ancak etkin bilgi yönetimi, öncelikle kurumsal çaba ve yeteneğin yanında destekleyici üst yönetim anlayışını gerektirmektedir.

Kurumun tüm kademelerini kapsayan bilgi yönetim süreci, her kademedeki çalışanlar ve hizmet alan vatandaşlar tarafından değerlendirildiğinde anlam kazanmaktadır. Buna göre tezde incelenen araştırma **problem cümleleri**;

✓ Kurumsal bilgi yönetim sistemleri kamu yönetiminde neden önemli ve gereklidir?

✓ Kurumsal bilgi yönetim sistemleri için yasal ve idari düzenlemeler yeterli midir?

✓ Kurumsal bilgi yönetim sistemleri kullanımı konusunda kurum içi yapılması gerekenler nelerdir?

✓ Kurumlar arası eşgüdüm ve e-Devlet yapısına geçişte hangi aşamalar dikkate alınmalıdır?

Çalışmada MSB Askeralma Genel Müdürlüğü (ASAL) merkez ve taşra teşkilatlarında kullanılan ABS ile e-Devlet üzerinden sunulan hizmetlerin örgütsel performansa ve vatandaş memnuniyetine etkileri belirlenmeye çalışılmıştır. Örgütsel performansın artması, hatalı işlemlerin azalması, zaman ve emek tasarrufunun sağlanması, dolayısıyla kurumsal bilgi yönetim sisteminin başarısı, kurumsal kültür ve anlayışla doğru orantılı olduğu öngörülmüştür. Bunlardan hareketle araştırmanın **hipotezleri** şu şekildedir;

H-1: Kurumsal bilgi yönetim sistemlerinin etkin kullanımı hizmet sunulan vatandaş memnuniyetini ve kurum ile vatandaş arasındaki iletişimini artırmaktadır.

H-2: E-Devlet yapısına geçiş, kurumlararası eşgüdüm ve daha kaliteli, ucuz kamu hizmeti için kurumsal bilgi yönetim sistemlerinin kullanımı ve geliştirilmesi bir zorunluluktur.

H-3: Kurumsal bilgi yönetim sistemleri kurumun iş yoğunluğunu ve hatalı işlem sayısını azaltmaktadır.

H-4: E-Devlet portalından sunulan kurumsal hizmetlerin yanı sıra bu hizmetlerin mobil uygulamalar vasıtasıyla vatandaşlara ulaştırılması yönünde çalışmalara ağırlık verilmelidir.

I.4 KURAMSAL TARTIŞMA

Yeni toplum, bilgi etrafında örgütlenmiş durumdadır. Bilgiye ulaşmada daha hızlı ve ekonomik yöntemler tercih edilmektedir. OECD (2011) raporunda; "Gerek vatandaşlar, gerekse firmalar gitgide artan oranda devletle olan işlerinde dijital kanalları tercih etmekte ve kullanmaktadır. Ancak, Avrupa Komisyonu tarafından izlenen bütün OECD üyesi ülkelerde vatandaşların internet yoluyla hizmetleri kullanımı son yıllarda artmış olmasına rağmen, e-Devlet hizmetlerinden daha iyi yararlanan yine firmalar olmaktadır. Ortalama olarak, 2010 yılında vatandaşların yaklaşık %40'ına karşılık firmaların yaklaşık %80'i e-Devlet hizmetlerini kullanmıştır. Firmalar tarafından internet yoluyla hizmetlerin nispeten daha fazla kullanılmasının başlıca nedeni, firmalar arasında geniş bandın daha fazla kullanılmasıyla ve kamu ihaleleri gibi faaliyetlerde elektronik iletişim araçlarının kullanılması için devletten teşvik sağlanması ile açıklanabilir. e-Devlet hizmetlerinin kullanıcılar arasında benimsenmesinin arttırılması, devlet tarafından bunların daha ekonomik ve sürdürülebilir bir hizmet verme şekli haline getirilmesinde kritik bir önem taşıyacağı" belirtilmiştir.

Gelişen toplumsal yaşamın bir gereği olarak kamu yönetimi, üstlendiği görevleri etkin bir şekilde yerine getirerek toplum ihtiyaçlarını karşılama esasına dayanmaktadır. Bu noktada hızlı kararlar alma, kaliteli hizmet sunumu ve zamanın verimli kullanımı gerekliliği ortaya çıkmaktadır. Durna ve Demirel (2008, s.130) tarafından "Bilgi, bütün kurum ve kuruluşlar ve insanlar için gelişimin ve değişimin kaynağı olarak görülmektedir. Bu açıdan bilgiye doğru anlam vermek, onun kullanımını ve yönetimini daha etkin kılacaktır" görüşü benimsenmiştir.

Bilgi yönetimi, kurumun bilgi birikiminin tam kullanılmasını, bilgi temelli yönetimi gerçekleştirmesi, bireysel beceri, uzmanlık, düşünce, yenilik ve daha etkin bir kuruluş için bu tavsiyeleri birleştiren sistematik bir yaklaşımı temsil etmektedir. Bu bağlamda kurumlarda bilgi ve belge yönetiminin sistematik, amaca hizmet edecek şekilde doğru ve verimli yürütülebilmesi, iyi tasarlanmış, belli esaslara dayalı ve

gelişime açık bir kurumsal bilgi yönetim sistemlerinin kurulmasına bağlıdır. "Kamu yönetiminde ise bilgi yönetimi, yeni kamu yönetimi yaklaşımı uygulamalarının ardından gündeme gelmeye başlamıştır. Başka bir ifadeyle, yeni kamu yönetimi yaklaşımı, kamu yönetiminde bilgi yönetiminin uygulanmasının zeminini hazırlamıştır. Bu bağlamda kamu yönetiminde bilgi yönetimi uygulamaları; özel sektöre açılmayı ve piyasalaşmayı, yurttaş olarak müşterilerin önceliğini ve performans odaklılığı, ağ yapılanmalarını ve öğrenen örgüt paradigmasının benimsenmesini içermektedir. Ayrıca bilgi yönetiminin, e-Devlet girişimlerinin kolaylaştırıcı bir unsuru olma rolünü üstlendiğini de belirtmek gerekir" (Yıldırım, 2010, s.1313).

Geliştirilen bilgi sistemleri ve BT kamu yönetimi açısından aşağıdaki yararları sağlar (Çelik ve Akgemci, 2010, s.260);

- ✓ Amaca yönelik etkin kullanıldığında ekonomik, toplumsal, kültürel, siyasal vb. düzlemlerin gelişimini ve sürdürülebilir kılınmasına katkı sağlar,
- ✓ Bireysel ve kurumsal bazda elde edilen artan enformasyonun daha etkin değerlendirilmesine olanak tanır,
- ✓ İletişimin hızlanması ve e-Devlet yapısı ile gerek vatandaşların gerekse özel ve kamu kurumlarının işlemlerinde hızlılık sağlanıp bürokratik güçlükler azaltır,
- ✓ Yayım-basım, ulaştırma ve bilgilendirmede zamandan tasarruf sağlar ve süreci hızlandırır.

Kamu yöneticileri, bilişim alanındaki gelişmeleri yakından takip edebilmeli, bilişim çağı ve bilişim toplumunun gereklerine uygun hizmet sunabilmek adına kurumsal bilgi yönetim sistemlerinden faydalanmalı, hizmet içi eğitimlerle kurum kültürünü pekiştirmeli, bilgi yönetim birimleri oluşturmalı ve bilgi yönetim uzmanları istihdam etmelidir.

I.5 YÖNTEM

"Kurumsal Bilgi Yönetim Sistemlerinin Kamu Yönetimine Etkisi ve E-Devlet: Millî Savunma Bakanlığı Askeralma Bilgi Sistemi" başlıklı araştırma konusu, makaleler, bildiriler, araştırma raporları, tezler, kongre ve konferans bildirileri incelenerek, internetteki açık kaynaklar taranarak, güncel uygulamalar gözlemlenerek belirlenmiştir.

Çalışmada, betimsel araştırma yöntemi kullanılmış olup konunun sınırlarını görebilmek ve eldeki bulguları anlamlı bir şekilde yorumlayabilmek için geniş bir literatür taraması yapılarak; bilgi, bilgi yönetimi, kamu yönetimi, kurumsal bilgi, e-Devlet ve mevcut yasal düzenlemeler hakkında ayrıntılı bilgiler edinilmiş ve çalışmaya yansıtılmış, devlet ve kurum bazlı atılacak adımlar konusunda değerlendirmelerde bulunulmuştur.

Çalışma konusuyla ilgili veriler belgesel taramanın yanı sıra, bir konu hakkında sistematik veri toplama şeklinde bir araştırma yöntemi olan anket (Bhattacherjee, 2012, s. 73) yöntemi ile toplanarak analiz edilmiştir.

"Evren (population)", araştırma sonuçlarının genellenmek istendiği elemanlar bütünüdür. Bu bütünde, ortak özellikleri olan canlı ya da cansız her türlü eleman olabilir. Genel evren ve çalışma evreni olmak üzere iki tür evren vardır. Genel evrenin tanımlanması kolay ama ulaşılması neredeyse olanaksızdır. Çalışma evreni ise ulaşılabilen evrendir. Örneklem (sample), belli evrenden seçilmiş ve seçildiği evreni temsil yeterliği kabul edilen kümedir (Karasar, 2014, ss.109-110).

Çalışmanın evreni, Türkiye'deki bütün kamu kurum ve kuruluşları ile bunlardan kamu hizmet alan vatandaşların tamamıdır. Çalışma evreni, Türkiye'de zorunlu askerlik uygulaması kapsamındaki kamu görevini yürüten MSB Askeralma Genel Müdürlüğü merkez ve taşra teşkilatı çalışanları ile askerlik yükümlülüğü bulunan vatandaşlardır. Örneklem ise; anket uygulaması yapılan 34 askerlik şubesi başkanlığında çalışan 293 personel ile bu askerlik şubelerine askerlik hizmeti maksadıyla müracaat eden 526 kişidir.

Diğer ülkelerin askeralma sistemlerine kıyasla ülkemizde uygulanan zorunlu askerlik sisteminin, bulunduğumuz coğrafyadaki siyasi, ekonomik, politik durum, Türk Silahlı Kuvvetlerinin ihtiyaçları ve vatandaşların beklentileri dikkate alındığında sürekli gelişen, canlı bir yapıya sahip olması gerektiği bir zorunluluk olarak karşımıza çıkmaktadır.

Ülkemizde uygulanan zorunlu askerlik hizmeti kapsamında, Askeralma Genel Müdürlüğünün merkez ve taşra teşkilatlarında vatandaşlara (yükümlülere), askerlik şubelerinde ve e-Devlet üzerinden sunulan hizmetlerin memnuniyet derecesi, kalitesi,

geliştirilmesi gereken hususlar ile kurumlar arası eşgüdüm durumunu incelemek üzere iki türlü anket hazırlanmıştır.

"Kurumsal Bilgi Yönetim Sistemlerinin Kamu Yönetimine Etkisi ve E-Devlet: Millî Savunma Bakanlığı Askeralma Bilgi Sistemi Değerlendirilmesi Vatandaş (Yükümlü) Anketi" (Ek-1) ve "Kurumsal Bilgi Yönetim Sistemlerinin Kamu Yönetimine Etkisi ve E-Devlet: Millî Savunma Bakanlığı Askeralma Bilgi Sistemi (ABS) Değerlendirilmesi Askerlik Şubesi Çalışanları Anketi" (Ek-2).

Hazırlanan anketler MSB Askeralma Genel Müdürlüğünün Türkiye genelinde belirlediği bölgelerde, Ankara, Adana, Afyonkarahisar, Erzurum ve Kayseri Askeralma Bölge Başkanlıkları ve sorumluluklarında bulunan askerlik şubelerinde, yazılı izni ve onayıyla uygulanmıştır. Anketler posta yoluyla ilgili askerlik şubelerine gönderilerek, Ek-1 anket formu askerlik şubesi çalışanları koordinesinde askerlik işlemleri için askerlik şubelerine müracaat eden vatandaşlara/yükümlülere, Ek-2 anket formu ise askerlik şubesi başkanları koordinesinde şube çalışanlarına uygulanmıştır.

Araştırmada elde edilen veriler SPSS (Statistical Package for Social Sicience, Sosyal Bilimler İçin İstatistik Paket Programı) programı kullanılarak analiz edilmiştir. Verilerin değerlendirilmesinde tamamlayıcı istatistiksel yöntemler olarak sayı, yüzde, ortalama ve standart sapma kullanılmıştır. Kuramsal ve uygulama çalışmalarını içeren literatür incelenmiş, alan çalışması (anket) ile elde edilen veri ve bilgiler değerlendirilmiş ve yorumlanması ile sonuç ve öneriler sunulmuştur.

I.6 DÜZEN

Tez altı bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde, çalışmanın amacı, önemi, kapsamı, hipotezi, kuramsal tartışma ve yöntemi hakkında bilgiler verilerek genel bir çerçeve oluşturulmuştur. İkinci bölümde bilgi ve kurumsal bilgi yönetimi kavramlarının tanımlamaları ortaya konulmuş, özellikleri, gelişimi ve süreci hakkında bilgiler verilmiştir. Üçüncü bölümde, kamu yönetiminde kurumsal bilgi yönetim sistemleri ve e-Devlet başlığı altında kamu yönetimi kavramı incelenerek kurumsal bilgi yönetimi ile kamu yönetimi ilişkisi irdelenmiştir. Dördüncü bölümde, Türkiye'de kurumsal bilgi yönetimine ilişkin bugüne kadar yapılan hali hazırda yürürlükte olan mevcut yasal ve idari düzenlemeler incelenmiş, Türkiye'nin Kalkınma Planları çerçevesinde e-Dönüşüm hedefleri ortaya konulmaya çalışılmıştır. Beşinci bölümde, Millî Savunma Bakanlığı ve

Askeralma Bilgi Sistemi başlığı altında Türkiye'deki zorunlu askerlik sistemi hakkında bilgi verilmiş, askeralma teşkilatında kayıtların tutulması ve kullanılan bilgi sisteminin kurumsal katkısı yapılan anket çalışmaları ile birlikte değerlendirilmiştir. Son bölümde ise, elde edilen bilgiler, tespitler, veriler ve anket sonuçları ışığında genel bir değerlendirme yapılarak konunun çalışanlarına ve ilgilerine katkıda bulunmak amacıyla önerilere yer verilmiştir.

II. BÖLÜM

BİLGİ VE KURUMSAL BİLGİ YÖNETİMİ

II.1 BİLGİ KAVRAMI

İnsanoğlu, tarih boyunca varlığını devam ettirebilmek, hayatta kalabilmek, temel ihtiyaçlarını karşılayabilmek, sosyal gruplar oluşturmak, gelişmek ve ilerlemek için her zaman bilgiye ihtiyaç duymuştur. Elde ettiği bilgiler ile birlikte tecrübelerini, duygu ve düşüncelerini de gelecek nesillere aktarma gayreti içerisinde olmuştur.

Bilginin kaydedilmesi, paylaşılması ve aktarılması, ilk başlarda duvarlara çizilen resimlerle yapılmaya çalışılmış ancak en önemli adım kâğıdın icat edilmesiyle, sonraki ikinci adım ise matbaanın icat edilmesiyle atılmıştır. Bu gelişmeler ışığında toplumlar, ilkel toplumlardan tarım toplumuna, akabinde sanayi (endüstri) toplumuna ve son aşamada teknolojinin çeşitlenmesi ve teknolojinin hammaddesi olan bilginin her alanda kullanılmasıyla birlikte bilgi toplumuna geçişi sağlamıştır.

Bilgi sahibi insanların ve toplumların, özellikle Batı dünyasında çok büyük olanaklara ve üstünlüklere sahip olduklarını hepimiz görüyoruz. Buna karşın, çağlar boyunca, bilgiye kapalı, bağnaz, bilmeyen, bildiğini paylaşmayan insanların ve toplumların sonunun hep karanlık olduğunu da biliyoruz (Barutçugil, 2002, s.10).

Alvin Toffler'e (2011) göre, geleceğin cahilleri okuma yazma bilmeyenler değil, bilgiye nasıl ulaşacaklarını bilmeyenler olacaktır. Thomas A. Stewart (2007) ise; "içinde yaşadığımız çağda zenginliğin bilginin ürünü olduğunu, bilginin ekonominin başlıca hammaddesi ve en önemli ürünü haline geldiğini, günümüzde zenginlik yaratmak için gerek duyulan sermaye varlıklarının arazi, bedensel emek, imalat aletleri ve fabrikalar değil, bilgi olduğunu" öne sürmektedir.

Bilgi ve bu değerin kurumsal yönetiminden önce genellikle gündelik kullanımında yaşanan anlam karmaşalarını gidermek için veri, enformasyon, bilgi ve

akıl kavramlarının açıklanması ve birbirleriyle ilişkilerinin tanımlanması faydalı olacaktır.

II.1.1. Veri (Data)

Veri kavramının birçok tanımlaması literatürde yapılmış olmakla birlikte aşağıda verilen tanımlamalar bu çalışmada ele alınmıştır;

"Veri, olaylara ilişkin nesnel gerçekler olup bu gerçekler birbirleriyle ilişkilendirilmemiştir. Örgütsel hedeflere uygun olarak işlemlerin yapılandırılmamış bir biçimde kaydedilmesi anlamını taşımaktadır. Yorumlanmamış gözlemler ve işlenmemiş gerçekler verinin özünü oluşturur" (Barutçugil, 2002, s.57). "Veri; harf, sembol, çizim, rakam ya da adresi kapsayabilir. Örgütler verinin toplanması ve yararlanılmasına ilişkin çeşitli biçimler geliştirebilirler" (Gianetto ve Wheeler'dan aktaran Kurgun, 2006, s.3).

Diğer bir tanımlamada ise, "veriler deneyimlere ya da araştırmalara dayanabilir. Temel olarak hesaplamalar ve yorumların yapılması için kullanılır. Bu nedenle bilgisayarlara yüklenmesi ya da bilgisayar tarafından işlenmesi mümkün olan her biçimdeki resim ve sesler de veri kabul edilebilir" (Data, 2007) şeklinde belirtilmiştir.

II.1.2. Enformasyon (Information)

Enformasyonun işlenmiş, anlamlı bir şekilde bir araya getirilmiş, ilişkiler ve amaçlarla donatıldıktan sonra yeniden düzenlenmiş veriler topluluğu olduğu söylenebilir (Çelik ve Akgemci, 2010, s.2).

Verinin aksine enformasyon bir anlam taşımaktadır. Veri, yaratıcısı tarafından bir anlam yüklendiği zaman enformasyona dönüşür. Verilerin anlamlandırılmasına ilişkin "**5 C**" yaklaşımı (Davenport ve Prusak,1998, s.4);

Kavramsallaştırma (Contextualized) : Veri toplanma amacının belirlenmesi.
Sınıflandırma (Categorized) : Verinin anahtar bileşenlerinin ortaya konması.
Hesaplama (Calculated) : Verilerin istatistiksel veya matematiksel analizi.
Düzeltme (Corrected) : Hatalı verilerin temizlenmesi.
Özetleme (Condensed) : Verilerin özetlenmesi.

Enformasyon, "anlaşılabilir, seçilmiş ve karar vermede kullanılmaya uygun verileri bir araya getirmektir" (Bellaver ve Lusa, 2002). Amacı, alıcının bir konudaki düşüncelerini değiştirmek, değerlendirmek ya da davranışı üzerinde bir etki oluşturmaktır (Fırat, 2013, s.3).

Kurgun'a (2006, s.277) göre, "Verilerin enformasyona dönüşebilmesi, değer kazanmalarıyla mümkün olmaktadır. Örgütlerde büyük miktarlarda veri toplamanın daha doğru ve fayda yaratan kararlar almayı kolaylaştıracağı yönünde yanlış bir inanç bulunmaktadır. Gerçekte verilerin toplanmış olması, kaliteli bir enformasyon sağlanabileceği anlamını taşımamaktadır. Bu nedenle verilerin etkin dönüşüm süreçlerinden geçirilerek katma değer yaratacak enformasyon biçimine dönüştürülmesi bir zorunluluk" olarak ifade edilmiştir.

Bu nedenle kurumların, üslenmiş oldukları kamu görevleri kapsamında bilgiyi yönetebilmeleri için öncelikle elde ettikleri veriyi ve kurumsal enformasyonu etkili ve doğru yönetebilmeleri gerekmektedir.

II.1.3. Bilgi (Knowledge)

Barutçugil (2002, s.58) "bilgi"yi aşağıdaki şekilde tanımlamaktadır;

"Bilgi, kişisel anlamda düzenlenmiş enformasyondur. Özümlenmişir. Öğrenme ve deneyim yoluyla kazanılmış olan önceki bilgilerle bütünleşmiştir. Kararlara ve davranışlara yol gösterir. Bilgi, insanların beynindedir ve tüm yaşam boyu öğrendiklerinin ve deneyim yoluyla kazandıklarının toplamıdır. İnançlarımıza ve değerlerimize dayanmaktadır. İnsanlar arasında iletişim yoluyla enformasyon akışı bilginin yaratılmasını sağlar. Eğer, alınan enformasyon bir değer taşıyorsa onu alan kişinin var olan bilgi birikimi ile bütünleşir ve bilgi deposuna eklenir. Eğer bir değer taşımıyorsa reddedilir ve silinir."

Başka bir tanımlamada "bilgi", kişinin veri ve enformasyonu akıl süzgecinden geçirip kişisel deneyimleri, algıları, duyguları, doğuştan sahip olduğu yetenekleri ve almış olduğu eğitimlerin sonuçlarıyla birleştirerek karar verme, planlama, değerlendirme, analiz ve uygulama süreçlerinde yeri geldiği zaman kullanılan şeklidir (Özer, 2011, s.5) olarak ifade edilmektedir.

Bhatt (2001, s.69), bilginin enformasyondan farklı olarak tahminler yapmak ya da durumsal değerlendirmeler gerçekleştirmek için de kullanılabildiği, bu özelliği nedeniyle bilginin eyleme geçmeyi sağlayan enformasyon görünümünde olduğu yani bilginin anlamlı enformasyonu ifade ettiğini belirtmektedir.

Davenport ve Prusak (2001, s.27) ise bilgiyi, "belli bir düzen içindeki deneyimlerin, değerlerin, amaca yönelik enformasyonun ve uzmanlık görüşünün, yeni deneyimlerin ve enformasyonun bir araya getirilip değerlendirilmesi için bir çerçeve oluşturan esnek bir bileşimidir. Bilgi bilenlerin beyinlerinde ortaya çıkar ve orada uygulamaya geçirilir. Kuruluşlarda genellikle yalnızca belgelerde ya da dolaplarda değil rutin çalışmalarda, süreçlerde, uygulamalarda ve normlarda kendini gösterir" şeklinde açıklamıştır.

Bilginin enformasyondan ortaya çıktığı ve bu dönüşümün aşağıdaki sorularla gerçekleştiği düşünülmektedir (Nguyen'den aktaran Durna ve Demirel, 2008, s.136);

- ***Karşılaştırma (Comparison)*** : Bir durumla ilgili bildiğimiz enformasyonun, başka durumlara uygunluğu, benzerlik ve farklılıkları nelerdir?
- ***Sonuçlar (Consequences)*** : Kararlar ve faaliyetlerle enformasyonun ilgisi nedir?
- ***Bağlantılar (Connections)*** : Var olan bilgi parçası diğerleri ile nasıl ilişkilendirilir?
- ***İletişim (Conversation)*** : Diğer insanlar bu enformasyon hakkında ne düşünüyor?

Dalkir (2005, s.2), "bilginin günümüzde giderek daha faza ticari bir mal veya entellektüel bir varlık olarak görülmekte olmasına rağmen, diğer değerli varlıklardan tamamen farklı olarak bazı paradoksal özelliklere sahip" olduğunu savunarak bilginin özelliklerini aşağıdaki şekilde sıralamaktadır;

- *Bilginin kullanılması onu tüketmez.*
- *Bilginin taşınması onun kaybedilmesine yol açmaz.*
- *Bilgi bol olmasına rağmen onu kullanma yeteneği nadir bulunur.*
- *Bir kurumun değerli bilgisinin çoğu günün sonunda kapıdan çıkıp gitmektedir.*

Bir başka ifadeyle bilginin toplumsal ve ekonomik değişimin kaynağı olarak dört özelliği ise aşağıdaki gibi sıralanabilir:

1. Bilginin kendi kendini üretebilmesi,
2. Bilginin diğer üretim faktöerlerini ikame edebilmesi,
3. Bilginin taşınabilmesi,
4. Bilginin paylaşılabilmesi (Özata ve Sevinç, 2010, s.14).

Organizasyonlar açısından irdelendiğinde bilgi; "müşteriler, ürünler, süreçler, hatalar ve başarılar hakkında sahip olunan enformasyondur. Elde edilen enformasyonun, stratejilere dönüştürülmesi, verimlilik/yenilik/yaratıcılık ve rekabet süreçlerinde kullanılması bilgiyi karşımıza çıkarır. Bu kapsamda organizasyonlar için bilgi:

- ✓ Doğru karar vermede,
- ✓ Geleceğe yönelik tahminlerde bulunmada,
- ✓ Sağlıklı bir iletişimin gerçekleştirilmesinde,
- ✓ Standart bir ürün/hizmet gerçekleştirmede,
- ✓ Var olan problemlerin çözümlenmesinde ve olabilecek problemlere çözüm bulunmasında,

kullanılan bir araçtır" (Anameriç, 2005, s. 123).

Bilginin sadece organizasyonların belgelerinde yer aldığı olgusu doğru değildir. Örgütsel kültür, alışkanlıklar ve normlar da bilgi içerir. "Bilgi, örgüt içerisinde iletişim, deneyimsel sezgiler, karşılaşılan sorunlar ve bunların çözümleri ile yayılmaktadır. Bu yayılım sonunda bilgi yararlanılabilir örgütsel araçlara (el kitapları, dokümanlar, prosedürler, sunular vb.) aktarılmaktadır" (Kurgun, 2006, s.277).

Yönetsel açıdan bilgi, etkin kararlar alınabilmesine katkı sağladığı taktirde anlam kazanmaktadır. Bunun için de sağlıklı ve doğru verinin örgüt içerisindeki bilgi akış sürecine aktarılması önemlidir.

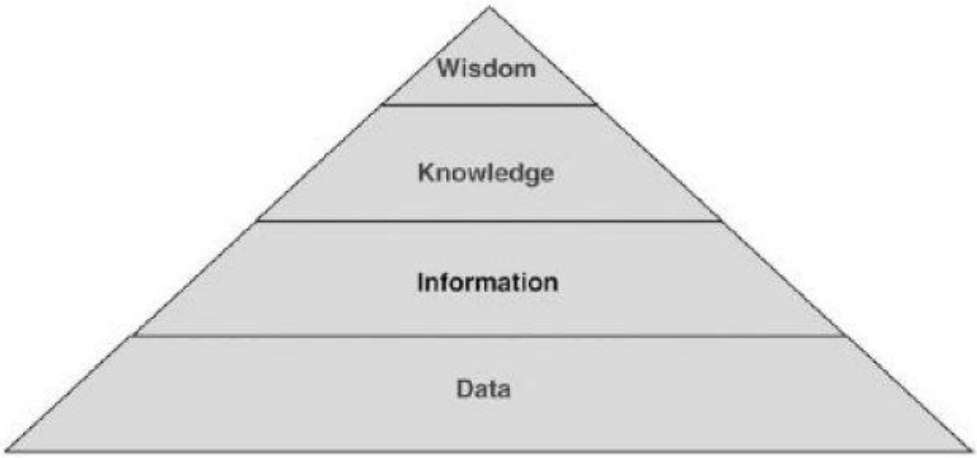
II.1.3. Akıl (Wisdom)

Veri, enformasyon ve bilgi arasında durumsal yaklaşımla hem döngüsel hem de hiyerarşik bir ilişki bulunduğu söylenebilir, bununla birlikte, "Akıl" kavramı hiyerarşik yapıda kendisine en üst noktada bütün bu kavramların bütünleşmiş hali olarak yer bulmaktadır.

"Akıl; çok sayıda ve birbirinden farklı durumlarda uygulanabilecek tatmin edici biçimde genellenmiş yaklaşım ve değerler olarak ele alınabilir. Tıpkı bilgi gibi diğerleri ile paylaşılması son derece güçtür. Bireyin beyninde yer alan bu birikimin aktarılması bir takım güçlükler içermektedir. Söz konusu aktarım sadece bilgi ve tecrübelerin aktarılmasını kapsamaz. Bununla birlikte iç gözlem, yorum ve tasarlamada gerektirir" (Wang ve Hjelmervik, 2001, s.43).

Barutçugil'in (2002, s.60) yapmış olduğu tanımlamada "Akıl; bütünleştirilmiş bilgidir. Son derece yararlı enformasyondur. Bir bilgiyi başka bir alana taşıyabilme ve yararlanabilme yeteneği" olarak ifade etmiştir.

Yukarıda yer alan tanımlamalar çerçevesinde "Bilgi Hiyerarşisi" aşağıdaki şekilde gösterilebilir;



Şekil:1 Bilgi Hiyerarşisi (Frické, 2009, s.2)

II.2 BİLGİ YÖNETİMİ

II.2.1. Bilgi Yönetiminin Tanımı ve Amacı

İçinde bulunduğumuz bilgi çağında, güçlü, rekabetçi, yenilikçi olmak için bilgiyi elde bulundurmak yeterli olmamaktadır. Öncelikle mevcut bilgiyi etkili ve doğru yönetebilme yeteneği ön plana çıkmaktadır.

Tiwana (2003, s.18), "Belirsizliğin egemen olduğu, acımasız bir rekabetin yaşandığı, ekonomik ve sosyal etkenlerle ürünlerin ve hizmetlerin sürekli değişmek zorunda olduğu günümüz ekonomik ve sosyal ortamında, örgütlerin sahip olduğu bilgi

ve bu bilginin etkin yönetimi, onlar için çoğu zaman kurtarıcı bir rol de üstlenebilmektedir. Bilgi yönetimini uygulama değeri, günümüzde eskiye kıyasla çok daha fazla; üstelik nadir bir rekabet avantajı değil, artık tek ve yegâne avantaj" olduğunu savunmaktadır.

Artan rekabet koşulları içerisinde bilgi, organizasyonlar açısından her geçen gün daha değerli hale gelmektedir. Bu nedenle, organizasyonlara sürdürülebilir rekabet avantajı sağlayan bilginin yönetilmesi de son yıllarda üzerinde en çok durulan konulardan biridir (Atılgan, 2009, s.204). Yeni bir disiplin olarak karşımıza çıkan "**Bilgi Yönetim**" kavramına ilişkin yapılmış bazı tanımlamalar aşağıya çıkarılmıştır;

"Örgütsel performansı artırmak için bilgiyi eyleme dönüştürmeye yönelik bilinçli bir strateji olarak tanımlanmıştır" (Özgener, 2005, ss. 270-271).

"Bilgi yönetimi, var olan gereksinimlere karşılık vermek, edinilmiş bilgi servetini belirlemek ve geliştirmek, yeni fırsatlar yaratmak için kritik bir biçimde bilgiyi yönetme sürecidir" (Quintas, Lefere, ve Jones, 1997, s.387).

"Bilgi Yönetimi, herhangi bir işletmede bilginin kavramsallaştırılması, yaratılması, elde edilmesi, gözden geçirilmesi, kullanımı ve paylaşımı ile ilgili tüm süreçlerin planlanması ve uygulanmasıdır" (Barutçugil, 2002, ss. 71-72). Yılmaz'a (2009, s.113) göre ise, sadece bilgi varlıklarını yönetmek değil aynı zamanda bilgi varlıklarına etki edecek süreçleri de yönetmektir. Bu, bilginin geliştirilmesi, korunması, kullanımı ve paylaşımı süreçlerini içerir.

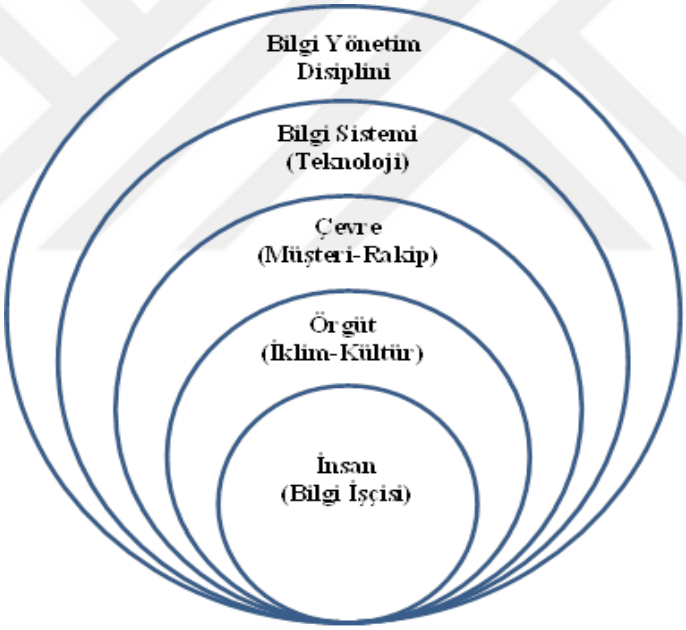
"Bilgi yönetimi, kapsamlı ve hızlı değişimlerin yaşandığı bir ortamda, bilgiyi en etkin şekilde kullanmak suretiyle örgütleri başarıya ulaştırmayı amaçlayan bir iş stratejisidir. Bu süreçte, örgütlerin çevrelerindeki değişimlerden haberdar olmaları, değişimin gereklerine uygun bir yönetime ve işleyişe kavuşmaları çok önemlidir. Bu şekilde, örgütlerin çevrelerine karşı yabancılaşmalarının önüne geçilecektir. Aksi bir uygulama ise örgütlerin iş yaşamlarına mal olacaktır" (Yıldırım, 2010, s.1316) .

"Bilgi yönetiminin üç temel öğesi bulunmaktadır: Bilişim teknolojisi (BT), bilgiyi kullanan insanlar ve bilginin elde edilerek paylaşılmasına olanak veren süreçlerdir" (McNabb, 2006, s.7).

“Kurum ve kuruluşlarda bilginin etkin ve verimli yönetilmesi için bilgiye doğru anlam kazandırarak bu anlam üzerinden strateji ve politikaların geliştirilmesi gerekir. Diğer bir ifadeyle bilgi yönetiminin başarısı, veri, enformasyon, bilgi ve yenilik sürecinin doğru bir şekilde ele alınmasıyla mümkün olabilir” (Durna ve Demirel, 2008, s.152).

Yukarıda ifade edilen tanımlar dikkate alındığında bilgi yönetimi, işletmelerin en iyi kararları alarak rekabet üstünlüğü yaratmaları için bilginin sistematik ve planlı bir şekilde oluşturulması, sürekli olarak yenilenmesi, depolanması, paylaşılması ve kullanılması şeklinde tanımlanabilir (Uzun ve Durna, 2008, s.33).

Bilgi yönetimine ilişkin yapılan tanımlar dikkate alındığında, Yanık (2017, s.64) ise, bilgi yönetiminin Şekil-2’de yer alan öğeler üzerine inşa edildiğini belirtmektedir;



Şekil-2 Bilgi Yönetiminde Temel Ögeler

Bilgi yönetiminin amacını, örgüte katma değer sağlamak olarak belirten Kim (1999), “Bilgi yönetiminde, örgütün öğrenmesi ve değişen çevresine uyum sağlaması için bilgi kaynaklarından ve bilgiyi kullanma yeteneğinden üst düzeyde yararlanması gerektiğini” ifade etmektedir. Çapar (2003, s.423) ise bilgi yönetiminin amacını; “karar vermeyi, üretimi, kaynak aktarımını, rekabeti, sürekliliği, gelişimi isabetlendirmek ve hızlandırmak için kurum içindeki örtülü bilgiyi açığa çıkararak, açık bilginin ise

dolaşımını sağlayarak kurumun verimine katkı yapacak doğru kişilere uygun biçimde ulaştırmak" olarak açıklamaktadır.

Bu kapsamda bilgi yönetiminin hedefleri şu şekilde sıralanabilir:

- *"Öğrenme eğrisini hızlandırmak,*
- *Daha hızlı bir iyileştirme sağlamak,*
- *Örgüt içerisinde yeni bilgi üretmek,*
- *Örgütsel kararlarda ulaşılabilir bilginin kullanılmasını sağlamak,*
- *Doğru bilginin, doğru insanlara, doğru zamanda ulaşmasını sağlamak,*
- *Hızlandırılmış transformasyona imkân sağlamak,*
- *Dış kaynaklardaki değerli bilgiyi örgüte kazandırmak,*
- *Toplumsal kültür ve özendiricileri ile bilginin büyümesini kolaylaştırmak,*
- *Bilginin dokümanlar, veri tabanları ve yazılımlar aracılığıyla (mevcut örgütsel bilgi varlıkları ile) sunmak,*
- *Örgütün birimleri içerisinde oluşan bilginin veya başka örgütlerdeki benzer birimlerin, birimler arası transferini gerçekleştirmek,*

Örgütsel bilginin kıymetlendirilerek entellektüel sermayeye dönüştürmek ve bilgi yönetimi sayesinde ölçülmesini sağlamak" (Gümüştekin, 2004, s.204).

Yukarıda yer alan tanımlamalar ve açıklamalar ışığında, organizasyonların (özel ya da kamu) ancak, sahip oldukları, elde ettikleri bilginin anlam ve önemini kavrayarak onu doğru yönetebildikleri takdirde organizasyonel misyonlarını yerine getirebilecekleri söylenebilir.

II.2.2. Bilgi Yönetiminin Önemi

Elindeki imkânlarla sınırlı kaynaklarını etkin kullanabilen ve özellikle bilgisini doğru yöneterek onu katma değere dönüştürebilen örgütler hayatta kalabilmektedir. "Geçmişte örgütleri ayakta tutan bürokratik bir ihtiyaç olan bilgi genel olarak sahip olunması gereken bir güçtü. Fakat bu güç günümüzde değişimin çok hızlı olması nedeniyle bilgiye sahip olmaktan ziyade onu kullanabilmek ve yönetebilmek olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu durum örgütlerin etkin bir bilgi yönetim sürecine ve uygulamalarına sahip olmalarını gerektirmektedir. Bu bağlamda, bilgi yönetim süreçleri veya kavramı günümüz dünyasında, ister istemez, hayatın her alanında karşımıza çıkmaktadır" (Çetinkaya, 2012, s.157).

"Bilgiyi yaratan, depolayan ve kullanan bireylerin rekabet gücünün artmasını sağlayacak saklı bilgi ve yeteneklerini kullanma gereksinimi bilgi yönetimini karşımıza çıkarmıştır. Herhangi bir organizasyonun başarısını sahip olduğu özel kaynaklarını, yeteneklerini ve varlıklarını rekabet gücünü arttırmak ve ekonomik gücünü yükseltmek için kullanıp kullanmadığı ile değerlendirmek mümkündür. Günümüzde firmalar bilgi ve bilgiden elde edilen rekabetçi yetenekler üzerinde durmak ihtiyacını hissetmektedirler. Bu üstünlüklerini artırmak isteyen firmalar bilgi yöneticilerinin koordinasyon ve işbirliğini sağlayacakları yapısal değişikliklere giderek kişilerde bulunan özgün ve saklı bilgilerin kolektif bilgi haline getirilerek organizasyonel bilgiye dönüştürülmesinden yararlanabilmektedirler. Bilgi ve bilgiye dayalı yeteneklerin farkına varan firmalar gelecekteki çıkarlarını garanti altına almak, özgün bilgi ve işi yapan uzmanların kaybedilmesini engellemek maksadıyla bilgi yöneticilerini devreye sokarak özgün ve saklı bilgilerin kolektif ve açık hale getirilmesi için bilgi yönetimi stratejilerini hayata geçirmektedirler" (Aktan ve Vural, 2005, s.12).

"Kurumlarda bilgi yönetimine duyulan ilgi farklı yönetim kademelerinde rollerin niteliğine göre farklı boyutlar üzerine yoğunlaşmaktadır. Üst yönetimlerin konusu kurumda bilgi yönetiminin *NİÇİN* uygulanması gerektiği konusunun yanıtıdır. Orta kademe düzeyinde, bilginin kritik olduğu fonksiyonlarda "önceliklerin" *NE* olduğu konusu ağırlık kazanır. Alt kademelerdeki uzmanlar ise özellikle kurumların bilgi yönetimi ile yeni tanıştığı dönemlerde, teknoloji boyutunu ön plana çıkartacak şekilde teknik ve prosedürel konular üzerinde çalışarak bilgi yönetiminin *NASIL* uygulanacağı sorularına yanıt üretirler. Eğitim programları ve benzeri müdahaleler bütünleşmiş biçimde ele alınmamışlarsa bu üst yönetim desteğinden fazla yararlanamadıklarının da bir işaretidir. Bugün bilginin geçmişte olduğundan daha önemli olmasının nedeni;

- Küresel ekonomideki değişim,
- Ürün ve hizmetin bir noktada birleşmesi
- Rekabet üstünlüğünün sürdürülmesi
- Bilgisayar networklerinin gelişmesi gibi faktörlerdir" (Kara, 2008, s.46).

Elde ettikleri bilginin yönetimini etkin gerçekleştiremeyen işletmelerin, organizasyonların veya kurumların; sağlıklı kararlar alabilmesi, kontrol edemediği değişken koşullara uyum sağlaması, reaksiyon göstermesi ve stratejik düşünerek geleceğe yönelik planlamalar yapması da mümkün gözükmemektedir.

II.2.3. Bilgi Yönetiminin Özellikleri

Yeni toplum bilgi etrafında örgütlenmektedir. İşletmeler, bilgiyi etkili ve zamanında kullanabilmek için bilişim teknolojilerinden en verimli şekilde yararlanmak zorundadırlar. Çünkü sadece somut bilgi bir işe yaramamaktadır. Onu yoğuracak, bütünleştirecek, amaçlar uğruna stratejik hale getirebilecek beyinlere gereksinim duyulmaktadır. Bu çerçevede Çapar'a (2003, s.423) göre bilgi yönetiminin özellikleri şöyle sıralanmaktadır:

- *"Bilgi yönetiminin konusu kuruma ait örtük, açık, dış ve iç bilgi ile bu bilgiye ilişkin işlemler oluşturur. Temel çabası bilgiyi üretken kılmaktır. Entellektüel sermayenin kurum içerisinde en verimli biçimde kullanılmasını, yani bilimsel olarak yaratılan bilginin kurumsal alana transferini sağlar.*
- *Bilgi yönetimi uygulamalrında bilgi ve iletişim teknolojisi, iletişim, yeni ekonomi, bilgi bilimi, organizasyon, finans, psikoloji, sistem analizi, sosyoloji, linguistik, mühendislik alanlarından yararlanan disiplinler arası bir faaliyettir.*
- *Bilgi yönetimi sürekli bir uygulamadır. Bilgi yönetimi her kuruluşun ve kuruluşta çalışan kişilerin özel gereksinimleri doğrultusunda oluşturulur ve gözden geçirilir. Bu özelliği ile, genel problemleri çözmek üzere geliştirilmiş bir süreç, işlemler bütünü ve araç olan bilgi teknolojilerin farklılık gösterir.*
- *Örtük bilginin açığa çıkarılmasını sağlayarak kurum için önemli ve kritik olan bilginin kurum dışına çıkmasını önler."*

Bilgi yönetimini güçleştiren kimi unsurlar ise Barutçugil (2002, s.174), tarafından şöyle sıralanmaktadır:

- *"Bilgideki değişme hızının artması,*
- *Teknolojik yapının, değişimi hızlandıracak şekilde karmaşıklaşması,*
- *Organizasyonların teknolojik gelişme sonucunda daha karmaşık bir nitelik kazanması,*
- *Çalışanların niteliklerinin ve eğitim düzeylerinin değişmesi,*
- *Çalışanların beklentilerinin değişmesi,*
- *Geleneksel hiyerarşik otoritenin yerini, yetenek ve bilginin alması."*

Bu çerçevede bilginin; yaşayan, değişen, gelişen ve zamana uyum sağlayan bir yapısının olduğunu söylemek mümkündür.

II.2.4. Bilgi Yönetim İlkeleri

Bilgi yönetiminde konuyu ele almanın en uygun yolu, ayrıntılı taktiklerden çok, üst düzey ilkeler belirlemek olmalıdır. Bir organizasyon bilgi yönetimi ile ilgili olarak temel ilkeleri kararlaştırdıktan sonra ayrıntılı yaklaşımları ve planları bu ilkelere dayalı olarak yaratabilir:

1. *"Bilgi yönetimi pahalıdır (Bilgisizlik de öyle).*
2. *Etkili bilgi yönetimi insan ve teknolojinin ortak çözümlerini gerektirir.*
3. *Bilgi yönetimi ileri derecede politiktir.*
4. *Bilgi yönetimi bilgi yöneticileri gerektirir.*
5. *Bilgi yönetimi, modellerden ve hiyerarşik yapıdan çok bilgi haritalarından ve bilgi piyasalarından yararlanır.*
6. *Bilgiyi paylaşmak ve kullanmak genellikle doğal olmayan eylemlerdir.*
7. *Bilgi yönetimi bilgi iş süreçlerinin iyileştirilmesi anlamına gelir.*
8. *Bilgiye ulaşma yalnızca bir başlangıçtır.*
9. *Bilgi yönetimi süreklidir, asla bitmez.*
10. *Bilgi yönetimi bir bilgi sözleşmesi gerektirir"* (Barutçugil, 2002, s. 84).

II.3 KURUMSAL BİLGİ YÖNETİMİ

II.3.1. Kurum Kavramı

Toplumu inceleyen sosyolojinin bütün konuları üç noktada toplanmaktadır;

1. *Sosyal bireylerin ne olduğu.*
2. *Sosyal bireylerin ne yaptığı.*
3. *Sosyal-kültürel yapının tanınması.*

"Birincisi yalnızca toplumsal, ikincisi kültürel, üçüncüsü ise ikisinin birlikte işleyişini ifade eder. Sosyal bireyler kategori, yığın, grup, birlik, topluluk ve toplumlardır. Kurum iki veya daha fazla bireyin bilinçli olarak koordine olmuş etkinlikleri ya da güçlerinden oluşan yapıdır. Bu durumda belirli amaçlara ulaşılmasına yönelik bir aktivite söz konusu olmaktadır" (Erdem ve Dikici, 2009, s.204).

İşlevlerinden yola çıkarak kurum "bir arada yaşayan insanların davranışlarını, alışkanlıklarını, geleneklerini ve inançlarını ifade eden formel ve informel kurallar bütünü" şeklinde ifade edilebilir. Bu kapsamda kurumun özelliklerini şu şekilde sıralamak mümkündür:

- *"Kurumlar, bir arada toplum halinde yaşayan insanların davranışları ve eylemleri sonucunda oluşur.*
- *Kurumlar uzun yaşamlıdır ve zaman içerisinde değişmektedir.*
- *Kurumların oluşmasında, ortaya çıkmasında, kabul edilmesinde ve yaygınlaşmasında bilgi, öğrenme ve tecrübe çok önemli bir rol oynar.*
- *Kurumlar her toplumda yeknesak değildir. Her toplumun kendine ait farklı alışkanlıkları, gelenekleri, değerleri ve inançları bulunmaktadır.*
- *Kurumlar, hem formel hem de informel kurallar bütünüdür"* (Fırat, 2013, s.24).

Bununla birlikte Özdemirci (2001, s.179) tarafından kurum, "bir sosyal grup ya da toplumda belli amaçları gerçekleştirmeye yönelik olarak temel işlevleri karşılayan, süreklilik kazanmış, diğer kurumsal yapılarla ilişkili, ancak kendi alanında tek olan ve kendine özgü değerler taşıyan bir sistem" olarak tanımlanmıştır.

II.3.2. Kurumsal Bilgi ve Yönetimi

Toplumda her şeyin olduğu gibi her bir kurumun işlevi vardır, yani bir ihitiyacı karşılamaktadır. Kurumun kendine özgü değerler taşıyan bir sistem olması, "kurumsal bilgi" olgusunu da beraberinde getirmektedir (Özdemirci, 2001, s.179). Kurumun günlük faaliyetleri neticesinde kaçınılmaz olarak ortaya çıkan veya kuruma dışarıdan gelen, kayıtlı ya da kayıtsız her tür bilgi ***"kurumsal bilgi"*** olarak tanımlanabilir (Aksaraylı, 2010, s.12).

Kurumsal bilgiyi Odabaş (2003, s.369), "İnsanların kafasında olan, kurumsal faaliyetler sonucu oluşmuş ve yazılı bir şekilde kaydedilmemiş bilgiler de kurumsal bilgi kapsamında değerlendirilmektedir. Bu, yöneticilerin ve kurumda çalışan kalifiye elemanların deneyimleri ya da kurumda çalışan herhangi bir görevlinin kurumu ilgilendiren en ufak bir bilgi parçası şeklinde de olabileceğini" vurgulamaktadır.

"Kurumlarda bilgi, kendi ihtiyaçları doğrultusunda şekillenir, üretilir, depolanır ve kullanılır. Bu nedenle kurumsal bilgi, kurumsal gelişmeler doğrultusunda ortaya çıkan planlı, düzenli ve sistematik bir çalışmayı gerektiren bir sürecin ürünüdür" (Aksaraylı, 2010, s.33).

"Organizasyonların doğal faaliyetleri sonucu üretilen belgeler, kurum ve kuruluşlar için önemli kurumsal bilgi kaynaklarıdır. Kendi kurumsal bilgisini denetim altına alamayan ve bunu kullanamayan organizasyonlar, oluşturdukları ya da oluşturmaya çalıştıkları bilgi yönetim sistemlerinde de başarısızlığa uğramaktadır. Oysa kurumsal bilgiyi barındıran belgeler, organizasyonda oluşturulacak bilgi yönetim sistemlerinin temel kaynağıdır. Kurumların bilgi yönetiminde başarılı olabilmesi, herşeyden önce kendi belgelerinin yönetilmesiyle mümkündür. Bunun sonucu olarak bilgi yönetimi ve belge yönetiminin her birinin başarısı politika ve işlemlerinin iyi formüle edilmesine bağlıdır" (Özdemirci, 2001, s.184).

"Kurumsal bilgi yönetimi; bilginin sistematik ve bütünleşik olarak toplanmasını, üretilmesini, geliştirilmesini, paylaşılmasını, kullanılmasını ve iş süreçlerine aktarılmasını sağlayarak kuruluş ve işletmenin başarısını artırma ve etkin yönetimi gerçekleştirme süreci olarak tanımlanabilir" (Özdemirci ve Aydın, 2007, s.170).

II.3.3. Kurumsal Bilgi Yönetimi İçin Gereklilikler

Kurumların yaşayan organizmalar olarak faaliyetlerinde süreklilik sağlayabilmesi, sistematik olarak ihtiyaç ve beklentileri karşılayabilmesi, kendini geliştirebilmesi, dönüştürebilmesi için sahip olduğu kurumsal bilgisini, elde etme, saklama ve transfer etme fonksiyonlarını tam olarak yerine getirebilmelidir.

Odabaş (2003, s.366), "Gelişmiş bir organizasyon, kendinden daha az gelişmiş bir başka organizasyona göre yeniliklere daha açık, değişimi kabul eden ve yeni taleplerin üstesinden gelebilen bir yönetim yapısına sahiptir. Kurumsal gelişimini sürdürmek isteyen bir organizasyonda bilgi yönetimi yaklaşımına göre yeniden yapılanma sürecine girilmesi için öncelikle bir takım ilkelerin benimsenmesi gerekmektedir. Bilgi yönetim süreci iç içe geçmiş halkalardan oluşan bir bütündür. İşletmenin başarılı olması ile sürecin kesintisiz işlemesi birbiriyle doğru orantılıdır. Bu husus dikkate alındığında bir bilgi yönetimi uygulamasında bulunması gereken nitelikler ve atılması gereken adımlar şu şekilde özetlemektedir";

- *Öncelikle programın gerekliliğini organizasyonda çalışan bütün personeli inandırmak, tasarlanan programı bütün yönleriyle uygulamak gerekmektedir.*
- *Organizasyonun bütün bölümlerini incelemek, bölümlerde yapılan işleri belirlemek ve iş akış sisteminin tespiti yapılmalıdır.*

- *Organizasyonda kullanılan iş akış sistemleri, bilgi üretimi ve kullanımı konularında yaşanan aksaklıklar belirlenmelidir.*
- *Üretilen bilginin ne kadarının kaydedilmeden kaybolduğu, iletilemediği veya işlevini yitirdiğini tespit ederek, durumun kuruma maliyetini hesaplamak gerekmektedir.*
- *Yapılan durum ve maliyet hesaplarına göre bilgi yönetiminden beklentilerin neler olduğunu ortaya koymak ve bu doğrultuda yapılan işlemleri kurumsal kârı en etkin biçimde destekleyecek şekilde yeniden tasarlamak gerekmektedir.*
- *Organizasyonda yapılan her çalışmanın kayda geçirilmesini, bu kayıtların sorumlularına en hızlı ve ekonomik yoldan ulaştırılması sağlanmalıdır.*
- *Bilginin organizasyon içinde bir döngü biçiminde dolaşımını ve her dolaşımında kendini yenilemesi sağlanmalıdır.*
- *Bilgi yönetimi uygulamasının kısa ve uzun vadede organizasyona ne kadar getirisinin olacağını tespit etmek ve çıkan değerler çalışanlara iletilmelidir.*
- *Bilgi yönetiminin ne olduğunu, kurumsal işlevini ve kişisel sorumlulukları gösteren bir el kitabı hazırlanmalıdır.*
- *Tasarlanan sistemin kalıcı olmasını, yeniliklerin uygulanmasını ve çalışanları teşvik edici rekabetçi ortamın oluşması sağlanmalıdır.*

II.3.4. Kurumsal Bilgi Yönetimi Örgüt Kültürü İlişkisi

Kurumsal bilgi yönetimi yalnızca BT kullanımı ile sınırlı değildir. Her ne kadar en son teknolojik donanımlara sahip olunsa, en iyi yazılımlar oluşturulsa da, bunları kullanacak ve idame ettirecek insan faktörü en önemli belirleyici olarak karşımıza çıkmaktadır.

Kurumsal bilgi yönetim olgusu bir bütün olarak hiyerarşik yapıda tüm kurum çalışanları tarafından benimsenmediği takdirde, başarıya ulaşması mümkün gözükmemektedir. Bu nedenle öncelikle bu olgunun kurum kültürüne yerleştirilmesi gerekmektedir.

"Bilgi yönetimi yapısında yer alan unsurlar, uygulamanın başarıya ulaşması için önemli ayaklardır. "Teknoloji" olmaksızın bir bilgi yönetimi uygulaması düşünülemeyeceği gibi, bilgi yönetimi uygulamalarının gerçekleştirilmesine yardımcı olan bir "kültür"ün varlığı da son derece önemlidir. Paylaşım ve etkileşime açık

olmayan bireyler ve grupların oluşturduğu bir örgüt kültürü bilgi paylaşımının önündeki en önemli engel olabilmektedir" (Kurt, 2005).

"Bilgi yönetim uygulamaları hemen her zaman kültür değişimini gerektirir. Kültür dönüşümü tam değilse, bilgi paylaşma kültürünü ilerletmek için mevcut kültürün tetiklenmesi gerekir. Bilgi paylaşma kültüründe, bilgi paylaşma bir normdur. Yani bir beklenti değildir. "Bilgi güçtür"den "paylaşılan bilgi daha büyük güçtür"e kadar paradigma (değerler dizesi) kayması olur. Kurum bilgi değerleriyle yapabileceklerini, kültür belirler" (Yazıcıoğlu, Borat, ve Kılıç, 2014, s.107).

"Çalışanların entellektüel açıdan üstün ve keşfetmeye istekli olmaları, kıdemli yöneticilerin bilginin kullanılması ve yaratılmasını desteklemeleri, kişilerin bilgi paylaşımlarını engelleyici bir ortamın oluşmaması ve kişilerin bilgiye yönelik olumlu bir oryantasyona sahip olmaları örgüt kültürünün bilgi yönetimini destekleyici bir faktör olmasında belirleyicidir" (Aktan ve Vural, 2005).

Araştırmada, ASAL merkez ve taşra teşkilatlarında 2009 yılından itibaren kullanımına başlanan ABS'nin kurumsal ve vatandaşlara sunulan hizmetler açısından memnuniyet, uyum ve etki değerlendirilmesinde, yapılan anket çalışması ile kurumsal kültürün etkisi ortaya konulmaya çalışılmıştır.

II.4 KURUMSAL BİLGİ YÖNETİM SİSTEMLERİ

Kurumsal bilgi yönetim sistemleri Özata ve Sevinç (2010, s.20) tarafından, "Teknik açıdan bilgi sistemleri; örgütte karar verme ve kontrol işlemleri için gerekli bilgiyi toplama, işleme, saklama, düzenleme ve iletme faaliyetlerini yerine getiren teknoloji, prosedür, yazılım ve personelin bir araya gelmesi ile oluşan bütünleşik bir sistem olarak" tanımlanmıştır.

"Bir organizasyonun başarısı, üstlendiği işlevi yerine getirerek amaç ve hedeflerine ulaşmasına bağlıdır. Bu da organizasyonlarda etkin bir iletişimi gerektirir. Günümüzde organizasyonların üstlendikleri işlevleri yerine getirerek amaç ve hedeflerine ulaşmaları, yazışmaların yapılmasına, formların kullanılmasına, rapor ve talimatların hazırlanmasına, daha da önemlisi bu kaynakların kullanılmasını da sağlayacak bir sistemin kurumda olmasına bağlıdır" (Özdemirci, 2001, s.185).

Günümüzde "Yönetim Bilgi Sistemleri" ve "Karar Destek Sistemleri" gibi sistemler her türlü organizasyonun bilgi akış ve yönetiminde yer aldığını belirten Atılgan (2009, s.203), "Bu sistemlerin organizasyonlara sağladığı girdinin, temel üretim faktörleri arasında yer almaya başlaması ile bilgi sistemlerinin oluşturulması ve işletilmesinde de bilgi teknolojilerinin kullanılması kaçınılmaz bir duruma geldiğini" belirtmektedir.

Bilgi sistemleri örgüt ve çevresi ile ilgili şu fonksiyonları yerine getirirler;

- *"Algı (perception*); örgütte verinin ilk girişinin yapılması ya da oluşturulması.
- *Kayıt (recording)*; bilginin fiziksel olarak kaydedilmesi.
- *İşleme tabi tutma (processing)*; bilgiyi örgütün özel gereksinimlerine göre işleme tabi tutma.
- *Aktarma (transmission)*; bilgiyi örgütün iç birimleri arasında ya da örgüt dışına aktarılması.
- *Depolama (storage)*; gelecekte kullanılacağı umulan bilgileri depolama.
- *Geri Çağırma (retrival)*; kaydedilen veriler arasında arama yapma.
- *Sunma ve Raporlama (presentation and reporting)*; gereksinim duyulan bilgi ve üst bilgiyi oluşturarak gereksinim duyulan birimlere sunma ve raporlar oluşturma.
- *Karar Verme (decision making)*; her kademedeki çalışanların alacağı kararlarda yardımcı olma" (Özata ve Sevinç, 2010, s.21).

"Temel amacı, örgütün bilgi işleme kapasitesini artırarak karar verme sürecini kısaltmak olan bilgi yönetim sistemlerinin amaçlarını şu şekilde özetlemek mümkündür;

1. Günümüzde rekabette başarının en önemli anahtarlarından biri olan bilgiye kolayca ulaşmak.
2. İşletme içi ve işletme dışı kaynaklardan elde edilen bilgileri işleyerek kullanılabilir hale getirmek.
3. İşletme ile ilgili istatistik, rapor türü bilgileri anında izleyerek yeni stratejiler oluşturmak.
4. Zamandan ve emekten tasarruf etmek.
5. Pazar paylarını artırma imkânına kavuşmak.
6. Müşterilere daha kaliteli hizmet sunmak (bilgi akışının teknolojiyle yapılması durumunda müşterilerin ihtiyaç ve taleplerini yakından takip etmek" (Çelik ve Akgemci, 2010, s.127).

II.5 KURUMSAL BİLGİ YÖNETİM SÜRECİ

Kurumsal bilgi yönetimi; "mevcut bilgi ve bilgi kaynaklarının bir sistem içerisinde kullanılmasını ve birbiriyle bağlantısının kurulmasını sağlayan bir süreçtir. Bu süreç içerisinde yapılandırılmış ve yapılandırılmamış bilgi kümelerinin entellektüel kurumsal birikim içinde değerlendirilmesi ve bütünselleştirilmesi sağlanarak, kurumsal bilgi farklı kaynaklarda da olsa, bütünleşik bir yapı içerisinde tek kaynak gibi yönetilebilmelidir" (Özdemirci ve Aydın, 2007, s.172).

Bilgi yönetim süreçleri tasarlanırken bilgi anlayışına dair şu soru, yönetim tarafından açık ve net şekilde cevaplanmalıdır. Bilgi sistemleriyle bilgi, işletilecek mi yoksa yönetilecek mi? Bilginin işletilmesine dair teknik ve yöntemler genellikle nicel analitik analizler ışığında ilerler. Buradaki amaç, toplanan bilgileri hızlıca işlemek, analiz etmek ve en hızlı şekilde faydalanmaktır. Fakat bilgi yönetimindeki amaç, bilginin toplanmasını, toplanan bilgilerin reaksiyona sokulmasını, reaksiyon sonucu bilgilerin içselleştirilmesi ve dışsallaştırılmasının sağlanmasını ve sonuç olarak yenilikçi bilginin yaratımını sağlayacak yapıyı ve disiplini yaratabilmektir. Bilgi yönetiminde özellikle dikkat edilmesi gereken nokta, bilgiye sahip olanların bu bilgiyi kimle ve ne zaman paylaşacakları ya da örgütsel bilginin ne şekilde ve kimlere dağıtılacağı konusunu açıklığa kavuşturmaktır. Yani, örgütteki bütün bireylerin ve birimlerin bilgiye erişebilmelerini sağlama ve bunlar arasında bilgi transferini olabildiğince kolaylaştırmaktır. Fakat bilgi yönetimi sadece doğru bilginin, doğru insanlara, doğru zamanda dağıtımını değil aynı zamanda yenilikçi ve değerli bilginin yaratımı ve öğrenen organizasyon sisteminin gelişimini önemser (Yanık, 2017, ss.98-99).

"Bugün, bilgi yönetimi konusunun bu kadar gündeme gelmiş olmasının nedeni kuruluşların bünyesindeki bilginin nerede olduğu hakkında yeterli enformasyona sahip olmamaları ve bu nedenle bilgiye ulaşmakta ve ondan yararlanmakta güçlük çekmeleridir. Kurumlarda bilgi yönetim süreçlerinde;

1. Kurum amaçlarının başarılmasında hangi tür bilginin etkisi olmaktadır,
2. Kurum çalışanları için hangi tür bilgi önemlidir,
3. Kurum çalışanları hangi bilgiyi ne sıklıkla kullanmaktadır,
4. Kurum dışından hangi tür bilgiye gereksinim duyulmaktadır,
5. Kurum dışından sağlanan bilginin kapsamı nedir,
6. Kurumda üretilen bilginin ne kadarı kurum içinde kullanılabilmektedir,
7. Kurumda üretilen bilginin ne kadarı kurum dışında kullanıma sunulmaktadır,

8. Mevcut bilgi sistemleri, bilgi gereksinimlerini hangi düzeyde karşılayabilmektedir,

9. Hangi bilgi hizmetlerinin eksikliği hissedilmektedir,

10. Kurumdaki bilgi boşluklarını gidermek için ne tür düzenlemelere gereksinim vardır,

gibi konular açıklığa kavuşturulmalıdır" (Özdemirci ve Aydın, 2007, s.170).

Bilgi yönetim sistemi oluşturulmasına yönelik Polat (2007, s.193), "sadece bilişim teknolojisi kullanımıyla ilgili değildir. Öncelikle, kurumda çalışan herkesin, güvenilir bilgi elde etmenin niçin önemli olduğunu ve bunu sağlamak için kendine düşen sorumlulukların neler olduğunu bilmesi gerekir. İkinci olarak, bilgi sağlayan iş süreçlerinin tam olarak ve açık bir şekilde ortaya konması, daha sonra bu süreçlerde bilgiyi sağlama görev ve sorumluluklarının belirlenmesi gerekir. Bilişim teknolojisinden bu varsayımlar altında ve bu süreçleri desteklemek üzere yararlanılmasını" vurgulamaktadır.

"Bilgi Çağı"nın gerçekleri ışığında belge/bilgi yönetimi kurgulamak, oluşturmak için kurumlar, özelde bilgi belge yöneticileri ilk olarak 'kurumsal analiz' çalışmalarını gerçekleştirmelidir. Kurumsal yapının bir takım kurallar çerçevesinde analiz edilerek incelenmesi, sonuçların süreçlere yansıtılmak üzere kurumsallaştırılması teknikleri bilgi çağı kurumlarının yapması gerekli olan faaliyetlerdendir. Kurumsal analizin başarılı olabilmesi için kurumun içyapısının, iş akışlarının, çalışan personelin davranışlarının, çalışma düzeni ve koşullarının, kurum kültürlerinin, teknolojik düzeyin, yönetici davranışları ve konuyu takibe almalarının, bilgi akışının sağlıklı olmasının temininin, yetkilendirmenin uyumlu bir orkestrasyonla düzenlenmesi gerekir (Özdemirci ve Torunlar, 2015, ss.93-95).

II.6 KURUMSAL BİLGİ YÖNETİM SİSTEMLERİNİN GELİŞİMİ

Kurumsal açıdan kullanılan bilgi sistemlerinin amaç ve hedeflere ulaşmada etkisini artırarak daha iyi noktalara taşınması için uygulayıcı ve kullanıcıların sistemi benimsemesi gerekmektedir. Çalışanları tarafından özümsenmiş, vatandaş/müşteri taleplerini dikkate alan sistemlerde AR-GE çalışmaları daha hızlı ve yapıcı olabilmekte, sistem gelişimi arzu edilen seviyelere daha kolay getirilebilmektedir.

"Kurumsal bilgi yönetim sistemleri, teknoloji altyapısı üzerinde, insan kaynakları, çalışma ve kurum kültüründen etkilenen bir süreçler ve araçlar bütünüdür. Bu nedenle sistem çerçevesinin ve kurulacak yapının geliştirilmesinde de ne bunlardan herhangi biri ihmal edilebilir, ne de sadece biri üzerinde çalışmakla yetinilebilir" (Polat, 2007, s.196).

"Bilgi yönetim uygulamalarının başarılı bir biçimde uygulanabilmesi için öncelikle kurumun iş stratejisi ile bilgi yönetim stratejisi arasında vazgeçilmez bir bağ olması gerekmektedir. Çoğu bilgi yönetimi projesinin öncelikli olarak odaklandığı nokta, yeni enformasyon teknolojisi araçlarının geliştirilmesidir. Etkin bir bilgi yönetim stratejisi, aslında sadece bir teknoloji stratejisinden ibaret değildir. Bu strateji; teknolojinin, kültürel değişimin, yen bir ödüllendirme sisteminin ve şirketin iş stratejisine mükemmel biçimde uyum sağlanmasına yönelik bir odaklanmanın dengeli bileşimidir. İyi uyarlandıkları ve bütünleştirildikleri taktirde, teknik ve kurumsal girişimler, bilgi yönetim sürecini destekleyecek adımlar olurlar" (Tiwana, 2003, s.174).

"Örgüt içi ve dışı açık bilgileri dolaşıma sokmak ve çalışanların deneyimlerine gömülü olan örtük bilgileri transfer edilebilir hale getirmek için iletişimsel, sosyal ve teknolojik ağlar inşa edilir. Bundan dolayı kurumlarda bilgi yönetimi 4 basamaklı bir hareket planıyla başlar:

1. *Örgütsel gerçekler ışığında bilgi yönetim disiplini yaratmak,*
2. *Örgütsel iletişimi desteklemek ve bilgi yönetim disiplinine uyumlu hale getirmek,*
3. *Örgüt iklimini ve kültürünü geliştirmek ve bilgi yönetim disiplinine uyumlu hale getirmek,*
4. *Bilgi erişim sistemlerini mükemmelleştirmek ve bilgi yönetim disiplinine uyumlu hale getirmek*" (Yanık, 2017, s.67).

"Kurumsal bilgi yönetimi sürecinin geliştirilmesinin ve uygulanmasının temel dinamiklerini kurumsal bilgi kaynakları oluşturmaktadır. Kurum çalışanlarının ortak amaçlara erişebilmeleri için kurumda değişik bilgi kaynaklarının ve bilgi birikiminin bir bütün olarak ele alınması; belirli bilgi tabanlarının ve bilgi kaynaklarının paylaşılıyor olması gerekir. Kuruluşlarda bilginin kendisinden çok, iş süreçlerine yansıtılması, kullanılması yani uygulanması önem taşır. Ancak bu durumda bir kurumda gerçekçi bir bilgi yönetim süreci geliştirilebilir" (Özdemirci ve Aydın, 2007, s.168).

III. BÖLÜM

KAMU YÖNETİMİNDE KURUMSAL BİLGİ YÖNETİM SİSTEMLERİ VE E-DEVLET

III.1 KAMU VE KAMU YÖNETİMİ KAVRAMLARI

III.1.1. Yönetim ve Kamu İlişkisi

Toplumlar, tarihsel süreç içerisinde birlikte yaşamanın koşulu olarak bazen doğal süreç içerisinde bazen de toplumsal konsensüsle belli kurallar ortaya koymuşlardır. Bu kurallara riayet (uyma, boyun eğme) ve uygun yaşamı denetleyecek/düzenleyecek bir yönetim kademesi ve bu kademe ile ilişkiler de bu süreç içerisinde belirlenmiştir.

"İnsanlığın varlığı ile birlikte hayati gayelerin amacına ulaşabilmesi için, bazı organizasyonlar ihtiyacı zorunlu hale gelmiştir. Bu zorunlu ihtiyaçlar yönetim, yöneten ve yönetilen kavramlarının ortaya çıkmasına sebep teşkil etmiştir. Yönetim kavramının toplumsal gelişmelere paralel olarak sürekli değişim ve gelişim süreci içerisinde olması ise ortaya koyduğu ilke ve tekniklerde değişimlere neden olmuştur ve bu değişimle beraber insanların daha örgütlü bir toplum içerisinde yaşama arzusu, diğer insanlarla olan işbirliği ve amaç birliği yönetim olgusunu ve önemini arttırmıştır" (Koç ve Topaloğlu, 2010, s.25).

Türkçeye "kamu" olarak aktarılan "public" sözcüğü, İngilizcede geniş çağrışımları içeren, sadece kamu anlamında kullanılmayan, duruma göre toplum, halk "genelden de daha genel olan" anlamlarında da kullanılan bir sözcüktür. Public sözcüğü Türkçede kamu kelimesine denk olarak ve Yunus'un "biz kimseye kin tutmayız/kamu âlem birdir bize" dizesinde yer alan kullanımıyla bütün, hep anlamında kullanılsa da kamunun çağrışım alanı bazı kullanımları ile farklılaşabilmektedir (Yalçın, 2010, ss.45-46). Kamu kavramı, "resmiyeti" ve "genelliği" anlattığı kadar "özel "in, "gizli"nin ve "kapalı "lığın zıddı olarak "açık "lığı, "halka ait oluş"u ve "görülebilir "ligi de ifade etmektedir. Kamu malları, kamu hayatı ve halk (amme) kütüphanesi gibi (Stillman II, R., 2005, ss.2-4).

Yönetimin, literatürde ve günlük kullanımda çeşitli tanımları mevcuttur. Yönetim kavramı, "faaliyet/sevk ve idare", "örgüt" ve "idari sistem" gibi çeşitli anlamlarda kullanılmaktadır. Yönetim kavramı çok yönlü olmasından dolayı idari işlemler, sistem ve örgütsel yapıyı bünyesinde barındırmaktadır.

"Yönetim, belirli amaç veya amaçları gerçekleştirmek için iş birliği içinde yürütülen bir grup faaliyetidir. Klasik yönetim kitaplarında "yönetim" kavramının bu tanımı, basit olarak şu örnekle açıklanır: Yönetim, bir kişinin tek başına yerinden kaldıramayacağı bir kayayı hareket ettirmek için iki veya daha fazla kişinin iş birliği yapması hâlidir. Burada yönetiminin temel öğeleri ortaya çıkar. Bu öğeler, "insan-grup", "etkileme ve iş birliği eylemi" ve "amaç" veya amaçlardır. Yönetimin birinci ögesi, insan ve grup unsurudur. Kaya örneğinden açıklamamızı sürdürürsek duran bir kaya parçası, bu hâliyle herhangi bir yönetim unsuru ile ilişkilendirilemez. Doğal nedenlerle kaya yuvarlansa burada yönetim olgusu ortaya çıkmaz. Yönetim olgusunun olabilmesi için olaya insan unsurunun dâhil edilmesi, iki veya daha fazla kişinin bir araya gelmesi, yani grup ögesinin bulunması söz konusudur. Bu kişilerin (grubun) aynı anda iş birliği içinde hareket etmesi gerekir. Etkileme ve iş birliği eylemi, yönetimin ikinci unsurudur. Üçüncü unsur amaçtır. İki veya daha fazla kişinin kayaya sadece bakması yönetim olgusunu ortaya çıkarmaz, onu bir yere doğru hareket ettirmek gibi bir amaçlarının olması gerekir" (Berkley ve Rouse, 2004, ss.5-6).

"Yönetim, birden çok insanın ortak ihtiyaçlarını gidermek için bir araya gelerek aralarında işbirliği ve iş bölümü yapmak suretiyle bir takım faaliyetleri uyumlu bir şekilde göstermesi olarak tanımlanabilir" (Genç, 1998, s.7). Yine "Yönetim, eş amaçlı kişilerden oluşan bir örgütsel yapıyı ve örgütsel amaçların en akılcı yollardan gerçekleştirilmesine dönük bir eylemler dizisini varsaymakta daha da önemlisi evrensel nitelik taşıyan planlama, örgütleme, personel alma, yönlendirme, koordinasyon ve denetleme eylemlerinin uygun bir şekilde düzenlenip etkileşmelerinin ortaya çıkardığı karmaşık bir süreçte somutlaşmaktır" (Fişek, 2005, s.33).

"Günümüzde yönetim faaliyetlerinin büyük bir kısmı, örgütler tarafından ve onların içinde meydana geldiği için "yönetim" ve "örgüt" kavramları âdeta eşitlenmiş gibidir. Örgütten söz ettiğimizde "yönetim", yönetimden söz ettiğimizde de "örgüt" akla gelmektedir. "idarenin her türlü eylem ve işlemlerine karşı yargı yolu açıktır." ifadesinde idare (yönetim), örgüt anlamında kullanılmıştır" (Eryılmaz, 2009, s.3).

III.1.2. Kamu Yönetimi

Kamu yönetimi, toplum için vardır. Gücünü de yetkisini de toplumdan almaktadır. Toplumun değişen ihtiyaçlarına cevap verebilecek nitelikte basitleştirilmiş karar alma süreçleri ve zamanının etkin kullanımı daha kaliteli kamu hizmet sunumu için zorunluluk haline gelmiştir.

Kamu yönetimi, yönetimin belirli sınırları olan spesifik bir alanı olarak tanımlanabilir (Özer, 2012, s.25). Kamu yönetimini diğer disiplinlerden ayıran temel özellik, devleti inceleme nesnesi olarak almasıdır (Raadschelders, 1999, s.283).

"Yönetim kavramını iki alana ayırarak ele almak gerekir. Bunlardan birincisi ve en önemlisi "Kamu Yönetimi" olmalıdır. Çünkü kamu yönetimi en büyük tüzel kişilik olan devletin varlığını ve işleyişini sağlayan kamu örgütleri ve bu örgütlerin düzenli ve sistemli işleyiş bütünüdür. Bu yüzdende kamu yönetimi olmayınca devlet dediğimiz yapı da olmaz. İkinci olarak devlet olmayınca özel sektörü araştırma alanı ve konusu olarak alan işletme yönetimi de olmayacaktır. Yönetimi işletme ve kamu yönetimi diye ayırdıktan sonra bu bilim dallarını da kendi içlerinde gruplandırabiliriz. Örneğin, işletme bilimi; özel sektör yönetimi olarak muhasebe, finansman, pazarlama, üretim, büyüme, şirketler, holdingler, uluslararası şirketler, para banka, sermaye piyasası vb. gibi alanlara ayırırken, kamu yönetimi de yine kendi içinde; kamu hukuku, idare hukuku, siyaset bilimi, uluslararası ilişkiler, merkezi yönetim, yerel yönetimler, kamu personel yönetimi, dış politika, uluslararası örgütler gibi pek çok alana ayrılabilmektedir" (Öztekin, 2005, s.22).

"Kamu hizmetlerinin yerine getirilebilmesi amacıyla oluşturulan kamu yönetimi; iki ayrı yapılanmadan oluşmaktadır. Merkezi yönetim ve yerinden yönetim biçiminde isimlendirilen bu ikili yapıda, bazı ülkelerde merkezi, bazılarında ise yerel yönetimler daha etkin konumda bulunmaktadır. Ülkelerin tarihi, sosyal, kültürel ve siyasal özellikleri, bu ülkelerde merkezi idare ve yerel idare arasında yetki ve kaynak paylaşımını belirleyen en önemli unsurlar olmaktadır" (Salman, 2008, s.3).

"Kamu yönetimi; devletin kamu iktisadi teşebbüsleri ve diğer kamu tüzel kişilerinin yürütmekle yükümlü oldukları kamu hizmetlerinin gerektirdiği asli ve sürekli görevleri, memurlar ve diğer kamu görevlileri eliyle yerine getiren yönetim dalıdır. Kamu yönetimi, devlet aygıtının yasama ve yargı dışında kalan kısmıdır. Kamu

yönetiminin genel amacı kamuya yararlı olmaktır. Kamunun ihtiyaçlarını gidermek için, topluma ve onu oluşturan bireylere hizmet götürmeye çalışır. Bireyler kamu yönetimine, çeşitli alanlarda ve düzeylerde katılarak katkıda bulunurlar. Kamu yönetimi hizmetleri yürütürken bireyin çıkarından çok toplumun çıkarlarını göz önünde bulundurur. Bireysel ve toplumsal çıkar çatıştığında, toplumsal çıkardan yana olur" (Örnek, 1994, s.7).

Bu kapsamda, kamu yönetiminin elemanları aşağıdaki şekilde ifade edilebilir;

1. "*Halk, siyasi liderler, çeşitli tüketici grupları, yasama organı üyeleri ve baskı gruplarından meydana gelmektedir ve kamu yönetimini birinci elemanı, insanlardır; yani halktır.*

2. Örgüt, kamu yönetiminin ikinci elemanıdır. Kamu mal ve hizmetlerinin üretilmesi ve halka sunulmasında temel araç örgüttür.

3. Kamu yönetimini üçüncü elemanı, kamu politikasıdır. Kamu politikası, toplumsal sorunları tanımlama ve bunların çözümlerini belirlemedir. Kamu politikası, daha çok siyasi yöneticilerin bir görevidir. Siyasi yöneticilerin, belirli sorunların çözümü için aldıkları kararlar ve izledikleri yöntemler kamu politikasını meydana getirmektedir.

4. Kamu yönetiminin dördüncü elemanı, norm düzenidir. İdeolojik düşünceler ve siyasi tercihler; Anayasa, kanunlar ve idari düzenlemeler kamu yönetiminin örgüt yapısını ve işleyişini düzenlemekte ve yönlendirmektedir.

5. Mali kaynak, kamu yönetiminin beşinci elemanıdır. Kamu maliyesi, kamu yönetiminin yapacağı işlerin belirleyici unsurunu meydana getirmektedir. Hizmetlerin seviye ve miktarı, eldeki mali kaynaklara bağlıdır. Bu nedenle kamu yöneticileri, mevcut kaynakların artırılması ve bu kaynakların etkin ve verimli bir şekilde kullanılması sorunuyla da ilgilenmektedirler.

6. Kamu yönetiminin performansı, onu işleten personelin niteliğine bağlıdır ve bu nedenle kamu yönetiminin altıncı elemanı, örgütü harekete geçiren ve işleten kamu görevlileridir" (Eryılmaz, 2004, ss.4-5).

Bugünkü uygulamada kamu yönetimi insanların ve objelerin devletin amaçlarının yerine getirilmesi sürecinde yönetilmesi hedefini yerine getirmeye çalışmaktadır. Burada daha çok idarenin yönetimsel boyutu ön plana çıkarılmakta, hukuksal ve resmi yönü ise geri plana itilmektedir (Özer, 2012, s.25).

III.1.3. Yeni Kamu Yönetim Anlayışı

Küreselleşen dünya düzeni ile birlikte yönetim anlayışı da değişim göstermektedir.

"1970'lerin ortasından itibaren hükümetler ciddi mali krizlerle karşı karşıya kalmaya başlayınca, tüm dünyada devletin klasik sınırlarına dönmesi, verimlilik esasına göre örgütlenmesi ve özel sektör değerlerinin, tekniklerinin ve pratiklerinin kullanılması gibi yeni düşünceler gündeme gelmiştir" (Özer, 2012, s.202).

"1980'li yıllarda gündeme gelen yeni kamu yönetim anlayışı, bu alanda yeni bir paradigma oluşturmaktadır. İşletmecilik, piyasa temelli kamu yönetimi, girişimci hükümet, yeni kamu işletmeciliği gibi adlarla tanımlanan bu anlayış kamu yönetiminin yapısı ve işleyişi üzerinde yoğunlaşan eleştirilerle iletişim ve teknolojideki gelişmelere paralel olarak özel sektörde gözlemlenen değişim ve dolayısıyla ekonomik anlayışta meydana gelen değişiklikler sonucunda doğmuştur. Bu anlayışla süreç sevk ve idare etmek olan (administration) anlayışından performans ölçme, sorumluluk alma, kaynakları etkin ve verimli kullanma, hedef, strateji ve öncelikleri belirleme demek olan işletme (management) anlayışına doğru bir kaymanın olduğu" görülmektedir" (Bilgiç, 2003, s.29).

Kamu yönetimi paradigmaları ile ilgili çeşitli sınıflandırmalar bulunmaktadır. McCurdy (1985), Kamu Yönetimini üç paradigma altında inceler; "gelenekçi dönem, politika dönemi ve programlar dönemi." Henry (2004, s.30) ise, "kamu yönetimini, yönetim-siyaset ayrımı dönemi, prensipler dönemi, siyaset bilimi dönemi, iş yönetimi dönemi ve tamamen bağımsız bir alan olarak kamu yönetimi dönemi olarak beş farklı paradigma altında incelemiştir." Kamu yönetimi alanında kabul gören ve kullanılan paradigmalardan biri de Denhardt'ın sınıflandırmasıdır. Denhardt (2004)'a göre "kamu yönetimi paradigmaları dört başlıkta incelemek mümkündür; klasik (eski) kamu yönetimi anlayışı, yeni kamu yönetimi yaklaşımı, yeni kamu işletmeciliği paradigması ve yeni kamu hizmeti."

Yeni kamu yönetimi, geleneksel yönetimden farklı olarak yönetimin organizasyonu ve işleyişinde piyasalar ve toplumla ilişkilerinde yeni bir yapılanma öngörür. Yeni kamu yönetiminin temel unsurları konusunda çeşitli sınıflandırmalar

yapılmıştır. Örneğin, Hood (1991, ss.4-5) yeni kamu yönetiminin unsurlarını yedi grupta toplamıştır;

1. *"Kamu sektöründe yöneticiye geniş yönetme serbestliğinin tanınması,*

2. Performans ölçümü yapılması,

3. Sonuçlara, prosedürlerden daha çok önem verilmesi,

4. Kaynakların kullanımında disiplin ve tutumluluk,

5. Kamu sektöründe rekabetin artırılması,

6. Büyük yapılı organizasyonların, optimal büyüklükte yeni yapılara dönüştürülmesi,

7. Kamuda, özel sektör yönetim tekniklerinin uygulanması."

"21.yüzyıl zaman ve hız kavramlarıyla açıklanan bir yüzyıl olarak karşımıza çıkmaktadır. 19 ve 20 yüzyıllar ve bu yüzyıllara denk düşen kamu örgütlenmeleri ve kamu hizmetlerinin sunumu konusundaki eksikliklere eleştirel bakış, toplumsal, ekonomik, teknolojik ve özellikle de bunlara bağlı tüketim kalıplarındaki değişim hızının yavaşlığı sebebiyle çok şiddetli olmamıştır. Hız, değişim, dönüşüm, tüketim, rekabet, küreselleşme, daha fazla üretim, daha fazla tüketim, propaganda, reklam, iletişim, teknolojik gelişme gibi kavramların hâkim olduğu 21. yüzyıl bu kavramlara cevap verebilecek kamu örgütlenmesi konusunda tartışmaları ortaya çıkarmıştır" (Hood, 1996). "Günümüzde geleneksel yönetim anlayışının yerini katılımcılığa ve ortaklıklara dayalı, "çok aktörlü yönetim" olarak tanımlanan yeni bir yönetim anlayışının aldığı görülmekte ve bu yeni yaklaşım kapsamında çok aktörlü yönetimi niteleyen "yönetişim" kavramına içerik kazandırmaya çalışılmaktadır" (Bozkurt vd., 1998, s.274).

Yönetişim yaklaşımı, Amerika Birleşik Devletleri'nde (ABD) Osborne ve Gaebler'in 1993 tarihli çalışmalarında **"kürek çeken değil dümen tutan devlet"** sloganıyla gündeme getirdikleri yeni anlayışta pasif tüketiciliği içermeyen katılımcı vatandaşlık anlayışıyla şekillenmiştir (Özer, 2012, s.365). "Yönetişim kavramı, yeni kamu yönetimi anlayışının önemli bir unsurudur. Esas itibarıyla kamu yönetimini, özel sektör ve sivil toplum örgütlerini de kapsayacak şekilde genişleten bir anlayış ve süreçtir. 1980'den sonra bürokrasi odaklı bir yönetim anlayışından vazgeçilerek devletle toplum arasında karşılıklı roller ve sorumluluklar yeniden tanımlanmaya başlanmıştır. Bu yeni tanımlamaya göre vatandaş ve sivil toplum, yönetimin bir ortağı gibi muamele gören bir konuma yükselmiştir. Böylece kamu yönetiminin, tüm toplumun etkileşimi ve

katılımı ile oluşan bir alan olduğu ve bu alanın "iyi yönetişim" anlayışı çerçevesinde işlemesi gerektiği fikri önem kazanmıştır" (Eryılmaz, 2009, s.242).

Yeni kamu yönetimi anlayışının getirdiği önemli uygulamalar ise aşağıdaki şekilde özetlenebilir (Kutlu, 2006, s.70);

- Yönetişim
- Stratejik Yönetim
- Toplam Kalite Yönetimi
- E-Devlet
- Performans Yönetimi

"Bugün gelişmiş ülkelerde kamu yönetimi bir meslek ya da aktivite olmaktan çok kamu sektörü ile ilgili çalışmaları içermektedir. Bu kapsamda gündeme gelen kamu politikası, kamu yönetimi ve işletme yönetimi; yönetim bölümlerinin nasıl organize olduğu, sürecin nasıl işlediği, politikalar sayesinde mal ve hizmet gibi çıktıların nasıl elde edildiği gibi bilgiler içeren ortak bir noktada birleşmektedir" (Özer, 2012, s.26).

III.2 KAMU YÖNETİM İLKELERİ

"ABD'de 1887 yılında Woodrow Wilson ve Frederick Taylor; Almanya'da Max Weber ve 1854 yılında İngiltere'de Northcode-Trevelyan Raporu ile teorik altyapısı kurulan ve tartışılmaya başlayan kamu yönetimi anlayışı, ülkeden ülkeye değiştiği gibi, benimsenen siyasal ve ekonomik sisteme göre de değişiklik göstermiştir. Diğer yandan, kamu hizmeti anlayışında meydana gelen değişmeler de, kamu yönetimi anlayışını önemli bir biçimde etkilemektedir" (Aykaç, 2002, s.16). "Klasik akım Taylor'un bilimsel yöneticiliğini, Gulick ve Urwick'in örgüt yönetimini ve Weber'in bürokrasi kuramını kapsamaktadır" (Ertekin, 1985).

"Weber, modern devlet idaresinin her yerde bürokratlaşması ve profesyonelleşmesi gerektiğini belirtmektedir. Kamu yönetiminin profesyonelleşmesi; liyakat sistemi, görevde uzmanlaşma, kontrol ve denge sistemleri, ulaşılan verimlilik/etkililik, ekonomiklik ve etkinlik gibi hususlara bağlılık ile kendini göstermektedir" (Demir, 2011). Bugünün gelişmiş toplumlarının oluşmasına önemli katkılar sağlayan bürokrasi kuramında Weber, rasyonel-yasal otorite fikrinden türettiği bürokrasinin modern sistemleri için altı ilke belirlemiştir (Hughes, 2003, ss.21-22);

1. "Yetki alanları ilkesi, genellikle hukuk kurallarına göre yasa ya da idari düzenlemelerin bir gereği olarak sıralanmaktadır.

2. Ofis hiyerarşisi ve aşamalı yetki düzeyleri ilkesi, üst alt ilişkisi içerisinde bir denetleme mekanizmasının varlığıdır.

3. Modern ofis yönetimi yazılı belgelere dayanmaktadır. Birimde yürütülen tüm faaliyetlerin belgeleri benzer olaylar tekerrür ettiğinde önceki davalarda emsal olma olasılığı nedeniyle saklanmaktadır. Amaç kuralların herkese eşit mesafede olması ile birimin kararlarında ya da uygulamalarında tutarlı olmasıdır. Bu yüzden, örgüt, çalışanlarının özel yaşamlarından tamamen ayrıdır, gayrişahsidir.

4. Ofis yönetimi için yöneticilerin kapsamlı bir uzmanlık eğitimi alması gerekmektedir.

5. Ofis tam olarak geliştiğinde talepleri tam çalışma kapasitesiyle karşılamaya başlamaktadır.

6. Birim yönetimi genel kurallara uymaktadır."

Kamu yönetiminin genel ilkeleri "***POSDCORB***" formülü içinde özetlenmiştir. Bu ilkeler günümüzdeki koşulların gerektiği değişmeler karşısında yeni arayışları karşılamasa bile genel geçerliliğini korumayı sürdürmektedir. Buna göre kamu yönetiminin fonksiyonları aşağıya çıkarılmıştır (Ergun, 2004, s.342):

- **P**lanning (planlama)
- **O**rganizing (örgütleme)
- **S**taffing (kadrolama)
- **D**irecting (yöneltme)
- **Co**ordinating (koordinasyon)
- **R**eporting (raporlama)
- **B**udgeting (bütçeleme)

Yeni kamu yönetimi anlayışı çerçevesinde kamu yönetim ilkeleri ise aşağıdaki şekilde açıklanabilir;

III.2.1. Şeffaflık (Saydamlık)

Kamu yönetiminin her zaman ulaşmak istediği ve bu alanda kendisini geliştirmek istediği "Şeffaflık" ilkesine yönelik aşağıdaki tanımlamalar ve özellikler belirtilebilir;

"Şeffaflık, yapılan işlerle ve hizmetlerle ilgili olarak gizlilik sınırlamalarını mümkün olan en alt düzeylere indirmekle beraber, bilgi edinme hak ve özgürlüğünün önünün açılmasını da kolaylaştırmaktadır" (Kösecik ve Karkın, 2004, s.99).

"Kamu yönetiminde şeffalığın gerçekleştirilebilmesi için dört farklı özelliğin sağlanması gerekmektedir. Bunlardan ilki, daha az belgeyle daha fazla bilgi verilmelidir. Bu durum bilgilerin izlenmesini kolaylaştırmakta ve erişimi hızlandırmaktadır. İkincisi bilgi paylaşımında anlaşılır bir dil kullanılması önemlidir. Üçüncüsü, bilgilerin doğru ve yansız olması, saydamlığı ve kurumların güvenilirliğini arttırmaktadır. Son olarak, tüm bu özelliklerin gerçekleşmesi saydamlığı arttırmakta ve stratejik yönetimi olumlu yönde etkilemektedir" (Alt ve Lassen, 2006).

III.2.2. Hesap Verebilirlik

Kamu yöneticileri, çeşitli hesap verme biçimlerine muhatap olurlar. Hesap verme çeşitleri incelenirken genelde "kime karşı hesap verme" ve "niçin hesap verme" sorularına göre sınıflandırma yapılır. "Niçin hesap verme" sorusunun cevabı, hesap vermenin konusuyla ilgilidir; "yönetsel hesap verme", "mali hesap verme", "performans hesap verme" ya da "süreç hesap verme" gibi biçimleri ifade eder. "Kime karşı hesap verme" sorusunun cevabı da yöneticilerin hesap verdikleri kişileri ve makamları anlatır. Bu kişiler ve makamlar, üst yöneticiler, seçilmiş siyasiler, mahkemeler, Sayıştay, müfettişler ve profesyonel (mesleki) kuruluşlardır (Bovens, 2007, s.186).

Profesyonel hesap verebilirlik, çoğu kamu yöneticisinin, genel yöneticilik sıfatlarından ayrı olarak teknik anlamda kendi mesleklerinde profesyonel kişiler olduğundan hareket ederek işlerini yürütürken meslek standartlarına ve ilkelerine göre hareket etmeleri anlayışına dayanır. Bu çerçevede yöneticilerin çoğu avukat, mühendis, doktor, öğretmen, veteriner ve polis gibi görevler için özel eğitim alarak yetişir. Her bir görevin kendine özgü ilke ve standartları söz konusudur. Bu ilke ve standartları belirleyen ve uygulamasını gözeten meslek kuruluşları bulunmaktadır (Bovens, 2007, s.188).

Kamuyu temsil eden özellikle seçilmiş üst düzey yöneticiler/karar vericiler yaptıkları her türlü iş ve eylemlerden dolayı seçmenine hesap verebilme sorumluluğunu da taşımaktadır. Bu sorumluluk kamusal hizmetler konusunda alınacak kararları belirlemekte ve yön vermektedir.

III.2.3. Katılımcılık

Kamunun bir başka deyişle hizmet alan vatandaşların yönetimde söz sahibi olduklarının göstergesi olarak tanımlanabilir "Katılımcılık" ilkesi. "Katılım kavramının siyasal ve yönetsel olmak üzere iki biçimi bulunmaktadır. Siyasal katılım, bireylerin ve grupların ulusal ve yerel düzeyde siyasal yöneticilerini seçmek ve yöneticileri kendi istek ve çıkarları doğrultusunda karar almalarını sağlamaya yönelik gösterdikleri her türlü davranış ve eylemi ifade eder. Seçimlerde oy kullanmak, seçim kampanyalarına ve gösterilere katılmak, siyasal katılmanın en çok bilinen biçimleridir" (Dursun, 2004, s.231).

Katılımcı anlayışla kamu politikasının oluşturulması, birey-kamu yönetimi ilişkilerinin gelişmesine önemli katkı sağlamaktadır. "Bu katkılardan birincisi, bireyler kamu politikası oluşturulması sürecine katılmakla o politikayı sahiplenmektedir. İkincisi, farklı kesimlerin, farklı bilgi ve deneyime sahip bireylerin yönetime katılımı, kamu politikasının kalitesini artırmaktadır. Üçüncü olarak bireylerin kamu politikası oluşturma ve yönetimin işleyişi süreci hakkında daha fazla bilgi sahibi olmalarına imkân sağlamak suretiyle demokratik eğitim düzeyinin yükselmesine de hizmet etmektedir" (Köseoğlu, 2009, s.68).

III.2.4. Verimlilik ve Etkililik / Etkinlik

Verimlilik (Productivity), kapsam olarak iki ayrı biçimde tanımlanabilir. "Bunlardan birincisi çok geniş kapsamlı olup, verimliliği, doğru olan isleri, doğru biçimde ve ekonomik bir çalışma ile gerçekleştirmeyi amaçlayan akılcı bir yasam biçimi olarak açıklamaktadır. Japon Verimlilik Merkezi tarafından dünyaya benimsetilmeye çalışılan bu görüş, verimlilik kavramına felsefi bir yaklaşım getirmektedir" (Uğurşan, 1994, s.1).

"Klasik verimlilik tanımına göre ise verimlilik, bir imalat ya da hizmet sisteminin ürettiği çıktı ile bu çıktıyı yaratmak için kullanılan girdi arasındaki ilişkidir. Bu nedenle verimlilik, çeşitli mal ve hizmetlerin üretimindeki, emek, sermaye, arazi, malzeme, enerji, bilgi gibi kaynakların etken kullanımıdır diye tanımlanır" (Prokopenko, 2001, s.3).

Etkililik (Effectiveness) ve etkinlik (Efficiency) kavramlarının iki farklı kavram olması dolayısıyla;

"Etkililik, örgütlerin, gerçekleştirdikleri faaliyetlerin sonucunda amaçlara ulaşma derecesini belirleyen bir performans boyutu" (Horngren, vd., 2000, s.229).

Etkinlik bir iş veya program/proje konusunda saptanan hedeflerin başarılmasıdır. Etkinlik, doğru hedefler koyup bunları başarmakla ilgilidir ve sonuç odaklı bir kavramdır. Başka bir anlatımla etkinlik, doğru şeyleri iyi ve zamanında yapmaktır. Etkinlik, aynı zamanda önceden standartların belirlenmesini; harekete geçme, örgütleme, kaynakları belirli amaçlara yönlendirme yeteneğini (Berkley ve Rouse, 2004),

olarak tanımlanabilir.

III.2.5. Etik ve Dürüstlük

Lawton ve Doig (2005, s.11), on dokuzuncu yüzyılın sonunda gelişen kamu yönetimi etiğinin kimi temel özelliklere sahip olduğunu düşünmektedir. "Bunlar sırasıyla; (1) kamu yararının egemen kılınması, (2) mesleklerin profesyonelleşmesi, (3) vatandaş ve devlet arasında karşılıklı güven, (4) tarafsızlıktır."

"Yeni-Kamu Yönetimi" olarak bilinen yaklaşım anlayışının giderek benimsenmesinin sonucu olarak kamu yönetimi etiği anlayışında da bazı değişmeler gözlenmiştir. "Öncelikle hiyerarşik emir-komuta silsilesi içerisinde kamu görevlilerinin yasalara uygun hareket etmeleri anlayışıyla biçim alan geleneksel kamu yönetimi etiği terk edilmeye başlamıştır. Yeni dönem kamu yönetimi etik anlayışının özünü, kamu görevlilerinin her şeyden önce kendilerine karşı sorumlu olmaları anlayışı oluşturmuştur. Bu anlayışa göre sağlıklı insan, kendini gerçekleştirme amacı taşımaktadır ve öznel etik değerlerini kamusal alana taşıyabilme potansiyeline sahiptir" (Cohen ve Eimicke, 1998, s.11).

Kamu yönetimi ilkeleri, şüphesiz yukarıda anlatmaya çalıştığımız ilkelerden ibaret değildir. Bu ilkelere kamu yararı, ayırımcılık yapmama, tarafsızlık ve eşitlik, hukuku (mevzuatı) uygulama vb. ilkeleri de ilave etmek gerekir. Burada yer verdiğimiz ilkelerden şeffaflık, katılımcılık, hesap verebilirlik, verimlilik ve etkinlik, etik ve dürüstlük gibi değerler, iyi kamu yönetiminin temel ilkeleri olarak kabul edilmektedir. Avrupa Birliği, kamu yönetimiyle ilgili olarak üye ülkeler arasında paylaşılan değerler etrafında "Avrupa İdari Alanı" nı şekillendirmeye çalışmaktadır. Birliğin genişleme sürecinde yapılan müzakerelerin "Avrupa İdari Alanı'nın, "şeffaflık", "etkinlik ve

verimlilik", "katılımcılık" ve "hesap verebilirlik" ilkeleri temelinde yürütüldüğü görülmektedir (Demir, 2009, s.88).

Kamu yönetim ilkelerinin elbette yukarıda belirtilen ilkeleriden ibaret olduğunu söylemek mümkün değildir. Bunlara ilave olarak kamu yararı, ayrımcılık yapmama, tarafsızlık, eşitlik ve hukuku uygulama gibi ilkeler de illave edilebilir.

III.3 KAMU YÖNETİMİNDE BİLGİ YÖNETİMİNİN YERİ

Yönetim alanında, yöneticinin sağlıklı kararlar alabilmesi, ileriye dönük stratejik planlamalar yapabilmesi ve eksikliklerini görerek gerekli düzenlemelerini yapabilmesine yardımcı olan en önemli öğe "bilgi"dir.

Kamusal görevlerin yerine getirilmesinde gereksinim duyulan bilgilerin toplanması, depolanması, birimler arasında paylaşımının sağlanması ve etkin şekilde kullanılabilmesi için bilgi sistemlerine gereksinim artmıştır.

"İnsanlık, ilkel çağ, tarım ve sanayi çağından geçerek içinde bulunduğumuz bilgi çağına gelmiştir. Bu çağ, günümüzün toplumsal ve ekonomik koşullarının, hızla gelişen enformasyon ve iletişim teknolojilerinin etkisiyle kendine özgü nitelikler taşıyan bir dönemi temsil etmektedir. Bilginin stratejik ve vazgeçilmez bir kaynak durumuna gelmesi bu niteliklerin en önemlisidir. Bilginin bireysel, kurumsal ve toplumsal düzeyde önem kazanmasıyla, öğrenme bir yaşam biçimi olarak algılanır olmuştur" (Öğüt, 2001, s.271).

"Günümüzde bilgi ve iletişim teknolojileri, ortaya çıkardığı yeni teknolojik alanlar, araçlar, yol ve yaklaşımlarla bilgi toplumuna dönüşümün sıkıntılarını çeken ülkelerde sürdürülebilir kalkınmayı sağlamada yeni imkânlar ortaya çıkarmaktadır. Bu teknolojileri üreten gelişmiş ülkeler ekonomilerini hızlı bir şekilde bilgi ekonomisine dönüştürürken gelişmekte olan ülkeler bilgi ekonomisinde yer alabilmenin arayışı içerisinde çabalarını sürdürmektedirler" (Bensghir, 2009, s.891).

"Bilgi ve iletişim teknolojileri organizasyon içi ve dışındaki çalışanlar, meslektaşlar ve hizmet verilen insanlarla daha etkin bir iletişim kurulmasını sağlamaktadır. Eğer geniş bir kullanım alanı bulabilirse, bilgi hizmetleri ve enformasyon teknolojileri, yeni iş alanlarının doğmasını, zenginliğin oluşmasını, halk

ve devlet arasında köprü kurulmasını, toplum ve organizasyonlar arasında ilişkilerin düzenlenmesini ve bunun sonucu olarak insanlara çeşitli hizmetlerin götürülmesini sağlayabilir" (Kalseth ve Cummings, 2001).

"Kamu yönetimleri, küreselleşme sürecinde önemli değişimlere tanık olmakta ve günümüzün farklılaşan koşullarına ve yeni gereksinimlere uyma/uydurulma çabaları içerisinde görülmektedir. Bu değişim, kamu kurumlarının iş süreçlerine de yansımaktadır. Genellikle yavaş işleyen hantal bürokratik yapılar olarak nitelendirilen kamu kesim, kamu yönetimi başta olmak üzere her alandaki reform çalışmalarının yanı sıra bilgi ve iletişim teknolojilerinin yaygın kullanımıyla etkin yapılara dönüşmektedir. Böylelikle vatandaşa ve iş dünyasına daha kaliteli hizmet sunulmakta, zaman, emek ve maliyet tasarrufu sağlanmaktadır. Söz konusu değişimin yakından izlenmesi ve raporlanarak belgelendirilmesi, bu alanda yapılacak çalışmalara ışık tutması ve yönlendirilmesi açısından olduğu kadar değişim sürecinin topluma tanıtılması ve benimsetilmesi açısından da büyük önem arz etmektedir. Yönetsel katılma, demokratik yönetim, özerkleşme ve yerelleşme, yönetişim, performans yönetimi, bilgi teknolojileri vb. kavramlarla ifade edilebilen yeni olguların ve yeni yönetsel tekniklerin kamu yönetimlerinin yapısal ve işlevsel süreçlerine dâhil edilme girişimleri, günümüzde çoğu devletin siyasal ve yönetsel gündeminin ilk sıralarında yer almaktadır" (Özata ve Sevinç, 2010, ss.68-69).

"Yöneticilerin kurum ve kaynakları hakkında karar alırken başlıca gereksinim duyduğu şey, kaynaklar ve süreçler hakkında doğru ve zamanında sahip olunacak bilgidir. Yönetim işlevlerinin gerektirdiği bilginin güvenilir, doğru ve zamanında elde edilmesi ve yönetilebilmesi için örgütlerin tüm fonksiyonlarının, birimlerinin ve bireylerin içinde yer aldığı dinamik sistemler geliştirilmekte ve bu sistemler yoluyla yönetim görev ve sorumluluklarının en etkili şekilde yerine getirilmesi amaçlanmaktadır" (Özata ve Sevinç, 2010, s.37).

Bilişim sistemleri ve bu kapsamda geliştirilen bilişim teknolojileri kamu yönetimi açısından aşağıdaki türden yararları sağlayabilir;

- Amaca yönelik etkin kullanıldığında, ekonomik, toplumsal, kültürel, siyasal vb. düzenlemelerin gelişimi ve sürdürülebilir kılınmasında da etkinliğe ulaşılabilir.
- Bireysel ve kurumsal bazda elde edilen enformasyonun miktarında artışlar sağlanıp, seçici davranılabilir.

- İletişimin hızlanması ile gerek vatandaşların, gerekse özel ve kamu kurumlarının işlemlerinde hızlılık sağlanıp, bürokratik güçlükler kısmen de olsa azaltılabilir.
- Alıcı kontrolü ve enformasyonun demokratikleşmesi sağlanabilir.
- Yayın-basım, ulaştırma ve bilgilendirme zamanında yapılabilir (Çelik ve Akgemci, 2010, s.260).

"Özel kesim örgütleri küreselleşen piyasa ekonomisi içerisindeki yerlerini koruyabilmek, pazar paylarını artırabilmek vb. nedenlerden dolayı bilgi ve iletişim teknolojilerinden maksimum düzeyde yararlanma yoluna gitmektedirler. Kamu kurumları da küreselleşmenin getirdiği değişimden etkilenmekte ve sundukları hizmet üzerindeki tekel konumlarını kaybetme tehlikesiyle karşı karşıya kalmaktadırlar. Yine bu bağlamda toplumsal talep artmakta ve çeşitlenmektedir. Dolayısıyla kamu kurumlarının değişim baskısına yanıt verme ve değişimin getirdiği yeni durumlara kendilerini uyarlamaları bir zorunluluk olarak görülmektedir. Bilgi sistemlerinin kamu yönetiminde kullanımı etkileyen faktörler aşağıdaki Şekil-3'de görüldüğü gibidir" (Özata ve Sevinç, 2010, s.69);

Teşvik Edici Faktörler	**Engelleyici Faktörler**
Bilgi sistemleri alanında hızlı teknolojik gelişmeler	Yöneticilerin bilgi sistemleri konusunda yetersiz olduklarını görmeleri/fark etmeleri
Bilgi sistemleri kullanımının maliyetleri düşürmesi	Bilgi sistemlerine yönelik strateji geliştirmede başarısızlık
Devletin bilgi sistemleri kullanımını üstlenmesi	Kamu örgütlerindeki düzensizlik
Yeni Kamu Yönetim anlayışı	Kârlılık durumu ile ilgili göstergelerin yetersizliği
Finansal verimlilik bağlamında hissedilen baskı	Uzman yeteneklerinin yetersizliği

Şekil 3: Bilgi Sistemlerinin Kamuda Kullanımında Etken Olan Faktörler

Ekonomik Kalkınma ve İşbirliği Örgütü (Organisation for Economic Co-operation and Development, OECD) (2003), "kamu sektörü ile özel sektör firmalarını bilginin yönetimi açısından karşılaştırırken aşağıdaki farklılıklara dikkati çekmektedir:

-Daha düşük maliyetle artmasına rağmen, kamu sektöründe geleneksel olarak daha azdır.

-Yönetim şekli itibariyle kamu örgütleri daha dikey sıradüzene sahip olup yeniliği (innovasyonu) ve grup çalışmasını daha az teşvik eden bir yapıdadır.

-Kamu sektörü çıktısı daha az açık ve ölçülebilir karakterdedir.

-Kamu sektörü faaliyetleri daha bilgi-yoğundur. Özel sektörde bilgi rekabet avantajı olarak görülürken, kamu sektörü kamu yararı gerekçesiyle açıklığı benimser ve büyük hacimli bilgiye erişim mümkündür.

- Özel sektör firmaları, eğitim, güvenlik ve bilim gibi hizmetler veren kamu sektörüyle doğrudan rekabet etmekte ve artan oranda maddi olmayan sermaye (intangible capital) yoğun, mal ve hizmet üretmektedir.

- Kamu çalışanlarının emekli olması veya özel sektör firmalarına geçmeleri, kamu sektörü için kurumsal hafızanın korunması ve bilginin kurum içinde tutulmasını olumsuz etkilemektedir."

"Üst yönetimin bilgi ihtiyacını karşılarken, diğer katmanlardaki görev ve sorumluluklarının yerine getirilmesine de katkıda bulunan bilgi yönetim sistemi,

- Bilgi akışında eşgüdüm ve standart sağlaması,
- Tüm iş süreçlerine ait bilgilerin sistematik bir şekilde toplanması ve bir araya getirilmesi,
- Personel ve zaman açısından önemli kazanımlar elde edilmesi,
- Bilgiye güven duyulması ve oto-kontrol mekanizmalarının kurulması,
- Bilginin gizlenme veya kaybolma riskinin ortadan kalkması,
- Yöneticilerin, iş süreçlerine ve kurumun işleyişine hâkim olması,
- Yöneticilerin kararlarını hızlı ve güvenilir bilgiye dayalı olarak alabilmesi,

sonuçlarını ortaya çıkaracaktır ki, bu da kamu yönetiminde etkinliğin sağlanmasında çok büyük bir adım atılması anlamına gelecektir" (Polat, 2007).

III.4 BİLGİ SİSTEMİ OLARAK E-DEVLET

III.4.1. Devlet ve E-Devlet

Devletin hizmetlerini, kamu yönetim ilkeleri kapsamında, vatandaşlara daha hızlı ve düşük maliyette sunabilmek için kullandığı ve kendisini sanal ortamda göstermeye çalışan yapı e-Devlet olarak ifade edilebilir.

Devlet ve e-Devlet ilişkisini Çam (1971), "Geniş anlamda devlet, "genellikle sosyolojik temel olarak milleti alan örgütlenmiş bir toplumu anlatır", dar anlamda devlet, "geniş anlamdaki siyasal toplum içinde yönetilenlere göre kamu otoritelerini ifade etmekte", en dar anlam ise devlet, "kamu otoriteleri ve idareleri içinde kamu kurumları, belediyeler, vilayetler gibi mahalli idarelere karşılık merkezi kamu otoritesini, idaresini anlatır" şeklinde açıklamaktadır.

Gültekin (2007, s.32) ise, "e-Devlet'te esasen "devlet" kavramı işlevsel olarak geleneksel "devlet" kavramıyla aynıdır. Dolayısıyla e-Devlet kavramının tamamen de yeni bir devlet kavramına karşılık geldiği söylenemez. Farklı olan şey devletin işlevlerini yerine getirdiği araçlar ve yöntemlerdir. E-Devlette işler büyük oranda mikro planda internet, makro planda da BT araçları ile gerçekleştirilmektedir. Dolayısıyla kamusal hizmetlerin sunuluşunda bir şekil ve yöntem değişikliği söz konusu" olduğunu vurgulamaktadır.

"Günümüzde toplumların gelişmişlik düzeyleri bilgi toplumunun temelini oluşturan bilgiye ulaşım ve bilgi kullanımı gibi özellikleri ile değerlendirilmektedir. Devletin bu özelliklerinin ve kamu hizmetlerinin daha kaliteli ve daha az maliyetle sunulması anlamına gelen kamu yönetiminde etkinlik ve verimlilik için Bilişim Teknolojileri'nden (BT) yararlanılması bir gereklilik haline gelmiştir. Devlet ile paydaşları arasında BT odaklı olarak ortaya çıkan bu ilişkiler "elektronik devlet" (e-Devlet) kavramını ortaya çıkarmıştır" (Kıvanç, Özbilger, Yıldız ve İlter, 2006, s.105).

"E-Devlet kelimesinin başındaki 'e' harfi, kamu tüzel kişiliklerin ortak problemleri çözmelerini, kamu politikalarını uygulamalarını, temel örgütsel işlevlerini yerine getirmelerini ve çeşitli paydaşlar ile irtibat kurmalarını mümkün kılacak metodolojilere, araçlara ve bunların temelinde yatan teknolojilere atıfta bulunmaktadır. E-devlet; halkı, teknolojileri, sosyal ve kurumsal yapı ve süreçleri kapsayan sosyo-teknik bir sistemdir" (Anttiroiko, 2008).

Türkiye Bilişim Şurasında (2002) e-Devlet kavramı yalın bir ifadeyle "Devletin vatandaşlara karşı yerine getirmekle yükümlü olduğu görev ve hizmetler ile vatandaşların devlete karşı olan görev ve hizmetlerinin karşılıklı olarak elektronik

iletişim ve işlem ortamlarında kesintisiz ve güvenli olarak yürütülmesi" olarak tanımlanmıştır.

E-Devlet kavramı, "daha geniş anlamıyla çağdaş toplumlarda devlet ve birey ilişkilerinde, devletin vatandaşa karşı yerine getirmekle yükümlü olduğu görev ve hizmetler ile, vatandaşların devlete karşı olan sorumluluklarının karşılıklı olarak elektronik iletişim ve işlem ortamlarında kesintisiz ve güvenli olarak yürütülmesi olarak algılanmaktadır" (Arifoğlu vd., 2002). Başka bir tanımla "e-Devlet" kavramı, "geleneksel devlet modeline göre daha ileri, temelde güçlü bir BT altyapısına ve uygulamalarına dayanan "daha iyi bir devlet yapısını" ifade etmektedir" (OECD, 2003).

Başka bir ifadeyle, "e-Devlet, klasik kamu hizmeti sunumundan elektronik ortamda hizmet sunumuna geçiş sürecidir" (Naralan, 2008, s.458).

"E-Devlet; kamu enformasyonunu ve hizmetlerini dağıtmak ve vatandaşları demokratik süreçlerle gerçek zamanlı devlet yönetimi karar alma sürecine dâhil etmek için BT, özellikle internet kullanımının çok daha uygun bir şekilde, müşteri odaklı (vatandaş merkezli), uygun maliyetli ve potansiyel olarak hep birlikte farklı ve daha iyi bir yoludur" (Carbo ve Williams, 2004, s.95).

Babtista (2005), Kamu hizmetinin yerine getirilmesinde BT'nin aşağıdaki beş temel amacı gerçekleştirdiğini belirtmektedir;

1) Kamu Yönetiminin Dönüştürülmesi: kamunun küçültülmesi ve maliyetlerin azaltılmasıyla daha etkin bir kamu yönetimi oluşturmak,

2) Hizmetlerin Çevrimiçi (online) Sunulması: kamu hizmetini Internet üzerinden ve diğer elektronik kanallardan sunmak,

3) Devletin İmajının Düzeltilmesi: kamu sektörünün şeffaflığını artırmak ve karar almada katılımcılığı sağlamak,

4) Devletin Toplum Üzerinde Kontrolünün Artırılması: Vatandaşlar ve iş dünyası üzerinde kontrolü artırmak ve güvenlik tehditlerine karşı tedbir almak,

5) Topluma Yön Verilmesi: Teknolojik yönelimleri takip ederek, çağdaş ve gelişmeye doğru bir çalışma sergilemek.

III.4.2. e-Devlet'in Aktörleri

Yukarıda yapılan tanımlar ışığında e-Devletin aktörleri;

- Kamu Kurum ve Kuruluşları,
- Sivil Toplum Kuruluşları (STK),
- Özel Sektör Kuruluşları,
- Vatandaşlar

olarak belirtilebilir.

Kamu kurum ve kuruluşlarının, e-Devlet ile ilişkisinin sağlıklı biçimde kurulabilmesi kamu kurum ve kuruluşlarının bu sürece hazırlıklı olabilmesiyle yakından ilgilidir. Bu noktada kamuda görevli insan kaynaklarının veya kamu personelinin e-Devlet süreçlerini yürütebilecek bilgi ve beceri düzeyine sahip olması, e-Devlet konusundaki algılarının olumlu olması önem taşımaktadır (Arifoğlu, 2004).

STK'lar bireysel ve toplumsal hak ve özgürlükler alanında e-Devlete daha eleştirel bakabilmektedir. STK'lar bir yandan gelişen teknolojinin bu alanda kullanılmasını isterken, diğer yandan bu teknolojinin kamu gücü tarafından olumsuz kullanımlarına dikkat çekmeye çalışmaktadır. Teknolojinin bireysel ve toplumsal hak ve özgürlükleri olumsuz etkilemesinden söz eden tekno-septik bir yaklaşımın STK'lar tarafından gündemde tutulması anlaşılabilir bir durumdur (Ersöz, 2005, s.125).

E-Devletin uygulamalarının vatandaş odaklı olması uygulamaların vatandaşların ihtiyaçlarına yönelik olmasını gerektirir. Uygulamaların vatandaşlara normal bürokratik işlemlerin ötesinde ek yükler getirmemesi de beklenir. Diğer bir deyişle bürokrasiyi merkeze alan değil, vatandaşı merkeze alan devlet anlayışını e-Devlet uygulamalarında görmek gerekir (Demokaan, 2006, s.102).

"Gerçek anlamıyla e-Devlet; kısa vadeli, sığ bir girişim değildir. Zamana yayılmış, teferruatlı ve üzerinde enine boyuna düşünülmesi gereken bir anlayış gerektirir. Vatandaşı merkeze alan bilinçli bir çabanın sonucudur. Mevcudu tepeden tırnağa değiştiren, ilişkilerin vatandaş temelli olarak, onu özneye koyarak yeniden tanımlandığı, BT'nin yoğun kullanımıyla ancak ulaşılabilecek hedefi ifade eder" (Yıldırım, 2014, s.14).

Yukarıda belirtilen aktörlerden ana belirleyici unsur "vatandaş" olarak karşımıza çıkmakatdır. Bu noktadan hareketle, vatandaş odaklı olmayan bir hizmet anlayışının ne uygulanması ne de idamesi mümkün gözükmemektedir.

III.4.3. E-Devlet'in Amaç ve Yararları

E-Devlet uygulamalarının kamu hizmetlerindeki iyi örnekleri Moon (2002) tarafından, "Bilginin dış çevreyle paylaşılması, interaktif hizmet sunumu, sorunların iletilmesi, yurttaşlara yapılan hizmetlerin birebir duyurulması, değişik fikirlerin karşılıklı sunulması ve tartışılması sonucu kamusal karar verme mekanizmalarına yurttaş katılımını arttırma" olarak sıralanmaktadır.

Türk Sanayicileri ve İş İnsanları Derneği (TÜSİAD)'ın (2001) hazırlamış olduğu Avrupa Birliği Yolunda Bilgi Toplumu ve E-Türkiye adlı raporda e-Devletin amaçları şu şekilde yer almaktadır:

- Harcamalarda tasarruf sağlanması
- Kâğıt işlemlerinin kontrol altına alınması
- Şeffaflık
- Hizmet kalitesi
- 7 gün 24 saat hizmet
- Katılımın artırılması
- Kolay, hızlı ve rahat erişim olanağı.

Pek çok ülkede genel olarak e-Devlet uygulamalarında hedeflenen amaç ya da beklentileri ana hatları ile belirtmek gerekirse de Şahin'in (2008, ss.60-61) derlemiş olduğu amaçları sıralamak uygun olabilir:

- "*Kamu hizmetlerinin vatandaşların gereksinimlerine göre düzenlenmesi ve sunulan hizmetlerin kalitesinin artırılması,*

- *Kamu kurumlarının güvenilirliğinin artırılması,*

- *Bilgi ve iletişim maliyetlerinin düşürülmesi,*

- *Kamu hizmetlerinin dağıtım ve sunum maliyetlerinin düşürülmesi,*

- *7/24 kamu hizmeti sunulması,*

- *Kamu hizmetlerinin ve eylemlerinin sürekli denetlenmesi,*

- *Hükümet faaliyetlerinin her yerden izlenebilmesi,*

- *İşlem sahipleri (vatandaş, özel ve kamu sektörü) arasındaki mesafeyi azaltma ve bütün bölgelere eşit düzeyde kamu hizmeti* sunma,

- Vatandaşların ve tüketicilerin kamu faaliyetlerine ve demokratik süreçlere daha aktif bir biçimde katılabilmesi,

- Rüşvet ve yolsuzlukların önüne geçilmesi,

- Kamu hizmetlerinde çabukluk,

- Vatandaşların kamu bilgilerine daha rahat ve geniş bir biçimde ulaşabilmesi,

- Kamu hizmetlerine farklı kanallardan daha rahat erişebilme,

- Bürokratik işlemlerin azaltılması,

- Kamu kurumları arasında bilgi bütünlüğünün sağlanması,

- Merkezi yönetimle yerel yönetimler arasında daha iyi ve etkili bir iletişim ağının kurulması,

- Devlet kurumlarının daha rasyonel ve verimli işlemesinin sağlanması,

- Gelirlerin artırılması ve ekonomik gelişmenin sağlanması,

- Hesap verebilir ve daha şeffaf bir kamu yönetimi oluşturulması,

- Kamu yönetiminin hantal ve iş görmez imajının değişmesi,

- Karar vericilerin bilgiye dayalı karar verme süreçlerinin geliştirilmesi ve hızlandırılması,

- Esnek bir kamu yönetimi anlayışına geçiş".

E-Devlet uygulamalarının kamu hizmetlerinde kullanılması öncelikle vatandaşlara sunulan kamu hizmet alanlarının tamamında israfı önleyecek ve tasarruf sağlayacaktır. Bu da ülke kaynaklarının bilişim toplumuna geçişinde daha fazla yatırım imkânı sağlayabilir.

"E-Devlet sayesinde devletin işlevini devam ettirerek küçülmesi yani masraflarını kısması büyük kazançlar getirebilecek; bürokrasinin yavaşlattığı ve hantallaştırdığı devlet yapısı, özel sektörün önünü açacak esnek bir yapıya kavuşacak; üretim ve yatırımlara daha hızlı uyum sağlayabilecek ve destek verebilecektir. Devlete olan güvenin artması vergi toplamayı kolaylaştıracak, kayıt dışı ekonominin kontrol altına alınmasını sağlayacaktır" (Özsağır ve Küllük, 2002).

"E-Devlet modeli ile daha fazla vatandaşa eş zamanlı olarak aynı kalitede hizmet verilecek, devlet kadrolarındaki şişkinliğin ve kırtasiye masraflarının azaltılması ile maliyetler düşecek, kamuda şeffaflığın ve güvenilirliğin daha üst seviyelere ulaşması

sağlanacaktır. Bu sayede olan her türlü ilişkide e-devlet, devleti daha etkin kılacaktır" (Çiçek vd., 2007).

III.5 KAMU YÖNETİMİ AÇISINDAN BİLGİ YÖNETİM SİSTEMLERİ VE E- DEVLET İLİŞKİSİ

E-Devlet portalından hizmet sunumunun artırılmasıyla birlikte kamu yönetim anlayışı da bir dönüşüm geçirmektedir. Bürokratik kurumlar modern kamu hizmetleriyle yapılarını yeniden gözden geçirmeye başlayacaklardır.

"Bilgi ve iletişim teknolojilerinde yaşanan gelişmeler ekonomide e-ticaret, siyasette e-demokrasi, toplumsal hayatta sanal topluluklar, akademik alanda sanal akademik çalışma ve tartışma grupları, kamu yönetimi alanında ise e-Devlet olarak ortaya çıkmaktadır" (Yıldız, 2002). "E-Devlet sadece birçok kamu hizmetinin sağlanış şeklini değiştirmekle kalmayacak ayrıca devlet ve vatandaşlar arasındaki temel ilişkiyi de dönüşüme uğratacaktır. Bu nedenle e-Devlet, geleneksel devlet bürokrasilerinin teknolojik ve örgütsel olarak yenilenmesi ile alakalı genel bir mesele olarak görülmektedir" (Kawalek, ve Wastall, 2007).

"Gelişmiş ülke uygulamalarına bakıldığında değişen kamu yönetimi anlayışı ile birlikte kamu sektöründe de yönetim bilgi sistemlerinin kurulduğu veya kurulma çalışmalarının devam etmekte olduğu görülmektedir" (Polat, 2007, s.190).

"Bilgi ve iletişim teknolojilerinin, kamusal hizmetlerde işlem süresini kısaltma, uzaktan işlem yapabilme, maliyeti ve depolama giderlerini azaltma gibi sunduğu çok sayıda faydaları mevcuttur. E-Devlet modelinde kamu hizmetleri bütünleştirilmiş elektronik bilgi sistemleri vasıtasıyla yapılır. Söz konusu model, bazı kamusal işlemlerin tekrarlı bir biçimde yapılmasını önlemesi, kamusal bilgi sistemlerinin entegre olabilmesi, vatandaşların ve/veya işletmelerin zamandan ve mekândan bağımsız şekilde işlem yapabilmesi gibi pek çok avantajları nedeniyle hizmet maliyetinin önemli ölçüde azalmasını sağlamaktadır. Bu sebeplere bağlı olarak son yıllarda dünyanın pek çok ülkesinde e-devlet modeli oluşturmaya ve geliştirmeye yönelik bir eğilimin yaşandığı görülmektedir" (Odabaş, 2009, s.14).

"Kamu yönetimi içinde üretilen bilgi kaynaklarının büyük bir çoğunluğu belgelerden oluşmaktadır. Hukuk devletlerinin bir gereği olarak kurumsal faaliyetlerin

yasal temel üzerinde sürdürülmesi işlevi, yapılan faaliyetlerin belgeye dayandırılması ile sağlanmaktadır. Kamusal alanda sürdürülen faaliyetlerde her gün sayısız miktarda belge üretimi yapılmaktadır. E-Devlet uygulamalarında kamusal bilgi ve belgelerin elektronik iş süreçlerine taşınması ile birlikte bu kaynakların denetim altına alınması bir gereksinim halini almıştır" (Odabaş ve Polat, 2008, s.240).

"E-Devlet dönüşümü, toplumun sosyo-kültürel yapısı ile birlikte iş süreçlerinin elektronik ortama aktarılması dışında, arka planda çalışan yapıların dönüşümünü de içermektedir. Bu dönüşüm sürecinde en önemli araçlar, BT'nin sunduğu imkânlardır. Özellikle son yıllarda her zaman ve her yerde teknolojilerin vatandaş tarafından edinilebilir hale gelmesiyle yaşamın her alanını hissedilir ölçüde etkilemeye başlayan BT, hantal bürokrasiyi ve yüksek maliyetle daha az iş yapabilir hale gelmiş olan kamu yönetimini iyileştirmek için iyi bir fırsattır" (Kıvanç, Özbilger, Yıldız ve İlter, 2006).

"E-Devlet, özünde bilgi ve hizmet sistemlerinden oluşmaktadır. Bu tarz sistemlerin analizi ve tasarımının kurumsal bir bakış açısıyla yönlendirilmesi gerektiğinden, politik denetime bağlılığı, demokratik kontrolü, özel bazı kanuni ve idari sistemleri ve bürokratik organizasyonu içeren kamu kurumlarının özel yapısı göz önünde bulundurulmalıdır" (Rondeaux, 2007).

"Kamu kurumlarının kendine has bir kültürü mevcuttur. Kamu kurumları kamuya hesap vermeye ve yasamaya ilişkin sorumluluklarının daha fazla oluşu ve toplumsal yükümlülükleri dolayısıyla birçok zorlukla karşı karşıya kalmaktadırlar (Kumar, V., Maheshwari, ve Kumar,U. 2002). Literatürde yer alan e-devlet projelerinin zorluklarına ve başarı stratejilerine ilişkin incelemeler; örgütsel ve yönetimsel zorlukların yanı sıra değişime karşı direnci ve iç karışıklıklara yol açan bireysel çıkarları ve bu çıkarlar doğrultusundaki davranışları, çok sayıda ve bazen birbiriyle çelişen amaçların varlığını ve kurumsal hedeflerle BT projesi arasındaki uyuşmazlığı bildirmektedir (Gil-Garcia ve Pardo, 2005). Kamu kurumlarının diğer kamu kurumlarının ne yaptığını dikkate almaksızın, sık sık bağımsız ve özerk bir biçimde hareket etmeleri de bir başka zorluktur" (Stemberger, ve Jaklic, 2007, s.227).

Cong ve Panda (2003, s.30), "kamu sektörü için bilgi yönetimi çerçevesini verirken insan, süreç ve teknoloji açısından bilgi yönetiminin nasıl ele alınması gerektiğini açıklamaktadır. Buna göre, bilgi yönetimini etkileyen insan unsuru için

kurum çalışanlarına bilgi yönetimi farkındalığının yaratılması, bilgi paylaşımının teşvik edilmesi ve güven ortamının oluşturulması hususları vurgulanmakta ayrıca bilgi yönetimi süreçleri (bilginin yakalanması, seçilmesi, depolanması, paylaşılması, uygulanması yeni bilgi yaratılması) belirtilmekte ve son olarak bilgi yönetimi için uygun teknolojinin (yazılım ve donanım olarak) tespit edilmesi" gerektiğini belirtmektedir.

IV. BÖLÜM

TÜRKİYE'DE KURUMSAL BİLGİ YÖNETİMİNE İLİŞKİN DÜZENLEMELER

IV.1 TÜRKİYE'DE KURUMSAL BİLGİ YÖNETİMİ

Özel/sivil sektör tarafından "bilgi" kavramının öneminin anlaşılması ve müşteri odaklı hizmetlerde amaca yönelik daha etkin kullanılması isteği, onun elde edilmesi, işlenmesi, paylaşılması ve saklanmasında sistemsel bir yaklaşımı, anlayışı ve uygun teknolojiyi kullanmayı gerekli kılmıştır.

Özel sektörün bu alanda yaptığı yatırımlar ve ulaştığı başarılı sonuçlar, içinde bulundukları rekabet ortamında belirleyici ve öncü bir faktör olarak ön plana çıkmıştır.

Bilginin kurumsal temelde sistematik bir şekilde yönetilmesinin öncelikli olarak özel sektördeki yansımaları, devletler açısından da vatandaş odaklı sundukları kamu hizmetlerinde aynı çerçevede tetikleyici bir unsur olmuştur. Bu kapsamda kullanılmaya başlanan kurumsal bilgi yönetim sistemleri kamu yönetimini de etkilemiş ve yaşadığımız çağa uygun dönüşüme zorlamıştır.

Türkiye'de kurumların, kanunlarla belirlenmiş görevlerini daha iyi yerine getirebilmeleri, hesap verebilir, şeffaf, maliyet-etkin bir yapıya geçebilmelerinde kurumlara özgü oluşturdukları kurumsal bilgi yönetim sistemleri önemli bir rol üslenmektedir.

Bu çalışmaların Türkiye'de 1980'li yıllardan itibaren başlandığı gözlenmektedir. Ancak uygun politika ve teknolojiye yönelik adımların 1990 ve 2000 yılları arasında somutlaştırılmaya çalışıldığı ve e-Devlet sürecine geçişe hız kazandırılmaya çalışıldığı söylenebilir.

Bu anlamda, Türkiye'de kurumsal bilgi yönetim anlayışının geliştirilmesi ve yaygınlaştırılmasına yönelik tarihsel süreç içerisinde gelişimi kronolojik olarak aşağıdaki şekilde özetlenebilir;

IV.1.1. 1990-2000 Yılları Arasındaki Süreç

1990'lı yıllardan itibaren kamu idarelerinde bilgisayar sayısı hızla artmaya başlamıştır. **1993**'te Orta Doğu Teknik Üniversitesi ile ABD arasında kiralık bir hat üzerinden ise internet bağlantısı sağlanmıştır.

"1992 yılı sonunda "yaşanan sorunlara kalıcı çözümler bulmanın Türkiye'nin bilim-teknoloji-sanayi yeteneğini yükseltmekle mümkün olacağı" inancıyla, sivil bir girişim olarak "Bilim-Teknoloji-Sanayi Tartışmaları Platformu (BTSTP) oluşturulmuştur. Türkiye Bilimler Akademisi Başkanlığı (TÜBA), Türkiye Bilimsel ve Teknolojik Araştırma Kurumu (TÜBİTAK) ve Türkiye Teknoloji Geliştirme Vakfı (TTGV)'nin aynı temel yaklaşım çerçevesinde Platform'a sahip çıkmasıyla, bu girişim yeni bir boyut kazanmış, **1994** yılında bu kapsamda enformasyon teknolojileri politikalarını oluşturmak amacıyla "Enformatik Çalışma Grubu" oluşturulmuştur. Bu Çalışma Grubu, **1995** Mayıs'ında, ülkemizin, uluslararası arenada konumunu koruyabilmesi ve giderek daha iyi bir konum edinebilmesi için, enformasyon teknolojileri alanında atılım yapması gerektiğini ortaya koyan ve bunun mümkün olduğunu gösteren politika/strateji raporunu yayımlamış, özellikle de Ar-Ge'ye önem ve ağırlık verilmesi gerekliliği vurgulanmıştır" (TÜBİTAK, 2002, s.13).

"Yapılan değerlendirmeler sonrasında, Başbakanlığın **05.02.1996** tarihli bir yazısıyla enformasyon teknolojilerinin geliştirilmesi ve bilgi toplumuna geçişin sağlanması maksadıyla enformasyon alanında kamu güvenliği ve menfaatleri, sosyoekonomik, yasal, kurumsal ve düşünülebilecek diğer hususları da kapsayan bir enformasyon (internet dâhil) politikasının geliştirilmesine duyulan ihtiyaç nedeniyle (Mülga) Ulaştırma Bakanlığı sorumluluk ve koordinatörlüğünde, sekretarya hizmetlerini TÜBİTAK Başkanlığı'nın yürüteceği Enformasyon Politikası ve Enformasyon Altyapısı Master Planı'nın oluşturulması çalışması başlatılmıştır."

3397 sayfadan oluşan Türkiye Ulusal Enformasyon Altyapısı Ana Planı (TUENA) raporu, 79 kişilik uzman kadronun, 14 ayrı çalışma grubunda 200 kamu ve özel kurumun görüşü ve 1 hanehalkı anketinin sonuçları derlenerek hazırlanmıştır. Rapor'un 1. Bölümü olan "Çevrenin İzlenmesi" başlığının "C. Yönetimde Enformatik Teknolojilerinin Kullanımı" altbaşlığı ile ***"on-line government"*** terimi ilk defa kullanılmıştır.

TUENA (1999) raporunda, "Enformasyon altyapılarının oluşmaya başlamasıyla birlikte, bu birimlerin geleneksel görevlerine ek olarak yeni görevleri arasında on-line government gibi enformasyon teknolojileriyle hükümet tarafından sunulan hizmetler konusundaki bilgileri toparlamak ve Internet gibi ağlar üzerinden sunmaya yardım etmek de bulunmaktadır."

1996 yılında ülkemizdeki tüm akademik kurumları birbirine ve küresel araştırma ağlarına bağlamak, Ulusal Akademik Ağ alt yapısını işletmek ve bu ağ üzerinden yeni ağ servisleri sunmak, bir yandan ağ için araştırma geliştirme yapmak, diğer yandan araştırmacıların ağı Ar-Ge yapmak için kullanmalarını sağlamak amacıyla TÜBİTAK'a bağlı bir enstitü olarak Ulusal Akademik Ağ ve Bilgi Merkezi (ULAKBİM) kurulmuştur.

1997 yılında ise, 3. Bilgi Teknolojileri Yüksek Kurulu (BTYK)'nda Türkiye'de Elektronik Ticaret Ağı Kurulması ilk kez gündeme gelmiştir. Hemen ardından **1998** yılında 4. Bilgi Teknolojileri Yüksek Kurulu (BTYK)'nda Türkiye'de Elektronik Ticaret Ağı Kurulması amacıyla Elektronik Ticaret Koordinasyon Kurulu (ETKK) kurulmuştur. (Karagöz, 2017, s. 45)

1998 yılında 1998/13 sayılı Başbakanlık Genelgesi ile kamu bilgisayar ağının hayata geçirilmesi için Kamu-Net Teknik Kurulu oluşturulmuş ve Kurul'a şu görevler verilmiştir (Kamu-Net Üst Kurulu, Genelge, 1998);

- Kamu bilişim politikalarının oluşturulması,
- İnsan gücü planlaması ve hizmet içi eğitimin sağlanması,
- Ulusal ağın oluşturulması,
- Kamu ile kamuoyu arasında saydamlığı temel alan sağlıklı iletişimin sağlanması,
- Kamu yönetiminde bilişim hizmetlerinin sağlanması,
- Kamu bilişim projelerinin koordinasyonunun ve izlenmesinin sağlanması.

9. Ulaştırma Şurasında (Haziran **1998**) da Türkiye'yi "bilgi toplumuna" taşımak üzere, bilgi toplumunun alt yapısını oluşturacak olan elektronik ticaret ile ilgili teknik altyapı konusunda gerekli düzenlemelerin yapılması ve yönlendirilmesi, gençlerimizin, öğrencilerimizin, tüm halkımızın internet ve benzeri hizmetlerden tam anlamıyla yararlandırılması, sonuç bildirgesinde yer almıştır (Çukurçayir ve Çelebi 2012).

1998/13 sayılı Başbakanlık Genelgesinin ardından **1999/34** sayılı Başbakanlık Genelgesi ile Kamu-Net Projesi başlatılarak ilk aşamada gerçek ve tüzel kişilere ilişkin mevcut bilgilerin gizlilik derecesi ve ulaşılabilirliği çerçevesinde bilgisayar ortamında alışverişin sağlanabilmesi için gerekli altyapının oluşturulması hedeflenmiştir (Karagöz, 2017, s. 45).

IV.1.2. 2000-2010 Yılları Arasındaki Süreç

23-24 Mart **2000** tarihlerinde Lizbon'da yapılan Avrupa Konseyi toplantısında, 15 AB ülkesinin Hükümet ve Devlet Başkanları, Avrupa'nın gelecek on yılda "dünyadaki en rekabetçi ve dinamik bilgi tabanlı ekonomi" haline gelmesi hedefini koymuşlardır. Bu hedef, Avrupa'nın bir an önce bilgi tabanlı ekonominin, özellikle de internetin sağladığı fırsatlardan sonuna dek yararlanması gerekliliğini ortaya çıkarmıştır. Bu gerekliliğe yanıt olarak, 19-20 Haziran 2000 tarihinde Feira'da e-Avrupa Eylem Planı kabul edilmiştir.

"2001 yılında eAvrupa+ Eylem Planının Türkiye'ye uyarlanarak uygulanmasına yönelik olarak e-Türkiye Girişimi başlatılmıştır. Bu kapsamda **2002** yılında e-Türkiye Girişimi Eylem Planı taslağı yayımlanmıştır" (e-Türkiye Girişimi Eylem Planı, 2002).

Türkiye'nin bilgi toplumunun temel yapı taşlarının oluşumunun hızlandırılması, daha ucuz, hızlı ve güvenli internet erişimi, insan kaynağına yatırım ve internet kullanımının yaygınlaştırılması hedeflerine ulaşabilmek için, eğitim, tüm okulların internete bağlanması, e-Ticaret, e-Çevre, e-Sağlık vb. konular olmak üzere birçok alt bileşenin ele alınması hedeflenmiştir.

2003 yılına kadar yapılan düzenlemeler ve çalışmalarda kısmen belirlenen hedeflere ulaşılmış ancak, istenilen seviyeye ulaşılamamıştır. 2003 yılında 2003/12 sayılı Başbakanlık Genelgesi ile o güne kadar farklı kurum / kuruluşlar tarafından yürütülen bilgi ve iletişim teknolojileri ile ilgili çalışmaların (Mülga) Devlet Planlama Teşkilatı (DPT) sorumluluğunda e-Dönüşüm Türkiye Projesi adı altında birleştirilmesi kararlaştırılmıştır. Bu kapsamda öncelikle e-Dönüşüm Türkiye Projesi Kısa Dönem Eylem Planı (2003-2004) hazırlanmış ve hayata geçirilmiştir. E-Dönüşüm Türkiye projesi ile vatandaşlara daha kaliteli ve hızlı kamu hizmeti sunabilmek amacıyla; katılımcı, şeffaf, etkin ve basit iş süreçlerine sahip olmayı ilke edinmiş bir devlet yapısı oluşturulmak amaçlanmıştır (e-Dönüşüm Türkiye Projesi, Genelge, 2003).

E-Dönüşüm Türkiye Projesi Kısa Dönem Eylem Planı (2003-2004) sonrasında bir yıllık e-Dönüşüm Türkiye Projesi Eylem Planı (**2005**) hazırlanarak yürürlüğe konulmuştur.

2006 yılında e-Dönüşüm Türkiye Projesi kapsamında bilgi toplumuna yönelik 2006-2010 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı hazırlanmış ve uygulamaya konulmuştur. Bu eylem planında ***"Vatandaş Odaklı Hizmet Dönüşümü"*** ve ***"Kamu Yönetiminde Modernizasyon"*** eksenleri altında e-Devlet uygulamalarına yönelik eylemlere yer verilmiştir (Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı, 2006).

2006-2010 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı Nihai Değerlendirme Raporu'na göre 2012 Haziran ayı itibari ile "Vatandaş Odaklı Hizmet Dönüşümü" eksenindeki eylemlerde başarı oranı %65,6, "Kamu Yönetiminde Modernizasyon" eksenindeki eylemlerde başarı oranı ise %50 olarak gerçekleşmiştir.

2006/10316 sayılı Başbakanlık Genelgesi ile Kamu hizmetlerinin ortak platformda, tek kapıdan (portal) sunumunu ve vatandaşın Devlet hizmetlerinde elektronik ortamdan güvenli bir şekilde erişimini sağlayacak olan e-Devlet kapısının kurulması ve yönetilmesi görev ve sorumluluğu Başbakanlık adına Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığına verilmiştir (Karagöz, 2017, s. 45).

IV.1.3. 2010 Yılı ve Sonraki Süreç

2011 yılında yürürlüğe giren 655 sayılı Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığının Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun Hükmünde Kararname (KHK) ile e-Devlet politikalarına yönelik görev ve sorumluluk Ulaştırma Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı'na (UDHB) verilmiştir. Bakanlık bünyesinde Haberleşme Genel Müdürlüğü çatısı altında e-Devlet çalışmalarının yapılması için e-Devlet Hizmetleri Dairesi Başkanlığı kurulmuştur. Ulaştırma Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı'nın e-Devlet kapsamındaki görevi 655 sayılı Kanun Hükmünde Kararname ile aşağıdaki şekilde tanımlanmaktadır:

"Bilgi toplumu politika, hedef ve stratejileri çerçevesinde; ilgili kamu kurum ve kuruluşlarıyla gerekli işbirliği ve koordinasyonu sağlayarak e-Devlet hizmetlerinin kapsamı ve yürütülmesine ilişkin usul ve esasları belirlemek, bu hizmetlere ilişkin eylem planları yapmak, koordinasyon ve izleme faaliyetlerini yürütmek, gerekli düzenlemeleri yapmak ve bu kapsamda ilgili faaliyetleri koordine etmek."

2014 yılında kamu politikalarına en üst seviyede yön veren Onuncu Kalkınma Planı (2014-2018) yayımlanmıştır. Bu belgede hedeflenen e-Devlet yapısı aşağıdaki şekilde tanımlanmıştır;

"Etkin, katılımcı, şeffaf ve hesap verebilir kamu yönetimine katkı sağlamak üzere; dezavantajlı kesimler de dahil kullanıcı ihtiyaçlarına göre tasarlanmış hizmetlerin, kişisel bilgi mahremiyeti ve bilgi güvenliği sağlanarak, çeşitli platformlardan, kullanıcı odaklı, birlikte işler, bütünleşik ve güvenilir şekilde sunulacağı bir e-devlet yapısının oluşturulması temel amaçtır."

2014 yılında ikinci bilgi toplumu stratejisi ve eylem planı için hazırlık çalışmaları tamamlanmış ve **2015-2018** Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı olarak uygulamaya alınmıştır. Eylem planının odağı büyüme ve istihdamı artırma olarak belirlenmiş ve e-Devlet çalışmalarına yön verecek ***"Kamu Hizmetlerinde Kullanıcı Odaklılık ve Etkinlik"*** adında bir eksen tanımlanmıştır.

UDHB tarafından hazırlanarak Yüksek Planlama Kurulu Kararı ile çıkarılan **2016-2019** Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı 19.07.2016 tarihli ve 29775 (2.Mükerrer) sayılı sayılı Resmî Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe girmiştir. Eylem planının vizyonu, etkin e-Devlet ile toplumun yaşam kalitesini artırmak olarak belirlenmiş ve stratejinin odağını etkin e-Devlet ekosistemi oluşturmuştur. ***"Etkin"*** ifadesi ile e-Devlet ekosistemin şu şekilde oluşturulacağı düşünülmüştür.

- **Entegre**: Entegre bakış açısı ve birlikte çalışabilirliği sağlamak,
- **Teknolojik**: Teknolojiyi dinamik şekilde ihtiyaçlara uyarlamak ve kullanmak,
- **Katılımcı**: Katılımcı, şeffaf ve hesap verebilir yaklaşımlar ile insan odaklı olmak,
- **Nitelikli**: Nitelikli kullanılabilirlik, erişilebilirlik ve bilgi güvenliği gereksinimlerini sağlayan hizmet üretimi sunmak.

E-Devlet politikalarının çerçevesini belirleyen strateji planlarına ek olarak, "Kayıt Dışı Ekonominin Azaltılması Programı Eylem Planı", "Türkiye Ulaşım ve İletişim Stratejisi Hedef 2023", "2014-2023 Akıllı Ulaşım Sistemleri Strateji Belgesi", "2014-2023 Kritik Altyapıların Korunması Yol Haritası Belgesi", "Türkiye Afet Müdahale Planı", "2016-2018 Ulusal Siber Güvenlik Stratejisi ve Eylem Planı" gibi diğer sektörel/tematik strateji belgelerinde, kamu kurum ve kuruluşlarının stratejik

planlarında, hükümet programlarında, siyasi partilerin hazırladıkları belgelerde, sivil toplum kuruluşlarının ve uluslararası kuruluşların raporlarında e-Devlet ile ilgili çeşitli hedeflere, projelere ve eylemlere yer verildiği görülmektedir.

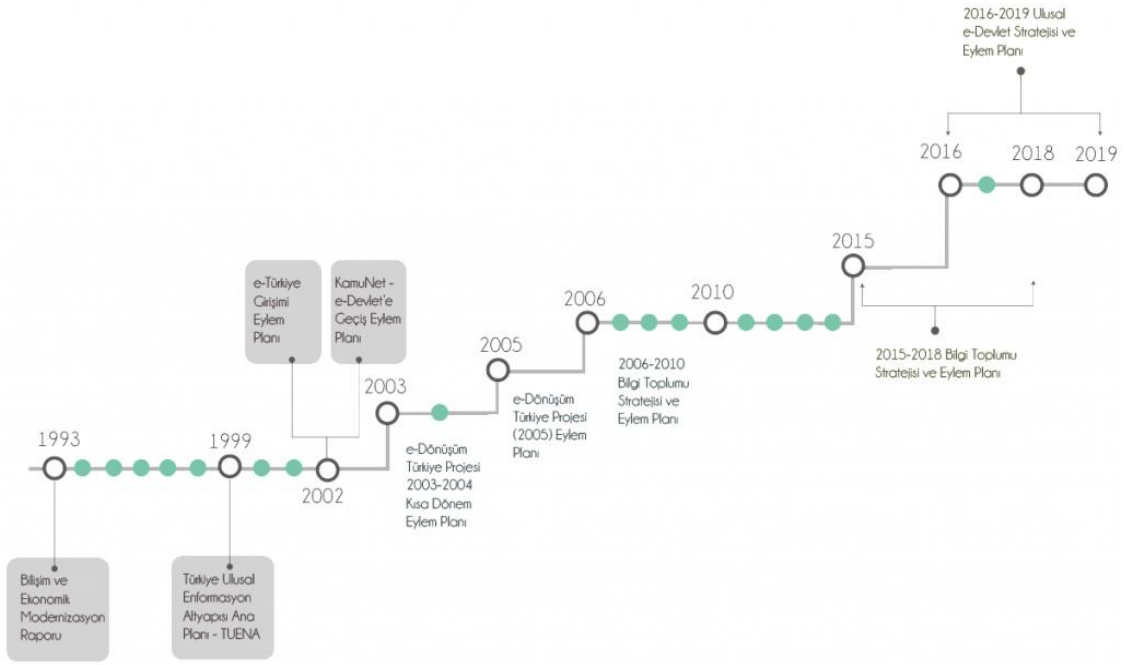
IV.2 TÜRKİYE'DE BİLGİ SİSTEMİ OLARAK E-DEVLET'İN YAPISI

Ülkemizde özellikle 2003 yılından sonra hazırlanan eylem planlarında, stratejik planlarda, dönüşüm projelerinde vb. genel hatlarıyla, kamu kurumlarının kullandıkları bilgi sistem alt yapılarının e-Devlet uygulamalarına geçişe imkân sağlayacak ve hızlandıracak yapılar olması amaçlanmıştır. Bu çerçevede, kurumsal bilgi yönetim sistemleri ve e-Devlete geçiş sürecine yönelik hazırlanan ve yayımlanan belgelerin içerik bakımından paralellik göstermektedir.

E-devlet Kapısı, kamu hizmetlerinin tek kapıdan (portal) sunulmasını ve kullanıcıların Devlet hizmetlerine elektronik ortamdan hızlı ve etkin bir şekilde erişimini sağlayan bir platformdur. "www.turkiye.gov.tr" adresi üzerinden hizmet veren e-Devlet Kapısı sayesinde pek çok kamu hizmetine tek bir noktadan ve tek bir kimlik doğrulaması ile ulaşmak mümkündür.

E-Devlet Kapısı'nın kurulması, işletilmesi ve yönetilmesi görev ve sorumluluğu, Ulaştırma Bakanlığı'nın koordinasyonunda ve ilgili kamu kurum ve kuruluşlarının etkin katılımıyla Türksat Uydu Haberleşme Kablo TV ve İşletme A.Ş. tarafından yürütülmektedir.

Türkiye'de e-Devlet politikalarının ve çalışmalarının çerçevesini özetle aşağıda yer alan plan ve belgeler belirlemiştir (e-Devlet Hakkında, 2018);



Şekil- 4 :e-Devlet Uygulamalarını Belirleyen Plan ve Belgeler

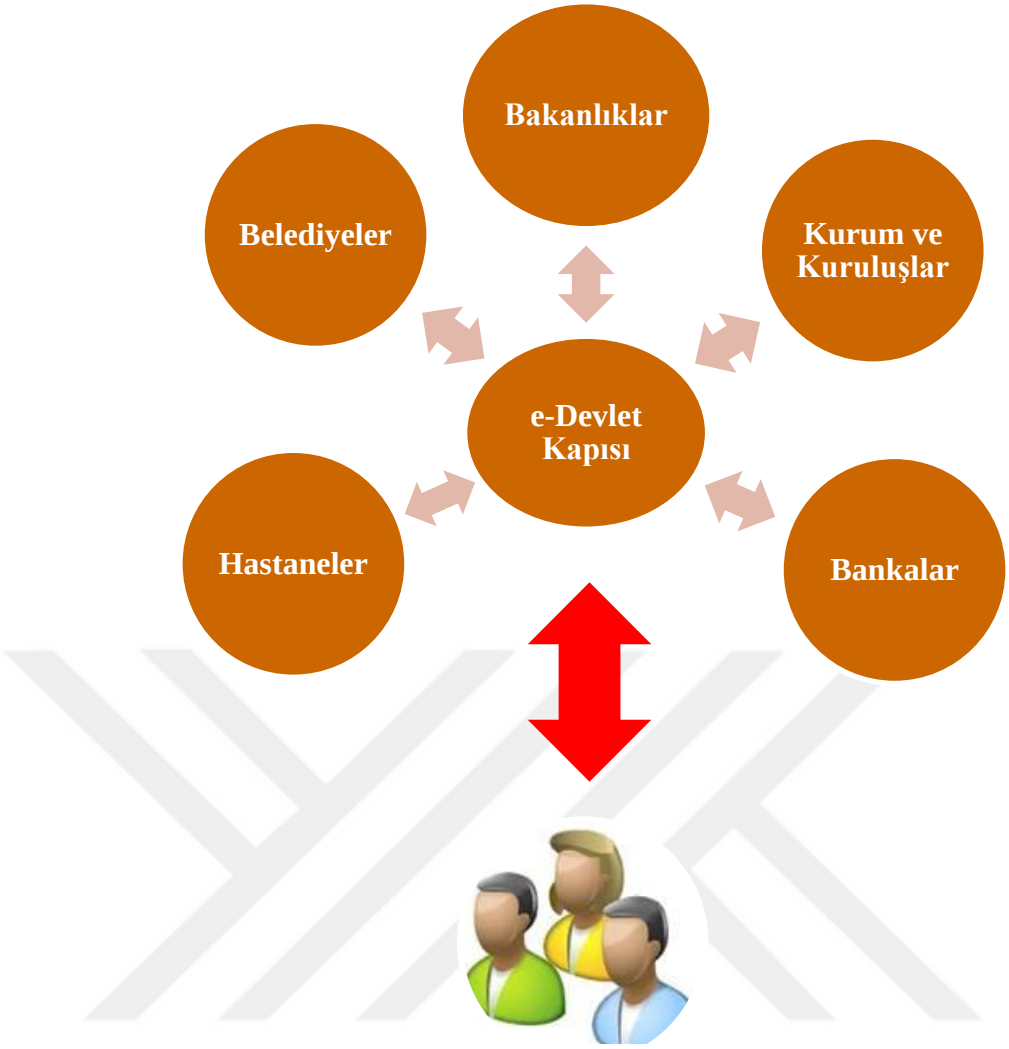
"E-Devlet Kapısı'nda verilen hizmetler 3 ana başlık altında toplanmıştır. Bunlar e-Devletin temel etkileşim alanları olan, devletten devlete, devletten vatandaşa, devletten işletmelere başlıkları olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu tasnif ışığında yürütülen hizmetlere kısaca göz atılacak olursa",

* "**Vatandaş (devletten-vatandaşa);** başlığı altındaki yapılabilecek işlemler: Eğitim, Askerlik ve Seferberlik, Doğum, İş ve kariyer, Sosyal Güvenlik, Aile, Sağlık, Özürlü Vatandaşlar, Seyahat ve Turizm, Kültür-Sanat ve Spor, Trafik, Yasal İşlemler, Haklar ve Korunması vb. olarak sıralanmaktadır.

* **Devlet (devletten-devlete)**; Başlığı altında yapılabilecek işlemler: Cumhurbaşkanlığı, TBMM, Başbakanlık, Genelkurmay Başkanlığı, Adli ve İdari Yargı, Araştırma ve İstatistikler, Bilim ve Teknoloji, İş vb. başlıklardan oluşmaktadır.

* **İşletme (devletten-işletmelere);** başlığı altında yapılabilecek işlemler ise Devlet Sözleşme ve İhaleleri, Eğitim, Enerji, Doğal Kaynaklar ve Çevre, Kültür ve Turizm, Savunma ve Güvenlik, Sağlık, Tarım, Uluslararası İlişkiler ve Konular, Mevzuat. İşletmenin Doğuşu ve Feshi, Sektörler, İşletmelerin Büyüme ve Gelişimi, Bağış, Destek ve Krediler, Dış Ticaret, Elektronik Ticaret, Yatırım ve Sermaye, Vergi, Devlet İhaleleri, Ekonomi ve Finans, İş ve Kariyer başlıkları olarak belirlenmiştir.

e-Devlet kapısının işleyişi aşağıdaki gibi gösterilebilir" (Türkiye'de Bilişim Hizmetleri ve e-Devlet Kapısı, 2012);



Şekil- 5 :e-Devlet Kapısının İşleyişi

Kalkınma Bakanlığı tarafından hazırlanan 2014-2018 Onuncu Kalkınma Planında (2013, s.401); "etkin, katılımcı, şeffaf ve hesap verebilir kamu yönetimine katkı sağlamak üzere; dezavantajlı kesimler de dâhil kullanıcı ihtiyaçlarına göre tasarlanmış hizmetlerin, kişisel bilgi mahremiyeti ve bilgi güvenliği sağlanarak, çeşitli platformlardan, kullanıcı odaklı, birlikte işler, bütünleşik ve güvenilir şekilde sunulacağı bir e-Devlet yapısının oluşturulması" temel amaç olarak belirtilmiştir.

"Devletin tüm kurum ve kuruluşuna zaman ve mekân farkı gözetmeden ulaşabilen, kendisine sunulan hizmetleri eleştirebilen vatandaşlar giderek daha fazla politika oluşturma süreçleri içinde yer almaktadır. Basit oylama sistemlerinden, açık tartışma platformlarına kadar bir dizi teknolojik iletişim araçlarının sağladığı imkânlarla vatandaşlar güvenlik, adalet, sağlık, eğitim ve benzeri konularda düşüncelerini,

beklentilerini ve eleştirilerini ilgili birimlere çok hızlı bir şekilde iletilebilmektedir" (Kırçova, 2003).

E-Devlet Kapısı üzerinden kullanıcılar hem bilgilendirme amaçlı hizmetlere hem de elektronik kamu hizmetlerine ulaşabilmektedirler. E-Devlet Kapısı uygulamalarındaki hizmet ve bilgiler, kullanıcılara herhangi bir yazılımsal veya cihaz kısıtlaması getirmeden sunulmak üzere hazırlanmıştır.

Kalkınma Bakanlığının Onuncu Kalkınma Planı kapsamında hazırladığı 2018 Yılı Programında (2017, s.151); Ekim 2017 itibarıyla 346 kamu kurum ve kuruluşunun 2.292 hizmetine e-Devlet Kapısı üzerinden ulaşılabildiği, Ekim 2016 itibarıyla yaklaşık 30 milyon olan e-Devlet Kapısı kayıtlı kullanıcı sayısı Ekim 2017 itibarıyla 34 milyonu aştığı, öte yandan, aynı dönem itibarıyla e-Devlet Kapısının mobil uygulamaları üzerinden sunulan hizmet sayısı 873'e ulaştığı ifade edilmiştir.

Anlık güncellemesi yapılan e-Devlet kapısında **13/06/2018** tarihi itibarıyla yer alan istatistikler aşağıya çıkarılmıştır;

Kayıtlı Kullanıcı	**37.828.071**
Hizmet Sayısı	**3.252**
Mobil Hizmetler	**1.487**
Kurum	**457**

Şekil- 6 :e-Devlet Kapısı İstatistikler

Yukarıda belirtilen istatistikler incelendiğinde, Ekim 2017 – Haziran 2018 tarihleri arasındaki 8 aylık bir süre içerisinde, e-Devlet kullanıcı sayısının, kurumların hizmet sayılarının ve özellikle mobil hizmet sayılarındaki ciddi artış oranı dikkate değer boyuttadır.

Bu durum, e-Devlet hizmet çeşitliliğinin vatandaş ihtiyaç ve beklentileri doğrultusunda, bir başka ifadeyle vatandaş odaklı hizmet sunum anlayışıyla sürekli olarak arttığını ve bunun da artan kullanıcı sayısı ile karşılık bulduğunu söylemek mümkündür.

IV.3 KURUMSAL BİLGİ YÖNETİMİNE YÖNELİK YASAL VE İDARİ DÜZENLEMELER İLE KAMU KURUMLARININ SORUMLULUKLARI

IV.3.1. Yasal ve İdari Düzenlemeler

Kamu kurumlarının görevlerini daha iyi yerine getirmesi, kurum içi ve kurum dışı bilgi paylaşımını, yazışmalarını elektronik ortamda etkin ve hızlı yürütebilmesi, maliyet-etkin bir yapı oluşturarak kamu yönetimini iyileştirmesi, modern ve demokratik kurum anlayışıyla BT'nin avantajlarından faydalanarak vatandaşlara daha iyi hizmet verilmesi amaç ve hedeflerine ulaşmak maksadıyla kurumsal bilgi yönetim sistemi kurulup işletilmesi konusunda ülkemizde bugüne kadar çeşitli yasal ve idari düzenlemeler yapılmıştır.

Bu kapsamda, yukarıda da belli bir düzenlemelere atıf yapılan, bilgi yönetim sistemlerine yönelik kurumsal atılımlara esas teşkil eden hükümlerin yer aldığı ülkemizdeki yasal ve idari düzenlemelerin bazıları, normlar hiyerarşisi çerçevesinde, aşağıdaki başlıklar altında kategorize edilerek sıralanabilir;

Kanunlar;

- 1050 sayılı Muhasebe-i Umumiye Kanunu (Mülga),
- 3473 sayılı Muhafazasında Lüzum Kalmayan Evrak ve Malzemenin Yok Edilmesi Hakkında Kanun,
- 4502 sayılı Elektronik Haberleşme Kanunu,
- 4682 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu,
- 4734 sayılı Kamu İhale Kanunu,
- 4735 sayılı Kamu İhale Sözleşmeleri Kanunu,
- 4749 sayılı Kamu Finansmanı ve Borç Yönetiminin Düzenlenmesi Hakkında Kanunu,
- 4822 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunu,
- 5018 sayılı Kamu Mali Yönetim ve Kontrol Kanunu,
- 5070 sayılı Elektronik İmza Kanunu
- 5217 sayılı Özel Gelir ve Özel Ödenek Kanunu,
- 5369 sayılı Evrensel Hizmet Kanunu,
- 5436 sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu,
- 5651 sayılı İnternet Ortamında Yapılan Yayınların Düzenlenmesi ve Bu Yayınlar Yoluyla İşlenen Suçlarla Mücadele Edilmesi Hakkında Kanun,

- 5746 sayılı Araştırma, Geliştirme ve Tasarım Faaliyetlerinin Desteklenmesi Hakkında Kanun,
- 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu,
- 655 sayılı Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığının Teşkilat ve Görevleri hakkında Kanun Hükmünde Kararname.

Cumhurbaşkanlığı Kararnameleri;

- 10.07.2018 tarihli, Cumhurbaşkanlığı Teşkilatı Hakkında 1 Numaralı Cumhurbaşkanlığı Kararnamesi,
- 16.07.2018 tarihli, Devlet Arşivleri Başkanlığı Hakkında 11 Numaralı Cumhurbaşkanlığı Kararnamesi,
- 24.07.2018 tarihli, İletişim Başkanlığı Teşkilatı Hakkında 14 Numaralı Cumhurbaşkanlığı Kararnamesi.

Yönetmelikler;

- Devlet Arşiv Hizmetleri Hakkında Yönetmelik (1998),
- Devlet Arşiv Hizmetleri Hakkında Yönetmelikte Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik (2001),
- Bilgi Edinme Hakkı Kanunun Uygulanmasına İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik (2004),
- Kayıtlı Elektronik Posta Sistemine İlişkin Usul ve Easalar Hakkında Yönetmelik (2005),
- Elektronik İmza Kanunun Uygulanmasına İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik (2005),
- Strateji Geliştirme Birimlerinin Çalışma Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik (2006),
- İnternet Ortamında Yapılan Yayınların Düzenlenmesine Dair Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik (2007),
- Kamu Hizmetlerinin Sunumunda Uyulacak Usul ve Esaslara İlişkin Yönetmelik (2009),
- Elektronik Tebligat Yönetmeliği (2013),
- Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı İnternet Geliştirme Kurulu Yönetmeliği (2013),
- Resmi Yazışmalarda Uygulanacak Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik (2015),

- Ulusal Coğrafi Bilgi Sisteminin Kurulması ve Yönetilmesi Hakkında Yönetmelik (2015),
- E-Devlet Hizmetlerinin Yürütülmesine İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik (2016).

Genelgeler;

- 1998/13 nolu KamuNet Üst Kurulu konulu Başbakanlık Genelgesi (Mülga),
- 1999/34 nolu KamuNet Projesi konulu Başbakanlık Genelgesi (Mülga),
- 2002/20 nolu e-Türkiye konulu Başbakanlık Genelgesi,
- 2003/10 nolu Bilgi Sistem ve Ağları İçin Güvenlik Kültürü konulu Başbakanlık Genelgesi,
- 2003/12 nolu e-Dönüşüm Türkiye Projesi konulu Başbakanlık Genelgesi,
- 2003/48 nolu e-Dönüşüm Türkiye Projesi Kısa Dönem Eylem Planı konulu Başbakanlık Genelgesi (Mülga),
- 2005/7 nolu Standart Dosya Planı konulu Başbakanık Genelgesi,
- 2006/22 nolu e-Devlet Kapısının Kurulması, İşletilmesi ve Yönetilmesi konulu Başbakanlık Genelgesi,
- 2007/4 nolu Kamu Kurumlarının İnternet Sitesi Klavuzu konulu Başbakanlık Genelgesi,
- 2007/7 nolu e-Dönüşüm Türkiye Projesi Kurumsal Yapılanması konulu Başbakanlık Genelgesi,
- 2008/16 nolu Elektronik Belge Standartları konulu Başbakanlık Genelgesi,
- 2008/17 nolu Lisanslı Yazılım Kullanılması konulu Başbakanlık Genelgesi,
- 2009/4 nolu Kamu Bilgi Sistemlerinde Birlikte Çalışabilirlik Esasları konulu Başbakanlık Genelgesi,
- 2010/25 nolu Kamu Kurum ve Kuruluşları için Ipv6'ya Geçiş Planı konulu Başbakanlık Genelgesi,
- 2011/1 nolu Devlet Teşkilatı Veri Tabanı konulu Başbakanlık Genelgesi,
- 2017/21 nolu e-Yazışma Projesi konulu Başbakanlık Genelgesi.

Yukarıda sıralanan düzenleyici hükümler gereği, tüm kamu kurum ve kuruluşları kendi mevzuatları ve içyapılarında gerekli idari düzenlemeleri ve değişiklikleri yapmak durumundadır.

IV.3.2. Kamu Kurumlarının Sorumlulukları

Kamu kurum ve kuruluşları için bağlayıcı nitelikteki yasal düzenlemeler kapsamında aşağıdaki hususlar, kurumların belirlenen amaç ve hedeflere ulaşmasında, kurumlar arası koordinasyonun etkinleştirilmesinde ve bilgi toplumuna dönüşüm için önem arz etmektedir.

5436 sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu ile Bazı Kanun Hükmünde Kararnamelerde Değişiklik Yapılması Hakkında Kanunun 15'inci maddesi ile kamu kuruluşlarına yönetim bilgi sistemlerine ilişkin hizmetleri yerine getirme görevi verilmiştir.

5018 sayılı Kanunun ikincil mevzuatlarından olan, "Strateji Geliştirme Birimlerinin Çalışma Usul ve Esasları Hakkında Yönetmeliğin" (2006), 8'inci maddesinde, yönetim bilgi sistemleri kapsamında **Strateji Geliştirme Biriminin görevleri** şu şekilde ifade edilmiştir;

- *"Yönetim bilgi sistemlerine ilişkin hizmetleri, varsa ilgili birimlerle işbirliği içinde yerine getirmek,*
- *Yönetim bilgi sisteminin geliştirilmesi çalışmalarını yürütmek,*
- *İstatistiki kayıt ve kalite kontrol işlemlerini yapmak."*

Belirtilen mevzuat hükümlerine göre, kamu kurumlarının gerekli organizasyonel yapıyı oluşturmak suretiyle, yönetim bilgi sistemini kurma, geliştirme ve yürütmesi yasal bir zorunluluk olarak karşımıza çıkmaktadır.

Kurumların sundukları hizmetlere ilişkin sorumlulukları kapsamında, Kamu Hizmetlerinin Sunumunda Uyulacak Usul ve Esaslara İlişkin Yönetmelik'te (2009), aşağıdaki hususlara yer verilmiştir;

- Basılı ortamdaki bilgi ve belgelerin elektronik ortama taşınması ve veritabanlarının diğer idarelerle paylaşılması esastır.
- İdare, başvuruların elektronik ortamda da yapılmasına, sürecin başvuru sahibince izlenebilmesine ve sonucun ilgilisine elektronik ortamda iletilmesine yönelik tedbirleri alır ve hizmetin e-Devlet Kapısına entegrasyonunu sağlar.
- Kanunî sınırlamalar saklı kalmak kaydıyla idare, sunduğu hizmetlere ilişkin bilgileri ve mevzuatı, basılı ya da elektronik ortamda duyurur.

- İdare, sunduğu kamu hizmetlerinin envanterini oluşturarak kurumsal internet sayfasında ve e-Devlet Kapısında en güncel şekli ile yayınlar.

2018/16 nolu Başbakanlık Genelgesi ile kamu kurum ve kuruluşlarında kullanılan/ kullanılacak **Elektronik Belge Yönetim Sistemleri** (EBYS)'nin Türk Standartları Enstitüsü (TSE) 13298 nolu standarda uyumlu olması zorunluluğu getirilmiştir.

Kalkınma Bakanlığının Onuncu Kalkınma Planı kapsamında hazırladığı 2018 Yılı Programında ise (2017, ss.404-412);

* E-Devlet hizmet sunumunda ihtiyaç duyulan temel bilgi sistemlerinin tamamlanacağı,

* Ortak alt yapıların kurulmasına ve ortak standartların belirlenmesine devam edileceği,

* Mahalli idareler de dâhil olmak üzere, kamuda ortak uygulamaların yaygınlaştırılacağı,

* Kurumsal e-Devlet projelerinin, oluşturularak ortak eylem planları çerçevesinde sürdürüleceği,

belirtilerek aşağıdaki **"Politikalar"** belirlenmiştir;

- "E-Devlet uygulama ve hizmetlerinin geliştirilmesine ve e-Devlet Kapısına taşınmasına devam edilecektir.
- Yeni kimlik kartının tüm vatandaşlara dağıtımı tamamlanacak ve e-Devlet hizmetlerinde yaygın kullanımı sağlanacaktır.
- Kamu kurumları arasındaki resmi yazışmaların elektronik ortamda yapılmasına imkân tanıyan e-Yazışma Projesi yaygınlaştırılacaktır.
- Kamu kurumlarına ait bilgi sistemlerinin birlikte işlerliği sağlanacaktır.
- E-Devlet hizmet sunumunda kullanıcı talep ve ihtiyaçlarının belirlenmesi ve karşılanmasında mobil uygulamalara ve e-katılıma önem verilecektir.
- Kamu kurumlarının e-Devlet projesi hazırlama ve yönetme kapasiteleri geliştirilecek, bilgi işlem birimlerindeki insan kaynağı güçlendirilecektir.
- Büyük ölçekli e-Devlet projeleri yürüten kurumlar başta olmak üzere kamu kuruluşlarında, kurumsal stratejik planlarla uyumlu bilgi teknolojisi stratejisi hazırlanması yaklaşımı benimsenecektir.
- Kamu kurumlarının BİT alımlarında etkinliği artırmak üzere ilgili ihale mevzuatı gözden geçirilecektir.

- Katma değerli yeni hizmetlerin üretimi amacıyla ticari değeri olan veriler başta olmak üzere kamu sektörü bilgisinin paylaşımı ve yeniden kullanımı sağlanacaktır.
- Kamu hizmetlerinin sunumunda bilgi güvenliği ve kişisel bilgilerin korunmasına ilişkin hukuki, idari ve teknik düzenlemeler gerçekleştirilecektir.
- Açık kaynak kodlu yazılımlar, büyük veri, bulut bilişim, yeşil bilişim, mobil platform, nesnelerin interneti gibi ürün, hizmet ve yönelimler değerlendirilerek kamu için uygun olabilecek çözümler hayata geçirilecektir."

IV.5 E-DÖNÜŞÜM

Ülkemizde **"e-Dönüşüm Türkiye"** adıyla bilgi toplumuna geçiş süreci 2001 yılındaki Avrupa Birliği Liderler Zirvesinde Türkiye'nin "e-Avrupa Projesine" imza atması ile başlamaktadır.

"E-Dönüşüm'ün toplumun, işletmelerin, devlet kurumlarının ve devletin elektronik ortamda iş yapılabilir hale dönüştürmesinin yanında, toplumun da bu dönüşüme ayak uydurabilecek şekilde hazırlanması ve toplum bireylerinin eğitilerek, maddi güçleri artırılarak, yönlendirilerek, farkındalıkları artırılarak, e-hizmetlere girişleri hukuksal ve fiili olarak kolaylaştırılarak enformasyon toplumuna dönüşümünün sağlanması anlamını içermektedir" (Erdal, 2003).

Çetiner (2009), "E-Dönüşümün birlikte kullanım ortamı yarattığı İnternet, "web" teknolojileri ve mobil iletişim araçları, kamu yönetimine, bilgi üretim ve yönetiminde; etkileşimli çevrimiçi hizmetler üretme ve sunmada; güvenlik yönetiminde; ekonomi yönetiminde ve genel olarak iyi yönetim/yönetişim (Good Governance) alanında yüksek yetenekler sağladığını" belirtmektedir.

"Kamu yönetimindeki yeniden yapılanma ve modernleşme çabalarını besleyerek e-Dönüşüm noktasında önemli bir rol oynayan BT, devletin dijitalleşmesinde gerçek anlamda birer araç niteliğindedir. Bu dönüşümde hedeflenen ise bilgi işleme kapasitesi arttırılmış, acil kararlar alabilen ve ihtiyaçlara hızla cevap verebilen bir devlet- yönetim yapısının oluşturulmasıdır. Bu bağlamda e-Devlet çalışmaları, basitçe tedbirli bir otomasyona değil stratejik yeniliğe yoğunlaşmıştır" (Şahin, 2008, ss.53-54).

Devletin e-Dönüşüm planları için kritik olan faktörler, etkileşim içinde olduğu toplumun e-Dönüşüm süreçlerini ve sonucunda e-Devlet başarısını yakından ilgilendirmektedir. Bu faktörlerden öne çıkanları aşağıdaki gibi sıralamak mümkündür (Naralan, 2008):

-"Toplumsal Kültür

-Gelişmişlik

-Ekonomi

-Devlete Olan Güven

-Demografik Yapı

-Kurum İçi Kritik Faktörler

** Örgüt Yapısı*

**Yönetim Tarzı*

** Kurumun Büyüklüğü*

** Finansman*

** Teknik Altyapı*

** Beşeri Altyapı*

** Güvenlik"*

Anttiroiko (2008), "e-Dönüşümde uzun vadeli dönüşümün esas alınmasının son derece önemli olduğunu, e-Dönüşümün her zaman için yeni altyapıların, kapsamlı hizmet ve uygulamaların tanıtılmasının asıl nedeni olan teknolojik olmayan amaç ve hedeflere dayanması gerektiğini" vurgulanmaya değer görmektedir.

"TÜBİTAK, Bilim ve Teknoloji Yüksek Kurulu'nun kendisine verdiği görev çerçevesinde 2002 yılında **Vizyon 2023 Teknoloji Öngörüsü** çalışmasını başlatmıştır. TÜBİTAK'ın koordinasyonunda, ilgili kamu ve özel kuruluşlar, üniversiteler ve sivil toplum kuruluşlarıyla eşgüdüm içinde yürütülmesi planlanan Vizyon 2023 Projesi'nin temel eksenini, ülkemizde ilk kez gerçekleştirilecek olan "Teknoloji Öngörü" alt projesi oluşturacaktır. Teknoloji Öngörü Projesi ile ilgili bütün kesimlerin geniş katılımıyla ve sistematik bir yöntemle, istenen bir geleceğe ulaşmak için bilim ve teknoloji alanında neler yapılması gerektiği konusunda "görüş toplanması ve bu görüşlerin derlenmesi" amaçlanmakta ve bu yolla oluşturulacak bilim ve teknoloji politikalarının, toplumun ilgili bütün kesimlerince sahiplenilmesi sonucunda daha fazla uygulama olanağı bulması beklenmektedir" (TÜBİTAK,2002,s.19).

"E-Dönüşüm Türkiye Projesi; vatandaşlar, işletmeler ve kamu kesimi ile tüm toplumun bilgi toplumuna dönüşümünün uyum içinde ve bütünleşik bir yapıda yürütülmesini amaçlamaktadır. Bu kapsamda Türkiye'nin bilgi toplumuna dönüşüm vizyonu; "Bilim ve teknoloji üretiminde odak noktası haline gelmiş, bilgi ve teknolojiyi etkin bir araç olarak kullanan, bilgiye dayalı karar alma süreçleriyle daha fazla değer üreten, küresel rekabette başarılı ve refah düzeyi yüksek bir ülke olmak" şeklinde belirlenmiştir. e-Dönüşüm Türkiye Projesi ile; bilgi ve iletişim teknolojileri politikaları ve mevzuatının, öncelikle Avrupa Birliği müktesebatı çerçevesinde gözden geçirilerek yeniden düzenlenmesi, bu konuda eEurope + kapsamında aday ülkeler için öngörülen eylem planının Ülkemize uyarlanması; vatandaşın, bilgi ve iletişim teknolojileri yardımıyla, kamusal alandaki karar alma süreçlerin katılımını sağlayacak mekanizmaların geliştirilmesi; kamu idaresinin, şeffaf ve hesap verebilir hale getirilmesine katkıda bulunulması; kamu hizmetlerinin sunumunda, bilgi ve iletişim teknolojilerinden azami ölçüde yararlanılarak iyi yönetişim ilkelerinin hayata geçirilmesine katkıda bulunulması; bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımının yaygınlaştırılması, bilgi ve iletişim teknolojisi alanında kaynak israfını azaltmak amacıyla, kamunun mükerrerlik arz eden veya örtüşen ilgili yatırım projelerinin bütünleştirilmesi, izlenmesi, değerlendirilmesi ve yatırımcı kamu kuruluşları arasında gerekli koordinasyonun sağlanması; sektördeki özel sektör faaliyetlerine yukarıdaki ilkeler ışığında yol gösterilmesi amaçlanmaktadır" (Teşkilatı, D. P., 2006).

E-Dönüşüm çalışmalarına yönelik 2009/14 nolu "Kamu Bilgi Sistemlerinde Birlikte Çalışabilirlik Esasları" Genelgesinde de aşağıdaki hususlara değinilmiştir;

- ✓ "Bilgi toplumuna dönüşümü amaçlayan e-Dönüşüm Türkiye Projesi'nin önemli bir bileşeni olan e-devlet; birbiri ile entegre olmuş, etkin, şeffaf ve basitleştirilmiş iş süreçlerine sahip bir yapılanma gerektirmektedir. Bu çerçevede; birlikte çalışabilirliği mümkün kılmanın en temel araçlarından birisi, kurumların kullanacakları ortak norm ve standartları belirleyerek bilgi sistemlerini ve entegre e-Devlet hizmetlerini bu norm ve standartlar çerçevesinde geliştirmektir.
- ✓ Birlikte Çalışabilirlik Esasları Rehberi, e-Dönüşüm Türkiye Projesi kapsamında; başta kamu kurum ve kuruluşları olmak üzere, kamuya elektronik ortamda hizmet sunan tüm kuruluşlar arasında birlikte çalışılabilirliğin sağlanması ve bu çerçevede; yetki ve sorumluluklar, esas ve prensipler, yöntem ve kriterler ile teknik standartların belirlenmesine yöneliktir.

✓ Merkezi ve yerel düzeydeki tüm kamu kurum ve kuruluşlarınca yeni kurulacak bilgi sistemlerinde, Rehber'de yer verilen esas ve standartlara uyulması zorunludur. Hâlihazırda kullanılan bilgi teknolojisi altyapılarının Rehber'de belirtilen standartlara uyumlu olmayan unsurları, bütçe imkânları ve öncelikler çerçevesinde en kısa zamanda bu esaslara uyumlu hale getirilecektir.

✓ Rehber, önümüzdeki dönemde Devlet Planlama Teşkilatı Müsteşarlığı koordinasyonunda, bilgi ve desteğine ihtiyaç duyulan tüm kamu kurum ve kuruluşları tarafından gereken destek ve katkı sağlanarak "Rehber Güncelleme" başlığı altında belirtilen esaslar çerçevesinde güncellenmeye devam edilerek, www.bilgitoplumu.gov.tr adresinde yayımlanacak, uyum çalışmalarında ve yeni kurulacak bilgi sistemlerinde, belirtilen adreste yayımlanan güncel sürüm dikkate alınacaktır."

Ülkemizin bilgi toplumu olma yolundaki gerekli plan ve yasal düzenlemeleri büyük oranda tamamlandığı ve ideal seviyede olduğu söylenebilir. Ancak bu konudaki en önemli belirleyici unsurlar devletin tüm kademlerince bu amaç ve hedeflere ulaşmada gösterecekleri gayretler ve yönetim anlayışı olacaktır.

V. BÖLÜM

MİLLÎ SAVUNMA BAKANLIĞI (MSB) ASKERALMA GENEL MÜDÜRLÜĞÜ VE ASKERALMA BİLGİ SİSTEMİ

V.1 TÜRKİYE'DE ZORUNLU ASKERLİK UYGULAMASI

V.1.1. Askerlik Anlayışı

Tarihsel süreç içerisinde farklı ülkelerde farklı askeralma metodları (yükümlü, gönüllü, kur'a, paralı askerlik vb.) uygulansa da, "askerlik" kavramı, ortak değerler ve birlikte yaşama arzusu içinde, vatan denen toprak parçasında bir bütün olarak varoluşun ve hayatta kalmanın gereksinimi olarak karşımıza çıkmaktadır.

Sosyal bütünleşme, bir kimlik oluşturma, devletin bütünlüğü ve bekası için ortak bilincin insanlara aşılanması ve bütün bunlara yönelik sahiplenme duygusunun pekiştirilmesinde askerlik söylemi sıkça kullanılmıştır. "Bu kapsamda askerlik hizmetini, sosyal sözleşme ile kurmuş olduğumuz bir örgütlenmenin, bize çıkartmış olduğu sorumluluk neticesi olarak görebiliriz" (Karacagil, 2014, s.24).

Leander (2004, s.582), tarafından sıralanan zorunlu askerliğin sosyal entegrasyona katkısı anlamında yarattığı olumlu algıların, ülkemizde uygulanan zorunlu askerlik sistemi için de geçerli olduğu söylenebilir. Bunlar;

- "Kişilere toplumun diğer kesimlerini ve onların farklı düşüncelerini tanıma imkânı vermektedir."
- "Kişilerin yaşamın gerçeklerini, hiyerarşileri ve kendi yaşam alanı dışında var olan sosyal yaşamı ve problemleri görmesini mümkün kılarak daha sıkı bağları olan bir toplum yapısının oluşmasını sağlamaktadır."
- "Kişilerin görev yaptıkları bölgelerdeki geleneklere ve saosyal faaliyetlere katılımlarını sağlamakta ve hatta buralardan evlenerek farklı bölgeler arası sosyal bağları kuvvetlendirmekte ve ülke içindeki sosyal hareketliliği yükseltmektedir."
- "Askerde kazandığı veya geliştirdiği yetenek ve bilgisini işinde kullanma imkanı sunabilmekte ve insanlara yeni bir kariyere başlama fırsatı yaratabilmektedir."
- "Askerlere uğrunda canını verebileceği değerlere saygı ve sadakat duygusunu kazandırmaktadır."

Türk toplumu açısından askerliğe bir kutsallık atfedilmiştir. İlk sistemli yapısı Milattan Önce (MÖ) 209 yılında oluşturulmuş askerlik müessesi, gücünü ve kudretini milletin kendisinden alarak "ordu-millet" kavramının bütünleşmesi olarak vücut bulmuş, Türk milletinin varlığının en önemli temel yapı taşlarından birini teşkil etmiştir.

Türk Silâhlı Kuvvetleri (TSK) İç Hizmet Kanunu (1961) 2'nci maddesinde;
"Askerlik; Harp sanatını öğrenmek ve yapmak mükellefiyetidir"
şeklinde tanımlanmaktadır.

Askerlik anlayış ve olgusu her ne kadar günümüzde dünya ülkelerinin millî menfaatleri ve hedefleri doğrultusunda ihtiyaçlarına binaen farklı uygulamalara sebebiyet verse de, konjonktürel dünya düzeninde ülkelerin diğer ülkeler üzerindeki yaptırım güçleri silahlı kuvvetlerinin yapısıyla doğru orantılı olarak tezahür etmektedir. Bu nedenle, bölgesel bir güç konumunda olan ve bu konumunu sürekli olarak geliştirmek arzusu içerisinde olan Türkiye için askerlik sistemi hayati öneme haiz unsurların başında yer almaktadır.

V.1.2. Türkiye'de Zorunlu Askerlik Uygulaması

"Günümüzdeki zorunlu askerlik sisteminin temelleri Fransız Devrimi'ne dayanmaktadır. Fransız Devrimi ile ülkede eli silah tutan erkeklerin ülkenin ve devrimin koruması amacı ile zorunlu askerlik sistemi ortaya çıkmıştır. Temel amacı eşit ve demokratik haklara sahip vatandaşlar tarafından oluşan bir ordu kurarak modern devletin meşrulaştırılmasını sağlamak, 19. ve 20. yüzyıllara hâkim olmuş bir askere alma biçimidir. Ulus devletler, kendini meşrulaştırma amacının dışında zorunlu askerlik sistemini, yurttaş yaratmak için kullanmışlardır" (Karacagil, 2014, s.44).

Bir devletin yurttaşlarının devletine bağlılığı konusunda kişisel yetki kullanması, uygulanan uluslararası hukukta da yurttaşların toplumlarına karşı birtakım görevleri bulunduğunun kabul edilmesine bağlıdır. Devletlerin bu amaçla yurtdışındaki yurttaşları üzerinde kendi kişisel yetkilerinin sürdüğünü kabul ettiği konuların başında askerlik görevi (liabilty to military service) gelmektedir (Pazarcı, 2016).

Zorunlu askerlik uygulaması ülkemizde ilk defa 12 Mart 1914 tarihli ve 296 Sayılı Mükellefiyet-i Askeriye Kanun-u Muvakkatı ile başlamaktadır (Akyürek, 2010).

Türkiye'de uygulanan zorunlu askerlik hizmeti, T.C. Anayasası'nın 72'nci maddesindeki "Vatan Hizmeti" başlığında belirtilen;

"Vatan hizmeti her Türk'ün hakkı ve ödevidir. Bu hizmetin silahlı kuvvetlerde veya kamu kesiminde ne şekilde yerine getirileceği veya getirilmiş sayılacağı kanunla düzenlenir." hükmü ile yasal dayanağının temeli oluşturulmuştur.

Anayasa hükmüne istinaden zorunlu askerlik uygulaması, 16 Haziran 1927 tarih ve 1076 sayılı Yedek Subaylar ve Yedek Askeri Memurlar Kanunu ile 21 Haziran 1927 tarih ve 1111 sayılı Askerlik Kanunu çerçevesinde yürütülmektedir. 1111 sayılı Askerlik Kanunu'nun 1'inci maddesi gereği, Türkiye Cumhuriyeti vatandaşlığında olan her erkek için askerlik zorunlu kılınmıştır.

Zorunlu askerliğe tabi olan erkeklerin özellikleri, alım şartları, hizmet şekilleri, erteleme ve muafiyet şartları yine 1076 ve 1111 sayılı kanunların ilgili maddelerinde belirtilmiştir. Yükümlülük olarak tanımlanan bu uygulamada, askerlik çağı her erkeğin 20 yaşına girdiği senenin Ocak ayının birinci günü başlamakta ve 41 yaşına girdiği senenin Ocak ayının birinci günü sona ermektedir. Askerlik çağının süresi en fazla 21 yıldır. Ancak, kanunda öngörüldüğü şekilde askerlik hizmetini yapmamış veya yapmış sayılmayan hiç kimse askerlik çağı dışına çıkmamaktadır.

Türkiye'de zorunlu askerlik uygulaması kadınları kapsamamaktadır. Ayrıca, 1974 tarihli, 1803 sayılı Cumhuriyetin 50'nci Yılı Nedeniyle Bazı Suç ve Cezaların Affı Hakkında Kanun uyarınca 1927 ve daha yaşlı doğumlu erkek vatandaşlar da askerlik hizmetinden muaf tutulmuşlardır. Hali hazırda 1928 ve daha genç doğumlardan askerlik hizmetini yerine getirmemiş olanlar için bu yükümlülük devam etmektedir.

Bununla birlikte, 1111 sayılı Kanun'un Ek-7'nci maddesi gereği, Emniyet Teşkilatı kadrolarında kadro ve/veya rütbeleri ile ilişkisi devam eden Emniyet Hizmetleri Sınıfına mensup personelden, Emniyet Teşkilatında on yıllık hizmet süresini, memuriyetten sayılmayacak haller hariç olmak üzere tamamlayanlar da askerlik hizmetini yerine getirmiş sayılmaktadır.

Bu açıklamalar karşısında, vatan hizmeti olarak askerlik faaliyetinin anayasal anlamda kamu hizmeti niteliği taşıdığından şüphe yoktur. Zirâ askerlik hizmeti ancak

yükümlülük seklinde Silahlı Kuvvetlerde veya baska sekilde kamu kesiminde getirilecek veya getirilmiş sayılacaktır (Işıklar, 2008, s.95).

Zorunlu askerlik, Avrupa Birliği üye ülkeleri içerisinde sadece, Avusturya, Güney Kıbrıs Rum Yönetimi, Danimarka, Estonya, Finlandiya ve Yunanistan'da uygulanmaktadır. North Atlantic Treaty Organization (NATO) üye ülkeler içinde ise Danimarka, Estonya, Norveç, Türkiye ve Yunanistan'da uygulanmaktadır.

ABD, Birleşik Krallık, Almanya, Hollanda, Avusturalya, Bulgaristan gibi profesyonel askerlik uygulamasının olduğu birçok ülkede, savunma ihtiyaçlarını karşılamak için gerekli insan gücünü karşılamak adına zaman zaman zorunlu askerliğe geçiş tartışmaları gündeme gelebilmektedir.

V.1.3. Askerlik Hizmet Şekilleri

Ülkemizde uygulanan zorunlu askerlik çerçvesinde yükümlülerin eğitim durumu ve statülerine göre askerlik hizmet şekilleri aşağıdaki şekilde sınıflandırılabilir;

- **12 Ay Süreli Yedek Subay ve 6 Ay Süreli Kısa Dönem Erbaş:**

4 yıl ve daha uzun süreli öğretim kurumlarından mezun olanlar "Yedek Subay Aday Adayı" olarak değerlendirilir. TSK'nın ihtiyaç duyduğu mesleklere sahip olanlar "Yedek Subay Adayı" olarak sınıflandırılmakta, diğerleri ise 6 ay süreli kısa dönem erbaş olarak askerlik hizmetlerini yapmaktadır. 1076 sayılı Kanuna göre TSK'nın ihtiyaç duyduğu branşlar için her celp döneminde "Yedek Subay Adayı" olarak sınıflandırılan yükümlüler tertip edildikleri sınıf okullarında gördükleri temel eğitimden sonra "Yedek Subay" olarak nasbedilerek kıtalara gönderilmektedirler.

- **12 Ay Süreli Er/Erbaş**

Ön lisans ve daha alt seviyedeki öğretim kurumlarından mezun olanlar 12 ay süreyle er olarak askere sevk edilirler. 25 Ekim 2013 gün ve 2013/5501 sayılı Bakanlar Kurulu Kararı ile 01 Ocak 2014 tarihinden geçerli olmak üzere askerlik hizmet süresi 15 aydan 12 aya indirilmiştir.

Silâhaltına alınacak olan yükümlülerin sınıflandırma işlemi, Genelkurmay Başkanlığının (GNKUR) ihtiyaçları ve belirlediği tahsis oranlarına göre ASAL tarafından yapılmaktadır.

❖ **Kamu Kurumlarında Askerlik**

Silâhaltına alınacak yükümlü miktarının Genelkurmay Başkanlığının ihtiyacından fazla olması durumunda, ihtiyaç fazlası yükümlüler 1111 sayılı Askerlik Kanunu'nun 10'uncu maddesi uyarınca, temel askerlik eğitimlerini müteakip kalan askerlik hizmetlerini kamu kurumlarında tamamlayabilmektedir. Ancak hizmet şekli 1989 yılından beri uygulanmamaktadır.

Ayrıca, Millî Eğitim Bakanlığı kadrolarında fiilen öğretmen olarak görev yapan yükümlüler için MSB ile yapılan protokol gereği, Millî Eğitim Bakanlığının ihtiyaç bildirmesi ve uygun bulunması halinde, temel askerlik eğitimlerini tamamlamalarını müteakip kalan askerlik hizmet sürelerini Millî Eğitim Bakanlığınca belirlenen okullarda öğretmen olarak tamamlayabilmektedir.

❖ **Dövizle Askerlik**

Yabancı ülkelerde oturma veya çalışma iznine sahip olarak işçi, işveren, bir meslek veya sanat mensubu statüleri ile bulunan ya da yabancı bandıralı gemilerde gemi adamı statüsü ile çalışanlardan, askerlik hizmeti için Türkiye'ye döndüklerinde yurt dışındaki kazanımlarında herhangi bir kayba uğramamaları ve mağduriyet yaşamamaları maksadıyla 1980 yılından itibaren uygulanan bir askerlik hizmet şeklidir.

❖ **Bedelli Askerlik**

Bedelli askerlik; 1987, 1992, 1999, 2011, 2014 ve 2018 yıllarında çıkarılan Kanunlarla, bugüne kadar toplam 6 defa uygulanmıştır. Bedelli askerlik gerekçesi, yaş sınırı, bedel miktarı ve bedelin kullanım alanları gibi hususlar düzenlemenin yapıldığı dönemin ihtiyaçlarına göre farklılıklar göstermektedir.

V.2 ASKERALMA GENEL MÜDÜRLÜĞÜ VE ASKERALMA BİLGİ SİSTEMİ

V.2.1. Askeralma Genel Müdürlüğü Teşkilatı ve Görevi

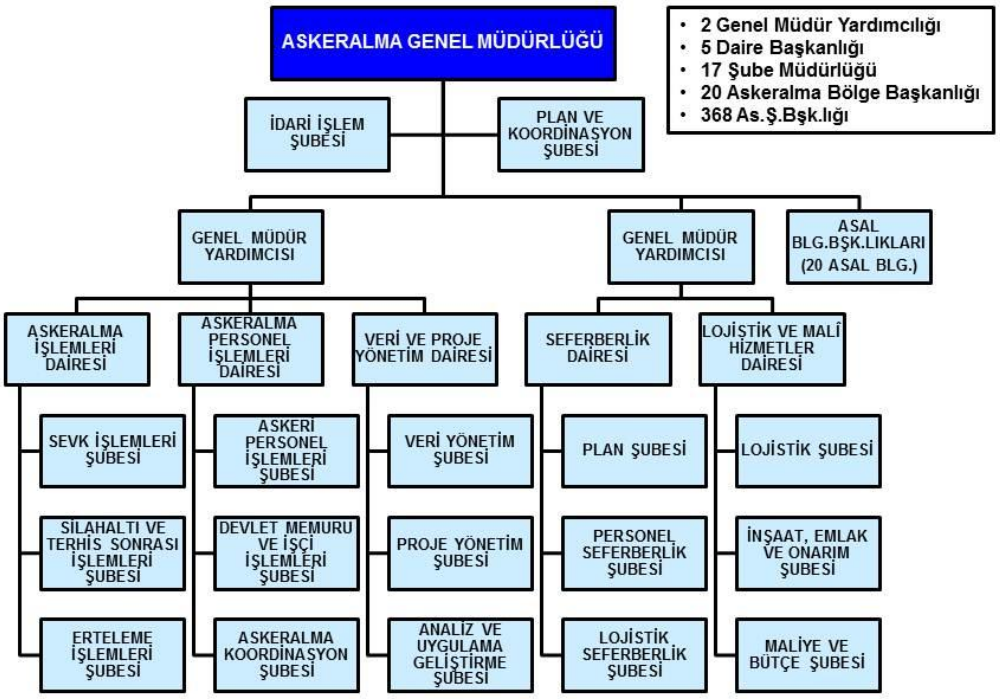
Askerlik çağına giren yükümlülerin erteleme, celp, sevk, terhis ve seferberlik işlemlerinin planlanması ve yürütülmesi işlemlerinden Millî Savunma Bakanlığı'na bağlı Askeralma Genel Müdürlüğü sorumludur.

Merkez teşkilata bağlı, taşrada 20 askeralma bölge başkanlığı ve 368 askerlik şubesi ile hizmet verilmektedir. 81 ilde askerlik şubesi bulunmakta, ancak Türkiye'nin

her ilçesinde askerlik şubesi başkanlığı bulunmamaktadır. 368 Askerlik şubesi, bulunduğu bölgede Askeralma Genel Müdürlüğünce aynı mülkî il sınırları içerisinde olmak kaydıyla, belirlenmiş ilçelerin işlemlerini de yürütmektedir.

İlçe askerlik şubeleri hiyerarşik yapıda bulundukları mülki idari amirlik sınırları içerisindeki il askerlik şubesine bağlı değildir. Her bir şube, sorumluluk bölgesinde bulunduğu askeralma bölge başkanlığına doğrudan bağlıdır.

MSB bünyesinde merkezi Ankara'da bulunan Askeralma Genel Müdürlüğü'nün teşkilat yapısı aşağıdadır (Teskilat, 2018);



Şekil- 7 :ASAL Teşkilat Yapısı

MSB ve TSK'nın halka açılan bir penceresi işlevini de gören askerlik şubeleri, 1927-1949 yılları arasında kolordular vasıtasıyla MSB'ye bağlı iken, 1949-1970 yılları arasında Kara Kuvvetleri Komutanlığı'na, 1970 yılından günümüze kadar ise MSB'nin görev ve yetkilerini belirleyen 1325 sayılı kanunla birlikte tekrar Millî Savunma Bakanlığı'na bağlanmıştır (Askerlik Şubesi, 2018).

Askerlik şubelerinin görevleri, teşkilat yapısı ve ilgili kanunlar çerçevesinde aşağıdaki şekilde sıralanabilir;

- Barışta ve savaşta tüm askeralma faaliyetlerini yürütmek,
- Askeralmave seferberlik işlemlerine yönelik kayıtları tutmak,
- TSK ve MSB'nin tanıtım faaliyetlerini yapmak,
- Emekli askeri personel ve ailelerinin belirlenen işlemlerini yürütmek,
- Şehit ve gaziler ile yakınlarının işlemlerini yürütmek,
- Seferberlik işlemlerini yürütmek.

GNKUR tarafından TSK'nın **Şubat 2017** ayında kamuoyu ile paylaşılan mevcut personel durumu dikkate alındığında, askerlik şubeleri TSK'nın asker ihtiyacını karşılayan en önemli birim olarak dikkat çekmektedir. Aşağıda yer alan toplam mevcut personel durumundaki yükümlü sayılarına göre TSK'nın %52 personel ihtiyacı askerlik şubeleri vasıtasıyla karşılandığı görülmektedir (TSK Mevcutları, 2017);

General/Amiral	: 201
Subay	: 25.728
Astsubay	: 64.655
Uzman Erbaş	: 47.167
Sözleşmeli Erbaş	: 16.018
Yükümlü Er/Erbaş	**: 208.515**
Devlet Memuru/İşçi	: 38.915
TOPLAM	**: 401.199**

V.2.2 Askerlik Kayıtların Tutulma Aşamaları

Kanuni yükümlülük olarak yapılan askerlik hizmetine ilişkin kayıtların sağlıklı bir şekilde tutulması ve muhafazası, idare ve yükümlüler açısından ileride telafisi mümkün olmayan sonuçların yaşanmaması için önemlidir.

Askerlik çağına giren yükümlülerin kimlik bilgileri 1111 sayılı Askerlik Kanunu gereği İçişleri Bakanlığı Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü tarafından merkezi olarak Askeralma Genel Müdürlüğüne bildirilir.

Askerlik kayıtlarının tutulması ve muhafazasında askerlik şubeleri öncelikle sorumludur. Her yükümlü için nüfusa kayıtlı olduğu il/ilçe esas alınarak işlemlerini yürütmekten sorumlu askerlik şubesinde bir şahsi dosya açılmakta ve işleme tabi doğum

için açılan şahsi dosya sırasına göre bir kayıt numarası atanmaktadır. Ayrıca o doğum için bir baş dosya adı verilen, içinde o doğuma ait yoklama, celp, sevk, terhis emirleri ile arşiv faaliyetlerine yönelik listelerin yer aldığı klasör açılır. Askeralma işlemleri süresince yapılan her türlü işleme ilişkin kayıtlar, yükümlü askerlik hizmetini yaparak askerlik çağı dışına çıkana kadar yükümlünün şahsi dosyasında muhafaza edilir. Askerlik çağı dışına çıkanların terhis belgeleri ile askerlik hizmetini yerine getirmiş sayılanların belgeleri (sağlık raporu, dövizle/bedelli kayıtları vb.) şahsi dosyadan ayıklanarak bir nüshası askerlik şubesinde tutulmakta diğer bir nüshası ise MSB Arşiv Müdürlüğü'ne gönderilir.

Yapılan her türlü işlemin belgeye dayandırılması esastır. Her yükümlü için tabi olduğu statüde askerlik hizmetini yerine getirdiği birlik/kurum tarafından "Terhis Belgesi" düzenlenir. Anayasal bir hak ve yükümlülük olan askerlik hizmetinin yerine getirildiğinin ıspatı bu belgeye dayandırılır. Hazırlanan terhis belgesinin bir nüshası yükümlüye, bir nüshası ilgili birlik/kurumda, iki nüshası ise (biri daha sonra MSB Arşiv Müdürlüğüne gönderilmek üzere) yükümlünün kayıtlı bulunduğu askerlik şubesine gönderilir.

Kanunda belirtilen nedenlerden (sağlık, şehit kardeş muafiyeti, dövizle askerlik vb.) dolayı silahaltına alınmayan yükümlülere ilişkin bilgi ve belgeler de benzer şekilde ilgili belgelere dayandırılarak yükümlünün kayıtlı bulunduğu askerlik şubesinde arşiv işlemine tabi tutulana kadar muhafaza edilir.

Askerlik işlemlerine yönelik yükümlülerin ilk ve son müracaat noktası her zaman askerlik şubeleridir. Bu nedenledir ki, *"Askerlik şubede başlar, şubede biter!"* vatandaşlarca benimsenmiş bir slogandır.

1990'lı yıllara kadar ki askerlik kayıtları yükümlü adına açılan şahsi dosyada ve o doğuma ait şahsi dosyalarla birlikte açılan **"Kütük Defterlerine"** işlenmek suretiyle muhafaza edilmiştir. 1990'lı yıllara kadarki süreçte işlemler ekseriyetle manuel/daktilo ile yapılmıştır.

Askeralma teşkilatında kayıtların elektronik ortamda tutulmaya başlanması, Türkiye'de bilgisayar kullanımının kamu kurumlarında yaygınlaşmadığı 1990'lı yıllarla

aynı döneme denk gelmektedir. bu konuda ilk kullanılan sistem "Askeralma Teşkilatı Otomasyon Programı (ATOP)" olmuştur.

1990'lı yıllardan sonra kayıtların elektronik ortama taşınması ile birlikte, askerlik işlemlerine yönelik bilgiler 3 ayrı alanda tutulması benimsenmiştir. Bunlar;

- Elektronik ortam (ATOP ve ABS),
- Şahsi Dosya,
- Kütük Defteri ve Yardımcı Defterler

Bu noktada kütük defterleri ve yardımcı defterlerin fonksiyonlarından kısaca bahsetmekte fayda vardır. Yükümlülerin askerlik kayıtları askerlik şubelerinde yukarıda belirtilen ortamların dışında, her bir askerlik hizmet şekli için açılan yardımcı defterlere de işlenerek muhafaza altına alınmıştır. Dövizle askerlik yardımcı defteri, bedelli askerlik yardımcı defteri, askerlik meclis sağlık kurul rapor defteri vb. bu yardımcı defterlerin hali hazırda uygulaması bulunmamaktadır.

Yükümlülerin askerlik kayıtlarının 3 farklı ortama işlenmesi, bilgilerin o dönemde daha sağlıklı ve birbirini teyit eder nitelikte kontrollerini sağlama imkânı sağlamıştır. Herhangi bir yükümlünün askerlik durumu sorgulandığında bu 3 farklı ortamdaki kayıtların aynı olması ve birbiri ile çelişmemesi esası benimsenmiştir. Ancak bu durum askerlik şubelerine ciddi bir iş yükünü de beraberinde getirmiştir. Diğer yandan bu uygulamanın, ASAL üst yönetiminin ATOP sistemi ve çalışan personelin hata yapmasını engellemeye yönelik yaklaşım bir sonucu olduğu da söylenebilir.

Zamanla BT'nin sağladığı yararlar ve personelin adaptesi ile yukarıda ifade edilen sorunların aşıldığı görülmektedir. Bunun bir sonucu olarak da 2004 yılında 1985 ve daha genç doğumlar için askerlik şubelerinde kütük defteri açılma işlemine son verilmiştir. Bu da, ASAL'ın dijitalleşme konusundaki iradesini ortaya koyması bakımından önemlidir.

ATOP sistemi off-line (kapalı devre) bir sistem olup, kayıtlar yükümlüler adına tanımlanan şahsi dosya numarasına göre tutulmuştur. 2004 yılında yeni bir sisteme geçiş çalışmaları kapsamında kayıtların sistem üzerinde yükümlülerin T.C. kimlik numaraları esas alınarak işlem yapılmaya başlanmıştır. Bu çerçevede öncelikle bütün yükümlülerin, ATOP sisteminde T.C. kimlik numaralarının giriş ve tanımlama işlemi

tamamlanmıştır. Böylece, şahsi dosya sıra numarasına göre değil, T.C. kimlik numarası esas alınarak kayıtların tutulmasına başlanmıştır.

2009 yılı Temmuz ayında yazılım aşaması ve kontrolleri tamamlanan ve hali hazırda kullanımına devam edilen Askeralma Bilgi Sistemi (ABS)'ne geçilmiştir. ABS'de ATOP gibi off-line bir sistem olup, işletilmesi ve bakım-idamesi ASAL Veri ve Proje Yönetim Daire Başkanlığınca yapılmaktadır.

ABS ile birçok işlem merkezi olarak yapılmaya başlanmıştır. Bu durum askerlik şubelerinin iş yükünü azaltmış, yükümlü işlemlerinin daha hızlı yapılmasına olanak tanımıştır. Ayrıca kullanıcıların sisteme mevzuatsal açıdan veri girişlerinde hata yapmalarının önüne geçmek için hem hizmet içi eğitimler verilmiş hem de sistemde bazı kontrol mekanizmaları geliştirilmiştir.

ABS'nin kullanıma başlanması ile yükümlülere sağlanan en önemli kolaylıklardan biri ise daha önce askerlik durumları için kayıtlı bulundukları askerlik şubesine doğrudan ya da bulundukları yerdeki askerlik şubesi kanalıyla faks çekilmek suretiyle müracaat edilerek işlem yapılırken, yeni sistemle bulundukları yerdeki en yakın askerlik şubesine müracaat ederek işlemlerini en kısa sürede tamamlayabilmeleri sağlanmıştır.

V.2.3 E-Devlet Entegrasyon Çalışmaları ve E-Devlet'ten Verilen Hizmetler

ABS'nin kullanımı ile diğer kurumlar ile veri alış-verişi TÜRKSAT koordinesinde e-Devlet üzerinden sağlanmaya başlanmış, GNKUR ve Kuvvet Komutanlıkları ile veri paylaşımı zamanında ve daha hızlı yapılabilmektedir.

GNKUR ve Kuvvet Komutanlıkları ile entegrasyon çalışmaları kapsamında hali hazırda, silahaltına alınan yükümlülerin eğitim birliği/kıt'a katılış, izin, hava değişimi, firar suçu gibi bilgileri elektronik ortamda paylaşılabilmektedir. Çalışmanın tamamlanmasını müteakip terhis belgesinin de elektronik ortamda bildirilmesi öngörülmektedir.

Vatandaş odaklı hizmet anlayışını benimseyen ASAL teşkilatında, e-Devlet entegrasyon çalışmalarının başlangıcı ABS'nin kullanıma başlandığı 2009 yılı olduğu belirtilebilir. Bu kapsamda hem yükümlülere hem de diğer kurumlarla veri alış-verişi ve

bilgi paylaşımı için gerekli çalışmalar ihtiyaçlar doğrultusunda sürekli devam etmekte ve geliştirilmektedir.

Kurumlar arası bilgi paylaşımına yönelik; nüfus kayıtları ve asker kaçaklarının takibi için İçişleri Bakanlığı, yurt dışında yaşayan vatandaşların askerlik işlemleri için Dışişleri Bakanlığı ve Merkez Bankası, bedelli askerlik müracaatında bulunanlar için ilgili bankalarla, askerlik borçlanması yapmak isteyenler için Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı, silahaltındaki er/erbaş aileleri için Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı, askerlik çağındaki öğrenimi devam eden yükümlü bilgileri için Millî Eğitim Bakanlığı ve Yükseköğretim Kurulu Başkanlığı ile yapılan işlemler örnek olarak gösterilebilir.

ASAL teşkilatının e-Devlet kapısından verilen hizmetlerde öncü kuruluşlardan olduğu söylenebilir. E-Devletten verilen ilk hizmet terhisli yükümlülerin askerlik durumlarına ilişkin sorgulama imkânı tanıyan "Askerlik Durum Belgesi Sorgulama" ve aldıkları belgeleri üzerindeki "Karekod" sistemi ile kontrol olanağı sunan "Askerlik Durum Belgesi Doğrulama" uygulamaları olmuştur. Bu iki uygulama ile ABS'de kayıtlı yaklaşık 20 milyon terhisli vatandaşın askerlik şubelerine gitmeden askerlik durum belgesi alması sağlanmıştır.

Son dönemde hizmet çeşitliğini mobil uygulamalarla da genişletme gayreti içerisindeki ASAL, günümüzde internet ve mobil uygulamaların vatandaşlar tarafından yoğun ilgi ve kullanımı nedeniyle ilk android uygulamasını 31.05.2018 tarihinde hizmete açmıştır. ASAL (2018), resmi internet sayfasında yer alan e-Devlet'ten sunulan hizmetler aşağıya çıkarılmıştır;

- *Askerlik Durum Belgesi Sorgulama*
- *Askerlik Durum Belgesi Doğrulama*
- *ASAL Randevu Başvuru*
- *ASAL Yoklama Başvuru*
- *ASAL Yoklama Başvurusu Belge Doğrulama*
- *ASAL Adres Bilgileri Teyidi ve Güncellenmesi*
- *ASAL Celp Dönemi Tercihi*
- *ASAL Sevk Başvurusu Belge Doğrulama*
- *Yedek Subay Sevk Öncesi Hazırlık*

- *Yedek Subay Sınıflandırma Sonucu Sorgulama ve ASAL Sevk Başvurusu*
- *Er Sınıflandırma Sonucu Sorgulama ve ASAL Sevk Başvurusu*
- *Personel Seferberlik Tatbikat Sorgulama*
- *Personel Sefer Görev Emri Sorgulama*
- *Kara Nakil Araçları İçin Lojistik Sefer Görev Emri Sorgulama*
- *Deniz Nakil Araçları İçin Lojistik Sefer Görev Emri Sorgulama*
- *Hava Nakil Araçları İçin Lojistik Sefer Görev Emri Sorgulama*
- *İş Makineleri İçin Sefer Görev Emri Sorgulama*

Askerlik şubelerindeki yükümlülerin askerlik kayıtlarının belge esaslı olarak da e-Devlet üzerinden paylaşılabilmesi için, askerlik şubelerindeki belgelerin taranarak dijital ortama aktarım çalışmaları ise devam etmektedir.

V.3 MSB ASKERALMA BİLGİ SİSTEMİ ANKET ÇALIŞMASI VE DEĞERLENDİRİLMESİ

Çalışmaya yönelik, "MSB ABS Değerlendirilmesi Vatandaş (Yükümlü) Anketi" (Ek-1) ve "MSB ABS Değerlendirilmesi Askerlik Şubesi Çalışanları Anketi" (Ek-2) olmak üzere iki anket hazırlanmıştır. Anketlere ilişkin Ankara Üniversitesi Rektörlüğü Etik Kurul Başkanlığı "Etik Kurul Onayı" Ek-3'dedir.

Hazırlanan anketler, ASAL'ın Türkiye genelinde belirlediği bölgelerde, Ankara, Adana, Afyonkarahisar, Erzurum ve Kayseri Askeralma Bölge Başkanlıkları ve sorumluluklarında bulunan askerlik şubelerinde, yazılı izni ve onayıyla uygulanmıştır. Anketler posta yoluyla ilgili askerlik şubelerine gönderilerek, Ek-1 anket formu askerlik şubesi çalışanları nezaretinde askerlik şubelerine müracaat eden yükümlülere, Ek-2 anket formu ise askerlik şubesi çalışanlarına uygulanmıştır.

Ek-1 Yükümlü anketine **452**, Ek-2 Askerlik şubesi çalışanı anketine ise **243** denek olmak üzere toplam **695** deneğin anketlere verdiği cevaplardan elde edilen veriler SPSS programı kullanılarak analiz edilmiştir. **124** anket ise hatalı, eksik, yanlış veya tutarsız cevaplar nedeniyle değerlendirmeye alınmamıştır.

V.3.1. Ölçme Aracının Geçerlilik ve Güvenirliğine İlişkin Bulgular

ASAL çalışanlarına ve yükümlülere uygulanan ölçeğe ilişkin iç tutarlılık anlamındaki Cronach Alfa güvenirlik katsayıları Tablo 1'de gösterilmiştir.

Grup	Ölçek	**Cronbach's Alpha**	**Madde Sayısı**
Çalışan	Bilgi yönetim sistemleri alt boyutu	0,914	13
	E-devlet hizmetleri alt boyutu	0,787	7
	Ölçeğin tamamı	0,916	20
Vatandaş	E-devlet hizmetleri alt boyutu	0,851	12
	Kurumsal bilgi yönetimi alt boyutu	0,793	9
	Ölçeğin tamamı	0,891	21

Tablo-1 Cronach Alfa Güvenirlik Katsayıları

Güvenirlik katsayısı, 0 ile +1 arasında değişkenlik gösterir. Güvenirlik katsayısının 1'e yakın değerler alması güvenirliğin yüksek olduğunu göstermektedir. Aynı zamanda yüksek güvenirlik katsayısı maddelere verilen cevapların iç tutarlılığının yüksek olduğu anlamına gelmektedir. Uygulamalarda güvenirlik katsayısının 0,70 değerinden yüksek olması beklenmektedir. Bu araştırmada da hem vatandaşlara hem de Askerlik şubesi çalışanlarına uygulanan ölçeğin tamamı ve alt boyutları için hesaplanan güvenirlik katsayılarının **0,70** değerinden yüksek olduğu gözlenmiştir.

Ölçek maddelerinin madde geçerlik katsayısı olarak da bilenen madde-toplam korelasyonları incelenmiştir. **Askerlik Şubesi Çalışanları için elde edilen madde toplam korelasyonları** Tablo 2'de gösterilmiştir.

Alt Boyutlar	Maddeler	**Madde Toplam Korelasyonları**
Kurumsal bilgi yönetimi alt boyutu	1-Kurumsal bilgi yönetim sistemleri her kurum için gereklidir.	0,479
	2-Kurumsal bilgi yönetim sistemleri kurumların hizmet kalitesini artırır.	0,667
	3-Kurumsal bilgi yönetim sistemleri kamu yönetiminin gelişimine ve sürdürülebilir kılınmasına katkı sağlar.	0,637
	4-Kurumsal bilgi yönetim sistemleri kamu yönetimine katılımcılığın artmasını sağlar.	0,775
	5-Kurumsal bilgi yönetim sistemleri kamu yönetiminde bürokratik güçlükleri azaltmaktadır.	0,615
	6-Kurumsal bilgi yönetim sistemleri stratejik planlamaya destek sağlar.	0,658

	7-Kurumsal bilgi yönetim sistemleri hizmet kalitesini artırmaktadır.	0,766
	8-Kurumsal bilgi yönetim sistemleri kurumlar arası eşgüdümü kolaylaştırmaktadır.	0,714
	9-Kurumsal bilgi yönetim sistemi kullanıcıları sistemin geliştirilmesinde aktif rol oynar.	0,651
	10-Kurumsal bilgi yönetim sistemleri kullanıcıların mesleki gelişimlerini destekler.	0,641
	11-Kurumsal bilgi yönetim sistemleri işlem süreçlerinde hata yapılmasını engeller.	0,615
	12-Kurumsal bilgi yönetim sistemleri kurum verimliliğini artırmaktadır.	0,728
	13-Kurumsal bilgi yönetim sistemlerinin kullanımı kolaydır.	0,565
e-Devlet hizmetleri alt boyutu	14-E-Devlet yapısı vatandaşın kurumlara erişimini kolaylaştırır.	0,536
	15-E-Devlet üzerinden sunulan hizmetler kurumlar ile vatandaşlar arasındaki iletişimi hızlandırır.	0,486
	16-E-Devlet yapısı kamu yönetim anlayışını şeffaflaştırır.	0,558
	17-E-Devlet üzerinden sunulan askeralma hizmetleri konusunda vatandaşlar yeteri kadar bilgilendirilmektedir.	0,571
	18-E-Devlet üzerinden sunulan askeralma hizmetleri beklentileri karşılamaktadır.	0,573
	19-E-Devlet üzerinden sunulan askeralma hizmetleri çeşitliliği arttırılmalıdır.	0,399
	20-E-Devlet üzerinden sunulan askeralma hizmetleri askerlik şubesi iş yoğunluğunu olumlu etkilemiştir.	0,606

Tablo-2 Çalışanlar İçin Madde Toplam Korelasyonları

Madde toplam korelasyonlarının 0,30 değerinden yüksek olması beklenmektedir. Kurumsal bilgi yönetimine ilişkin 13 maddenin madde toplam korelasyonlarının **0,479** ile **0,775** arasında; E-Devlet hizmetlerine ilişkin 7 maddenin **0,399** ile **0,606** arasında değiştiği ve uygun değerlerde olduğu gözlenmiştir.

Yükümlüler için elde edilen madde toplam korelasyonları Tablo 3'te gösterilmiştir.

Alt Boyutlar	Maddeler	**Madde Toplam Korelasyonları**
Kurumsal bilgi yönetimi alt boyutu	1-Elektronik ortamda bilgi paylaşımı hızlı ve güvenlidir.	0,474
	2-Kurumsal bilgi yönetim sistemleri kurumların hizmet kalitesini artırır.	0,727
	3-Kurumsal bilgi yönetim sistemleri kamu yönetiminde	0,708

	şeffaflığı sağlar.	
	4-Kurumsal bilgi yönetim sistemleri kamu yönetiminin gelişimine ve sürdürülebilir kılınmasına katkı sağlar.	0,496
	5-Kurumsal bilgi yönetim sistemleri kamu yönetiminde bürokrasiyi azaltmaktadır.	0,346
	6-Kurumsal bilgilerim, bilgi yönetim sistemlerinde güvenli ve güncel bir şekilde tutulmaktadır.	0,685
	7-Kurumsal bilgi yönetim sistemleri askerlik şubelerindeki işlemleri hızlandırmıştır.	0,559
	8-Askeralma işlemlerine ilişkin müracaatlarım süresi içerisinde sonuçlandırılmaktadır.	0,448
	9-Kişisel bilgilerim e-Devlet'te güvenli bir şekilde tutulmaktadır.	0,606
e-Devlet hizmetleri alt boyutu	10-E-Devlet yapısı vatandaşın kurumlara erişimini kolaylaştırır.	0,573
	11-E-Devlet hizmetlerini kullanmak resmi işlemleri daha hızlı ve kolay yapmamı sağlar.	0,536
	12-E-Devlet üzerinden sunulan hizmetler kurumlar ile vatandaşlar arasındaki iletişimi hızlandırır.	0,376
	13-İlk kez e-Devlete giriş şifresi alacaklardan ücret alınmamalıdır.	0,403
	14-E-Devlet hizmetlerini kullanmamda açık ve anlaşılır bilginin sunulması önemlidir.	0,400
	15-E-Devlet üzerinden sunulan askeralma hizmelerine yönelik yönlendirme ve bilgilendirmeler yeterlidir.	0,312
	16-E-Devlet üzerinden sunulan askeralma hizmet süreçleri basit ve anlaşılır düzeydedir.	0,572
	17-E-Devlet portalındaki askerlik durumum güncel ve doğrudur.	0,542
	18-E-Devlet üzerinden sunulan askeralma hizmetleri çeşitliliği arttırılmalıdır.	0,615
	19-E-Devlet üzerinden sunulan askeralma hizmetleri beklentilerimi karşılamaktadır.	0,652
	20-E-Devlet üzerinden sunulan askeralma hizmetlerini tanıdıklarıma tavsiye ederim.	0,702
	21-E-Devlet üzerinden sunulan askeralma hizmetlerini kullanmayı düşünüyorum.	0,653

Tablo-3 Yükümlüler İçin Madde Toplam Korelasyonları

Yükümlülere uygulanan ölçeğin kurumsal bilgi yönetimine ilişkin alt boyutunda bulunan 9 maddenin madde toplam korelasyonlarının 0,346 ile 0,727 arasında; E-Devlet hizmetlerine ilişkin 12 maddenin 0,312 ile 0,702 arasında değiştiği ve uygun değerlerde olduğu gözlenmiştir.

V.3.2. Askerlik Şubesi Çalışanlarına İlişkin Bulgu ve Değerlendirmeler

Araştırmaya katılan askerlik şubesinde görev yapan toplam **243 personelin** demografik özelliklerine ilişkin yüzde frekans istatistikleri Tablo 4'te gösterilmiştir.

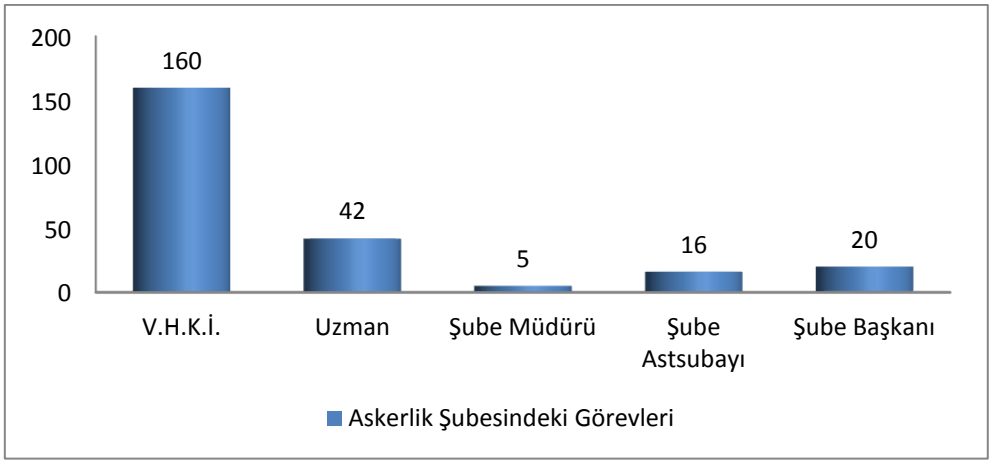
		Katılımcı Sayısı (N)	**Yüzde %**
Cinsiyet	Kadın	104	42,8%
	Erkek	139	57,2%
Görev	V.H.K.İ.	160	65,8%
	Uzman	42	17,3%
	Şube müdürü	5	2,1%
	Şube Astsubayı	16	6,6%
	Şube Başkanı	20	8,2%
Eğitim durumu	İlköğretim	0	0,0%
	Lise	52	21,4%
	Yüksekokul	48	19,8%
	Üniversite	129	53,1%
	Lisansüstü	14	5,8%
Mesleki deneyim	1-5 yıl	26	10,7%
	6-10 yıl	30	12,3%
	11-15 yıl	42	17,3%
	16-20 yıl	58	23,9%
	21 yıl ve üzeri	87	35,8%

Tablo-4 Araştırmaya Katılan Askerlik Şubesi Personelinin Demografik Özellikleri

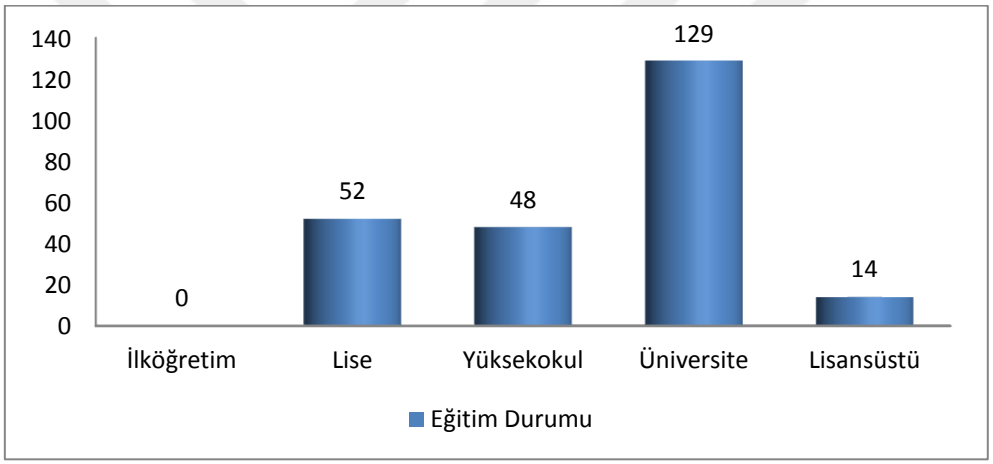
Tablo 4'teki verilere göre, araştırmaya katılanların **%77**'sinin 11 yıl ve daha fazla süreli askerlik şubelerinde mesleki deneyime sahip olması ve **%78,7**'sinin ise yüksekokulu ve daha üstü eğitim kurumu mezunu olmaları dikkat çekicidir.

Eğitim seviyesi ve mesleki deneyim, 2009 yılından itibaren ASAL merkez ve taşra teşkilatında kullanımına başlanan ABS'ye personelin adaptasyonu, değişime kısa sürede uyum sağlamları ve sistemin idamesi açısından belirleyici özellikler olarak karşımıza çıkmaktadır.

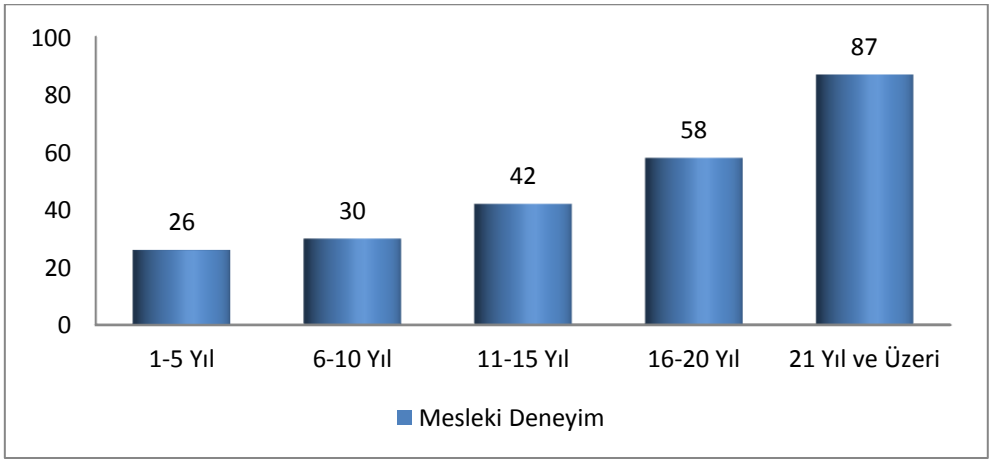
Araştırmaya katılan askerlik şubesi çalışanlarının, askerlik şubesindeki görevleri dağılımı Grafik-1'de[1], eğitim durumları dağılımı Grafik-2'de ve mesleki deneyim sürelerine ilişkin dağılım Grafik-3'dedir.



Grafik-1: Ankete Katılan Askerlik Şubesi Çalışanlarının Görevleri Dağılımı



Grafik-2: Ankete Katılan Askerlik Şubesi Çalışanları Eğitim Durumu



Grafik-3: Ankete Katılan Askerlik Şubesi Çalışanları Mesleki Deneyim Dağılımı

[1] "**V.H.K.İ.**" askerlik şubelerindeki Veri Hazırlama ve Kontrol İşletmeni görevinin kısaltmasıdır.

Askerlik şubesi çalışanlarının, kurumsal bilgi yönetim sistemleri ve ABS'ye ilişkin görüşlerinin yüzde frekans dağılımları Tablo 5'te gösterilmiştir.

	Hiç katılmıyorum		Katılmıyorum		Fikrim yok		Katılıyorum		Tamamen katılıyorum	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
1-Kurumsal bilgi yönetim sistemleri her kurum için gereklidir.	0	0,0	0	0,0	10	4,1	43	17,7	190	78,2
2-Kurumsal bilgi yönetim sistemleri kurumların hizmet kalitesini artırır.	0	0,0	1	0,4	9	3,7	52	21,4	181	74,5
3-Kurumsal bilgi yönetim sistemleri kamu yönetiminin gelişimine ve sürdürülebilir kılınmasına katkı sağlar.	0	0,0	1	0,4	9	3,7	57	23,5	176	72,4
4-Kurumsal bilgi yönetim sistemleri kamu yönetimine katılımcılığın artmasını sağlar.	0	0,0	1	0,4	12	4,9	80	32,9	150	61,7
5-Kurumsal bilgi yönetim sistemleri kamu yönetiminde bürokratik güçlükleri azaltmaktadır.	2	0,8	12	4,9	24	9,9	82	33,7	123	50,6
6-Kurumsal bilgi yönetim sistemleri stratejik planlamaya destek sağlar.	1	0,4	4	1,6	42	17,3	83	34,2	113	46,5
7-Kurumsal bilgi yönetim sistemleri hizmet kalitesini artırmaktadır.	0	0,0	2	0,8	10	4,1	89	36,6	142	58,4
8-Kurumsal bilgi yönetim sistemleri kurumlar arası eşgüdümü kolaylaştırır.	2	0,8	5	2,1	23	9,5	87	35,8	126	51,9
9-Kurumsal bilgi yönetim sistemi kullanıcıları sistemin geliştirilmesinde aktif rol oynar.	2	0,8	9	3,7	24	9,9	98	40,3	110	45,3
10-Kurumsal bilgi yönetim sistemleri kullanıcıların mesleki gelişimlerini destekler.	3	1,2	16	6,6	19	7,8	103	42,4	102	42,0
11-Kurumsal bilgi yönetim sistemleri işlem	2	0,8	12	4,9	27	11,1	100	41,2	102	42,0

süreçlerinde hata yapılmasını engeller.										
12-Kurumsal bilgi yönetim sistemleri kurum verimliliğini artırmaktadır.	0	0,0	6	2,5	12	4,9	95	39,1	130	53,5
13-Kurumsal bilgi yönetim sistemlerinin kullanımı kolaydır.	3	1,2	15	6,2	32	13,2	110	45,3	83	34,2

Tablo-5 Askerlik Şubesi Çalışanlarının ABS'ye İlişkin Görüşleri

"Kurumsal bilgi yönetim sistemlerinin her kurum için gereklidir." sorusuna ankete katılanların %78,2'si "Tamamen Katılıyorum" şeklinde olumlu görüş bildirmiştir. Bu bağlamda, ASAL teşkilatı çalışanları tarafından ABS gibi bilgi yönetim sisteminin kurum için gerekliliğine inanıldığı sonucu çıkmaktadır.

Kurumsal bilgi yönetim sistemi kullanıcı olan ASAL teşkilatı çalışanları, bu sitemlerle ilgili değerlendirmelerinde genel olarak anketteki sorulara %80'nin üzerinde "Katılıyorum" ya da "Tamamen Katılıyorum" şeklinde olumlu görüş bildirmiştir. Bu sonuçla kurumsal bilgi yönetim sistemlerinin kamu yönetimi ve kurumsal hizmetler açısından önemi vurgulanmaktadır.

Ankette genel itibarıyla her ne kadar olumlu görüş bildirilse de en düşük olumlu görüşün "Kurumsal bilgi yönetim sistemleri kullanımı kolaydır" sorusuna %45,3'ü tarafından "Katılıyorum", %34,2'si tarafından "Tamamen Katılıyorum" cevabı olduğu görülmüştür. Bu sonuçtan hareketle ASAL teşkilatı çalışanları kullandıkları ABS'nin kurum için bir gereklilik ve faydalı olduğu görüşünde birleşmekle birlikte kullanımında az da olsa zorlandıkları, bu nedenle ABS'nin kullanıcılar açısından kullanımının iyileştirilmesi ve kolaylaştırılmasına yönelik sistemsel düzenlemelere ihtiyaç duyulduğu söylenebilir.

Askerlik şubesi çalışanlarının, e-Devlet yapısı ve e-Devletten sunulan askeralma hizmetlerine ilişkin görüşlerinin yüzde frekans dağılımları Tablo 6'da gösterilmiştir.

	Hiç katılmıyorum		Katılmıyorum		Fikrim yok		Katılıyorum		Tamamen katılıyorum	
	N	**%**	**N**	**%**	**N**	**%**	**N**	**%**	**N**	**%**
14-E-Devlet yapısı vatandaşın kurumlara erişimini kolaylaştırır.	0	0,0	4	1,6	4	1,6%	95	39,1	140	57,6
15-E-Devlet üzerinden sunulan hizmetler kurumlar ile vatandaşlar arasındaki iletişimi hızlandırır.	1	0,4	6	2,5	12	4,9	88	36,2	136	56,0
16-E-Devlet yapısı kamu yönetim anlayışını şeffaflaştırır.	2	0,8	13	5,3	18	7,4	94	38,7	116	47,7
17-E-Devlet üzerinden sunulan askeralma hizmetleri konusunda vatandaşlar yeteri kadar bilgilendirilmektedir.	18	7,4	62	25,5	20	8,2	89	36,6	54	22,2
18-E-Devlet üzerinden sunulan askeralma hizmetleri beklentileri karşılamaktadır.	21	8,6	78	32,1	26	10,7	78	32,1	40	16,5
19-E-Devlet üzerinden sunulan askeralma hizmetleri çeşitliliği arttırılmalıdır.	1	0,4	12	4,9	10	4,1	79	32,5	141	58,0
20-E-Devlet üzerinden sunulan askeralma hizmetleri askerlik şubesi iş yoğunluğunu olumlu etkilemiştir.	22	9,1	32	13,2	5	2,1	79	32,5	105	43,2

Tablo-6 Askerlik Şubesi Çalışanlarının e-Devlet ve E-Devlet'te Sunulan Askeralma Hizmetlerine İlişkin Görüşleri

E-Devlet üzerinden sunulan askeralma hizmetlerinin beklentileri karşılama durumuna ilişkin ankete katılanların toplam %40,7'si, hizmetler konusunda vatandaşların yeteri kadar bilgilendirildiğine ilişkin ise toplam %32,9'u "Hiç Katılmıyorum" veya "Katılmıyorum", şeklinde cevap vermiştir. Bu sonucu ASAL teşkilatının bir özeleştirisi olarak değerlendirip, e-Devlet hizmetleri konusunda halâ yapılması gerekenler olduğu söylenebilir.

ASAL teşkilatı çalışanlarının ABS'ye ilişkin görüşlerinin sıralanmış ortalama istatistikleri Tablo 7'de gösterilmiştir.

	Ortalama	**Standart Sapma**
1-Kurumsal bilgi yönetim sistemleri her kurum için gereklidir.	4,74	0,52
2-Kurumsal bilgi yönetim sistemleri kurumların hizmet kalitesini artırır.	4,70	0,56
3-Kurumsal bilgi yönetim sistemleri kamu yönetiminin gelişimine ve sürdürülebilir kılınmasına katkı sağlar.	4,68	0,56
4 Kurumsal bilgi yönetim sistemleri kamu yönetimine katılımcılığın artmasını sağlar.	4,56	0,61
7-Kurumsal bilgi yönetim sistemleri hizmet kalitesini artırmaktadır.	4,53	0,62
12-Kurumsal bilgi yönetim sistemleri kurum verimliliğini artırmaktadır.	4,44	0,70
8-Kurumsal bilgi yönetim sistemleri kurumlar arası eşgüdümü kolaylaştırmaktadır.	4,36	0,80
5-Kurumsal bilgi yönetim sistemleri kamu yönetiminde bürokratik güçlükleri azaltmaktadır.	4,28	0,89
9-Kurumsal bilgi yönetim sistemi kullanıcıları sistemin geliştirilmesinde aktif rol oynar.	4,26	0,84
6-Kurumsal bilgi yönetim sistemleri stratejik planlamaya destek sağlar.	4,25	0,83
11-Kurumsal bilgi yönetim sistemleri işlem süreçlerinde hata yapılmasını engeller.	4,19	0,88
10-Kurumsal bilgi yönetim sistemleri kullanıcıların mesleki gelişimlerini destekler.	4,17	0,92
13-Kurumsal bilgi yönetim sistemlerinin kullanımı kolaydır.	4,05	0,91

Tablo-7 ASAL Teşkilatı Çalışanlarının ABS'ye İlişkin Görüşlerinin Sıralanmış Ortalama İstatistikleri

Çalışanların ABS'ye ilişkin olumlu katılım düzeyi en yüksek bulunan ilk üç ifade şu şekildedir:

* Kurumsal bilgi yönetim sistemleri her kurum için gereklidir ($\bar{X}$=4,74),

* Kurumsal bilgi yönetim sistemleri kurumların hizmet kalitesini artırır ($\bar{X}$=4,70),

* Kurumsal bilgi yönetim sistemleri kamu yönetiminin gelişimine ve sürdürülebilir kılınmasına katkı sağlar ($\bar{X}$=4,68).

Genel olarak asker alma bilgi sistemlerine ilişkin tüm ifadelere olumlu yönde görüş bildirildiği gözlenmektedir.

ASAL teşkilatı çalışanlarının e-Devlet hizmetlerine ilişkin görüşlerinin sıralanmış ortalama istatistikleri Tablo 8'de gösterilmiştir.

	Ortalama	**Standart Sapma**
14-E-Devlet yapısı vatandaşın kurumlara erişimini kolaylaştırır.	4,53	0,62
15-E-Devlet üzerinden sunulan hizmetler kurumlar ile vatandaşlar arasındaki iletişimi hızlandırır.	4,45	0,74
19-E-Devlet üzerinden sunulan askeralma hizmetleri çeşitliliği arttırılmalıdır.	4,43	0,82
16-E-Devlet yapısı kamu yönetim anlayışını şeffaflaştırır.	4,27	0,88
20-E-Devlet üzerinden sunulan askeralma hizmetleri askerlik şubesi iş yoğunluğunu olumlu etkilemiştir.	3,88	1,34
17-E-Devlet üzerinden sunulan askeralma hizmetleri konusunda vatandaşlar yeteri kadar bilgilendirilmektedir.	3,41	1,28
18-E-Devlet üzerinden sunulan askeralma hizmetleri beklentileri karşılamaktadır.	3,16	1,28

Tablo-8 ASAL Teşkilatı Çalışanlarının e-Devlet Hizmetlerine İlişkin Görüşlerinin Sıralanmış Ortalama İstatistikleri

Çalışanların e-Devlet hizmetlerine ilişkin olumlu katılım düzeyi en yüksek bulunan ilk üç ifade şu şekildedir:

* e-Devlet yapısı vatandaşın kurumlara erişimini kolaylaştırır. ($\bar{X}$=4,53),

* e-Devlet üzerinden sunulan hizmetler kurumlar ile vatandaşlar arasındaki iletişimi hızlandırır ($\bar{X}$=4,45),

* e-Devlet üzerinden sunulan askeralma hizmetleri çeşitliliği arttırılmalıdır ($\bar{X}$=4,43).

Yukarıda yer alan veriler dikkate alındığında, genel olarak ASAL teşkilatı çalışanlarının ABS ve e-Devlet üzerinden sunulan askeralma hizmetlerine ilişkin tüm ifadelere olumlu yönde görüş bildirdiği gözlenmektedir.

ASAL teşkilatı çalışanlarının cinsiyetlerine göre ABS ve e-Devlet hizmetlerine ilişkin görüşleri arasında anlamlı bir fark olup olmadığı bağımsız örneklemler için **t testi** ile test edilmiş ve sonuçları Tablo 9'da gösterilmiştir.

CİNSİYET		**N**	**Ortalama**	**Standart Sapma**	**t**	**p**
ABS	Kadın	104	4,33	0,54	-1,701	,090
	Erkek	139	4,45	0,52		
E-DEVLET HİZMETLERİ	Kadın	104	3,88	0,75	-2,776	,006*
	Erkek	139	4,12	0,61		

***p<0.05**

Tablo-9 ASAL Teşkilatı Çalışanlarının Cinsiyetlerine Göre ABS ve e-Devlet Hizmetlerine İlişkin Görüşlerinin Karşılaştırılması

Erkek çalışanların asker alma bilgi sistemlerine ilişkin görüşleri kadın çalışanlara göre nispeten olumludur. Ancak istatistiksel olarak kadın ve erkek çalışanların ABS'ye ilişkin görüşleri arasında anlamlı bir fark bulunamamıştır($p>0.05$).

Erkek çalışanların e-Devlet hizmetlerine ilişkin görüşleri kadın çalışanlara göre daha olumludur. İstatistiksel olarak da kadın ve erkek çalışanların e-Devlet hizmetlerine ilişkin görüşleri arasında anlamlı bir fark bulunmuştur($p<0.05$).

ASAL teşkilatı çalışanlarının görevlerine göre ABS ve e-Devlet hizmetlerine ilişkin görüşleri arasında anlamlı bir fark olup olmadığı **Kruskal Wallis testi** ile test edilmiş ve sonuçları Tablo 10'da gösterilmiştir.

		N	**Ortalama**	**Standart Sapma**	**Ki-kare değeri**	**p**
ABS	V.H.K.İ.	160	4,38	0,52	7,097	0,131
	Uzman	42	4,36	0,49		
	Şube müdürü	5	4,45	0,47		
	Şube Astsubayı	16	4,38	0,83		
	Şube başkanı	20	4,68	0,33		

E-DEVLET HİZMETLERİ	V.H.K.İ.	160	4,04	0,65	8,280	0,082
	Uzman	42	3,82	0,77		
	Şube müdürü	5	4,06	0,66		
	Şube Astsubayı	16	3,87	0,81		
	Şube başkanı	20	4,33	0,60		

Tablo-10 ASAL Teşkilatı Çalışanlarının Görevlerine Göre ABS ve e-Devlet Hizmetlerine İlişkin Görüşlerinin Karşılaştırılması

Askerlik Şubesi Başkanlırının ABS ve e-Devlet hizmetlerine ilişkin görüşleri, diğer görevlerde çalışanlara göre daha olumludur. Ancak istatistiksel olarak çalışanların görevlerine göre asker alma bilgi sistemlerine ve e-Devlet hizmetlerine ilişkin görüşleri arasında anlamlı bir fark bulunamamıştır($p>0.05$).

		N	**Ortalama**	**Standart Sapma**	**Ki-kare değeri**	**p**	**Anlamlı Fark**
ABS	Lise	52	4,39	0,54	2,407	0,492	Yok
	Yüksekokul	48	4,32	0,48			
	Üniversite	129	4,43	0,56			
	Lisansüstü	14	4,39	0,42			
E-DEVLET HİZMETLERİ	Lise	52	4,12	0,70	8,607	0,035*	*Lisansüstü ile lise *Lisansüstü ile yüksekokul *Lisansüstü ile üniversite
	Yüksekokul	48	4,04	0,66			
	Üniversite	129	4,02	0,67			
	Lisansüstü	14	3,52	0,71			

Tablo-11 ASAL Teşkilatı Çalışanlarının Eğitim Durumlarına Göre ABS ve e-Devlet Hizmetlerine İlişkin Görüşlerinin Karşılaştırılması

ASAL teşkilatı çalışanlarının **eğitim durumlarına** gör**e** ABS ve e-Devlet hizmetlerine ilişkin görüşleri arasında anlamlı bir fark olup olmadığı ***Kruskal Wallis testi*** ile test edilmiş ve sonuçları Tablo 11'de gösterilmiştir.

Üniversite mezunu olan çalışanların lise, yüksek okul ve lisansüstü mezunu çalışanlara göre ABS'ye ilişkin görüşleri daha olumludur. Ancak istatistiksel olarak

çalışanların eğitim durumlarına göre asker alma bilgi sistemlerine ilişkin görüşleri arasında anlamlı bir fark bulunamamıştır(p>0.05).

Lise mezunu çalışanların, üniversite yüksek okul ve lisansüstü mezunu olan çalışanlara göre e-Devlet hizmetlerine ilişkin görüşleri daha olumludur. İstatistiksel olarak da çalışanların eğitim durumlarına göre e-devlet hizmetlerine ilişkin görüşleri arasında anlamlı bir fark bulunmuştur(p<0.05). Bulunan bu farkın hangi eğitim durumlarına sahip çalışanlar arasında gözlendiği tablonun anlamlı fark sütununda belirtilmiştir.

ASAL teşkilatı çalışanlarının mesleki kıdemlerine göre ABS ve e-Devlet hizmetlerine ilişkin görüşleri arasında anlamlı bir fark olup olmadığı ***Kruskal Wallis testi*** ile test edilmiş ve sonuçları Tablo 12'de gösterilmiştir.

		N	Ortalama	Standart Sapma	Ki-kare değeri	p	Anlamlı Fark
ABS	1-5 yıl	26	4,53	0,43	10,284	0,036	*6-10 ile 11-15 *6-10 ile 16-20 *11-15 ile 1-5 *11-15 ile 16-20
	6-10 yıl	**30**	**4,59**	0,41			
	11-15 yıl	42	4,22	0,61			
	16-20 yıl	58	4,35	0,51			
	21 yıl ve üzeri	87	4,41	0,54			
E-DEVLET HİZMETLERİ	1-5 yıl	26	4,23	0,62	11,743	0,019*	*11-15 ile 1-5 *11-15 ile 6-10 *11-15 ile 21+
	6-10 yıl	**30**	**4,25**	0,69			
	11-15 yıl	42	3,76	0,75			
	16-20 yıl	58	3,97	0,55			
	21 yıl ve üzeri	87	4,03	0,72			

***p<0.05**

Tablo-12 ASAL Teşkilatı Çalışanlarının Mesleki Kıdemlerine Göre ABS ve e-Devlet Hizmetlerine İlişkin Görüşlerinin Karşılaştırılması

Mesleki kıdemi 6-10 yıl arasında olan çalışanların, diğer mesleki kıdemlere sahip çalışanlara göre ABS ve e-Devlet hizmetlerine ilişkin görüşleri daha olumludur. İstatistiksel olarak da çalışanların mesleki kıdemlerine göre ABS ve e-Devlet hizmetlerine ilişkin görüşleri arasında anlamlı bir fark bulunmuştur(p<0.05). Bulunan

bu farkın hangi kıdem sahibi çalışanlar arasında gözlendiği tablonun anlamlı fark sütununda belirtilmiştir.

ABS'nin askeralma teşkilatında 2009 yılından itibaren kullanılmaya başlandığı ve henüz 9 yıllık bir sistem geçmişi olduğu dikkate alındığında, özellikle 2009 yılından sonra askerlik şubelerinde çalışmaya başlayan ve belli bir tecrübe sahibi olan 6-10 yıllık hizmet süresine sahip personelin yeni sisteme, uygulamalara ve değişime daha hızlı ve kolay adapte oldukları, e-Devlet üzerinden sunulan hizmetleri daha iyi değerlendirdikleri söylenebilir.

V.3.3. Yükümlülere İlişkin Bulgu ve Değerlendirmeler

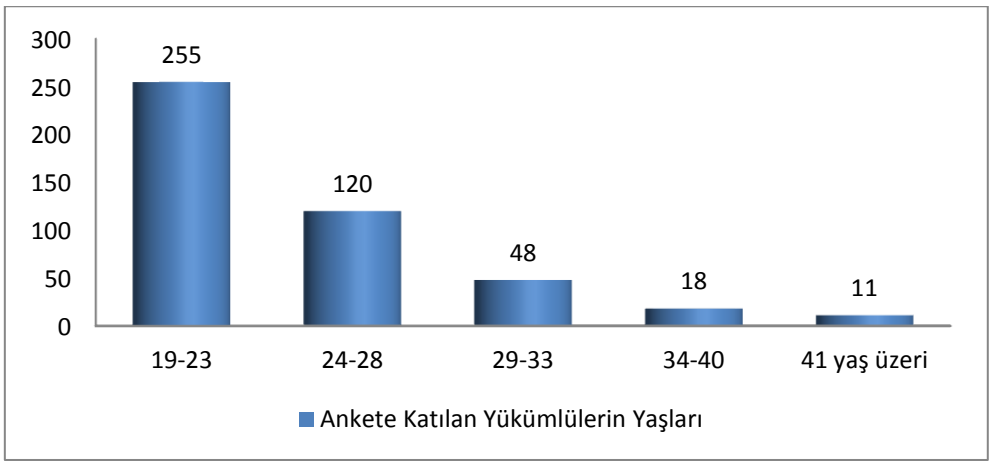
Araştırmaya katılan, askerlik yükümlülüğü bulunan 452 yükümlünün demografik özelliklerine ilişkin yüzde frekans istatistikleri Tablo 13'de gösterilmiştir.

		Katılımcı Sayısı (N)	**Yüzde %**
Medeni durum	Bekar	365	80,8
	Evli	87	19,2
Yaş	19-23	255	56,4
	24-28	120	26,5
	29-33	48	10,6
	34-40	18	4,0
	41 yaş üzeri	11	2,4
Eğitim durumu	İlköğretim	87	19,2
	Lise	164	36,3
	Yüksekokul	67	14,8
	Üniversite	115	25,4
	Lisanüstü	19	4,2

Tablo-13 Araştırmaya Katılan Yükümlülerin Demografik Özellikleri

Araştırmaya Askerlik Kanunu gereği askerlik yükümlülüğü bulunan yükümlüler (vatandaşlar) katılmıştır. Askerlik yükümlülüğü ülkemizde yalnızca erkek vatandaşlar için zorunlu olduğundan araştırmaya "bayan" vatandaş katılmamıştır.

Araştırmaya katılan yükümlülerin yaş dağılımı dağılımı Grafik-4'te, eğitim durumları dağılımı Grafik-5'tedir.



Grafik-4: Ankete Katılan Yükümlülerin Yaşları Dağılımı

Yükümlülere uygulanacak anket sorularındaki yaş dağılımları Askerlik Kanunun ilgili maddelerine göre hazırlanmıştır. Askerlik Kanunu Md.2 gereği 19 yaşına giren her erkek Türk vatandaşı aynı zamanda askerlik çağına girmekte ve zorunlu askerlik hizmetine tabi olmaktadır. Yükümlülerden lise öğrenimini tamamlamış olanlara 3 yıl, yüksekokul mezunlarına veya öğrenimini terk edenlere ise 2 yıl süreyle talepleri halinde Askerlik Kanunu Md.35 ve 36 gereği askerliklerini erteme hakkı tanınmıştır. Bu nedenle öğrenim seviyesi ve erteleme süreleri dikkate alınarak 19-23 yaş aralığı belirlenmiştir.

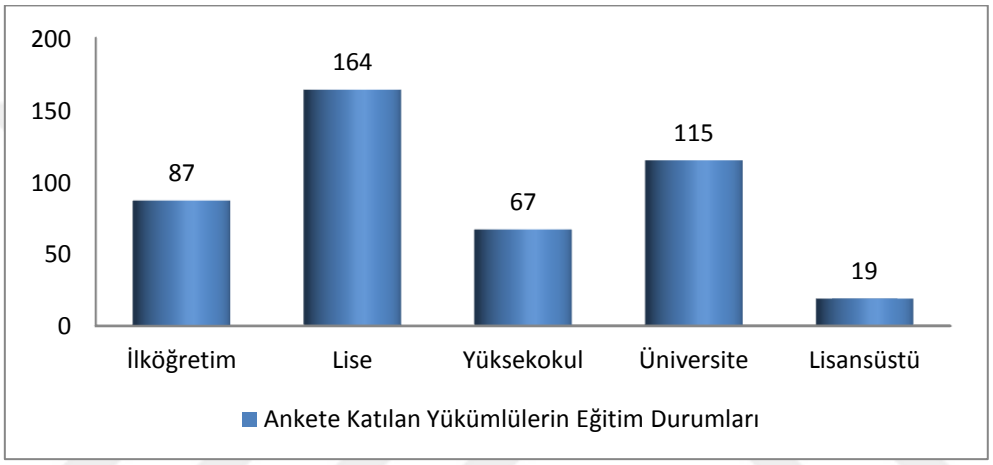
4-7 yıllık sürelere tabi fakültelerde öğrenimlerine devam edenlere, okullarının azami öğrenim süresi (7-9 yıl) boyunca Askerlik Kanunu Md.29 kapsamında 29 yaş sınırını aşmamak kaydıyla erteleme hakkı tanınmaktadır. 24-28 yaş aralığı, belirtilen kanun maddesine göre öğrencilik nedeniyle yapılan azami erteleme süresine göre belirlenmiştir.

Her iki yaş aralığındaki ankete katılanların %83'ünün 19-28 yaş aralığında genç bir kesim olduğu görülmektedir. Buradan hareketle Anayasal bir hak ve ödev olan askerlik hizmet yükümlülüğünün başladığı 19 yaşından itibaren vatandaşlar, devlete olan yükümlülüklerini kanunlarda belirtilen şartlarda yerine getirebilmek veya erteletmek için askerlik şubeleri vasıtasıyla durumlarını takip ettikleri, askerlik hizmetini erken yaşlarda yerine getirme gayreti içerisinde oldukları söylenebilir.

Askerlik Kanunu Md.35 gereği, lisans öğrenimi müteakip lisansüstü eğitime (yüksek lisans, doktora) başlayanlara 35 yaşına kadar, aynı maddenin çeşitli fıkralarında

düzenlenen yasal erteleme gerekçeleri (sporcu, bilim adamı, kamu kurum projelerinde çalışanlar, hizmetine ihtiyaç duyulan kamu çalışanları, yurt dışında işçi/işveren olarak çalışanlar vb.) ve süreleri ile azami 40 yaşına kadar erteleme imkânı tanınmıştır. 29-33 yaş sınırı ve 34-40 yaş aralığı bu erteleme süreleri dikkate alınarak belirlenmiştir.

Askerlik yükümlülüğünü tamamlamış veya yerine getirmiş sayılanlar 41 yaşına girdikleri sene askerlik çağı dışına çıkarılmaktadır. Bu durumda olanlardan terhis belgesi/askerlik durum belgesi alma, askerlik borçlanması vb. sebeplerle askerlik şubelerine müracaat edenler için 41 yaş ve üzeri yaş aralığı belirlenmiştir.



Grafik-5: Ankete Katılan Yükümlülerin Eğitim Durumları Dağılımı

Araştırmaya katılan yükümlülerin %80'i (365 yükümlü) lise ve daha üzeri eğitim seviyesine sahip olduğu görülmektedir. Buradan hareketle silahaltına alınacak yükümlü kaynağının eğitim seviyesinin yüksek olduğu görülmektedir.

Grafik-4 ve Garafik-5'te yer alan bilgiler birlikte analiz edildiğinde çalışmanın genel itibarıyla genç ve eğitim seviyesi yüksek bir kesim üzerinde yapıldığı sonucu ortaya çıkmaktadır.

Ankete katılan yükümlülerin **internet erişimi ve kullanımına** ilişkin yüzde frekans dağılımları Tablo 14'te gösterilmiştir.

		Katılımcı Sayısı (N)	**Yüzde %**
Evde internet aboneliğiniz var mı?	Evet	253	56,0
	Hayır	199	44,0

Cep telefonu ile internete bağlanır mısınız?	**Evet**	**421**	**93,1**
	Hayır	31	6,9
İnterneti herhangi bir nedenle her gün kullanır mısınız?	Evet	355	78,5
	Hayır	97	21,5
Bilgiye erişim için genellikle hangisini tercih edersiniz?	Televizyon	69	15,3
	Radyo	4	0,9
	İnternet	**312**	**69,0**
	Gazete/Dergi	28	6,2
	İnsanlar	39	8,6
Sosyal Medya (facebook, twitter, instagram vb.) dışında interneti ne maksatla kullanırsınız?	Alış-veriş	48	10,6
	Oyun/Eğlence	106	23,5
	Bankacılık	45	10,0
	Araştırma	**177**	**39,2**
	İletişim (eposta)	76	16,8

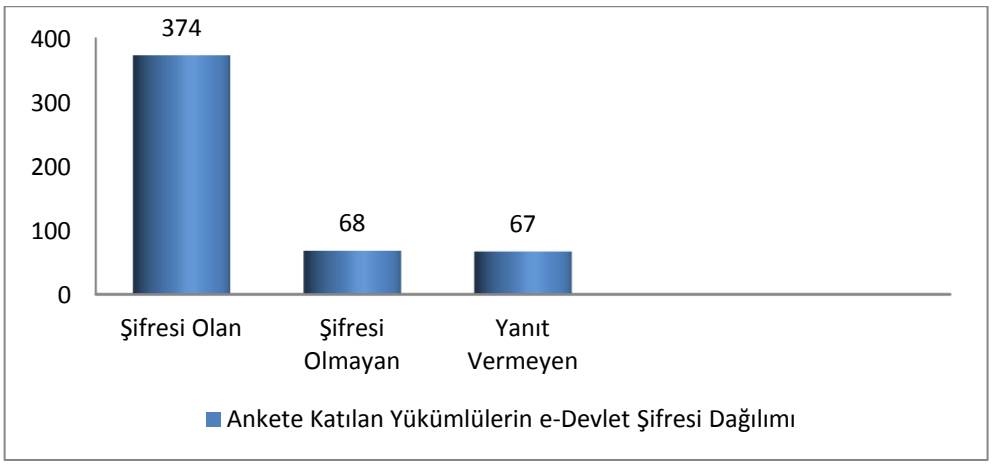
Tablo-14 Araştırmaya Katılan Yükümlülerin İnternet Kullanımı ve Erişimi

Elde edilen verilere göre, her evde internet olmasa da vatandaşlar internet erişimini akıllı telefonları vasıtasıyla sağlamakta ve tercih etmektedir.

Ayrıca, bilgiye erişim için tercih edilen en önemli kaynak **"internet"** olarak karşımıza çıkmaktadır. Ankete katılanların %69'u bilgiye erişimde interneti kullandıklarını ve sosyal medya dışında interneti daha çok **"araştırma"** maksatlı (%39,2) kullandıklarını belirtmiştir.

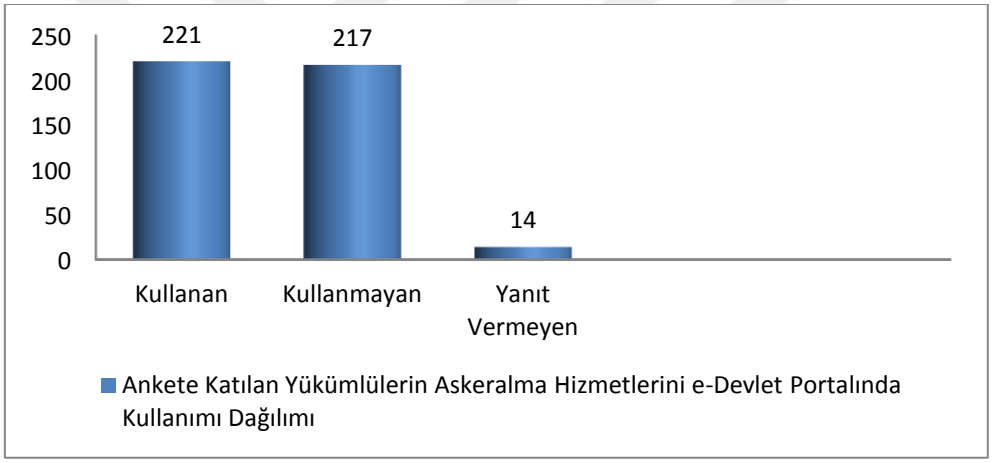
Yeni nesili temsil eden genç ve eğitim seviyesi yüksek ankete katılanları için internetin hayatın önemli parçası olduğu, birçok konuda ilk müracaat noktası olduğu, yaygın olarak kullanıldığı ve herhangi bir nedenle hemen hemen her gün kullanıldığı gözlenmiştir. Özetle, internetin günümüzde hayatın önemli bir parçası haline geldiği, bu durumun giderek artan bir eğilim sergilediği belirtilebilir.

Ankete katılan yükümlülerin e-Devlet şifresi dağılımı Grafik-6'da gösterilmiştir. İnternet kullanımına paralel olarak e-Devlet şifresi olanların sayısının da yüksek olduğu gözlenmiştir. İnternet kullanımı kadar yüksek olmamakla birlikte yükümlülerin %87,2'si e-Devlet şifresi sahibi olduğunu, %15'i ise e-Devlet şifresinin olmadığını belirtmiştir.



Grafik-6: Ankete Katılan Yükümlülerin e-Devlet Şifresi Dağılımı

Yükümlülerin askeralma hizmetlerini e-Devlet portalında kullanım dağılımı Garik-7'de sunulmuştur.

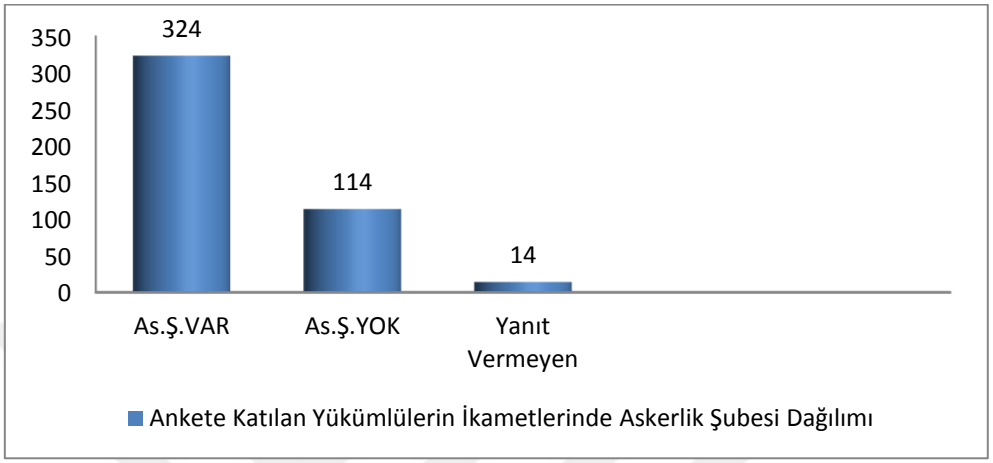


Grafik-7: Ankete Katılan Yükümlülerin Askeralma Hizmetlerini e-Devlet Portalında Kullanımı

İnternet kullanımı ve e-Devlet hizmetlerinin kullanım oranlarının aksine e-Devlet portalında sunulan askeralma hizmetlerinin yüksek olmadığı, yalnızca %48,9'u askeralma hizmetlerini e-Devlet portalında kullandığını beyan etmiştir.

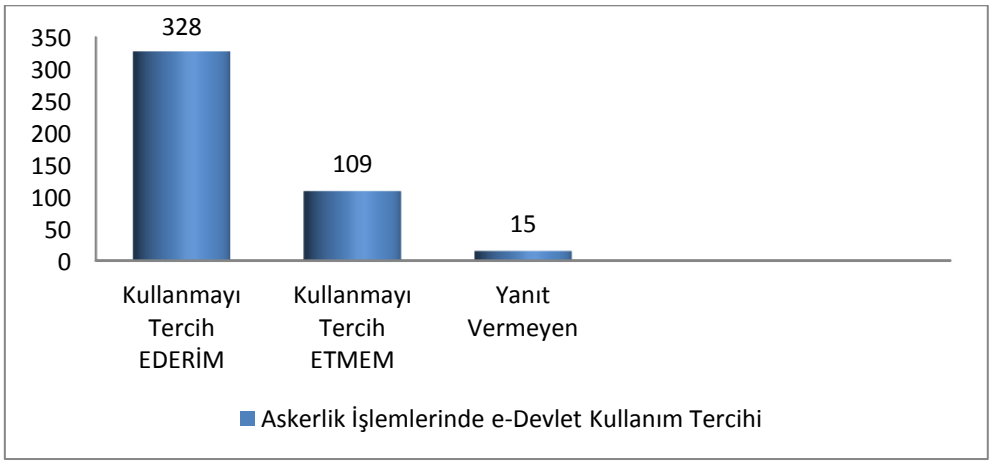
Yukarıdaki bölümlerde açıklanan ASAL taşra teşkilatına göre, ülkemizde her ilde askerlik şubesi olmakla birlikte her ilçede askerlik şubesi bulunmamaktadır. Bir yükümlü için açılan askerlik dosyası nüfusa kayıtlı olduğu ilçenin işlemlerini yürütmekten sorumlu askerlik şubesinde muhafaza edilmektedir. Yükümlünün ikamet ettiği yerde askerlik şubesi bulunmaması durumunda en yakın askerlik şubesine

müracaat etmesi gerekmektedir. Bu da bazı yükümlülere ilave zaman ve maliyet yükleyebilmektedir. Bunun bir sonucu olarak internet kullanımı ve e-Devlet üzerinden sunulan hizmetlerin önemi daha da artmaktadır. Bu çerçevede ankete katılan yükümlülere ikamet ettikleri ilçede askerlik şubesi başkanlığı olup olmadığı sorulmuş, sonuçlar Grafik-8'de sunulmuştur.



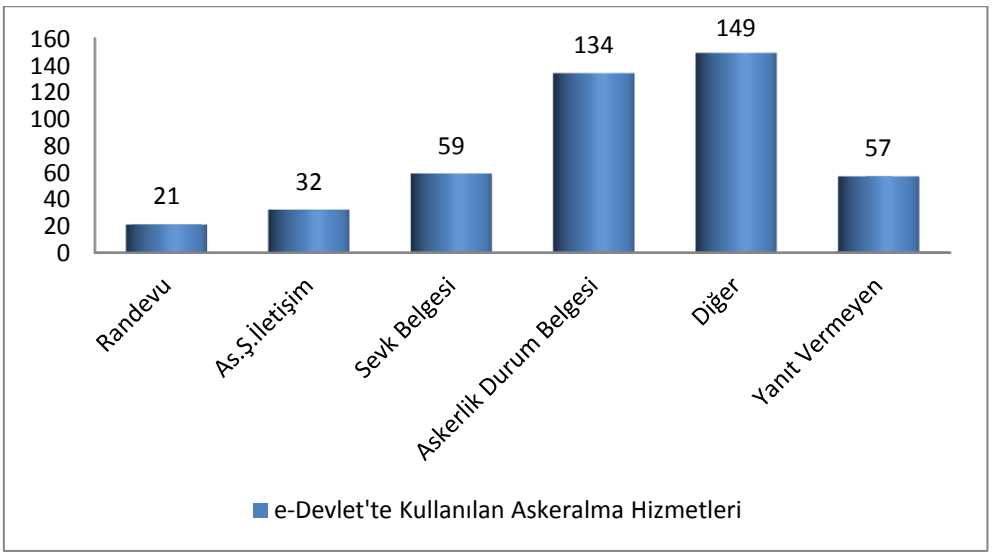
Grafik-8: Ankete Katılan Yükümlülerin İkametlerinde Askerlik Şubesi Dağılımı

Askerlik işlemlerinde e-Devlet üzerinden sunulan hizmetleri kullanmayı tercih dağılımı Grafik-9'dadır.



Grafik-9: Askerlik İşlemlerinde e-Devlet Kullanım Tercihi Dağılımı

e-Devlet portalında sunulan askeralma hizmetleri daha önce açıklanmıştır. Ankete katılan yükümlülerin e Devlet portalında kullandıkları askerlama hizmetlerine yönelik dağılımı Grafik-10'da gösterilmiştir.



Grafik-10: e-Devlet'te Kullanılan Askeralma Hizmetleri

Ankete katılan yükümlülerin %29,2'si e-Devlet üzerinden sunulan askeralma hizmetlerinden "Askerlik Durum Belgesi Sorgulama" için, %33'ü ise "Diğer" nedenlerle kullandığını belirtmiştir. Ankette en çok müracaat sebepleri belirtilmeye çalışılmıştır. Grafikte yer alan kullanım gerekçelerine ilave "Diğer" başlığı altında; daha önceki bölümlerde açıklanan ve sıralanan hali hazırdaki 17 çeşit mevcut askeralma hizmet alanları sıralanabilir.

e-Devlet portalında sunulan "Askerlik Durum Belgesi Sorgulama" hizmeti hem yükümlüler hem de askerlik şubeleri açısından ciddi anlamda iş yükü azalması sağlamıştır. Özellikle bulundukları yerde askerlik şubesi bulunmayan yükümlüler için zaman ve maliyet tasarrufu sağlamıştır.

Askerlik şubelerinden hizmet almaya devam eden yükümlülerin kurumsal bilgi yönetim sistemleri açısından ASAL teşkilatınca kullanılan ABS'ye yönelik görüşleri de yapılan ankette alınmıştır. Bu kapsamda yükümlülerin ABS ve e-Devlet hizmetlerine ilişkin görüşlerinin yüzde frekans dağılımları Tablo 15'te gösterilmiştir.

	Hiç katılmıyorum		Katılmıyorum		Fikrim yok		Katılıyorum		Tamamen katılıyorum	
	N	**%**	**N**	**%**	**N**	**%**	**N**	**%**	**N**	**%**
1-Elektronik ortamda bilgi paylaşımı hızlı ve güvenlidir.	33	7,4%	63	14,2%	60	13,5%	159	35,8%	129	29,1%
2-Kurumsal bilgi yönetim sistemleri kurumların hizmet kalitesini artırır.	20	4,5%	17	3,8%	57	12,8%	188	42,2%	164	36,8%
3-Kurumsal bilgi yönetim sistemleri kamu yönetiminde şeffaflığı sağlar.	15	3,4%	20	4,5%	85	19,2%	192	43,3%	131	29,6%
4-Kurumsal bilgi yönetim sistemleri kamu yönetiminin gelişimine ve sürdürülebilir kılınmasına katkı sağlar.	14	3,2%	21	4,8%	82	18,6%	178	40,3%	147	33,3%
5-Kurumsal bilgi yönetim sistemleri kamu yönetiminde bürokrasiyi azaltmaktadır.	24	5,4%	30	6,8%	142	32,1%	134	30,3%	112	25,3%
6-Kurumsal bilgilerim, bilgi yönetim sistemlerinde güvenli ve güncel bir şekilde tutulmaktadır.	20	4,6%	25	5,7%	97	22,1%	178	40,5%	119	27,1%
7-Kurumsal bilgi yönetim sistemleri askerlik şubelerindeki işlemleri hızlandırmıştır.	20	4,5%	15	3,4%	86	19,4%	169	38,1%	153	34,5%
8-Askeralma işlemlerine ilişkin müracaatlarım süresi içerisinde sonuçlandırılmaktadır.	21	4,8%	15	3,4%	90	20,4%	175	39,6%	141	31,9%
9-Kişisel bilgilerim e-Devlet'te güvenli bir şekilde tutulmaktadır.	19	4,3%	15	3,4%	76	17,1%	168	37,8%	166	37,4%
10-e-Devlet yapısı vatandaşın kurumlara erişimini kolaylaştırır.	20	4,6%	11	2,5%	40	9,2%	168	38,4%	198	45,3%
11-e-Devlet hizmetlerini kullanmak resmi işlemleri daha hızlı ve kolay yapmamı sağlar.	18	4,0%	14	3,1%	52	11,7%	158	35,4%	204	45,7%
12-e-Devlet üzerinden sunulan hizmetler kurumlar ile vatandaşlar arasındaki iletişimi hızlandırır.	24	5,4%	16	3,6%	57	12,8%	164	36,9%	184	41,3%
13-İlk kez e-Devlete giriş şifresi alacaklardan ücret alınmamalıdır.	27	6,1%	22	5,0%	75	16,9%	127	28,6%	193	43,5%

14-e-Devlet hizmetlerini kullanmamda açık ve anlaşılır bilginin sunulması önemlidir.	16	3,6%	13	2,9%	47	10,6%	164	36,9%	205	46,1%
15-e-Devlet üzerinden sunulan askeralma hizmelerine yönelik yönlendirme ve bilgilendirmeler yeterlidir.	24	5,4%	31	7,0%	99	22,2%	164	36,9%	127	28,5%
16-e-Devlet üzerinden sunulan askeralma hizmet süreçleri basit ve anlaşılır düzeydedir.	34	7,8%	94	21,5%	98	22,4%	118	26,9%	94	21,5%
17-e-Devlet portalındaki askerlik durumum güncel ve doğrudur.	36	8,2%	104	23,8%	72	16,5%	120	27,5%	105	24,0%
18-e-Devlet üzerinden sunulan askeralma hizmetleri çeşitliliği arttırılmalıdır.	50	11,5%	84	19,3%	102	23,4%	103	23,6%	97	22,2%
19-e-Devlet üzerinden sunulan askeralma hizmetleri beklentilerimi karşılamaktadır.	36	8,2%	103	23,6%	109	24,9%	116	26,5%	73	16,7%
20-e-Devlet üzerinden sunulan askeralma hizmetlerini tanıdıklarıma tavsiye ederim.	45	10,3%	101	23,1%	91	20,8%	102	23,3%	99	22,6%
21-e-Devlet üzerinden sunulan askeralma hizmetlerini kullanmayı düşünüyorum.	66	15,0%	94	21,4%	73	16,6%	105	23,9%	101	23,0%

Tablo-15 Araştırmaya Katılan Yükümlülerin ABS ve e-Devlet Hizmetlerine İlişkin Görüşlerinin Yüzde Frekans Dağılımları

ASAL teşkilatında kullanılan kurumsal bilgi yönetim sistemi ABS'ye yönelik değerlendirmeler 1-8'inci sorularda yer almaktadır. Kurumsal bilgi yönetim sistemlerinin kamu yönetimine genel itibarıyla olumlu etkileri olduğu belirtilmiştir. Kurumların hizmet kalitesini artırdığına inananların oranı %79 ile en yüksek, bürokrasiyi azalttığı yönündeki görüşler ise %55,6 ile en düşük oran olarak tespit edilmiştir.

Elektronik ortamda bilgi paylaşımının hızlı ve güvenilir olduğuna inanlar %64,9 oranda, kurumsal bilgilerin bilgi yönetim sistemlerinde güvenli ve güncel bir şekilde tutulduğunu ifade edenlerin ise %67,6 oranda kaldıkları anlaşılmıştır. Hem toplumsal hem de kurumsal açıdan bu konuda tereddütlerin devam ettiği söylenebilir.

Askerlik şubelerinde işlemlerinin zamanında sonuçlandığını belirtenlerin oranı %71,5 olarak görülmüştür. Her ne kadar bu konuda olumlu görüş belirtilmişse de bu oranın artırılmasına yönelik tedbirlerin artırılması ihtiyacı devam etmektedir.

e-Devlet yapısı ve kamu hizmetlerine etkisi 9-14'üncü sorular ile değerlendirilmeye çalışılmıştır. Genel anlamda e-Devlet yapısı ve sunulan hizmetlerden yükümlüler memnun olduklarını belirtmişlerdir. Ankete katılan yükümlüler açısından, e-Devlet yapısının vatandaşların kurumlara erişimini kolaylaştırdığı yönündeki görüşleri %83,7 olarak, e-Devlet hizmetlerinde açık ve anlaşılır bilginin sunulması ise %83 ile en yüksek oranda olumlu görüş bildirilen sorular olmuştur.

ASAL teşkilatının e-Devlet portalında sunduğu hizmetlere yönelik değerlendirmeler 15-21'inci sorularda yer almaktadır. e-Devlet yapısı ve diğer kurumlar dahil genel anlamda sunulan hizmetlerden duyulan memnuniyetin aksine askeralma hizmetlerinde aynı oranda memnuniyet ve olumlu görüş bildirilmemiştir. e-Devlet portalında sunulan askeralma hizmetlerinin yükümlülerin beklentilerini karşılama oranı %43,2 olarak ölçülmüştür.

Yükümlülerin kurumsal olarak askerlik bilgilerinin askerlik şubelerince ve ABS'de doğru ve güncel tutulduğu yükümlüler tarafından belirtilirken, e-Devlet portalındaki askerlik bilgilerinin güncel ve doğru olduğu yönündeki görüşler %51,5'te kalmıştır. Ayrıca, askeralma hizmet süreçlerinin basit ve anlaşılır düzeyde olduğuna düşünenlerin oranı %48,4 olarak tesit edilmiştir.

Yukarıda yer alan analizler ışığında, e-Devlet ortamında sunulan askeralma hizmetlerinin genel anlamda beklentileri yeteri kadar karşılayamadığı söylenebilir.

Yükümlülerin ABS'ye ilişkin görüşlerinin sıralanmış ortalama istatistikleri Tablo 16'da gösterilmiştir.

Vatandaşların asker alma bilgi sistemlerine ilişkin olumlu katılım düzeyi en yüksek bulunan ilk üç ifade şu şekildedir: Kurumsal bilgi yönetim sistemleri kurumların hizmet kalitesini artırır ($\bar{X}$=4,03), Kişisel bilgilerim e-Devlet'te güvenli bir şekilde

tutulmaktadır ($\bar{X}$=4,701) ve Kurumsal bilgi yönetim sistemleri kamu yönetiminin gelişimine ve sürdürülebilir kılınmasına katkı sağlar ($\bar{X}$=43,96).

	Ortalama	**Standart Sapma**
2-Kurumsal bilgi yönetim sistemleri kurumların hizmet kalitesini artırır.	4,03	1,03
9-Kişisel bilgilerim e-Devlet'te güvenli bir şekilde tutulmaktadır.	4,01	1,03
4-Kurumsal bilgi yönetim sistemleri kamu yönetiminin gelişimine ve sürdürülebilir kılınmasına katkı sağlar.	3,96	1,00
7-Kurumsal bilgi yönetim sistemleri askerlik şubelerindeki işlemleri hızlandırmıştır.	3,95	1,04
3-Kurumsal bilgi yönetim sistemleri kamu yönetiminde şeffaflığı sağlar.	3,91	0,98
8-Askeralma işlemlerine ilişkin müracaatlarım süresi içerisinde sonuçlandırılmaktadır.	3,90	1,04
6-Kurumsal bilgilerim, bilgi yönetim sistemlerinde güvenli ve güncel bir şekilde tutulmaktadır.	3,80	1,05
1-Elektronik ortamda bilgi paylaşımı hızlı ve güvenlidir.	3,65	1,24
5-Kurumsal bilgi yönetim sistemleri kamu yönetiminde bürokrasiyi azaltmaktadır.	3,63	1,10

Tablo-16 Araştırmaya Katılan Yükümlülerin ABS'ye İlişkin Görüşlerinin Sıralanmış Ortalama İstatistikleri

Yükümlülerin e-Devlet hizmetlerine ilişkin görüşlerinin sıralanmış ortalama istatistikleri Tablo 17'de gösterilmiştir.

	Ortalama	**Standart Sapma**
14-E-Devlet hizmetlerini kullanmamda açık ve anlaşılır bilginin sunulması önemlidir.	4,19	0,99
10-E-Devlet yapısı vatandaşın kurumlara erişimini kolaylaştırır.	4,17	1,01
11-E-Devlet hizmetlerini kullanmak resmi işlemleri daha hızlı ve kolay yapmamı sağlar.	4,16	1,02
12-E-Devlet üzerinden sunulan hizmetler kurumlar ile vatandaşlar arasındaki iletişimi hızlandırır.	4,05	1,08
13-İlk kez e-Devlete giriş şifresi alacaklardan ücret alınmamalıdır.	3,98	1,16
15-E-Devlet üzerinden sunulan askeralma hizmelerine yönelik yönlendirme ve bilgilendirmeler yeterlidir.	3,76	1,10

17-E-Devlet portalındaki askerlik durumum güncel ve doğrudur.	3,35	1,30
16-E-Devlet üzerinden sunulan askeralma hizmet süreçleri basit ve anlaşılır düzeydedir.	3,33	1,24
18-E-Devlet üzerinden sunulan askeralma hizmetleri çeşitliliği arttırılmalıdır.	3,26	1,31
20-E-Devlet üzerinden sunulan askeralma hizmetlerini tanıdıklarıma tavsiye ederim.	3,25	1,31
19-E-Devlet üzerinden sunulan askeralma hizmetleri beklentilerimi karşılamaktadır.	3,20	1,21
21-E-Devlet üzerinden sunulan askeralma hizmetlerini kullanmayı düşünüyorum.	3,18	1,39

Tablo-17 Araştırmaya Katılan Yükümlülerin e-Devlet Hizmetlerine İlişkin Görüşlerinin Sıralanmış Ortalama İstatistikleri

Yükümlülerin e-Devlet hizmetlerine ilişkin olumlu katılım düzeyi en yüksek bulunan ilk üç ifade şu şekildedir: e-Devlet hizmetlerini kullanmamda açık ve anlaşılır bilginin sunulması önemlidir ($\bar{X}$=4,19), e-Devlet yapısı vatandaşın kurumlara erişimini kolaylaştırır ($\bar{X}$=4,17) ve e-Devlet hizmetlerini kullanmak resmi işlemleri daha hızlı ve kolay yapmamı sağlar ($\bar{X}$=4,16).

Yükümlülerin **e-Devlet şifresi olup olmamasına** göre ABS ve e-Devlet hizmetlerine ilişkin görüşleri arasında anlamlı bir fark olup olmadığı bağımsız örneklemler için ***t testi*** ile test edilmiş ve sonuçları Tablo 18'de gösterilmiştir.

e-Devlet şifreniz var mı?		**Katılımcı Sayısı (N)**	**Ortalama**	**Std. Sapma**	**t**	**p**
ABS	Evet	374	3,88	0,79	1,194	0,233
	Hayır	68	3,76	0,86		
e-Devlet hizmetleri	Evet	374	3,70	0,79	1,990	0,047*
	Hayır	68	3,49	0,81		

***p<0.05**

Tablo-18 Ankete Katılan Yükümlülerin e-Devlet Şifresi Olup Olmamasına Göre ABS ve e-Devlet Hizmetleri Karşılaştırması

E-Devlet şifresi olan yükümlülerin olmayanlara göre ABS'ye ilişkin görüşleri daha olumludur. Ancak istatistiksel olarak e-Devlet şifresi olan ile olmayan yükümlülerin ABS'ye ilişkin görüşleri arasında anlamlı bir fark bulunamamıştır($p>0.05$).

E-Devlet şifresi olan yükümlülerin olmayanlara göre e-Devlet hizmetlerine ilişkin görüşleri daha olumludur. İstatistiksel olarak da e-Devlet şifresi olan yükümlüler ile olmayan yükümlülerin e-Devlet hizmetlerine ilişkin görüşleri arasında anlamlı bir fark bulunmuştur($p<0.05$).

Yükümlülerin **medeni durumlarına** göre ABS ve e-Devlet hizmetlerine ilişkin görüşleri arasında anlamlı bir fark olup olmadığı bağımsız örneklemler için t testi ile test edilmiş ve sonuçları Tablo 19'da gösterilmiştir.

Medeni durum		**N**	**Ortalama**	**Std. Sapma**	**t**	**p**
ABS	Bekar	361	3,85	0,78	-1,251	,211
	Evli	87	3,97	0,91		
e-Devlet Hizmetleri	Bekar	365	3,62	0,81	-1,268	,205
	Evli	87	3,75	0,89		

***p<0.05**

Tablo-19 Ankete Katılan Yükümlülerin Medeni Durumlarına ABS ve e-Devlet Hizmetleri Karşılaştırması

Evli olan yükümlülerin ABS ve e-Devlet hizmetlerine ilişkin görüşleri, bekar olan yükümlülere göre olumlu bulunmuştur. Ancak istatistiksel olarak yükümlülerin medeni durumlarına göre ABS ve e-Devlet hizmetlerine ilişkin görüşleri arasında anlamlı bir fark bulunamamıştır. ($p>0.05$).

Yükümlülerin **yaşlarına** göre ABS ve e-Devlet hizmetlerine ilişkin görüşleri arasında anlamlı bir fark olup olmadığı ***Kruskal Wallis testi*** ile test edilmiş ve sonuçları Tablo 20'de gösterilmiştir.

		N	Ortalama	Std. Sapma	Ki-kare değeri	p	Anlamlı Fark
ABS	19-23	251	3,80	0,80	18,072	0,001*	*19-23 ile 29-33
	24-28	120	3,90	0,77			
	29-33	48	4,16	0,80			
	34-40	18	3,85	0,85			
	41 yaş üzeri	11	3,93	1,13			
e-Devlet Hizmetleri	19-23	255	3,60	0,84	7,562	0,109	Yok
	24-28	120	3,62	0,76			
	29-33	48	3,88	0,86			
	34-40	18	3,86	0,77			
	41 yaş üzeri	11	3,71	0,89			

***p<0.05**

Tablo-20 Ankete Katılan Yükümlülerin Yaşlarına Göre ABS ve e-Devlet Hizmetlerine İlişkin Görüşlerinin Karşılaştırması

29-33 yaş aralığındaki yükümlülerin ABS'ye ilişkin görüşleri daha olumlu bulunmuştur. İstatistiksel olarak da yükümlülerin yaşlarına göre ABS'ye ilişkin görüşleri arasında anlamlı bir fark bulunmuştur($p<0.05$). Bulunan bu farkın hangi yaş grupları arasında olduğu ise tablonun anlamlı fark sütununda belirtilmiştir.

29-33 yaş aralığındaki yükümlülerin e-Devlet hizmetlerine ilişkin görüşleri daha olumlu bulunmuştur. Ancak istatistiksel olarak yükümlülerin yaşlarına göre e-Devlet hizmetlerine ilişkin görüşleri arasında anlamlı bir fark bulunamamıştır($p>0.05$).

Yükümlülerin **eğitim durumlarına** göre ABS ve e-Devlet hizmetlerine ilişkin görüşleri arasında anlamlı bir fark olup olmadığı ***Kruskal Wallis testi*** ile test edilmiş ve sonuçları Tablo 21'de gösterilmiştir.

		N	Ortalama	Std. sapma	Ki-kare değeri	p	Anlamlı Fark
ABS	İlköğretim	85	3,68	0,86	12,177	0,016*	*İlköğretim ile lise *İlköğretim ile üniversite
	Lise	162	3,89	0,79			
	Yüksekokul	67	3,81	0,88			
	Üniversite	115	4,00	0,73			
	Lisanüstü	19	3,97	0,70			
e-Devlet Hizmetleri	İlköğretim	87	3,44	0,83	8,105	0,088	Yok
	Lise	164	3,69	0,85			
	Yüksekokul	67	3,63	0,91			
	Üniversite	115	3,73	0,72			
	Lisanüstü	19	3,76	0,73			

***p<0.05**

Tablo-21 Ankete Katılan Yükümlülerin Eğitim Durumlarına Göre ABS ve e-Devlet Hizmetlerine İlişkin Görüşlerinin Karşılaştırması

Üniversite mezunu olan yükümlülerin ABS'ye ilişkin görüşleri daha olumlu bulunmuştur. İstatistiksel olarak da yükümlülerin eğitim durumlarına göre ABS'ye ilişkin görüşleri arasında anlamlı bir fark bulunmuştur($p<0.05$). Bulunan bu farkın hangi eğitim durumlarına sahip yükümlüler arasında olduğu ise tablonun anlamlı fark sütununda belirtilmiştir.

Lisansüstü eğitime sahip yükümlülerin e-Devlet hizmetlerine ilişkin görüşleri daha olumlu bulunmuştur. Ancak istatistiksel olarak yükümlülerin eğitim durumlarına göre e-Devlet hizmetlerine ilişkin görüşleri arasında anlamlı bir fark bulunamamıştır($p>0.05$).

VI. BÖLÜM

SONUÇ VE ÖNERİLER

VI.1 SONUÇ

Kaynakların kısıtlı olduğu günümüzde işletmeler arasındaki rekabet gücünü belirleyen en önemli faktörlerin başında mevcut kaynakların etkin kullanımı gelmektedir. Elindeki kaynağın önemini kavrayan ve onun etkinliğini artırarak sisteme katma değer olarak girdi yapmasını başaran örgütler rekabet ortamında hayatta kalmayı da başarabilmektedir.

Özel sektör ve kamu kurumlarının ellerindeki fark yaratabilecek en değerli kaynakları arasındaki, **"insan gücü"** ve sahip oldukları **"bilgi"** kavramlarının önemi her geçen gün artarak devam etmektedir.

Her ne kadar özel sektör açısından "müşteri" odaklı düşünce ile bu kaynaklar ağırlıklı olarak kâr amacını gerçekleştirilmek için yönlendirilse de kamusal alanda "vatandaş" odaklı anlayışla daha iyi hizmet sunumu hedeflenmektedir.

Ülkemizin bölgesindeki diğer ülkelere oranla daha genç ve dinamik bir nüfusa sahip olması fark yaratan önemli bir güç unsuru olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu noktada dikkat edilmesi gereken husus, gençlerin değişken ihtiyaç ve beklentilerinin iyi analiz edilerek devlet otoritesi olarak gerekli adımları atmaktır.

Öncelikle öz sermaye niteliğindeki bu insan gücünün ülkesel amaçlara uygun yönlendirilebilmesi için, bilgi toplumu yaratma hedefinde, kaliteli, şeffaf, verimli, etkin, hukukun üstünlüğü benimsenmiş, katılımcı ve vatandaş odaklı bir kamu yönetim anlayışının benimsenmesi önem arz etmektedir.

"OECD Kamu yönetimi servisinin belirlediği ilkelere göre kamu hizmeti şeffaf olmalı, halkın denetimine ve katılımına açık olmalı, hizmetten yararlananların istek ve beklentilerine göre belirlenmeli ve sunulmalıdır. Kamu hizmetinde kalitenin belirlenmesinde asıl sorun özel kesim tarafından üretilen hizmetlerin aksine kamu hizmetlerinin somut mamullere dönüştürülüp nitelik ve nicelik yönünden ölçümlere

konu olabilmeleri ve sonuçlarının değerlendirilmeleri yönünden bir takım sıkıntıların ortaya çıkmasıdır. Kamu hizmetinde kalite anlayışında "özel kesim tarafından üretilen bir mal ve hizmet için kalite niteliği ne ise, devlet tarafından vatandaşlara sunulan kamu hizmetleri için de o olmadır" düşüncesi yaygınlaşmaya başlamıştır" (Göküş, 2010).

Devleti oluşturan bütün aktörlerin özellikle de kamusal hizmet sunan kamu kurum ve kuruluşları yukarıda belirtilen hedeflere ulaşmada ortak anlayış ve tam bir senkronizasyon içinde faaliyetlerini yürütmelidir. Devlet gücünü vatandaşından, vatandaş da gücünü devletinden almaktadır. Bu eşgüdüm sağlanabildiği takdirde toplumsal gelişme ve kalkınma daha hızlı olacaktır.

Günün ihtiyaçlarına cevap verebilen, hızlı, kaliteli, doğru ve güvenilir hizmet sunabilen, değişimlere açık kamu kurumları, otoritesini ve kanunların kendisine vermiş olduğu yaptırım gücünü de etkin kullanabilecektir.

Bütün bu hususların gerçekleştirilmesinde **"bilgi"** kavramı stratejik bir öneme sahiptir. Çünkü her alanda değişim ve gelişim, doğru ve güvenilir bilgiye zamanında ulaşılabildiği zaman gerçekleşebilmektedir. Bu nedenle "bilgi" kavramının anahtar bir role sahip olduğu söylenebilir.

Bilgi yönetimi konusu özellikle 90'lı yıllarla birlikte öne çıkan bir alan olmuş ve gösterilen ilgiye paralel olarak dünyanın her yerinde çok sayıda bilimsel etkinlik ve çalışmayla ele alınmıştır. Tarihin her döneminde bilgi yönetimiyle ilgili bir çaba ve formülasyon bulunmasına rağmen bilgi yönetimini yirmi birinci yüzyıl kavramı yapan temel anlayış, bilginin artık sadece varlığın ve değerin bir girdisi değil, başlı başına bir değer ve varlık olarak kabul edilmesidir. Yani bilgi artık sadece bir girdi değil, üretimin temel faktörü olma niteliğini ifade etmektedir (Yanık, 2017, s.53).

Kamu kurumlarının elindeki en önemli kaynakların başında ise hizmet sundukları vatandaşlara ait işlemlerinde kullandıkları kurumsal bilgileri gelmektedir. Kamu kurumları sahip oldukları bilginin önemini kavrayarak onu kullanabilme, muhafaza edebilme, aktarabilme ve en önemlisi yönetebilme özelliğine sahip olmalıdır. Çağımızın artık **"bilgi çağı"** olduğu düşünüldüğünde, bu konuda kamu çalışanlarının benimsediği ve uyum sağladığı, kamu yönetim ilkelerine paralel, etkin bir kurumsal bilgi yönetim sisteminin ihtiyacı ortaya çıkmaktadır.

"Büyük ölçekli karmaşık örgütlerin yönetimi diğer bir anlatımla amaçlarının saptanması, etkinliklerinin planlanması, koordinasyonun ve denetimin sağlanması, örgütün çevresinden ve kendi alt sistemlerinden elde edeceği bilgilerin hacmine, niteliğine ve bunların değerlendirilmesine bağlıdır. Bu bağlamda çağın modern kamu kurumları, örgütün çeşitli birimlerinde olup bitenler hakkında sürekli olarak bilgi toplamak durumundadır. Bu bilgiler maliyet, üretim, belirlenmiş amaçlara ulaşmada başarı, insan gücünün nitelikleri, örgüt-çevre ilişkileri vb. birçok konuya ilişkindir. Yönetimin etkinliği ve verimliliği, geniş boyutlara ulaşan bu bilgilerin toplanıp hızla değerlendirilerek kısa zamanda kurumun yararına sunulması ile olanaklıdır. Bunun temel nedeni ise kamu kurumlarının da diğer kurumlar gibi çağımızın en büyük özelliği olan teknolojik gelişmelere ayak uydurmak zorunluluğudur." Bu bağlamda kamu kurumlarının bilgi teknolojileri ve bilgi sistemleri temeline dayalı yapılanmaya gitmeleri ve e-Devlet projelerini yaşama geçirmeleri hizmet sunumu açısından büyük bir önem taşımaktadır (Özata ve Sevinç, 2010, s.73).

Tüm alanlarda yapısal değişimin bir sonucu olan **"Bilgi Toplumunun"** gelişimini sağlayan temel faktör BT'dir. Kamusal açıdan ülkenin bilgi toplumuna dönüşümünün bir göstergesi de e-Devlet'in her alanda kullanımıdır. Ülkemizde kamu hizmetlerinin e-Devlet üzerinden sunumuna ilişkin bugüne kadar birçok yasal ve idari düzenleme yapılmış ancak henüz istenilen hedeflere tam olarak ulaşıldığını söylenemez.

16 Nisan 2017 tarihinde yapılan referandum ile gerçekleşen Anayasa değişikliğinin ardından 24 Haziran 2018 tarihinde yapılan seçimler sonucunda "Cumhurbaşkanlığı Hükümet Sistemine" geçilmiştir. Yeni yönetim sistemine geçişte devlet kademelerinin yetki ve sorunlulukların belirlendiği ilk "Cumhurbaşkanlığı Kararnameleri" incelendiğinde, Devlet Arşivleri Başkanlığının Cumhurbaşkanlığına bağlanması yönündeki 16 Temmuz 2018 tarihli, 11 No.lu Cumhurbaşkanlığı Kararnamesi, bilgi ve belge yönetimi konusuna verilen önem açısından dikkat çekicidir. Ayrıca, Cumhurbaşkanlığı ve bakanlıklarda "Bilgi İşlem Daire Başkanlıkları" birimlerinin oluşturulması ve e-Devlet konusundaki söylemler, bu konunun devlet politikasının öncelikleri arasında olacağının bir göstergesidir.

Bu kapsamda yeni yönetim sisteminin yaklaşımı da dikkate alındığında, Kalkınma Bakanlığı Onuncu Kalkınma Planı (2017)'da tespit edilen durum analizi

kurumlar açısından yol gösterici niteliktedir. Bu doğrultuda aşağıdaki hususlara yer verilebilir;

- "E-Devlet uygulama ve hizmetleriyle kamu kesiminde etkinlik ve verimlilik artışı sağlanmış; şeffaf, hesap verebilir ve katılımcı bir kamu yönetimi oluşturulması sürecinde ilerleme kaydedilmiştir. Kamu hizmetlerinde kullanıcı odaklılık açısından doğrudan ve dolaylı katkıları olan bu gelişmeler sayesinde, vatandaş ve işletmeler üzerinde kamu hizmetlerinden kaynaklanan mali ve idari yükler azalmıştır" (Kalkınma Planı s.389).
- "2008 yılında yapılan yasal düzenlemeyle kamu kurumlarının TÜRKSAT A.Ş.'den yapacakları e-Devlet hizmetlerine ilişkin alımlar kamu ihale mevzuatından muaf tutulmuştur. e-Devlet çalışmalarının koordinasyonu görevi 2011 yılında Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığına verilmiştir" (Kalkınma Planı s.392).
- "E-Devlet projelerinin tasarlanması ve yürütülmesinde kurumların organizasyon yapısı ve yönetimindeki eksikliklerin yanı sıra, bilgi işlem birimlerinin başta insan kaynakları olmak üzere kurumsal kapasitelerinin yetersizliğinden kaynaklanan sorunlar devam etmektedir" (Kalkınma Planı s.394).
- "E-Devlet uygulama ve hizmetlerinin etkinliği, sürdürülebilirliği ve kullanıcı odaklılığı açısından bilgi güvenliği ve kişisel bilgilerin korunmasına yönelik mevzuat düzenlemelerinin yapılması hususu önemini korumaktadır" (Kalkınma Planı s.397).
- "Kamu kurumlarının birlikte çalışabilirliğinin sağlanması amacıyla etkin bir süreç ve mekanizmanın geliştirilmesine ihtiyaç duyulmaktadır" (Kalkınma Planı s.398).
- "E-Devlet hizmetlerinin kullanıcı memnuniyetini sağlayacak şekilde birlikte işler ve bütünleşik bir yapıda, kullanıcı odaklı bir bakış açısıyla tasarlanarak sunumu ve kullanımının artırılması için ortak yaklaşım ve standartlar belirleme gereksinimi devam etmektedir" (Kalkınma Planı s.399).

Yukarıda yer alan hususlar ışığında bu araştırmada, kurumsal bilgi yönetim sistemlerinin kurulup işletilmesi konusundaki mevcut yasal düzenlemeler ve kurumlara yüklediği sorumlulukların kamu yönetimi açısından etkileri ve e-Devlet yapısına geçişte kurum olarak atılması gereken adımlar incelenmiştir. Ayrıca Millî Savunma Bakanlığı (MSB) Askeralma Bilgi Siteminin (ABS) yapısı incelenerek, Türkiye'de uygulanan zorunlu askerlik sisteminin askerlik şubesi başkanlıkları aracılığıyla vatandaşlara (yükümlülere) sunulmasında bilgi sisteminin askeralma hizmetlerine katkısı araştırılmıştır.

Kurumun tüm kademelerini kapsayan bilgi yönetim süreci, her kademedeki çalışanlar ve hizmet alan vatandaşlar tarafından değerlendirildiğinde anlam kazandığından hareketle araştırma hipotezine yönelik aşağıdaki sonuçlara ulaşılmıştır;

ASAL Teşkilatı Açısından;

- Genel devlet politikası olan kurumsal bilgi yönetim sistemlerinin kurulup işletilmesi konusunda MSB ASAL teşkilatı ilgili mevzuat hükümleri çerçevesinde kurumsal görevlerini yerine getirme gayretindedir.

- ASAL teşkilatı kurumsal bilgi yönetim sistemi olan ABS ile maliyet-etkin bir kurumsal yapı oluşturulmaya çalışılmış, kamu hizmetlerinde tasarruf sağlanması amaçlanmıştır.

- ATOP sisteminden sonra 2009 yılından itibaren kullanılmaya başlanılan ABS ile yükümlülerin askerlik işlemlerine esas bilgileri daha detaylı, doğru ve sağlıklı bir şekilde tutulmaya başlandığı, kurumsal bilgi yönetim sistemlerinin gerekliliği ve kuruma olumlu katkıları teyit edilmiştir.

- TSK'nın ihtiyaç duyduğu zorunlu askerlik hizmetine tabi yükümlü temin işlemini yürüten askerlik şubelerinin hizmet kalitesinin ABS ile arttığı görülmüştür.

- TSK'nın halka açılan penceresi rolünü üstlenen askerlik şubelerinin ABS kullanımı ile vatandaşlarla iletişim kalitesinin arttığı, bürokratik süreçlerin kayda değer biçimde azaldığı anlaşılmıştır.

- Kuvvet Komutanlıklarına tertip edilecek er/erbaş ve yedek subay adayı yükümlülerin seçim aşamaları stratejik seviyede daha hızlı ve ihtiyaca yönelik yapılmaya başlanmıştır.

- ABS'nin e-Devlet portalı ile entegrasyonu sonucunda ASAL'ın diğer kurumlar ile koordinasyon ve veri paylaşımı artmıştır.

- MSB bünyesinde teşkilatlandırılmış ASAL idari ve hiyerarşik yapısında tesis edilen "Veri ve Proje Yönetim Daire Başkanlığı" ile sistemin bakım ve idamesi için gerekli düzenlemelerin yapıldığı görülmüştür.

- ABS ile askerlik şubelerinde çalışan personelin hatalı işlem sayıları azalmıştır. Sistemdeki kontrol mekanizmaları ile hak kaybına sebebiyet verebilecek hatalı veya noksan işlemlerin önüne geçilmesi sağlanmıştır.

- Anket sonuçlarından, 2009 yılından sonra askerlik şubelerinde göreve başlayan personelin hizmet yılı daha fazla olan personele göre ABS'ye daha hızlı adapte olduğu anlaşılmıştır.

- Üniversite mezunu askerlik şubesi çalışanlarının ABS'ye yaklaşım ve görüşleri daha olumlu olmuştur.

- Günümüz BT'ye uygun tasarlanan ABS'nin ASAL'a kurumsal açıdan olumlu katkılar sağladığı ve çalışanların iş yükünü azaltmıştır.

- Askerlik işlemleri için diğer kurumlarla (İçişleri Bakanlığı, Dışişleri Bakanlığı, Adalet Bakanlığı, Sağlık Bakanlığı, Sosyal Güvenlik Kurumu, YÖK vb.) yapılan veri alış verişi hususunda kurumlar arası koordinasyonun artırılmasına ihtiyaç duyulmaktadır.

- Askerlik şubesi çalışanları tarafından, e-Devlet portalından sunulan askeralma hizmetlerinin genel olarak katkılarının olumlu olduğu ancak geliştirilmesine ihtiyaç duyulduğu belirtilmiştir.

- E-Devlet portalında sunulan askeralma hizmetleri konusunda yükümlülerin yeteri kadar bilgilendirilmedikleri ve beklentileri tam olarak karşılamadığı yönünde görüşler bildirilmiştir.

- E-Devlet portalında sunulan askeralma hizmetleri ile askerlik şubesi iş yoğunluğunun azaldığı, yükümlülerle askerlik şubelerinin iletişiminin hızlandığı ifade edilmiştir.

Yükümlüler Açısından;

- İnternet erişiminin yaşam alanlarındaki internet aboneliklerinden ziyade cep telefonu ile yapıldığı tespit edilmiştir.

- Bilgiye erişim için "internet" tercih edilirken, sosyal medya dışında internetin daha çok "araştırma" maksatlı kullanıldığı belirtilmiştir.

- Kurumsal bilgi yönetim sistemlerinin kamu yönetiminde bürokrasiyi azalttığını düşünenlerin oranı %55,6'da kalmıştır.

- e-Devlet şifresi olanların oranı %82,7 iken, e-Devlet portalında askeralma hizmetini kullananların oranı %48,9 olarak ölçülmüştür. Bu sonuç ASAL teşkilatı çalışanlarının belirttiği, "e-Devlet hizmetlerinde yükümlülerin yeteri kadar bilgilendirilmedikleri" görüşü ile paralellik göstermiştir.

- Askerlik işlemlerinde e-Devlet portalında sunulan bütün hizmetleri kullanmayı tercih edenlerin oranı %72,6 iken, e-Devlet portalındaki askeralma hizmetlerini kullananlarının oranı %48,9 olarak ölçülmüştür. Bu sonuçla ASAL teşkilatının bu konuda ilave tedbirler alması gerektiği ihtiyacı ortaya çıkmıştır.

- Genel anlamda e-Devlet ortamında sunulan hizmetler ile vatandaşların kurumlara erişiminin hızlandığı, resmi işlerin daha hızlı ve kolay yapılmaya başlandığı belirtilmiştir.

- İlk kez e-Devlet şifresi alacaklar için vatandaştan ücret alınmaması gerektiğini düşünenler %72,1 olarak ölçülmüştür.

- Devletin vatandaşla olan iletişiminde açık ve anlaşılır bir dilin kullanılmasının önemi vurgulanmıştır.

- E-Devlet kapısında sunulan askeralma hizmetlerinin basit ve anlaşılır düzeyde olduğunu belirtenler %48,4 olarak tespit edilmiştir. Bu sonuç, askeralma hizmetlerinde ve süreçlerinde vatandaşların anlayacağı bir dilin kullanılması gerektiğini tekrar vurgulamıştır.

- Yükümlüler, ASAL teşkilatının kullandığı ABS'de tutulan bilgilerinin doğru ve güncel olduğuna inanmakla birlikte e-Devlet portalındaki askerlik bilgilerinin aynı oranda doğru ve güncel olmadığını düşünmektedir. Bu durum hem kurumsal güvenilirlik açısından hem de e-Devlet açısından bir zafiyet olarak gözükebilir.

- E-Devlet portalındaki askeralma hizmetlerinin yükümlülerin beklentilerini karşılama oranı %43,2 olarak, askeralma hizmetlerinin kullanmayı düşünenler ise %46,9 olarak ölçülmüştür.

- ASAL teşkilatının ABS ile sağladığı vatandaş memnuniyeti e-Devlet portalında sunulan hizmetlerle istenilen seviyeye ulaşılamamıştır.

VI.2 ÖNERİLER

Kamusal hizmetlerin yürütülmesi sırasında elektronik araç ve gereçlerden yararlanmanın esas amacı, iyi bir yönetim anlayışı oluşturmak ve bu anlayışı kalıcı kılmaktır. Bu bakımdan e-Devlet, kurum, bölge, yaş ve statü farkı gözetmeksizin ülkenin paydaşları olan her birey ve örgütüne daha iyi bir yönetim anlayışı içinde hizmet veren teknoloji merkezli yönetim modelidir.

Bilgi toplumuna geçiş için kilit öneme sahip e-Devlet, vatandaşlar, kamu kuruluşları, STK'lar ve özel sektör kuruluşlarınca aynı oranda benimsendiği ve desteklendiği takdirde e-Dönüşüm gerçekleştirilebilecektir. Bu noktada kurumsal bilgi yönetim sistemleri ve e-Devlet kamu yönetiminin vazgeçilmez bir unsurudur.

Ülkemizde e-Devlet hizmet sayısı, mobil hizmetler ve kullanıcı sayısı her geçen gün artarak devam etmektedir. **"Devletin vatandaşın ayağına gitmesi!"** anlayışının bütün kamu kurumlarınca ilke edinilmesi halinde;

- ✓ Devlet hizmetlerinin vatandaşa sunumunda standartlık sağlanması,
- ✓ Daha şeffaf ve vatandaş odaklı bir kamu yönetimi uygulanması,
- ✓ Kamu kurumları arasında veri paylaşımının geliştirilmesi,
- ✓ Doğru ve güncel bilgilerin kullanılması,
- ✓ Hızlı ve düşük maliyet ile kaliteli hizmet sunulması,
- ✓ Ortak ve standart iletişim kanalıyla kaynak tasarrufu sağlanması,
- ✓ 24 saat kesintisiz hizmet sağlanması,

mümkün olabilecektir.

Kamusal hizmetlerin yerine getirilmesinde ülkemizin "savunma" görevini üstlenen TSK ve MSB, kanunlarla belirlenmiş bu zor görevi, "Ordu-Millet, Millet-Ordu" bütünleşmesi ile gücünü Türk milletinden alarak yerine getirmektedir. TSK, vatanımızın ve milletimizin bekası için, üzerinde bulunduğumuz coğrafyanın da gereği olarak her türlü tehdide kısa sürede tedbir alabilecek caydırıcı gücü daima hazır bulundurmakla mükelleftir.

TSK'nın insan gücü ihtiyacının önemli bir oranını karşılayan MSB ASAL teşkilatı, yalnızca ihtiyaca yönelik değil aynı zamanda vizyoner bir yaklaşımla, sorumluluklarını hukuksal çerçevede BT temelli yerine getirecek yapıda olmalıdır.

T.C Anayasasının 72'nci maddesi amir hükme gereği, 1111 sayılı Askerlik Kanunu ve 1076 sayılı Yedek Subay ve Yedek Askeri Memurlar Kanunları ile ülkemizde uygulanan "Zorunlu Askerlik Hizmeti" kapsamında gerekli bilgi yönetim sistemleri ASAL tarafından uzun süredir kullanılmaktadır.

ASAL, e-Devlet'ten sunulan hizmetlerde de kamu kurumları arasında öncü kurumlar arasındadır. 2014 yılında TÜRKSAT tarafından yıllık e-Devlet kullanım istatistiklerine göre yapılan değerlendirmeler sonucunda kuruma verilen ödül bu alandaki gayretlerin bir sonucu olarak gösterilebilir (TÜRKSAT, 2014).

Ancak yukarıda yer alan anket sonuçları ve değerlendirmeler çerçevesinde, ASAL teşkilatı tarafından kurumsal bilgi yönetim sisteminin (ABS) geliştirilmesi ve idamesi ile e-Devlet hizmetleri konusunda katetmesi gereken mesafeler olduğu aşikârdır.

Bilginin ve değişimin çok hızlı olduğu dünyada, vatandaşların sosyo-ekonomik yapılarındaki değişiklik, eğitim seviyesindeki artış gibi nedenlere bağlı olarak olayları kavrama, sorgulama ve muhakeme yeteneklerinin artması ülkemizde zorunlu askerlik sistemini de tartışılır hale getirmiştir.

Günümüz şartlarına ve ihtiyaçlarına cevap vermekte zorlanan, yalnızca müeyyideleri ile gündeme gelen, teşvik edici unsurları yok denecek kadar az olan, vatandaşlar arasında yerine getirilmesi gereken kutsal bir görev anlayışından ziyade ekseriyetle aşılması gerek bir engel olarak görülmeye başlanan hali hazırdaki mevcut

zorunlu askerlik hizmeti uygulamasının uzun yıllar daha aynı yapıda devam ettirilebilmesi pek mümkün gözükmemektedir.

Genç ve dinamik bir nüfusa sahip ülkemizde, asker ihtiyacını karşılayacak yeterli kaynak mevcut olmasına rağmen mevcut kanunlarda yer alan boşluklar, eşitlik ilkesine uygun olmayan askerlik hizmet çeşitleri, erteleme gerekçelerinin fazlalığı gibi nedenler kaynak yönetimi sorununa sebebiyet vermektedir.

Zorunlu askerlik hizmeti uygulamasını devam ettirilmelidir. Bununla birlikte terörle mücadele eden bir ordunun belli alanlarda profesyonelleşmesi de kaçınılmazdır.

Öncelikli olarak TSK'nın kanunlarla belirlenmiş görevlerini yerine getirmek için gerekli olan insan gücü ihtiyacı kapsamında; "Tek Tip/Süreli Zorunlu Askerlik Hizmeti" çalışması yapılarak, alternatif hizmet şekillerine de imkân tanıyan ve toplum tarafından benimsenecek yeni bir kanuni düzenlemeye ihtiyaç duyulduğu değerlendirilmektedir.

ASAL teşkilatının en önemli görevi, yükümlü odaklı hizmet anlayışı ile TSK'nın ihtiyaçlarının azami derecede karşılanmasıdır. Bu hassas dengenin sağlanmasında stratejik seviyedeki yöneticilerin BT odaklı yaklaşımları önemlidir.

ASAL merkez teşkilatında bulunan "Veri ve Proje Yönetim Daire Başkanlığı" ABS'nin idame ve geliştirilmesi için kurulmuş önemli bir birimdir. Burada görev yapanların özellikle taşra teşkilatlarında çalışmış mevzuat bilgisi yüksek tecrübeli personel olmasına özen gösterilmelidir. Bununla birlikte sistemin geliştirilmesi için kurum dışından hizmet alımı yerine, yazılımcı ve bilgi uzmanı personelin istihdam edilmesinin daha faydalı olacağı düşünülmektedir.

Bilgi yönetiminin vazgeçilmez unsuru olarak kabul edilen bilgi paylaşımı örgüt kültürü ile yakından ilgilidir. Tecrübeli memurların deneyimlerini aktarmaları, yeni göreve başlayan BT'ye daha uyumlu personelin ise bilgi sistemleri kullanımı konusunda tecrübeli memurlara destek olması kurumsal bütünlüğün sağlanmasına yardımcı olur. Bu kapsamda, hizmet içi eğitimlere ve askerlik şubesi çalışanları arasında iletişimin ve etkileşimin artırılması sağlanmalıdır.

Önceden her yükümlü nüfusa kayıtlı bulunduğu askerlik şubesi başkanlığına müracaat etmek suretiyle işlemlerini yerine getirirken, ABS'nin 2009 yılından itibaren kullanımı ile yükümlüler ikametlerine en yakın askerlik şubesi başkanlığına müracaat ederek işlemlerini sonuçlandırabilmektedir. Ancak her ilçede askerlik şubesi bulunmamasından dolayı e-Devlet portalında sunulan hizmetlerin önemi artmaktadır.

Burada ayrı bir parantez açılması faydalı olabilir. e-Devlet portalında sunulan hizmetlerin artması halinde askerlik şubesi başkanlıklarına ihtiyacın kalmayacağı ve kapanmaları gerektiği düşüncesi doğru değildir. Askerlik şubelerinin tek misyonu yalnızca zorunlu asker temini değildir, TSK ve MSB'nin ***"halka açılan pencereleri"*** olarak varlıklarını sürdürmeye devam etmelidir.

ASAL teşkilatı merkez ve taşrada hizmet veren 368 askerlik şubesi başkanlığı ile TSK'nın ihtiyaç duyduğu her statüdeki (Subay, Astsubay, Uzman Erbaş ve Sözleşmeli Er/Erbaş) personel temininde taşra personel temin merkezleri olarak vizyonunu geliştirmelidir. Bu yönde yapacağı yapısal düzenleme ile askerlik şubelerinin kapatılması tartışması da son bulacaktır.

Askeralma mevzuatının eski olması ve kanun dilini kullanan kurumsal jargonun vatandaşların anlayabileceği düzeyde olmaması nedeniyle her eğitim seviyesinden vatandaşa hitap edecek bir dil kullanılarak basit, anlaşılır ve kolay süreçler e-Devlet portalında tasarlanmalıdır.

Anket sonuçlarından da anlaşılacağı üzere e-Devlet portalında sunulan hizmetlerin memnuniyet derecesi orta seviyededir. Bunun için gerekli tanıtım faaliyetlerine ağırlık verilmelidir. İlk defa e-Devlet şifresi alacaklardan alınan bedelin askerlik şubelerine askeralma işlemleri için müracaat edenlerden alınmaması yönünde alınacak bir tedbir e-Devlet kullanımını teşvik edebilir.

Ayrıca imkânlar ölçüsünde ve işlem yoğunluğuna göre askerlik şubelerinde teşkil edilecek e-Devlet kullanım odalarındaki bilgisayarlarda askerlik işlemleri için müracaat edenlerin askeralma sürecinde kullanılacak bilgilerinin e-Devlet portalındaki ilgili bölüme girişlerinin yapılması yönünde teşvik edici bir tedbir alınabilir. Böylece hem ASAL'ın e-Devlet portalında sunduğu hizmetlerin kullanımı artırılarak anında

yükümlülerden sistemin geliştirilmesi için geri dönüşümler alınabilir hem de genel anlamda ülke genelinde e-Devlet kullanımı artırılmış olur.

Bununla birlikte, internet kullanımının ağırlıklı olarak cep telefonları ile yapıldığı dikkate alındığında, e-Uygulamalara yatkın olan yeni neslin daha çok tercih edeceği mobil uygulamalar geliştirilmeli ve bu yöndeki çalışmalara ağırlık verilmelidir.

KAYNAKÇA

Akçagündüz, E. (2013). "Türkiye'de E-Devlet Sistemine Farklı Bir Bakış: E-Devlet ve Tasarruf İlişkisi". Doğuş Üniversitesi Dergisi, 14(2).

Akın, B.H. (1999). 2000 Yılına Doğru Bilgi Toplumu. Verimlilik Dergisi, Sayı:1, Ankara: MPM yayınları, ss. 78-101

Aktan, C. C. ve Vural, İ.Y. (2005). Bilgi Çağı Bilgi Yönetimi ve Bilgi Sistemleri. Konya: Çizgi Kitabevi.

Aktan, C. C. ve Çoban, H. (2005). Kamu Sektöründe İyi Yönetim İlkeleri. *Kamu Mali Yönetiminde Stratejik Planlama ve Performans Esaslı Bütçeleme,* ss. 13-40.

Aksaraylı, M.F. (2010). Kurumsal Bilgi Yönetiminin Kurumsal İletişim Araçlarına Etkisinin Modellenmesi. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Marmara Üniversitesi Türkiyat Araştırmaları Enstitüsü, İstanbul.

Akyürek, S. (2010). Zorunlu askerlik ve Profesyonel Ordu. Bilgesam Yayınları, Rapor, (24).

Alt, J.E. ve Lassen D.D. (2006). "Fiscal Transparency, Political Parties, and Debt in OECD Countries", European Economic Review, Vol. 50, ss.1403–1439.

Anameriç, H. (2005). Bilgi sistemleri ve yönetiminde bilgi sistemlerinin kullanımı. Bilgi Çağı Bilgi Yönetimi ve Bilgi Sistemleri içinde (ss. 121-173). Coşkun Can Ataklı ve İstiklal Y. Vural (Edi). Konya: Çizgi Kitabevi.

Anttiroiko, A.V. (2008). Introductory Chapter: A Brief Introduction to the Field of E-Government. A.-V. Anttiroiko (Dü.) içinde, Electronic Government: Concepts, Methodologies, Tools, and Applications. Hershey: IGI Global.

Arifoğlu, A., Körnes, A., Yazıcı, A., Akgül, M.K. ve Ayvalı, A., (2002), "e- Devlet Yolunda Türkiye", Ankara, Türkiye Bilişim Derneği.

Arifoğlu, A., (2004), "e-Dönüşüm: Yol Haritası Türkiye Dünya", Ankara: Sas Bilişim Yayınları.

ASAL, (2018), http://www.asal.msb.gov.tr/# adresinden 15.05.2108 tarihinde erişildi.

Askerlik Kanunu. (1927). 1111 sayılı Kanun. Resmî Gazete, 12. 17.07.1927.

Askerlik Şubesi, (2018). https://www.wikizero.com/tr/Askerlik_Subesi adresinden 12.05.2018 tarihinde erişildi.

Atılgan, D. (2009). Bilgi Yönetimi Kavramı ve Gelişimi. Türk Kütüphaneciliği, 23 (1), ss. 201-212.

Aykaç, B. (2002). 21. Yüzyılda Kamu Yönetiminde Yeni Eğilimler, Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi Özel Sayısı, ss.15-23.

Babtista, M. (2005). "e-Government and State Reform: Policiy Dilemmas for Europe", The Electronic Journal of e- Government, Vol. 3, İssue 4, ss.167-174.

Barutçugil, İ. (2002). Bilgi Yönetimi., İstanbul., Karıyer Yayıncılık., İkinci Baskı.

Bellaver, R.F. ve Lusa J.M. (2002). Knowledgw Managment Strategy and Technology. Artech House.

Bensghir, T. K. (2009). "Ülkemizde Yerel Yönetimlerin e-Devlet Projeleri ve Bilişim Potansiyelleri ile Kırsal Kalkınmadaki Rolleri", Ulusal Kalkınma ve Yerel Yönetimler, 4. Ulusal Yerel Yönetimler Sempozyumu Bildirileri, Ankara: TODAİE.

Berkley, G. ve Rouse, J. (2004). The Craft of Public Administration. Ninth Edition, New York: McGraw Hill.

Bhattacherjee, A. (2012). Social Science Research: Principles, Methods, and Practices. [Çevrimiçi] http://scholarcommons.usf.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1002ve context=oa_textbooks adresinden 30.12.2017 tarihinde erişildi.

Bhatt, G.D. (2001). "Knowledge Managment in Organizations: examining the interaction between technologies, techniques and people", Journal of Knowledge Managment. Vol.5, No:1., ss 68-75.

Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı, (2006), Resmî Gazete, http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2006/07/20060728-7.htm adresinden 22.04.2018 tarihinde erişildi.

Bilgiç, V. (2003). " Yeni Kamu Yönetimi Anlayışı", Kamu Yönetiminde Çağdaş Yaklaşımlar, Asım Balcı, Ahmet Nohutçu, Namık Kemal Öztürk, Bayram Çoşkun (Ed.), Ankara: Seçkin Yay.

Bovens, M. (2007). "Public Accountability", The Oxford Handbook of Public Management. (Eds. E. Ferlie, L. E. Lynn, C. Pollitt), New York: Oxford University Press.

Bozkurt, Ö. ve diğerleri. (1998), Kamu Yönetimi Sözlüğü, Ankara: TODAİE.

Carbo, T. ve Williams, J. G. (2004). Models and Metrics for Evaluating Local Electronic Government Systems and Services. Electronic Journal of e-Government, 2(2), ss.95-104.

Cong X. ve Pandya K.V. (2003). "Issues of Knowledge Management in Public Sector", Elektronic, Journal of Knowledge Management, Vol. 1, Issue 2, ss.30-32.

Cohen, S. ve Eimicke, W. B. (1998). Trends in 20th Century United States Goverment Ethics. www.columbia.edu./-sc32/ethica1sur1.htmt. adresinden 01.02.2018 tarihinde erişildi.

Cumhuriyetin 50'nci Yılı Nedeniyle Bazı Suç ve Cezların Affı Hakkında Kanun. (1974). 1803 sayılı Kanun. Resmi Gazete, 14890, 18.05.1974.

Çam, E. (1971). "Siyaset Bilmine Giriş", İstanbul Üniversitesi Yayınları No: 2019, İktisat Fakültesi No: 351, İstanbul, ss: 39-40.

Çapar, B. (2003), Bilgi Yönetimi: Nasıl Bir İnsan Gücü?, Tahir Büyükakın ve Figen Büyükakın (Yay. Haz.) II. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi Bildiriler Kitabı, ss. 421-432, İstanbul: Beta Basım yayım

Çelik, A. ve Akgemci, T. (2010). Yönetim Bilişim Sistemleri. Ankara: Gazi Kitabevi.

Çetiner, Y. T. (2009). E-Dönüşümde Türkiye Nerede?. Uluslararası Ekonomik Sorunlar, Sayı:31. ss. 40-48.

Çetinkaya, A. (2012). Örgütsel Bilgi Yönetim Sürecinde Bilgi Yönetim Performansı Boyutları: Ölçek Geliştirme ve Geçerliliği Üzerine Bir Araştırma. http://dspace.marmara.edu.tr/handle/11424/1209 adresinden 01.03.2018 tarihinde erişildi.

Çiçek, S., Çiçek, H. G., ve Çiçek, U. (2007). Kamu Hizmetlerinin Etkinliğinde E-Devlet Kullanımı ve Beklentileri. 22. Türkiye Maliye Sempozyumu, Antalya.

Çukurçayir, M. A., ve Çelebi, E. (2012). Bilgi toplumu ve e-devletleşme sürecinde Türkiye. Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi, 5(9), ss. 59-82.

Dalkir, K. (2005). Knowledge Managment In Theory and Practice. Oxford: Elsevier Inc.

Data, O. T. E. C. information, knowledge, and wisdom, 2007. URL http://otec. uoregon. edu/data-wisdom. htm. adresinden 01.01.2018 tarihinde erişildi.

Davenport, T. H. ve Prusak, L. (1998). Working Knowledge: How Organizations Manage What They Know. Harvard Business Press.

Davenport, T. H. ve Prusak, L. (2001). İş Dünyasında Bilgi Yönetimi: Kuruluşlar Ellerindeki Bilgiyi Nasıl Yönetirler? (Çev. Günhan Günay). İstanbul: Rota Yayınları.

Demir, F. (2009). Avrupa İdari Alanı'nın Oluşumu ve Yansımaları (Orta ve Doğu Avrupa Ülkeleri ile Türkiye Örneği). (Yayımlanmamış Doktora Tezi). Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adapazarı.

Demir, F. (2011). Bürokrasi-Demokrasi İlişkisi ve Bürokratların Seçilmişlerce Kontrolü Sorunu, Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Yönetim ve Ekonomi Dergisi, 18(2), ss.63-84.

Demokaan, D. (2006). "e-Devlet ve Dünya Örnekleri", Sayıştay Dergisi, Sayı: 61, ss. 83-118.

Denhardt, R. B. (2004). "Theories of Public Administration" (4.baskı). Belmont, California: Thomson-Wadsworth.

Durna, U. ve Demirel, Y. (2008). Bilgi Yönetiminde Bilgiyi Anlamak. Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimle Fakültesi Dergisi, Sayı:30, ss. 129-156.

Dursun, D. (2004). Siyaset Bilimi. 2. Baskı, İstanbul: Beta Yayınları.

e-Devlet Hakkında. (2018). http://www.edevlet.gov.tr/e-devlet-hakkinda/ adresinden 05.04.2018 tarihinde erişildi.

e-Devlet. (2015). http://dkbb.gov.tr/upload/dosyalar/Sunu1_E_DEVLET _T__RK__YE_03.12.2015.pdf adresinden 30.04.2018 tarihinde erişildi.

e-Dönüşüm Türkiye Projesi Genelgesi. (2003). T.C. Başbakanlık, Personel ve Prensipler Genel Müdürlüğü, Ankara. http://www.basbakanlik.gov.tr/genelge_pdf/2003/2003-0320-03416.pdf adresinden 21.04.2018 tarihinde erişildi.

e-Dönüşüm Türkiye Projesi 2005 Eylem Planı. (2005). T.C. Devlet Planlama Teşkilatı Müsteşarlığı, Ankara. http://www.resmigazete.gov.tr/Eskiler/2005/04/20050401-12.htm adresinden 21.04.2018 tarihinde erişildi.

e-Türkiye Girişimi Eylem Planı. (2002). Ankara., T.C. Başbakanlık. http://www.bilgitoplumu.gov.tr /Documents/1/Yayinlar/020800_E-TurkiyeEylemPlani. pdf, adresinden 21.04.2018 tarihinde erişildi.

Erdal, M. (2003). E-Devlet Uygulamalarının Yaygınlaştırılmasında E-Kültürün Yeri. II. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi Bildiriler Kitabı, 17-18.

Erdem, O. ve Dikici, A. M. (2009). Liderlik ve kurum kültürü etkileşimi. Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi, C.8, ss.198-213.

Ergun, T. (2004). Kamu Yönetimi: Kuram, Siyasal Uygulama, Ankara: TODAİE.

Ertekin, Y. (1985). Yönetim Kuramında Düşünce Akımları, Amme İdaresi Dergisi, 18(4), ss.83-92.

Ersöz, S. (2005). "İnternet ve Demokrasinin Geleceği", Selçuk İletişim 3(4), ss. 122-129.

Eryılmaz, B. (2009). Kamu Yönetimi. Ankara, Okutman Yayıncılık.

Eryılmaz, B. (2004). Kamu Yönetimi, İstanbul, Erkam Matbaası.

Fırat,G. (2013). Kurumsal Bilgi Yönetimi. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Beykent Üniversitesi/Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Fişek, K. (2005). Yönetim, Ankara: Paragraf Yayınevi.

Frické, M. (2009). The Knowledge Pyramid: A Citique of the DIKW Hierarchy. Journal Of Information Science, 35(2), ss. 1-13.

Genç, T. (1998). Kamu Yönetimi, Ankara: Başkent Klişe Matbaacılık.

Gil-Garcia, J. R. ve Pardo, T. A. (2005). E-government success factors: Mapping practical tools to theoretical foundations. Government Information Quarterly, 22(2), ss.187-216.

Gültekin, B. (2007). Türkiye'de E-Devlet Uygulamaları ve Toplumsal Açılımları, Ankara, Gazi Üniversitesi.

Gümüştekin, G. E. (2004). Bilgi yönetiminin stratejik önemi. Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 18(3-4), ss.201-212.

Göküş, M. (2010). Küreselleşme Sürecinin Kamu Hizmetine Yansıması. Sosyal Ekonomik Araştırmalar Dergisi, 10(20), ss.193-218.

Henry, N. (2004). "Public Administration's Century in a Quandary", Chapter 2 in Public Administration and Public Affairs, 9.baskı, Pearson/Prentice Hall, Upper Saddle River, NJ.

Hood, C. (1996). "Beyond Progressivism: A New Global Pradigm in Public Management", International Journal Of Public Administration, Vol,19, No.2, pp.151-157.

Hood, C. (1991). "A Public Management for All Seasons?", Public Administration. Vol. 69, No. 1, ss. 4-5.

Horngren, T. C., Foster, G., Datar, M. S. (2000) Cost Accounting A Managerial Emphasis, Tenth Edition, Prentice Hall International, Inc., London.

Hughes, O.E. (2003). Public Management and Administration An Introduction, Third Edition, Palgrave Macmillan, United Kingdom. ss.21-22.

Işıklar,C. (2008).Kamu Hizmeti ve İdari İşlem lanı Olarak Zorunlu Askerlik. (Yayımlanmamış Doktora Tezi). Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

Kara, Ö. (2008). Yöneticilerin Bilgi ve Belge Yönetimine Yaklaşımları Üzerine Bir Araştırma. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Marmara Üniversitesi/Türkiyat Araştırmaları Enstitüsü, İstanbul.

Karacagil, Z. (2014). Erkek Olma Yolunda Askerlik Durağı. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

Karasar, N. (2014). Bilimsel Araştırma Yöntemi (27. basım). Ankara: Nobel.

Karagöz, U,. (2017), "Türkiye'de E-Devlet Çalışmaları Yavaş mı İlerliyor?" http://www.igb.gov.tr/Kutuphane/ugur%20karagoz.pdf, adresinden 24.04.2018 tarihinde erişildi.

Kalseth, K. ve Cummings, S. (2002). "Knowledge Management: Development Strategy or Business Strategy?" Information Development, 17 (3).

Kamu Hizmetlerinin Sunumunda Uyulacak Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik. (2009). Resmî Gazete. Sayı, 27305.

Kamu-Net Üst Kurulu, Genelge (1998/13). 19 Mart 1998. http://www.basbakanlik.gov.tr/genelge_pdf/1998/1998-0320-04993.pdf adresinden 21.04.2018 tarihinde erişildi.

Kamu Bilgi Sistemlerinde Birlikte Çalışabilirlik Esasları Genelgesi (2009/14 nolu). (2009). T.C. Başbakanlık., Ankara, Resmî Gazete, 27155.

Kawalek, P., ve Wastall, D. (2007). Pursuing Radical Transformation in Information Age Government: Case Studies Using the SPRINT Methodology. International Journal of Electronic Government Research, 3(1), 38-60.

Kırçova, İ. (2003). E-devlet uygulamaları ve Ekonomiye Etkileri. İstanbul: İstanbul Ticaret Odası.

Kıvanç, E., Özbilger, H. İ., Yıldız, T., ve İlter, H. K. (2006). E-Devlet Dönüşümünde Kritik Faktörler ve İşletmecilik Açısından Değerlendirmeler. XI. "Türkiye'de İnternet" Konferansı Bildirileri (s. 103-112). Ankara: TOBB Ekonomi ve Teknoloji Üniversitesi.

Kim, S. (1999). The Roles of Knowledge Professionals for Knowledge Management. https://files.eric.ed.gov/fulltext/ED441458.pdf adresinden 08.01.2018 tarihinde erişildi.

Koç, H. ve Topaloğlu, M. (2010). Yönetim Bilimi; Temel Kavramlar, Kuramlar ve İlkeler, Ankara, Seçkin Yayın, ss.25

Kösecik, M. ve Karkın, N. (2004). "Elektronik Devlet: Amaçlar, Sorunlar ve Uygulamalar". Ankara: Gazi Kitabevi.

Köseoğlu, Ö. (2009). Birey-Kamu Yönetimi İlişkileri ve Türkiye Örneği. (Yayımlanmamış Doktora Tezi). Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adapazarı.

Kumar, V., Maheshwari, B., ve Kumar, U. (2002). ERP systems implementation: Best practices in Canadian government organizations. Government Information Quarterly, 19(2), ss.147-172.

Kurgun, O.A. (2006). Bilgi Yönetim Sistemlerinin Yapılandırılması. Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Sayı.1, s.275. http://acikerisim.deu.edu.tr/xmlui/bitstream/handle/12345/5607/8.1%2520kurgun.pdf?sequence=1veisAllowed=y adresinden 01.01.2018 tarihinde erişildi.

Kurt, M. (2005). İşletmelerde Bilginin Rolündeki Değişim ve Bilgi Yönetimi. CC Aktan ve İY Vural. Bilgi çağı, bilgi yönetimi ve bilgi sistemleri, ss. 249-265.

Kutlu, Ö. (2006). Karşılaştırmalı Kamu Yönetimi Teorik Çerçeve Ve Ülke Uygulamaları, (Yeni Kamu Yönetimi Anlayışı Çerçevesinde Belediyelerde Kamu Hizmet Anlayışı Değişimi: Konya Büyükşehir Belediyesi Örneği)Ankara: Çizgi Kitabevi.

Lawton, A. ve Doig, A. (2005), "Researching Ethics for Public Services Organizations", Public Integrity.

Leander, A. (2004). Drafting Community: Understanding the Fate of Conscription. Armed Forces ve Society, 30(4), ss.571-599.

McCurdy, H.E. (1985). "Public Administration: A Bibliographic Guide to the Literature", New York: Dekker.

McNabb, D. E. (2006). Knowledge Managment in the Public Sector. M. E. Sharpe Inc., USA

Moon, M. J. ve Bretschneider, S. (2002). Does the Perception of Red Tape Constrain IT Innovativeness in Organizations? Unexpected Results from a Simultaneous Equation Model and Implications. Journal of Public Administration Research and Theory, 12(2), ss.273-291.

Moon, M. J. (2002). "The Evolution of E-Government Among Municipalities: Rhetoric or Reality?". Public Administration Review, 62(4), ss.424-433.

Naralan, A. (2008). E-Devlet'e Etki Eden Faktörler. Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 12(2), ss.457-468.

OECD, (2003). Conclusion from the Results of the Survey of Knowledge Management Practices for Ministers/Departments/Agencies of Central Government in OECD Member Countries.http://www.oecd.org/officialdocuments/ publicdisplay document pdf/?cote=GOV/PUMA/HRM(2003)2vedocLanguage=En adresinden 05.04.2018 tarihide erişildi.

OECD, (2003). "The E-Government Imperative: Main Findings", Policy Brief. http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/APCITY/UNPAN015120.pdf adresinden 24.02.2018 tarihinde erişildi.

OECD, (2011). "Government at a Glance 2011, Devlete Bakış 2011". https://www.oecd.org/gov/48244494.pdf adresinden 02.03.2018 tarihinde erişildi.

Odabaş, H. (2003). Kurumsal bilgi yönetimi. Türk Kütüphaneciliği. 17/4, ss. 357-368.

Odabaş, H. ve Polat, C. (2008). E-Devlet Bilişim Sistemlerinde Kurumsal Bilgi ve Belge Yönetimi. Balkan Ülkeleri Kütüphaneler Arası Bilgi-Belge Yönetimi ve İşbirliği Sempozyumu, Edirne. içinde ss. 236-246

Odabaş, H. (2009). E-Devlet Sürecinde Elektronik Belge Yönetimi. İstanbul: Hiperlink Yayınları.

Onuncu Kalkınma Planı 2014-2018. (2013). T.C. Kalkınma Bakanlığı. Ankara.

Onuncu Kalkınma Planı 2014-2018. (2017). "2018 Yılı Programı". T.C. Kalkınma Bakanlığı. Ankara.

Öğüt, A. (2001). Bilgi çağında yönetim. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.

Örnek, A. (1994). Kamu Yönetimi, İstanbul, Meram Yayınları.

Özer, M.A. (2012). Yeni Kamu Yönetimi, Ankara, Barış Kitabevi.

Özata, M. ve Sevinç, İ. (2010). Türk Kamu Yönetiminde Bilgi Sistemleri ve E-Dönüşüm. Konya: Eğitim Kitapevi.

Özer, M.A. (2011). Bilginin Yolculuğunda Bilgi Çalışanlarının Rolü. http://www.ceis.org.tr /dergi/2011Mayis/makale.pdf adresinden 03.01.2018 tarihinde erişildi.

Özdemirci, F. (2001). "Belge Üretimi ve Kurumsal Bilgi Yönetimi" 21. Yüzyıla Girerken Enformasyon Olgusu Sempozyumu: Bildiriler, Ankara: Türk Kütüphaneciler Derneği, ss. 179-186.

Özdemirci, F. ve Aydın, C. (2007). Kurumsal Bilgi Kaynakları ve Bilgi Yönetimi. Türk Kütüphaneciliği, 21(2), ss.164-185.

Özdemirci, F. ve Torunlar, M. (2015). Bilgi Çağında Arşivsel Bilgi Analizi, Bilgi-İktidar-İdeoloji-Devlet. Ankara Üniversitesi Basımevi.

Özgener, Ş. (2005). Global Ölçekte Değer Yaratan Bilgi Yönetimi Stratejileri, Bilgi Çağı, Bilgi Yönetimi ve Bilgi Sistemleri, Konya: Çizgi Kitapevi, ss. 267-295.

Özsağır, A. ve Küllük, M. (2002). E-Devlet Yatırımlarının Geri Dönüşümü ve Ekonomik Büyümeye Etkisi. I. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi, Kocaeli.

Öztekin, A. (2005). Yönetim Bilimi, Ankara, Siyasal Kitabevi.

Pazarcı, H. (2016). Uluslararası Hukuk, 15.Baskı. Ankara, Turhan Kitapevi.

Prokopenko, J. (2001). Verimlilik Yönetimi: Uygulamalı El Kitabı, Çev. Olcay Baykal, Nevda Atalay, Erdemir Fidan, 4. Bs. Ankara: Milli Prodüktivite Merkezi.

Polat, N. (2007). Yönetim Bilgi Sistemi ve Sayıştayda Yürütülen Çalışmalar. Sayıştay Dergisi, (65), ss. 188-192.

Quintas, P., Lefere, P., ve Jones, G. (1997). Knowledge Management: A Strategic Agenda. Long Range Planning, 30(3), ss.385-391.

Raadschelders, Jos C. N. (1999). "A Coherent Framework for the Study of Public Administration", Journal of Public Administration Research and Theory. 9, ss.281-303.

Rondeaux, G. (2007). Successful Implementation of an E-Government Project. Hershey, PA: IGI Global.

Salman, N. (2008). Yeni Kamu Yönetimi Anlayışı ve Yerel Yönetimlerde Modernizasyon Süreci, (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

Stemberger, M. I. ve Jaklic, J. (2007). Towards E-Government by Business Process Change - A Methodology for Public Sector. International Journal of Information Management, 27(4), ss.221-232.

Stewart, T. A. (2007). The Wealth of Knowledge: Intellectual Capital and the Twenty-first Century Organization. Crown Business.

Stillman II, R. (2005). Public Administration: Concept and Cases. Eighth Edition, Boston: Houghton Mifflin Company.

Strateji Geliştirme Birimlerinin Çalışma Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik. (2006). Resmî Gazete. Sayı, 26084.

Şahin, A. (2008). Türk Kamu Yönetiminde Yapısal Dönüşüm ve E-Devlet. Konya: Çizgi Kitabevi.

Teskilat, (2018), ASAL, http://www.asal.msb.gov.tr/Askeralma/icerik/teskilat adresinden 20.05.2018tarihinde erişildi.

Tiwana, A. (2003). Bilginin Yönetimi. Çev.Elif Özsayar. İstanbul: Dışbank.

Toffler, A. (2011). Şok/Gelecek Korkusu. İstanbul: Koridor Yayıncılık.

TSK İç Hizmet Kanunu. (1961). 211 sayılı Kanun. Resmî Gazete, 10, 10703.

TSK Mevcutları. (2017). https://www.aa.com.tr/tr/turkiye/tsknin-personel-mevcudu-aciklandi/739166 adresinden 15.05.2018 tarihinde erişildi.

Türkiye'de Bilişim Hizmetleri ve e-Devlet Kapısı. (2012).

https://www.tbmm.gov.tr/arastirma_komisyonlari/bilisim.../sunumlar/.../Turksat.ppt adresinden 03.05.2018 tarihinde erişildi.

Turkiye.gov.tr. Hakkımızda. (2018). https://www.turkiye.gov.tr/bilgilendirme?konu =site Hakkinda adresinden 05.04.2018 tarihinde erişildi.

Türkiye Ulusal Enformasyon Altyapısı Anaplanı Sonuç Raporu (TUENA) (1999),

http://www.bilgitoplumu.gov.tr/Documents/1/Yayinlar/991000_TuenaRapor.pdf adresinden 10.04.2018 tarihinde erişildi.

Türkiye Bilişim Şurası. (2002). e-Devlet Çalışma Grubu Raporu. Ankara.

TÜBİTAK (2002), Bilgi Toplumu Politikaları Üzerine Bir Değerlendirme (Dünya Ve Türkiye), http://turkoloji.cu.edu.tr/GENEL/bilgi_toplumu.pdf, adresinden 15.04.2018 tarihinde erişildi.

TÜSİAD, (2001). Avrupa Birliği Yolunda Bilgi Toplumu ve E-Türkiye. İstanbul: TÜSİAD Yayın No: 301.

TÜRKSAT, (2014), https://www.turksat.com.tr/tr/haberler/e-devlet-kapisi-odulleri-verildi adresinden 20.05.2018 tarihinde erişildi.

Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığının Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun Hükmünde Kararname (655 sayılı ve 01.11.2011 tarihli), Resmi Gazete tarihi/sayısı: 01.11.2011/28102 Mükerrer. http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2011/11/20111101M1-1.htm adresinden 23.04.2018 tarihinde erişildi.

Uğurşan, K. (1994). Verimlilik Analizi ve Bir İşletmede Uygulaması, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). İstanbul Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü.

Uzun, H. ve Durna, U., (2008). İşletmelerde Rekabet Unsuru Olarak Bilgi Yönetimi. Niğde Üniversitesi İİBF Dergisi, Sayı:1, ss. 33-40.

Yalçın, L. (2010). Kamu Yönetimi Kuramları: Yöntembilimsel Bir Değerlendirme, (Yayımlanmamış Doktora Tezi), Ankara Üniv. Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

Yanık, A. (2017). 21. Yüzyıl Kavramları Işığında Bilgi Yönetimi, Yeni Ekonomi İnovasyon Nesnelerin İnterneti Büyük Veri. Bursa: Ekin Yayınevi.

Yaşa, S. ve Çolak, Y. (2011). Avrupa Birliği'nin Bilgi Toplumu Politikaları ve Avrupa İçin Sayısal Gündem Girişimi, Ankara: TC Kalkınma Bakanlığı Bilgi Toplumu Dairesi Başkanlığı Çalışma Raporu-3.

Yazıcıoğlu, O., Borat, O., ve Kılıç, C. H. (2014). Bilgi yönetimi. Ankara, Nobel Akademik Yayıncılık. İkinci Baskı.

Yıldırım, M. (2010). Kamu Yönetiminde Bilgi Yönetiminin Gerekliliği Üzerine Bir İnceleme. Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi, 7 (1), ss.1311-1334.

Yıldız, M. (2002). "Bir Kamu Politikası Aracı Olarak İnternet Kafeler", Amme İdaresi Dergisi, 35 (2), ss.77-92.

Yılmaz, M. (2009). Enformasyon ve Bilgi Kavramları Bağlamında Enformasyon Yönetimi ve Bilgi Yönetimi. Ankara Üniversitesi Dil ve Tarih-Coğrafya Fakültesi Dergisi, 49 (1), ss. 95-118.

Yılmaz, M. (2011). Bilgi Yönetimi ve Örgütsel Öğrenme İlişkisi: Kavramsal Bir Yaklaşım. A.Ü.Türkiyat Araştırmaları Enstitüsü Dergisi (TAED), Erzurum, 46, ss. 313-332.

Yıldırım, M. (2014). E-Devlet ve Yurttaş Odaklı Kamu Yönetimi. Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.

Wan, K., ve Hjelmervik, O. R. (2001). Introduction to Knowledge Management: Principles and practice. Tapir Academic Press.

EKLER

KURUMSAL BİLGİ YÖNETİM SİSTEMLERİNİN KAMU YÖNETİMİNE ETKİSİ VE E-DEVLET: MİLLÎ SAVUNMA BAKANLIĞI ASKERALMA BİLGİ SİSTEMİ DEĞERLENDİRİLMESİ VATANDAŞ (YÜKÜMLÜ) ANKETİ

Bu çalışma, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Bilgi ve Belge Yönetimi Anabilim Dalı Yüksek Lisans öğrencisi Ahmet KÜÇÜK'ün, Prof.Dr. Fahrettin ÖZDEMİRCİ danışmanlığında hazırladığı, "Kurumsal Bilgi Yönetim Sistemlerinin Kamu Yönetimine Etkisi ve E-Devlet: Millî Savunma Bakanlığı Askeralma Bilgi Sistemi" konulu Yüksek Lisans Tezi kapsamında yapılmaktadır.

Araştırmanın amacı, askeralma hizmeti alan vatandaşların (yükümlülerin) askerlik şubelerinde kullanılan MSB Askeralma Bilgi Sitemi ve e-Devlet hizmetleriyle ilgili görüş ve düşüncelerini ortaya koymaktır.

Ankette bulunan sorulara vereceğiniz cevaplar tarafımızca saklı tutulacak, 3. şahıslarla paylaşılmayacak ve tamamen bilimsel amaçlı olarak kullanılacaktır.

Anket sonuçlarının sağlıklı olabilmesi için soruları samimi ve doğru olarak yanıtlamanız gerekmektedir. Lütfen anketlerin üzerine isim belirtmeyiniz.

İlgi ve yardımlerınız için şimdiden teşekkür ederim.

Ahmet KÜÇÜK
Yüksek Lisans Öğrencisi

BİRİNCİ BÖLÜM

Yaşadığınız İl/İlçe	...../.....				
Medeni Haliniz	Bekar ( )	Evli ( )			
Yaş Grubunuz	19-23 ( )	24-28 ( )	29-33 ( )	33-40 ( )	41- üzeri ( )
Mezuniyet Durumu	İlköğretim ( )	Lise ( )	Yüksekokul ( )	Üniversite ( )	Lisansüstü ( )

İKİNCİ BÖLÜM

SORULAR	EVET	HAYIR
Evinizde internet aboneliğiniz var mı?	( )	( )
Cep telefonu ile internete bağlanır mısınız?	( )	( )
İnterneti herhangi bir nedenle hergün kullanır mısınız?	( )	( )

Bilgiye erişim için genellikle hangisini tercih edersiniz?	Televizyon ( )	Radyo ( )	İnternet ( )	Gazete/Dergi ( )	İnsanlar ( )
Sosyal Medya (facebook, twitter, instagram vb.) dışında interneti ne maksatla kullanırsınız?	Alış-veriş ( )	Oyun/Eğlence ( )	Bankacılık ( )	Araştırma ( )	İletişim (eposta) ( )

SORULAR	**EVET**	**HAYIR**
E-Devlet şifreniz var mı?	( )	( )
E-Devlet portalında Askeralma hizmetlerini kullandınız mı?	( )	( )
İkâmet ettiğiniz ilçede Askerlik Şubesi Başkanlığı var mı?	( )	( )
Askerlik işlemlerinde e-Devlet üzerinden sunulan hizmetleri kullanmayı tercih ederim.	( )	( )

E-Devlet'te Askeralma hizmetlerini ne maksatla kullandınız?	Randevu ( )	As.Ş. İletişim ( )	Sevk Belgesi ( )	As.Durum Belgesi ( )	Diğer ( )

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

Lütfen bu soruları kendi düşünceleriniz doğrultusunda;
1-Kesinlikle Katılıyorum, 2-Katılıyorum, 3-Fikrim Yok, 4-Katılmıyorum, 5-Kesinlikle Katılmıyorum, seçeneklerinden birini tik **(X)** koyarak cevaplayınız.

SORU NO	**SORULAR**	**Kesinlikle Katılıyorum**	**Katılıyorum**	**Fikrim Yok**	**Katılmıyorum**	**Kesinlikle Katılmıyorum**
1	Elektronik ortamda bilgi paylaşımı hızlı ve güvenlidir.					
2	Kurumsal bilgi yönetim sistemleri kurumların hizmet kalitesini artırır.					

SORU NO	SORULAR	Kesinlikle Katılıyorum	Katılıyorum	Fikrim Yok	Katılmıyorum	Kesinlikle Katılmıyorum
3	Kurumsal bilgi yönetim sistemleri kamu yönetiminde şeffaflığı sağlar.					
4	Kurumsal bilgi yönetim sistemleri kamu yönetiminin gelişimine ve sürdürülebilir kılınmasına katkı sağlar.					
5	Kurumsal bilgi yönetim sistemleri kamu yönetiminde bürokrasiyi azaltmaktadır.					
6	Kurumsal bilgilerim, bilgi yönetim sistemlerinde güvenli ve güncel bir şekilde tutulmaktadır.					
7	Kurumsal bilgi yönetim sistemleri askerlik şubelerindeki işlemleri hızlandırmıştır.					
8	Askeralma işlemlerine ilişkin müracaatlarım süresi içerisinde sonuçlandırılmaktadır.					
9	Kişisel bilgilerim e-Devlet'te güvenli bir şekilde tutulmaktadır.					
10	E-Devlet yapısı vatandaşın kurumlara erişimini kolaylaştırır.					
11	E-Devlet hizmetlerini kullanmak resmi işlemleri daha hızlı ve kolay yapmamı sağlar.					
12	E-Devlet üzerinden sunulan hizmetler kurumlar ile vatandaşlar arasındaki iletişimi hızlandırır.					
13	İlk kez e-Devlete giriş şifresi alacaklardan ücret alınmamalıdır.					
14	E-Devlet hizmetlerini kullanmamda açık ve anlaşılır bilginin sunulması önemlidir.					
15	E-Devlet üzerinden sunulan askeralma hizmelerine yönelik yönlendirme ve bilgilendirmeler yeterlidir.					
16	E-Devlet üzerinden sunulan askeralma hizmet süreçleri basit ve anlaşılır düzeydedir.					
17	E-Devlet portalındaki askerlik durumum güncel ve doğrudur.					
18	E-Devlet üzerinden sunulan askeralma hizmetleri çeşitliliği arttırılmalıdır.					
19	E-Devlet üzerinden sunulan askeralma hizmetleri beklentilerimi karşılamaktadır.					
20	E-Devlet üzerinden sunulan askeralma hizmetlerini tanıdıklarıma tavsiye ederim.					
21	E-Devlet üzerinden sunulan askeralma hizmetlerini kullanmayı düşünüyorum.					

KURUMSAL BİLGİ YÖNETİM SİSTEMLERİNİN KAMU YÖNETİMİNE ETKİSİ VE E-DEVLET: MİLLÎ SAVUNMA BAKANLIĞI ASKERALMA BİLGİ SİSTEMİ DEĞERLENDİRİLMESİ

ASKERLİK ŞUBESİ ÇALIŞANLARI ANKETİ

Bu çalışma, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Bilgi ve Belge Yönetimi Anabilim Dalı Yüksek Lisans öğrencisi Ahmet KÜÇÜK'ün, Prof.Dr. Fahrettin ÖZDEMİRCİ danışmanlığında hazırladığı "Kurumsal Bilgi Yönetim Sistemlerinin Kamu Yönetimine Etkisi ve E-Devlet: Millî Savunma Bakanlığı Askeralma Bilgi Sistemi" konulu Yüksek Lisans Tezi kapsamında yapılmaktadır.

Araştırmanın amacı, askeralma hizmeti sunan askerlik şubesi çalışanlarının kullanmakta oldukları MSB Askeralma Bilgi Sitemi ve e-Devlet hizmetleriyle ilgili görüş ve düşüncelerini ortaya koymaktır.

Ankette bulunan sorulara vereceğiniz cevaplar tarafımızca saklı tutulacak, 3. şahıslarla paylaşılmayacak ve tamamen bilimsel amaçlı olarak kullanılacaktır.

Anket sonuçlarının sağlıklı olabilmesi için soruları samimi ve doğru olarak yanıtlamanız gerekmektedir. Lütfen anketlerin üzerine isim belirtmeyiniz.

İlgi ve yardımlerınız için şimdiden teşekkür ederim.

Ahmet KÜÇÜK
Yüksek Lisans Öğrencisi

BİRİNCİ BÖLÜM

Cinsiyet	Kadın ( )	Erkek ( )			
Göreviniz	V.H.K.İ. ( )	Uzman ( )	Şube Müdürü ( )	Şube Astsubayı ( )	Şube Başkanı ( )
Mezuniyet Durumu	İlköğretim ( )	Lise ( )	Yüksekokul ( )	Üniversite ( )	Lisansüstü ( )
Mesleki Deneyim	1-5 Yıl ( )	6-10 Yıl ( )	11-15 Yıl ( )	16-20 Yıl ( )	21 Yıl Üzeri ( )

İKİNCİ BÖLÜM

Lütfen bu soruları kendi düşünceleriniz doğrultusunda;
1-Kesinlikle Katılıyorum, 2-Katılıyorum, 3-Fikrim Yok, 4-Katılmıyorum, 5-Kesinlikle Katılmıyorum, seçeneklerinden birini tik **(X)** koyarak cevaplayınız.

SORU NO	SORULAR	Kesinlikle Katılıyorum	Katılıyorum	Fikrim Yok	Katılmıyorum	Kesinlikle Katılmıyorum
1	Kurumsal bilgi yönetim sistemleri her kurum için gereklidir.					
2	Kurumsal bilgi yönetim sistemleri kurumların hizmet kalitesini artırır.					
3	Kurumsal bilgi yönetim sistemleri kamu yönetiminin gelişimine ve sürdürülebilir kılınmasına katkı sağlar.					
4	Kurumsal bilgi yönetim sistemleri kamu yönetimine katılımcılığın artmasını sağlar.					
5	Kurumsal bilgi yönetim sistemleri kamu yönetiminde bürokratik güçlükleri azaltmaktadır.					
6	Kurumsal bilgi yönetim sistemleri stratejik planlamaya destek sağlar.					
7	Kurumsal bilgi yönetim sistemleri hizmet kalitesini artırmaktadır.					
8	Kurumsal bilgi yönetim sistemleri kurumlar arası eşgüdümü kolaylaştırmaktadır.					
9	Kurumsal bilgi yönetim sistemi kullanıcıları sistemin geliştirilmesinde aktif rol oynar.					
10	Kurumsal bilgi yönetim sistemleri kullanıcıların mesleki gelişimlerini destekler.					
11	Kurumsal bilgi yönetim sistemleri işlem süreçlerinde hata yapılmasını engeller.					
12	Kurumsal bilgi yönetim sistemleri kurum verimliliğini artırmaktadır.					
13	Kurumsal bilgi yönetim sistemlerinin kullanımı kolaydır.					
14	E-Devlet yapısı vatandaşın kurumlara erişimini kolaylaştırır.					
15	E-Devlet üzerinden sunulan hizmetler kurumlar ile vatandaşlar arasındaki iletişimi hızlandırır.					
16	E-Devlet yapısı kamu yönetim anlayışını şeffaflaştırır.					
17	E-Devlet üzerinden sunulan askeralma hizmetleri konusunda vatandaşlar yeteri kadar bilgilendirilmektedir.					
18	E-Devlet üzerinden sunulan askeralma hizmetleri beklentileri karşılamaktadır.					
19	E-Devlet üzerinden sunulan askeralma hizmetleri çeşitliliği arttırılmalıdır.					
20	E-Devlet üzerinden sunulan askeralma hizmetleri askerlik şubesi iş yoğunluğunu olumlu etkilemiştir.					

T.C
ANKARA ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
Etik Kurulu Başkanlığı

Sayı : 85434274-050.04.04 / 27074
Konu : Etik Kurul Kararı Hakkında

19.04.2018

Sayın Ahmet KÜÇÜK

İlgi: 26/01/2018 tarihli başvurunuz.

"Kurumsal Bilgi Yönetim Sistemlerinin Kamu Yönetimine Etkisi ve e-Devlet: Milli Savunma Bakanlığı Askeralma Bilgi Sistemi" başlıklı teziniz ile ilgili olarak Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Alt Etik Kurulunun 02/04/2018 tarihli toplantısında alınan 5/79 sayılı kararın bir örneği ilişikte gönderilmektedir.

Bilgilerinizi saygılarımla rica ederim.

Prof. Dr. Sibel A.ÖZKAN
Rektör a.
Rektör Yardımcısı

EKLER:
Karar Örneği (1 sayfa)

Ankara Üniversitesi Rektörlüğü 06100 - Tandoğan/ANKARA
Telefon : 0 (312) 60 40 / 2101
Faks : 0 (312) 212 60 49

Ayrıntılı Bilgi İçin

ANKARA ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ALT ETİK KURULU
KARAR ÖRNEĞİ

Karar Tarihi	**: 02/04/2018**
Toplantı Sayısı	**: 05**
Karar Sayısı	**: 79**

79- Üniversitemiz Sosyal Bilimler Enstitüsü yüksek lisans öğrencilerinden **Ahmet Küçük**'ün "Kurumsal Bilgi Yönetim Sistemlerinin Kamu Yönetimine Etkisi ve e-Devlet: Milli Savunma Bakanlığı Askeralma Bilgi Sistemi" başlıklı tezi ile ilgili 19/02/2018 tarih ve 03/42 sayılı kararı doğrultusunda yaptığı düzeltmeler Kurulumuzca incelendi.

Yapılan incelemeler sonucunda; **Ahmet Küçük**'ün "Kurumsal Bilgi Yönetim Sistemlerinin Kamu Yönetimine Etkisi ve e-Devlet: Milli Savunma Bakanlığı Askeralma Bilgi Sistemi" başlıklı tezi ile ilgili istenilen düzeltmeleri yaptığı, dolayısıyla yüksek lisans tez araştırma projesinin, araştırma protokolüne uyulması ve etik onay tarihinden itibaren geçerli olması koşuluyla uygulanmasının etik açıdan uygun olduğuna oy birliği ile karar verildi.

ASLININ AYNIDIR
17/04/2018

Prof.Dr.Muharrem ÖZEN
Ankara Üniversitesi
Etik Kurulu Başkanı

AYDINLATILMIŞ ONAM FORMU

A. Giriş Bölümü

Sayın gönüllü,

Bu çalışma, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Bilgi ve Belge Yönetimi Anabilim Dalı Yüksek Lisans öğrencisi Ahmet KÜÇÜK'ün, Prof.Dr. Fahrettin ÖZDEMİRCİ danışmanlığında hazırladığı "Kurumsal Bilgi Yönetim Sistemlerinin Kamu Yönetimine Etkisi ve E-Devlet: Millî Savunma Bakanlığı Askeralma Bilgi Sistemi" konulu Yüksek Lisans Tezi kapsamında yapılmaktadır. Kararınızı özgürce verebilmeniz için araştırmanın ne amaçla yapıldığı konusunda aşağıdaki bilgileri lütfen dikkatlice okuyunuz ve sorularınız olursa açık yanıtlar isteyiniz

B. Bilgilendirme Bölümü

*1. Çalışmanın **Amacı :*** Askeralma hizmeti sunan askerlik şubesi çalışanlarının ve askerlik yükümlülüğü bulunan vatandaşlarının MSB Askeralma Bilgi Sitemi ve e-Devlet hizmetleriyle ilgili görüş ve düşüncelerini ortaya koymaktır.

*2. Çalışmaya **Katılım Koşulları :*** Çalışmaya MSB Askeralma Genel Müdürlüğü taşra teşkilatında görevli personel ile 1111 sayılı Askerlik Kanunu kapsamında askerlik yükümlülüğü bulunan vatandaşlar katılacaktır.

*3. Çalışma Kapsamında Nasıl Bir **Uygulama** Yapılacaktır :* Askerlik şubelerinde çalışanlar ve askerlik yükümlüğü bulunan vatandaşlar için iki ayrı anket formu hazırlanmıştır. Anket ve tamamen bilimsel amaçlı olarak kullanılacaktır.

*4. Araştırmaya **Kaç Gönüllü** Dahil Edilecektir :* Araştırma MSB Askeralma Genel Müdürlüğü tarafından izin verilen ve örnek olarak seçilen Adana, Afyonkarahisar, Ankara, Erzurum ve Isparta Askeralma Bölge Başkanlıkları ile sorumluluk alanlarındaki askerlik şublerinde görevli personele anket uygulanacaktır. Ayrıca, bu askerlik şubelerinden askeralma hizmeti alan vatandaşlardan istekli olanlara anket uygulaması yapılacaktır. Askeralma teşkilatı çalışanları ile vatandaşlardan toplam yaklaşık 1000 (bin) gönüllünün katılması planlanmaktadır.

*5. Bir Gönüllünün Bu Araştırmanın Gereklerini Yerine Getirebilmek İçin **Harcayacağı Süre** Ne Kadardır :* Her anket formu için 5 dakikalık bir süreye ihtiyaç duyulmaktadır.

*6. Gönüllüler, Araştırmaya Katılmaları Halinde **Hangi Risklerle** Karşılaşabilirler :* Katılımcıların anket uygulamalarından kaynaklı herhangi bir riskleri bulunmamaktadır.

*7. Gönüllüler, **Araştırmaya Katılmayı Kabul Etmemeleri ya da Araştırmadan Ayrılmaları** Durumunda Herhangi Bir Olumsuz Sonuçla Karşı Karşıya Kalırlar mı? :*
HAYIR

C. Güvence Bölümü

Bu araştırmada yer almak tümüyle sizin isteğinize bağlıdır. Araştırmada yer almayı reddebilirsiniz ya da başladıktan sonra yarıda bırakabilirsiniz. Bu araştırmanın sonuçları bilimsel amaçlarla kullanılacaktır. Formlarında yer alan sorulara verilecek cevaplar tarafımızca saklı tutulacak, 3. şahıslarla paylaşılmayacaktır.

D. Onay Bölümü

Yukarıda yer alan ve araştırmaya başlamadan önce gönüllülere verilmesi gereken bilgileri içeren metni okudum/sözlü olarak dinledim. Yazılı ve sözlü olarak tarafıma sunulan tüm açıklamaları ayrıntılarıyla anladığım kanısındayım. Çalışmaya katılmayı isteyip istemediğim konusunda yeterince zaman tanındı.

Bu koşullar altında, araştırma kapsamında elde edilen şahsıma ait bilgilerin bilimsel amaçlarla kullanılmasını, gizlilikl kurallarına uyulmak kaydıyla sunulmasını ve yayınlanmasını, hiçbir baskı ve zorlama altında kalmaksızın, kendi özgür irademle kabul ettiğimi beyan ederim.

E. İmza Bölümü

Askerlik Şubesi Çalışanları İçin;

Adı/Soyadı :

Tarih : ...../...../2018

İmza

Araştırmacının;

Adı/Soyadı : Ahmet KÜÇÜK

Tarih : ...../...../2018

İmza

Askerlik Yükümlüsü Olanlar İçin;

Adı/Soyadı :

Tarih : ...../...../2018

İmza

KURUMSAL BİLGİ YÖNETİM SİSTEMLERİNİN KAMU YÖNETİMİNE ETKİSİ VE E-DEVLET: MİLLÎ SAVUNMA BAKANLIĞI ASKERALMA BİLGİ SİSTEMİ

Tezi Hazırlayan: Ahmet KÜÇÜK

Özet

Küreselleşmeyle birlikte, bilgiye ulaşımın kolaylaşması ve teknolojinin hayatın her alanına nüfuz etmesi, bilgi çağı olarak adlandırılan sürecin bir yansımasıdır. Bilgi toplumuna geçişte gerekli dönüşümü gerçekleştirebilen toplumlar, ürettikleri yeni teknoloji ve bilgi sermayeleriyle dünyada söz sahibi konuma gelmişlerdir. Bu nedenle, bilgi toplumu olmayı hedefleyen, e-Dönüşümü gerçekleştirmek ve uluslararası arenada rekabet gücünü artırmak isteyen devletler açısından bilgi yönetim sistemlerinin kullanımı bir zorunluluktur.

Kamu kurumlarının üstlenmiş oldukları misyon çerçevesinde, birincil hedefleri olan "vatandaşlara" sunulan kamu hizmetlerinde ve iç süreçlerinin yönetiminde başarılı olabilmeleri için sahip oldukları bilgiyi doğru, kesintisiz ve güncel olarak yönetebilmeleri gerekmektedir. Etkin bir kamu yönetimi ancak kurumların bilgi birikimlerini her aşamada kullanılabildiği ve yönetilebildiği bir kurumsal bilgi yönetim sisteminin varlığı ile mümkündür.

Bu araştırmada, kurumsal bilgi yönetim sistemlerinin kurulup işletilmesi konusundaki mevcut yasal düzenlemeler ve kurumlara yüklediği sorumlulukların kamu yönetimi açısından etkileri ve atılması gereken adımlar incelenmiştir. Ayrıca Millî Savunma Bakanlığı (MSB) Askeralma Bilgi Siteminin yapısı incelenerek, Türkiye'de uygulanan zorunlu askerlik sisteminde askerlik şubesi başkanlıkları aracılığıyla vatandaşlara (yükümlülere), e-Devlet portalı ve mevcut bilgi sistemi ile sunulan askeralma hizmetlerinin kurumsal yönetime katkısı araştırılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Bilgi, Bilgi Toplumu, Kurumsal Bilgi Yönetimi, Kamu Yönetimi, E-Devlet

THE EFFECT OF ORGANİZATİONAL INFORMATION MANAGEMENT SYSTEMS TO PUBLIC ADMINISTRATION AND E-GOVERNMENT: NATIONAL DEFENCE MINISTRY RECRUITMENT INFORMATION SYSTEM

Presented by: Ahmet KÜÇÜK

Abstract

Along with globalization, the facilitation of information access and the penetration of technology into every aspect of life are a reflection of the process called information age. Societies that can make the necessary transformation in the transition to the knowledge society have come to have a place in the world with new technologies and knowledge capital they have produced. For this reason, the use of information management systems is a necessity for governments that aim to be an knowledge society, to realize e-Transformation and to increase competitive power in international arena.

Public institutions need to be able to manage the information they have in order to be successful, uninterrupted and up-to-date, in order to be successful in the public services and internal processes that are offered to "citizens", which are the primary targets of the mission they are undertaking. An effective public administration is only possible with the presence of an organizational information management system where institutions can be used and managed their knowledge at every step.

In this research, the effects of public administration and the steps that should be taken is examined in terms of the responsibilities of the institution to the existing legal regulations and institutions on the establishment and operation of enterprise organizational information management systems. In addition, examining the structure of the National Ministry of Defense (MoD) Recruitment Information System, conscription system in the military branch of applied in citizens (obligation to), e-Government portal and its contribution to the corporate governance of the offered recruitment services with existing information system is investigated.

Key Words: Information, Knowledge Society Organizational Information Managment Systems, Public Administration,E-Government

ÖZGEÇMİŞ

Ahmet KÜÇÜK, 01.11.1981'de Bayburt'ta dünyaya gelmiştir. İlk ve orta öğrenimini Bayburt'ta tamamyan Ahmet KÜÇÜK, 2000 yılında Maltepe Askeri Lisesi'nden (İzmir), 2004 yılında Kara Harp Okulu'ndan (Ankara) mezun olmuştur. Mezuniyetinin ardından teğmen rütbesiyle göreve başlayan Ahmet KÜÇÜK, halen Türk Silahlı Kuvvetlerinin çeşitli kadrolarında göreve devam etmektedir. Evli ve bir kız çocuğu babasıdır.