

**T.C.
OKAN ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**

**İL ÖZEL İDARELERİNDE YÖNETİM VE BİLİŞİM
SİSTEMLERİNİN UYGULANMASI:
ANKARA İL ÖZEL İDARESİ ÖRNEĞİ**

Sacit ACAR

**YÜKSEK LİSANS TEZİ
İŞLETME ANABİLİM DALI
İŞLETME PROGRAMI**

**DANIŞMAN
Doç. Dr. Fatih GÜRSUL**

İSTANBUL, Ocak 2013

**T.C.
OKAN ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**

**İL ÖZEL İDARELERİNDE YÖNETİM VE BİLİŞİM
SİSTEMLERİNİN UYGULANMASI:
ANKARA İL ÖZEL İDARESİ ÖRNEĞİ**

**Sacit ACAR
(112001141)**

**YÜKSEK LİSANS TEZİ
İŞLETME ANABİLİM DALI
İŞLETME PROGRAMI**

**DANIŞMAN
Doç. Dr. Fatih GÜRSUL**

İSTANBUL, Ocak 2013

**T.C.
OKAN ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**

**İL ÖZEL İDARELERİNDE YÖNETİM VE BİLİŞİM
SİSTEMLERİNİN UYGULANMASI:
ANKARA İL ÖZEL İDARESİ ÖRNEĞİ**

**Sacit ACAR
(112001141)**

**YÜKSEK LİSANS TEZİ
İŞLETME ANABİLİM DALI
İŞLETME PROGRAMI**

Tezin Enstitüye Teslim Edildiği Tarih:

Tezin Savunulduğu Tarih:

Tez Danışmanı: Doç. Dr. Fatih GÜRSUL _____

Diğer Jüri Üyeleri: Yrd. Doç. Dr. Fazlı YILDIRIM _____

Prof. Dr. Gonca Telli YAMAMOTO _____

İSTANBUL, Ocak 2013

ÖNSÖZ

Tez danışmanım Sayın Doç. Dr. Fatih GÜRSUL'a öncelikle çok teşekkür ederim.

Tezimin uygulamalı kısmında, Ankara il özel idaresinde mülakat yapabilmem için gerekli izinlerin verilmesi ve mülakatların dağıtılmasında yardımlarını esirgemeyip görüş ve fikirleriyle çalışmaya önemli katkılarda bulunan Strateji Müdürü Sevtap Bayam YILMAZ'a, Basın Yayın Müdürü Funda DARICI'ya, Kültür Müdürü Yıldız POYRAZ'a, Bilgi İşlem Müdür V. Ebru YALÇIN'a, İnsan Kaynakları Müdürü Biray ÇAKICI'ya ve İmar Müdürü Nusret KAYA'ya teşekkür ederim.

Maddi ve manevi anlamda desteğini esirgemeyen canım aileme de sonsuz teşekkür ederim.

İÇİNDEKİLER

SAYFA NO

ÖNSÖZ	İ
İÇİNDEKİLER	İİ
ÖZET	V
SUMMARY	VI
KISALTMALAR	VII
ŞEKİL LİSTESİ	VIII
TABLO LİSTESİ	IX
BÖLÜM 1. GİRİŞ VE AMAÇ	1
BÖLÜM 2. GENEL BİLGİLER	2
2.1. İL ÖZEL İDARESİ.....	2
2.1.1. Tarihsel Gelişim	2
2.1.1.1. Tanzimat Dönemi	2
2.1.1.2. Cumhuriyet Dönemi	6
2.1.2. İl Özel İdaresi'nin Organları	11
2.1.2.1. İl Genel Meclisi	12
2.1.2.2. İl Encümeni.....	14
2.1.2.3. Vali.....	15
2.1.3. İl Özel İdaresi'nin Teşkilat Yapısı	15
2.1.3.1. İl Özel İdare Genel Sekreterliği	16
2.1.3.2. Personel Yapısı	16
2.1.4. İl Özel İdarelerinin Görev ve Yetkileri	17
2.2. YÖNETİM BİLİŞİM SİSTEMLERİ	20
2.2.1. Yönetim Bilişim Sistemleri İle İlgili Kavramlar	21

2.2.1.1. Sistem.....	21
2.2.1.2. Veri	21
2.2.1.3. Bilgi	21
2.2.1.3.1. Yönetimde Bilgi Tanımı	22
2.2.1.3.2. Yönetimde Bilgi Gereği.....	23
2.2.1.3.3. Yönetim İçin Gerekli Olan Bilginin Özellikleri	25
2.2.1.4. Bilişim Sistemleri	26
2.2.2. Bilişim Sistemlerinde Yönetimden Yönetişime	27
2.2.3. Yönetimde Kullanılan Bilişim Sistemlerinin Elemanları.....	29
2.2.3.1. Donanım.....	29
2.2.3.2. Yazılım.....	30
2.2.3.3. Veri	31
2.2.4. Yönetimde Kullanılan Temel Bilişim Sistemleri	31
2.2.4.1. Veri İşleme Sistemleri	32
2.2.4.2. Ofis Otomasyon Sistemleri	34
2.2.4.3. Bilgi Çalışanları Sistemleri.....	36
2.2.4.4. Karar Destek Sistemleri	36
2.2.4.5. Yönetim Bilgi Sistemleri	38
2.2.4.6. Üst Yönetim Bilgi Sistemleri.....	40
2.2.5. Yönetim Bilişim Sisteminin İşletme İçindeki Yeri ve Önemi	41
2.2.6. Kamu Kurumlarının Yönetiminde Bilişim Sistemleri.....	43
BÖLÜM 3. YÖNTEM.....	48
3.1. ARAŞTIRMANIN MODELİ	48
3.2. ARAŞTIRMANIN ÖRNEKLEMİ	48
3.3. VERİ TOPLAMA ARAÇLARI.....	48
3.4. VERİLERİN ÇÖZÜMLENMESİ.....	49
3.5. ARAŞTIRMANIN BULGULARI.....	50
3.5.1. “Ankara İl Özel İdaresinde Kullanılan Yönetişim Bilişim Sistemlerinden Bahseder misiniz?” Sorusuna Dair Yapılan İçerik Analizi	50
3.5.2. “Sizce Ankara İl Özel İdaresi'nde Yönetim Bilişim Sistemlerinden Yeterli Düzeyde Faydalanılıyor mu?” Sorusuna Dair Yapılan İçerik Analizi	52

3.5.3. “Ankara İl Özel İdaresi'nde Yönetim Bilişim Sistemi Uygulamalarında Yaşanılan Sorunlar Nelerdir?” Sorusuna Dair Yapılan İçerik Analizi.....	54
3.5.4. “Ankara İl Özel İdaresi'nde Yönetim Bilişim Sistemlerinden Üst Seviyede Yararlanmak İçin Neler Yapılmalıdır?” Sorusuna Dair Yapılan İçerik Analizi	57
BÖLÜM 4. SONUÇ VE ÖNERİLER.....	62
KAYNAKLAR.....	64
EKLER.....	72
ÖZGEÇMİŞ	81

ÖZET

İL ÖZEL İDARELERİNDE YÖNETİM VE BİLİŞİM SİSTEMLERİNİN UYGULANMASI: ANKARA İL ÖZEL İDARESİ ÖRNEĞİ

Bu araştırmanın amacı; il özel İdarelerinde uygulanan yönetim bilişim sistemlerini, Ankara İl Özel İdaresi örneğinde, çalışanlarının görüşleri doğrultusunda incelemektir. Araştırmanın örneklemini, Ankara İl Özel İdaresi'nde çalışan 304 memurdan araştırmaya gönüllü olarak katılan 6 idareci 24 çalışan olmak üzere toplam 30 kişi oluşturmaktadır. Veri toplama aracı, çalışanların yönetim bilişim sistemleri ile ilgili görüşlerini belirtecekleri 5 adet açık uçlu sorudan oluşmaktadır. Verilerin analizinde nitel araştırma yöntemlerinden içerik analizi tekniği kullanılmıştır. Araştırma verileri değerlendirilirken 5. soruya verilen yanıtlar 4. soruya verilen yanıtlarla benzerlik gösterdiğinden, 4. soru kapsamında değerlendirmeye alınmıştır. Araştırma sonucunda; Ankara İl Özel İdaresi'nde yönetim bilişim sistemlerinden İçişleri Bakanlığı bünyesinde yer alan e-devlet uygulamaları ve İçişleri Bakanlığı dışındaki e-devlet uygulamaları olmak üzere yönetim bilişim sistemlerinden faydalanılmakta, ancak faydalanılma düzeyi çalışanlarca yeterli görülmemektedir. Yönetim bilişim sistemlerinin işleyişinde başta erişim kaynaklı olmak üzere, çeşitli sorunlar yaşanmakta, bu sorunlarda sistemin sağlıklı işlemesine engel olduğu belirlenmiştir. Ankara İl Özel İdaresi'nde yönetim bilişim sistemlerinden üst düzeyde yararlanmak için çalışanlar, başta çalışanlara eğitim olmak üzere, uzman personel istihdamı, programın kullanılmasının kolaylaştırılması olmak üzere çeşitli önerilerde bulunmuşlardır.

Anahtar Kelimeler: İl Özel İdareleri, Ankara İl Özel İdaresi, Yönetim, Yönetim Bilişim Sistemleri, Bilişim Sistemleri

Tarih:10.06.2013

SUMMARY

APPLICATION OF ADMINISTRATION AND APPLICATION OF INFORMATION SYSTEMS IN SPECIAL PROVIANCIAL ADMINISTARTION: SAMPLE OF ANKARA SPECIAL PROVIANCIAL ADMINISTRATION

The aim of this work is to examine the information systems being applied in special proviancial administrations, in the example of Ankara Special Proviencial administration towards the workers opinions. Sample of the work consists of 6 administrators and 24 workers joining volunterly from 304 officers working in Ankara Special Proviencial Administration. Data collecting means are 5 open ended questions defining the workers opinions about management information systems. Content analysis techique from qualitative searching methods was applied. While analyzing the data, as the 5th and 4th questions' answers are similar it was evaluated with in the scope of 4th question. At the result of the work, it is defined that Ankara Special Proviencial Administration make use of e-goverment applications within the Ministry of Internal Affairs and e-goverment applications out of the Ministry of Internal Affairs as management information systems, but the level of usage is not sufficient.It is stated that there are several problems in the process of management information systems mainly about access and these problems prevent the system work regularly. Workers provide some suggesstions, like education for workers and employment of qualified personnel and simplfying the usage of the programmes to benefit at the top level from management information systems in Ankara Special Proviencie Administration.

KeyWords: Special Proviencie Administration, Ankara Special Proviencie Administration, Administration, Management Information systems, Information Systems.

Date: 10.06.2013

KISALTMALAR

Akt	:	Aktaran
b.t	:	Belirtilmemiş Tarih
KDS	:	Karar Destek Sistemi
Md	:	Madde
MERNİS	:	Merkezî Nüfus İdare Sistemi
OOS	:	Ofis Otomasyon Sistemleri
ÜYBS	:	Üst Yönetim Bilgi Sistemleri
VİS	:	Veri İşleme Sistemleri
YBS	:	Yönetim Bilgi Sistemleri

ŞEKİL LİSTESİ

SAYFA NO

Şekil 2.1 3360 ve 5302 Sayılı Kanunlara Göre İl Özel İdaresi'nin Organları.....	11
Şekil 2.2 Yönetimde Kullanılan Bilişim Sistemlerinin Elemanları.....	29
Şekil 2.3 Veri İşleme Sistemleri	34
Şekil 2.4 Karar Destek Sistemleri.....	37
Şekil 2.5 Yönetimde Kullanılan Temel Bilişim Sistemleri Piramidi	41
Şekil 3.1 Ankara İl Özel İdaresinde Kullanılan Yönetişim Bilişim Sistemlerinden Bahseder misiniz?	51
Şekil 3.2 Sizce Ankara İl Özel İdaresi'nde Yönetim Bilişim Sistemlerinden Yeterli Düzeyde Faydalanılıyor mu?	53
Şekil 3.3 Ankara İl Özel İdaresi'nde Yönetim Bilişim Sistemi Uygulamalarında Yaşanılan Sorunlar Nelerdir?.....	55
Şekil 3.4 Ankara İl Özel İdaresi'nde Yönetim Bilişim Sistemlerinden Üst Seviyede Yararlanmak İçin Neler Yapılmalıdır?	58

TABLO LİSTESİ

SAYFA NO

Tablo 2.1 Yönetim Düzeyine Göre Gereksinim Duyulan Bilgi.....	25
--	----

BÖLÜM 1. GİRİŞ VE AMAÇ

İl özel idareleri, Tanzimat'tan günümüze kadar gelmiş, zaman içerisinde yeni kanun ve uygulamalarla görev ve fonksiyonlarında farklılaşmalar olmuş, en son olarak da 2005 yılında yeniden yapılandırılmış yerel yönetim birimleridir.

Tüm kurum ve kuruluşların başarısında olduğu gibi il özel idarelerinde başarısında yönetim önemli bir görevi üstlenmektedir. Günümüzde etkili yönetim için yaşanan değişim ve gelişimlere ayak uydurmak zorunlu hale gelmiştir. Yaşanan bu gelişimlerin ortaya çıkardığı önemli bir unsur da yönetim bilişim sistemleridir. Yönetim bilişim sistemleri sayesinde yönetim için gerekli olan bilgi ve verilere anında erişim sağlanmakta, tüm işlevlerin kontrolü daha kolay sağlanmakta olup, kısa zamanda pek çok iş aynı anda yapılabilmektedir.

Bu araştırmanın amacı; il özel İdarelerinde uygulanan yönetim bilişim sistemlerini, Ankara İl Özel İdaresi örneğinde, çalışanlarının görüşleri doğrultusunda incelemektir. Amaç doğrultusunda araştırmada öncelikle il özel idareleri ele alınarak, il özel idaresinin tarihsel gelişiminden bahsedilmiş, organları ve teşkilat yapısı açıklanmış, görevi ve yetkilerinden bahsedilmiştir. Araştırmanın takip eden bölümünde yönetim bilişim sistemlerini açıklamak için, öncelikle yönetim bilişim sistemleri ile ilgili kavramlardan bahsedilmiş, bilişim sistemlerinden yönetimden yönetişime geçiş açıklanmıştır. Sonrasında yönetimde kullanılan bilişim sistemlerinin elemanları olan donanım, yazılım ve veri kavramlarına yer verilerek, yönetimde kullanılan temel bilişim sistemlerinden bahsedilmiştir. Son olarak yönetim bilişim sistemlerinin işletme içerisindeki yeri ve önemi açıklanmış, kamu kurumlarının yönetiminde yönetim ve bilişim sistemlerinden bahsedilerek, il özel idarelerinde kullanılan yönetim bilişim sistemlerine değinilmiştir.

Araştırmada buraya kadar anlatılan teorik bilgileri daha spesifik hale getirmek için Ankara İl Özel İdaresi çalışanlarına mülakat uygulanmış, mülakatlardan elde edilen veriler içerik analizine tabi tutulmuştur. Analiz sonuçları grafikler aracılığı ile yorumlanarak araştırmanın bulgular bölümünde sunulmuştur.

BÖLÜM 2. GENEL BİLGİLER

Araştırmanın bu bölümünde; öncelikle il özel idarelerinin tarihsel gelişiminden bahsedilmekte, organları açıklanmakta, teşkilat yapısından bahsedilerek, görev ve yetkileri hakkında bilgilere yer verilmektedir. Ardından yönetim bilişim sistemleri ve ilişkili kavramlardan bahsedilmekte, yönetim bilişim sistemlerinin elemanlarına yer verilerek, işletmelerde ve kamu kuruluşlarındaki önemine yer verilmektedir.

2.1. İL ÖZEL İDARESİ

İl özel idareleri için Türkiye'ye özgü kamu ile halk yönetimini bir araya getiren platformlar denilebilir. Genel olarak il özel idareleri “il halkının mahalli müşterek nitelikteki ihtiyaçlarını karşılamak üzere kurulan ve karar organları seçmenler tarafından seçilerek oluşturulan, idari ve mali özerkliğe sahip kamu tüzel kişileri olarak” tanımlanmaktadır (Çetin, 2009: 251).

2.1.1. Tarihsel Gelişim

Türkiye yerel yönetim sisteminin temel unsurlarından biri olan il özel idaresi, yüz elli yılı aşan tarihi geçmişe sahiptir. İl özel idareleri, Osmanlı'dan devralınan yerel yönetim birimleri olarak zaman içerisinde çeşitli fonksiyonlar üstlenmişlerdir. Başlangıçta bazı kamu hizmetlerinin daha etkili bir şekilde yürütülmesini sağlayan il özel idaresi, yirminci yüzyılın başlarında birçok görev ve yetki ile donatılmış, yüzyılın ortalarından itibaren ise bir çözülme ve zayıflama sürecine girmiştir (Bozlağan ve Can, 2009: 217). Özellikle günümüz küreselleşme ve yerelleşme çabalarının bir sonucu olarak da köklü bir yeniden yapılanmaya tabi tutulmuşlardır (Kutlu ve Kocaoğlu, 2010: 139).

İl özel idaresini tarihsel gelişimi Tanzimat dönemi ve Cumhuriyet dönemi olarak incelenmektedir (Karaman, 2011: 5; Bıçaklı, 2009: 2).

2.1.1.1. Tanzimat Dönemi

Osmanlı İmparatorluğu Tanzimat'ın ilanına kadar kendi eyalet sistemi ile yönetilmiştir. Ülke idari açıdan eyaletlere ayrılmış, eyaletlerde sancaklara

ayrılmaktaydı. Eyaletlerin yönetiminden beylerbeyi, sancakların yönetiminden ise sancak beyi sorumluydu. Bir tür genel vali konumunda olan beylerbeyi, hükümdarın temsilcisi olup, dönemin başbakanı konumundaki sadrazamın sahip olduğu yetkilerine sahipti. Bu örgütlenme yapısı Osmanlı İmparatorluğu'nun kendine has bir durumunu ifade etmektedir. Söz konusu idari sistemde, eyaletler tam olarak merkeze bağlı olmamakla birlikte ayrı bir tüzel kişiliğe ve seçilmiş organlara da sahip değildir. Bu yüzden mevcut yapıyla ilgili ne tam bir merkezîyetçilikten, ne de Adem-i merkezîyetçilikten söz etmenin mümkün olmadığı belirtilmektedir (Nadaroğlu, 2001: 175).

Osmanlı İmparatorluğu'nda Tanzimat öncesi bugünkü anlamında herhangi bir anayasal düzenleme bulunmamaktadır. Bu nedenle yönetim birimlerinin ilk anayasal temelleri Tanzimat dönemi anayasalarında ve fermanlarında yer bulmaktadır.

Tanzimatın ilanına kadarki zamanda idari yönetime ait dikkat çekici bir yasal düzenlemeye rastlanmamakla birlikte, devletin yapı ve işleyişinde yenilenme ihtiyacı kendini hissettirmeye başlamıştır. Ancak bu yenilenme için II. Mahmut dönemi ve Tanzimat beklenmiştir. Yönetimde önemli değişikliklerin gündeme gelmesi Büyük Reşit Paşa sadaretinde 3 Kasım 1839 tarihinde ilan edilen Gülhane Hatt-ı Hümayun'u ile gerçekleşmiştir. Bu dönemle birlikte taşra örgütlenmesinde eyalet sisteminden vazgeçilerek Fransa'dan örnek alınan "il sistemine" geçilmiştir (Beyhan, 2008: 25; Parlak, 2002: 37).

"Tanzimat, taşra teşkilatında yeniden yeni düzenlemelerin yapılmasını bir zorunluluk olarak Tanzimatçıların karşısına çıkarmıştır" (Efe, 2009: 89). Tanzimat dönemi Osmanlı İmparatorluğu açısından siyasi, idari, hukuki, sosyal yaşamındaki radikal değişimleri ve modernleşmeyi yansıtan özel bir dönemi ifade etmektedir. Yönetimde yapılan yenilikler açısından ele alındığında Tanzimat Fermanı ile yeni kanunların yapılması ve meclisler yoluyla idare etme anlayışı gündeme getirilmiştir. Bu düzenlemeler, yerel düzeyde oluşturulacak meclisler ile halkın yönetimi tanınmasının ve katılmasının önü açmıştır. Özellikle halkın bu meclisler aracılığı ile yönetime katılımı ve meclisi oluşturması Tanzimat'ın önemli katkılarından. Muhassıllık meclisleri ya da memleket meclisleri adı verilen meclisler, halkın oluşturduğu ve katıldığı ilk örnekleri oluşturmaktadır (Eraslan ve Olgun, 2006: 23). Bu meclislerde, Müslüman halkla birlikte Gayrimüslimlerde temsil edilmeye başlanmıştır. Bunun taşradaki ilk uygulama örneği,

eyalet ve sancaklarda oluşturulan idare meclisleridir. Bu meclisler, halkın yönetime katılmasını sağlamak amacıyla ortaya çıkmış demokratik kuruluşlar değildi. Asıl amaç, reformların benimsenmesini sağlamak ve özellikle vergiler gibi tepki uyandıran konularda sorumluluğu halk temsilcilerine de yarmaktı. Kısaca ifade etmek gerekirse, bu meclisler Osmanlı merkezi yönetiminin tebaasıyla sürekli bir biçimde irtibatını sağlayan önemli araçlardı (Eryılmaz, 1992: 112). Muhassıllık meclisleri 1864 tarihli Vilayet Nizamnamesi'nin kabulüne kadar faaliyetlerini sürdürmüşler; mahalli işlerin yürütülmesinde mülki yöneticilere yardımcı olmuşlardır. Bu meclisler, ülkemizde demokratikleşme ve mahalli idare anlayışının gelişmesinde önemli paya sahiptirler. Günümüzdeki il özel idarelerinin temeli 1864 tarihli Vilayet Nizamnamesi ile kurulan Vilayet Umumi Meclisleri'ne dayanmaktadır. Bu meclisler, her sancaktan ikisi Müslüman, ikisi gayrimüslim olmak üzere 4 üyeden oluşmaktaydı. Vilayet Umumi Meclislerinin başkanlığını vali yapmaktadır. Vilayet Nizamnamesi ile “eyalet” sisteminden “vilayet” sistemine geçilerek, ülkenin idari taksimatı, “vilayet”, “sancak”, “kaza”, ve “karye” (köy) olarak belirlenmiştir. Her idari kademedede, mülki yöneticilerin başkanlığında idare meclisleri oluşturulmuştur (Eryılmaz, 1997: 127). Bu meclislerin oluşmasında temel amaç merkezi idarenin güçlendirilmesi olmakla birlikte, halkın yönetime katılması ve Müslümanlarla birlikte gayrimüslimlerinde yönetimde temsil edilmesidir (Ortaylı, 1985: 70).

Fransa'dan örnek alınarak oluşturulan ve bugünkü İl Özel İdaresinin oluşturulmasında ilk adım olarak değerlendirilen 1864 Vilayet Nizamnamesi dört yıllık bir uygulamadan sonra 22 Ocak 1871 tarihli İdare-i Umumiye-i Vilayet Nizamnamesi ile yürürlükten kaldırılmıştır (Gündoğan, 1998: 10). Bu nizamname ile ülke yönetiminde bir takım değişiklikler gerçekleşmiştir. “Bunlardan en önemlisi, “Nahiye” adı altında yeni birimlerin kurularak, merkezi yönetimin taşra örgütlenmesinin vilayet, sancak, kaza, nahiye ve köy biçiminde kademelenmesi olmuştur” (Parlak, 2002: 37). Ayrıca Umumiye-i Vilayet Nizamnamesinde “İdare Meclisi”nden, “Belediye”den, “Nahiye”den ve taşra yönetimin kademelenmesinden bahsetmektedir. Valinin il sisteminin genel yöneticisi olma durumu değişmemiş, görevi, mülkî, malî, eğitim, sağlık ve güvenlik ile ceza ve hukuk işlerinin yürütülmesi başta olmak üzere çeşitli bölümlere ayrılmıştır. Sonrasında ise devletlerin yeni girişimleri üzerine, hükümleri ülkenin her yanında geçerli olmak üzere (Ferman-ı Adalet) adı altında bir ferman yayınlanarak özel

görevliler aracılığıyla vilayetlere gönderilerek, büyük devletlere de bu durum bildirilmiştir. Uygulamayı gözetlemek amacıyla da bir Meclis (Meclis-i İcraât) oluşturulmuştur.

1871 Nizamnamesi bazı gelişmelerin başlangıcı olma niteliğini taşımaktadır. Bu nizamname ile Anadolu'da şehirlerde ve kasabalarda belediyeler kurulmaya başlamış, Batı'daki anlamda belediye örgütü kurulmasının yasal temeli bu düzenleme ile gerçekleşmiştir. Bu Nizamname'de Osmanlı yönetiminde klasik dönemden beri varolan yönetimin en alt ve temel unsuru olan mahalle ve köy birimleri merkeziyetçi bir yaklaşımla tekrar düzenlenmiştir. İlgili hükme göre muhtarın memuriyetini kaymakam onaylamaktadır. 1871 Nizamnamesi, 1864 yılında yapılan düzenlemedeki aynı ilkeleri korumakla birlikte "Genel Meclisler" in görüştükleri işleri genişleterek çoğaltmıştır (Beyhan, 2008: 26). "1871 Nizamnamesi idari yargıya ait bazı konularda meclise danışma yetkisi vermektedir. Ancak meclisin denetim yetkisi yoktu" (Gençoğlu, 2011: 39).

Vilayetlerin esas olarak bir Ademi Merkeziyet idaresi haline getirilmesi hukuksal açıdan ilk defa 1876 tarihli Kanuni Esasi ile gerçekleşmiştir. Kanuni Esasi'nin 110. maddesi şöyledir; "Vilayetin usul-u idaresi, tevsi mezuniyet (yetki genişliği) ve tefrik-i vezarif (görev ayrımı) kaidesi üzerine müesses olup deracatı nizamı mahsus ile tayin edilecektir." (Çiftelinar, 2006: 123-124). Kısacası, illerin özerk bir yerinden yönetim birimi haline getirileceği, il işlerinin yetki genişliği ve görevlerin ayrımı esaslarına göre yürütüleceği ve daha sonra kabul edilecek bir kanunla bu esasların düzenleneceği kabul edilmekteydi (Türkoğlu, 2009: 132). "1876 tarihli Kanuni Esasi ile anayasaya yetki genişliği ve görevlerin ayrımı biçiminde giren bu yönetim esası, valilerin yetkilerini genişletiyor, görev ayrımı kavramıyla da aslında "Adem-i Merkeziyet" ilkesi anlatılmak isteniyordu" (Beyhan, 2008: 26). Bu ilkeler doğrultusunda, "Vilayetler Kanunu Tasarısı" hazırlanarak Meclis-i Mebusan'da kabul edilmiştir. Fakat II. Abdülhamit tarafından veto edilerek meclise geri gönderilmiştir. Bu sırada savaş ve bazı gelişmeler nedeniyle meclis kapatılmış, tasarı tekrar görüşülememiştir. Dolayısıyla, Adem-i Merkeziyeti ifade eden görev ayrımı ilkesi, II. Meşrutiyet'e kadar uygulamaya geçirilememiştir (Eryılmaz, 2004: 117).

II. Meşrutiyetin ilanından sonra 1913 yılında İdare-i Umumiye-i Vilayet Kanunu Muvakkati (İllerin Genel Yönetimine İlişkin Geçici Yasa) çıkarılmıştır. İl Özel İdaresi,

1876'da I. Meşrutiyet Anayasası ile anayasal hüviyete kavuşmuş bulunmaktaydı, 1913 tarihli yasa ile oldukça gelişmiş ve daha yetkili ve girişimci bir yapıya kavuşturulmuştur. İlin “Genel” ve “Özel” yönetimine dair esasları düzenleyen 13 Mart 1913 tarihli “İdare-i Umumiye-i Vilayât Kanunû Muvakkatı” kaynağını Fransa'da 1790 yıllarında ve Napolyon'un konsüllüğü zamanında kabul edilip 1838 ve özellikle de 10 Ağustos 1871 tarihinde geliştirilen kanunların hükümlerinden almıştır (Beyhan, 2008: 26-27).

1913 tarihli İl Özel İdaresi Kanunu il özel idaresini şu şekilde tanımlamaktadır: “İl, taşınır ve taşınmaz mallara sahip, kanunla belirlenmiş ve sınırlandırılmış özel görevleri gerçekleştirmekle yükümlü bir tüzel kişidir” (Çiftelinar, 2006: 124).

Kanun'un ilk 74 maddesinde illerin genel idare kuruluşu ve işleyişine ilişkin hükümler yer almakta, 75 ve 146. maddeler arasında ise il özel idarelerinin tüzel kişiliği, organları, yönetimi, gelir ve giderleri ve denetimi düzenlemiştir. Bu bölümler, Kanunda “İdare-i Umumiye Vilayet” ve “İdare-i Hususiye-i Vilayet” olarak ayrılmıştır (Eryılmaz, 1988: 81). 1913 tarihli geçici Kanun'un, ilin genel yönetimini düzenleyen ilk 74 maddesi “1426 sayılı Vilayet İdaresi Kanunu” ile kaldırılmıştır. 1426 sayılı kanun ise, yerini 1949'da çıkarılan “5442 sayılı İl İdaresi Kanunu”na bırakmıştır. 74 yıl yürürlükte kalan geçici Kanun'un ikinci kısmı ise 1987 yılında yürürlüğe giren “3360 sayılı İl Özel İdaresi Kanunu” nun temel çerçevesini oluşturmuştur (Nadaroğlu, 2001: 182).

2.1.1.2. Cumhuriyet Dönemi

“Cumhuriyet döneminde il özel idareleri ile ilgili ilk yasal düzenleme 1921 anayasası olarak bilinen Teşkilatı Esasiye Kanunu ile gerçekleşmiştir. Teşkilatı Esasiye Kanunu ile geniş yetkilere sahip bir İl Özel İdaresi düzeni kurulması öngörülmüştür” (Nadaroğlu, 2001: 185).

1921 Anayasası, Türkiye'de yerel yönetimlerin gelişmesini öngören bir içeriğe sahiptir. 1921 tarihli Teşkilat-ı Esasiye Kanunu, 1876 Kanun-i Esasi'den farklı olarak ülkeyi il, ilçe ve bucaklara ayırmış, il ile bucakların “tüzel kişiliğe ve özerkliğe sahip” olduğunu ifade etmiş, bu yerlerde yönetimi meclislere vermiştir (Kırışik ve Sezer, 2006: 12). İl tüzel kişiliğinin, il meclisi (şura), il yönetim kurulu ve il başkanı olmak üzere üç organı olduğu belirtilmiştir. 1921 Anayasası'nın 23. Maddesi ayrıca genel müfettişlere,

devletin mahalli idarelerle ilgili görev ve kararlarının uygulanmasını sürekli olarak denetleme yetkisini de vermiştir. 1921 Anayasası'nın getirmiş olduğu bir diğer hüküm ilde TBMM'nin temsilcisi ve vekili olmak üzere bir valinin olmasıdır. Ancak valinin yetki alanı sınırlandırılmış, yetki alanı yalnız devletin genel işleriyle yerel işler arasında bir uyumsuzluk çıktığı zaman duruma karışmak olarak belirlenmiştir (Ulusoy ve Akdemir, 2001: 118).

1921 Anayasası'nın "Türk anayasa tarihinin, yerel yönetimlere ve yerinden yönetim ilkesine en fazla ağırlık vermiş olan anayasası" olduğu açıklanmakta, söz konusu Anayasa'nın öngördüğü ölçüde bir yerinden yönetimin günümüzde halen gerçekleşmediği belirtilmektedir (Beyhan, 2008: 27).

1921 tarihli Teşkilat-ı Esasiye Kanunu (1921 Anayasası) çerçevesinde, il özel idareleri bünyesinde, il halkı tarafından üyeleri seçilen ve kendi üyeleri arasından seçecekleri bir başkan tarafından yönetilecek olan "Vilayet Şurası" oluşturulmak istenmiştir. TBMM'nin ildeki temsilcisi ve il genel yönetiminin başı olan vali, ancak genel yönetimle çatışma olması halinde müdahalede bulunacaktır. Bu uygulama yerel yönetim anlayışında daha ileri bir sistemi öngörse de, (Tamer, 2003: 11). Cumhuriyetin ilk anayasası olan 1924 yılında yürürlüğe giren Teşkilat-ı Esasiye Kanunu (Arslan, 2011: 61) ile kaldırılmıştır. Cumhuriyetin ilan edilmesine ve organlarının oluşturulmasına karşın, olağanüstü bir dönemde çıkarılmış olan 1921 Anayasası ve değişiklikleri, devletin ihtiyaçlarına yanıt verememiştir. Bu nedenle devletin ihtiyaçlarına yanıt verecek ve toplumu yönlendirecek yeni bir anayasanın yapılması zorunluluğu ortaya çıkmıştır. 1924 Anayasası kurucu meclis tarafından değil, İkinci Türkiye Büyük Millet Meclisi tarafından hazırlanmıştır. 1924 Anayasası bazı değişikliklere uğramış olsa da 1961 Anayasası'na kadar yürürlükte kalmıştır (Kırışık ve Sezer, 2006: 15).

"1924 tarihli Teşkilat-ı Esasiye Kanunu madde 80, 90, 91'e göre ise, yerel yönetimlerin yetki ve görevlerine yer verilmemiş, sadece bunların tüzel kişiliklerinin bulunduğu ve yerinden yönetim ilkesine göre idare edileceklerinden söz edilmiştir" (Kalabalık, 2005: 61). Bu dönemde il özel idarelerini yeniden düzenleyen çeşitli kanun tasarıları hazırlanmış ve bunların bazıları yasama organına sunulmuşsa da çeşitli nedenlerden dolayı 1987 yılına kadar bunlardan hiç biri kanunlaşarak yürürlüğe girememiştir. Ancak il özel idareleri üzerine temel bir düzenleme yapılamamasına

rağmen il özel idareleri ile ilgili kanunlar çıkarılmaya devam edilmiştir (Nadaroğlu, 2001: 182).

“Cumhuriyet döneminde teknik anlamda ilk önemli yol kanunu 2 Haziran 1929 tarih ve 1525 sayılı Şose ve Köprüler Kanunu’dur” (Berksan, 1950: 79; Akt: Tekeli ve İlkın, 2004: 384). Cumhuriyet Dönemi’nde “yol vergisi” ile ilgili olarak son köklü değişiklik bu kanun ile gerçekleştirilmiştir (Gönüllü, 2011: 302).

1930 tarih ve 1580 sayılı Belediye Kanunu ile 1913 tarihli İdare-i Umumiye-i Vilayet Kanunu’nun 78/3. maddesi gereği İl Özel İdaresi’ne tanınan imtiyaz ve izin verme görevlerinin bir kısmı belediyelere devredilmiştir. 23.12.1935 tarihli 2871 sayılı “Arazi ve Bina Vergileri ile Bunlardan Alınacak İktisadi Buhran Vergisinin Vilâyet Hususi İdarelerine Devri Hakkında Kanun” ile arazi ve bina vergileri İl Özel İdaresi’ne bırakılmıştır. 5539 sayılı Kanun il içinde, il yolları olarak tanımlanan yolların yapım ve bakım görevini il özel idarelerine vermiştir.

10.07.1953 gün ve 6134 sayılı Özel İdare Hastanelerinin Muvazene-i Umumiye’ye Devri ve 4862 Sayılı Kanuna Bağlı (I) ve (2) Sayılı Cetvellerde Değişiklik Yapılması Hakkında Kanunun yürürlüğe girmesiyle birlikte İl Özel İdaresi’ne bağlı hastaneler, Sağlık ve Sosyal Yardım Bakanlığı’na devredilmiştir. 1960 yılında 7478 sayılı Kanun ile köy içme suyu yapımı görevi hukuken İl Özel İdaresi’ne verilmiş, Devlet Su İşleri (DSİ) bu hizmetlerin yürütülmesinde kontrol ve yardımcı olarak kabul edilmiştir (Bıçaklı, 2009: 8).

1961 Anayasası’nın özgürlükçü bir anlayıştan yola çıktığı ve birçok yeni kurumu devlet yapısının içine aldığı, Bu özgürlükçü anlayışın yerel yönetimleri düzenleyen maddelere de yansıdığı belirtilmektedir (Kırışık ve Sezer, 2006: 17).

1961 Anayasası, yerel yönetimlerle ilgili kapsamlı düzenlemeler getirmiştir. Bu Anayasa’nın 112. maddesinde, “idarenin kuruluş ve görevleri merkezden yönetim ve yerinden yönetim esaslarına dayanır” denilmektedir (Keleş, 2000: 201). Yerinden yönetimi, “yetki genişliği” ve “görev ayrımı” olarak gören anlayış, 1961 Anayasası ile birlikte anayasal temelini kaybetmiştir (Güler, 2000: 20). 1961 Anayasası’nın 116. maddesinde ise; yerel yönetimlerin il, belediye ve köy halkının ortak gereksinimlerini karşılayan, genel karar organlarını halkın seçtiği kamu tüzel kişileri olduğu açıklanmıştır. Böylelikle yerel yönetimler anayasal kuruluş haline getirilerek, yerel yönetimlerin birer kamu tüzel kişisi olduğu öngörülmüş, seçilmiş organların organlık

sıfatını kazanıp kaybetme konusundaki denetimin yargı yoluyla gerçekleşebileceği açıklanmış ve yerel yönetimlere görevleriyle orantılı gelir kaynakları sağlanması ilkesi kabul edilmiştir (Erençin, 2004: 59).

Daha sonra 1982 yılında kabul edilen Anayasa ile de İl özel idareleri ile ilgili bazı düzenlemelere yer verilmiştir. 1982 Anayasası hazırlandığı ortam ve koşulların düşünce yapısına uygun olarak yerel yönetimler açısından demokratik özgürlükleri sınırlayan ve kısıtlayan bir anlayışla düzenlenmiştir. Bir yandan yerinden yönetime ağırlık veriyor gibi görünmekte, diğer yandan da yerinden yönetimi işlemez hale getirmeye yol açacak çok ağır vesayet hükümlerini içermekteydi (Kırışık ve Sezer, 2006: 21). 1982 Anayasası'nda il özel idareleriyle ilgili olarak 1961 Anayasasına benzer maddeler yer almaktadır. 123. maddesinde kanunilik ve idarenin bütünlüğü gibi temel ilkeler, 127. maddesinde ise kuruluş, görev ve yetkileri hakkında açıklamalar yer almaktadır (Ateş ve Es, 2008: 221).

“İl özel idareleri ile ilgili yapılan önemli bir değişiklik, 1987 yılında yapılmıştır. Bu tarihte çıkarılan 3360 sayılı Kanun ile kanunun adı başta olmak üzere sistemde günün değişen koşullarına yanıt vermesi beklenen değişiklikler gerçekleştirilmiştir” (Keleş, 2000: 137-138).

1913 yılında yürürlüğe giren İdare-i Umumiye-i Vilayet Kanun-i Muvakkati Kanunu geçici olarak 74 yıl yürürlükte kalmıştır. 16.05.1987 tarih ve 3360 sayılı Kanun'la adı İl Özel İdaresi Kanunu olarak değiştirilmiştir. 3360 sayılı Kanun İdare-i Umumiye-i Vilayet Kanun-i Muvakkati Kanunu'nun bazı maddelerini değiştirmiş bazılarını da yürürlükten kaldırmıştır. Ancak, açılan bir dava üzerine Anayasa Mahkemesi 3360 sayılı Kanunun üç maddesini iptal etmiştir. Ayrıca, 1930-1987 yılları arasındaki dönemde çıkarılan 11 ayrı kanunla 1913 sayılı geçici Kanun'un bazı maddeleri değiştirilmiştir, bazı maddelerine de eklemeler yapılmıştır (İçişleri Bakanlığı, b.t.: 1).

3360 sayılı İl Özel İdaresi Kanunu'nun getirmiş olduğu değişiklikler şunlardır (Hakyemez, 1998: 173-174);

- İdare-i Umumiye-i Vilayet Kanunu Muvakkati'nin adı değiştirilmiş ve “İl Özel İdaresi Kanunu” olmuştur.
- İl Özel İdarelerinin mahalli ve müşterek nitelikteki görevlerin sınır ve kapsamının tespiti Bakanlar Kurulu'nun yetkisine verilmiştir. Bu değişiklik Anayasa Mahkemesi'nce Anayasa'nın 127. maddesindeki "mahalli idarelerin kuruluş ve

görevleri ile yetkileri yerinden yönetim ilkesine uygun olarak kanunla düzenlenir" hükmüne aykırı bulunarak iptal edilmiştir.

- Genel, katma ve özel bütçeli idareler, İl Özel İdarelerince yapılacak görevler ile ilgili kendi bütçelerinde yer alan ödenekleri İl Özel İdarelerine aktaracaktır.
- İl Özel İdaresinin bütçesini Bakanlar Kurulu onamaktaydı. Bu görev İçişleri Bakanlığı'na devredilmiştir.
- İl Daimi Encümeni'ne seçilmiş beş üye ile birlikte, atanmış (tabii) üye olarak İl Özel İdare Müdürü, Bayındırlık ve İskan İl Müdürü ve Köy Hizmetleri İl Müdürü'nün katılması öngörülmüştür. Bu hüküm Anayasa'nın 127. maddesindeki "karar organları seçimle oluşturulan" mahalli idare hükmü ile aykırılık oluşturur. Maddesi gereği iptal edilmiştir.
- İl Özel İdaresi'nin yıllık programlar dışında yapılacak işler için valinin teklifi ve ilgili bakanın onayı gerekli görülmüştür. Bu hüküm daha sonra Anayasa Mahkemesi, Anayasa'nın 127. maddesinin ikinci fıkrasındaki "yerinden yönetim ilkesi" ve beşinci fıkrasındaki "idari vesayet yetkisi"nin bir gereği olarak bir mahalli idare türü olan il Özel İdarelerine yasalarla verilmiş olan görevlerle ilgili Genel Meclislerinin bünyesinde olması gerekçesiyle iptal edilmiştir.
- İl Genel Meclisi'nin çalışma karar verme yetkisinin yöre halkının seçtiği İl esas ve usulleri İçişleri Bakanlığı'nca çıkarılacak bir yönetmelikle düzenlenmesi öngörülmüştür.

"3360 sayılı yasada İl Özel İdarelerinin görevleri yerine getirecek teşkilatla ilgili yeni bir düzenleme bulunmamaktadır" (Hakyemez, 1998: 173). Netice itibariyle 1913 tarihli Kanunun hükümleri yapı itibariyle 3360 sayılı Kanun'da değiştirilmemiştir (Duran, 2009: 2).

1913 tarihli İdare-i Umumiye-i Vilayet Kanunu Muvakkati'nin yürürlükte bırakılan maddelerinin dili ile 3360 sayılı il özel idaresi kanunu ile değiştirilen veya sonradan eklenen maddelerin dili, birbirinden çok farklıydı. Aynı yasa içerisinde iki ayrı dille yazılmış, farklı metinler bulunmaktaydı. Bu durum söz konusu kanunun anlaşılmasında büyük sıkıntılara neden olmaktaydı. 3360 sayılı kanun ile yapılan düzenlemelerle il özel idarelerine işlerlik kazandırılmak istenmiştir (Ünsal, 2006: 9).

3360 sayılı kanun ile Özel idarelerin mali açıdan biraz daha iyileştiği söylenece de yeterli olmamıştır. Özellikle dönemin hükümetinin Köy Hizmetleri Genel

Müdürlüğü'nü kurarak yeni bir çalışma sistemi oluşturması, il özel idarelerinin bu yeni düzenlemeden yeterince faydalanamamasına neden olmuştur. Ancak 3360 sayılı Kanun, özel idarelerin yeniden yapılandırılması konusunda önemli bir ipuçları vermiştir. Çünkü özel idarelerin eleştirilen taraflarının zaman içerisinde düzelmediği fark edilmiştir. Kanunla getirilen yeni düzenlenmelere rağmen gözle görülür bir gelişme sağlanamamıştır. Bu durum özel idarelerin daha çok tartışılmasına sebep olmuştur. Bu tartışmalar çeşitli çevrelerde dile getirilirken 2000'li yıllardan sonra kamuda yeniden yapılandırma ve Avrupa Birliği'ne uyum çerçevesinde yeniden ele alınarak, köklü bir değişiklik yapılmasına olanak sağlamıştır ve 5302 sayılı Kanun 04.03.2005 tarihinde yayımlanarak yürürlüğe girmiştir (Duran, 2009: 83; Çağdaş, 2011: 399).

2.1.2. İl Özel İdaresi'nin Organları

5302 sayılı Kanun'da İl özel idarelerinin üç organı olup, ilki genel karar organı olan il genel meclisi, ikincisi karar ve danışma organı olan il encümeni ve üçüncüsü ise yürütme organı olan validir (Aydın, 2008: 6).



Şekil 2.1 3360 ve 5302 Sayılı Kanunlara Göre İl Özel İdaresi'nin Organları

Kaynak: Çiftelmar, 2006: 133.

Şekil 2.1'den gözlemlendiği üzere 3360 sayılı kanunda en başta bulunan vali, 5302 sayılı Kanun'da diğer iki organdan sonra gelmiştir. Kanun incelendiğinde valinin, il özel idaresinin en önemli organı olma konumundan, mevcut düzenlemeyle ikincil bir konuma yerleştirildiği görülmektedir. 5302 sayılı Kanunla il özel idaresi genel sekreteri neredeyse valinin yerini almıştır. Valinin ikincil konumu şeklindeki önermeyi

destekleyen iki husus üzerinde öncelikle durmak gerektiği belirtilmektedir: Birincisi, Kanunun 32. maddesindeki “valinin yetki devri” ile ilgilidir. Bu maddeye göre “vali, görev ve yetkilerinden bir kısmını uygun gördüğü takdirde vali yardımcılara, yöneticilik sıfatı bulunan il özel idaresi görevlileri ile ilçelerde kaymakamlara” devredebilmektedir. İkincisi ise kanunun 35. maddesinin ikinci fıkrasında ifade edilen genel sekreterin görev alanına ilişkindir. Bu fıkra ile il özel idaresi genel sekreterine “il özel idaresi hizmetlerini vali adına ve onun emirleri yönünde” düzenleme ve yürütme görev ve yetkisi verilmiştir. Bu düzenlemeler ile 5302 sayılı Kanun ile getirilen il özel idaresi sisteminde “vali vardır ancak valiye neredeyse gerek yoktur” (Kartal, 2010: 203).

2.1.2.1. İl Genel Meclisi

“İl genel meclisi, il özel idaresinin karar organıdır ve ilgili kanunda gösterilen esas ve usullere göre ildeki seçmenler tarafından seçilmiş üyelerden oluşmaktadır” (Güngör, 2008: 64).

İl genel meclisi, İl özel idaresinin görüşme ve karar organıdır. 5302 sayılı Kanun’un 9. maddesinde belirtildiği üzere ve 18.01.1984 tarih ve 2972 sayılı Mahalli İdareler ile Mahalle Muhtarları ve İhtiyar Heyetleri Seçimi Hakkında Kanunda gösterilen usul ve esaslara göre ildeki seçmenler tarafından 5 yıl için seçilen üyelerden meydana gelmektedir (Altıntaş, 2007: 22).

2972 sayılı Kanun’un 5’nci maddesi (a) bendi hükmüne göre ise, il genel meclisi üyelikleri için, son genel nüfus sayımı sonuçları dikkate alınarak (Güngör, 2008: 64-65);

Nüfusu 25.000’e kadar olan ilçelerde	2
Nüfusu 25.001’den 50.000’e kadar olan ilçelerde:	3
Nüfusu 50.001’den 75. 000’e kadar olan ilçelerde	4
Nüfusu 75.001’den 100.000’e kadar olan ilçelerde:	5

Asıl üyelik ve aynı miktarda yedek üyelik hesaplanır.

Nüfusu 100.000’den yukarı olan ilçelerde, her fazla 100.000 nüfus için bir asıl, bir yedek üye ilave olunur. Nüfusun 100.000’e bölünmesi hesabında artık sayı 50.000’den

az olursa hesaba katılmaz, 50.000 (dahil)'den fazla olursa artık sayıya da bir asıl, bir yedek üyelik hesap edilir.

İl genel meclisi seçimlerinde, her ilçe bir seçim çevresidir. Meclis üyeleri her bir ilçe adına seçilen üyelere oluşmaktadır. İl genel meclisinin üye sayısı, ilçe sayısına ve ilçelerin son nüfus sayımındaki nüfusuna göre değişiklik göstermektedir. Üye sayısı ilçelerin Kanunda gösterilen nüfus dilimleri temel alınarak belirlenmektedir. Ayrıca, üye sayısı kadar yedek üye seçilmekte, yedek üyeler seçim dönemi içinde boşalan yerlere getirilmektedirler (Günday, 2005: 15-18; Akt: Altıntaş, 2007: 22).

İl genel meclisinin 5302 sayılı Kanun'un 10. maddesinde düzenlenen belli başlı görev ve yetkileri şu şekilde sıralanmaktadır (5302 sayılı İl Özel İdaresi Kanunu, 2005);

- *Stratejik plan ile yatırım ve çalışma programlarını; İl özel idaresi faaliyetlerini ve personelin performans ölçütlerini görüşmek ve karara bağlamak,*
- *Bütçe ve kesin hesabı kabul etmek, bütçede kurumsal kodlama yapılan birimler ile fonksiyonel sınıflandırmanın birinci düzeyleri arasında aktarma yapmak,*
- *İl çevre düzeni planı ile belediye sınırları dışındaki alanların imar planlarını görüşmek ve karara bağlamak,*
- *Borçlanmaya karar vermek,*
- *Bütçe içi işletmeler ile Türk Ticaret Kanununa tabi ortaklıklar kurulmasına veya bu ortaklıklardan ayrılmaya, sermaye artışına ve gayrimenkul yatırım ortaklığı kurulmasına karar vermek,*
- *Taşınmaz mal alımına, satımına, trampa edilmesine, tahsisine, tahsis şeklinin değiştirilmesine veya tahsisli bir taşınmazın akar haline getirilmesine izin; üç yıldan fazla kiralanmasına ve süresi yirmi beş yılı geçmemek kaydıyla bunlar üzerinde sınırlı aynı hak tesisine karar vermek,*
- *Şartlı bağışları kabul etmek,*
- *Vergi, resim ve harç dışında kalan miktarı yirmi beş milyar Türk lirasına kadar uyuşmazlık konusu olan özel alacakların anlaşma ve tasfiyesine karar vermek,*
- *İl özel idaresi adına imtiyaz verilmesine ve il özel idaresi yatırımlarının yap-işlet-devret modeli ile yapılmasına, il özel idaresine ait şirket, işletme ve iştiraklerin özelleştirilmesine karar vermek,*
- *Encümen üyeleri ile ihtisas komisyonları üyelerini seçmek,*
- *İl özel idaresi tarafından çıkarılacak yönetmelikleri kabul etmek,*
- *Norm kadro çerçevesinde il özel idaresinin ve bağlı kuruluşların kadrolarının ihdas, iptal ve değiştirilmesine karar vermek,*
- *Yurt içindeki ve yurt dışındaki mahalli idareler ve mahalli idare birlikleriyle işbirliği yapılmasına karar vermek,*
- *Diğer mahalli idareler ile birlik kurulmasına, kurulmuş birliklere katılmaya ve ayrılmaya karar vermek,*
- *İl özel idaresine kanunlarla verilen görev ve hizmetler dışında kalan ve ilgililerin isteğine bağlı hizmetler için uygulanacak ücret tarifelerini belirlemektir.*

2.1.2.2. İl Encümeni

“İl encümeni valinin başkanlığında, il genel meclisinin her yıl kendi üyeleri arasında bir yıl için gizli oyla seçeceği beş üye ile biri mali hizmetler birim amiri olmak üzere valinin her yıl birim amirleri arasından seçeceği beş üyeden oluşmaktadır” (Güngör, 2008: 152).

Encümen toplantılarının başkanlığı 3360 sayılı kanunda olduğu gibi vali tarafından yapılmaktadır. Valinin bulunmadığı zamanlarda, 5302 sayılı kanun ile getirilen “genel sekreter” encümene başkanlık etmektedir. Encümenin gündemini vali belirlemekte, encümen üyeleri de gündem maddesi önerebilmektedir. Meclisin her ay toplandığı bir düzende encümenin de her hafta toplanması öngörülmüştür. Ayrıca, konuların uzamasını önlemek için encümende gündeme gelen konuların en geç bir hafta içinde görüşülüp karara bağlanması şartı bulunmaktadır (Koçak ve Kavsara, 2012: 71).

Vali kanun, tüzük, yönetmelik ve il genel meclisi kararlarına aykırı gördüğü encümen kararını, bir sonraki toplantıda tekrar görüşülmesini isteyebilmektedir. Encümen, kararında ısrar ederse karar kesinlik kazanmaktadır. Bu takdirde, vali, kesinleşen encümen kararının uygulanmasını durdurabilmekte, bunun için idari yargı mercilerine yürütmeyi durdurma talebi ile birlikte on gün içinde başvurması gerekmektedir (5302 sayılı İl Özel İdaresi Kanunu, 2005, md.27).

5302 sayılı Kanun’un 26. maddesine göre il encümeninin görevleri şunlardır (5302 sayılı İl Özel İdaresi Kanunu, 2005);

- *Stratejik plân ve yıllık çalışma programı ile bütçe ve kesin hesabı inceleyip il genel meclisine görüş bildirmek,*
- *Kamulaştırma kararlarını almak ve uygulamak,*
- *Öngörülmeyen giderler ödeneğinin harcama yerlerini belirlemek,*
- *Bütçede yetkisi dahilinde aktarma yapmak,*
- *Kanunlarda öngörülen cezaları vermek,*
- *Vergi, resim ve harçlar dışında kalan ve miktarı beş milyar Türk Lirası’na kadar olan ihtilafların sulhen halline karar vermek,*
- *Taşınmaz mal satımına, trampa edilmesine ve tahsisine ilişkin kararları uygulamak, süresi üç yılı geçmemek üzere kiralanmasına karar vermek,*
- *Belediye sınırları dışındaki umuma açık yerlerin açılış ve kapanış saatlerini belirlemek,*
- *Vali tarafından havale edilen konularda görüş bildirmek,*
- *Kanunlarla verilen diğer görevleri yapmak.*

2.1.2.3. Vali

Vali, il özel idaresinin başı ve tüzel kişiliğinin temsilcisidir. 5302 sayılı Kanun'un 29. maddesi hükmü, il özel idaresinin temsil yetkisini valiye vermiştir. İl özel idaresini vali dışında başka bir kişi temsil edemez ve il özel idaresi teşkilatı valinin emri altındadır (Güngör, 2008: 169).

5302 sayılı İl Özel İdaresi Kanunu'nun 30. maddesine göre valinin görevleri şu şekilde sıralanmaktadır (5302 sayılı İl Özel İdaresi Kanunu, 2005);

- *İl Özel İdaresi teşkilâtının en üst amiri olarak İl Özel İdaresi teşkilâtını sevk ve idare etmek, İl Özel İdaresi'nin hak ve menfaatlerini korumak.*
- *İl Özel İdaresi'ni stratejik plâna uygun olarak yönetmek, İl Özel İdaresi'nin kurumsal stratejilerini oluşturmak, bu stratejilere uygun olarak bütçeyi, İl Özel İdaresi faaliyetlerinin ve personelinin performans ölçütlerini hazırlamak ve uygulamak, izlemek ve değerlendirmek, bunlarla ilgili raporları meclise sunmak.*
- *İl Özel İdaresi'ni Devlet dairelerinde ve törenlerde, davacı veya davalı olarak da yargı yerlerinde temsil etmek veya vekil tayin etmek.*
- *İl encümenine başkanlık etmek.*
- *İl Özel İdaresi'nin taşınır ve taşınmaz mallarını idare etmek.*
- *İl Özel İdaresi'nin gelir ve alacaklarını takip ve tahsil etmek.*
- *Yetkili organların kararını almak şartıyla sözleşme yapmak.*
- *İl genel meclisi ve encümen kararlarını uygulamak.*
- *Bütçeyi uygulamak, bütçede meclis ve encümenin yetkisi dışında kalan aktarmaları yapmak.*
- *İl Özel İdaresi personelini atamak.*
- *İl Özel İdaresi, bağlı kuruluşlarını ve işletmelerini denetlemek.*
- *Şartsız bağışları kabul etmek.*
- *İl halkının huzur, esenlik, sağlık ve mutluluğu için gereken önlemleri almak.*
- *Bütçede yoksul ve muhtaçlar için ayrılan ödeneği kullanmak.*
- *Kanunlarla İl Özel İdaresi'ne verilen ve il genel meclisi veya il encümeni kararını gerektirmeyen görevleri yapmak ve yetkileri kullanmak görev ve yetkilerine sahiptir.*

2.1.3. İl Özel İdaresi'nin Teşkilat Yapısı

İl özel idarelerinin teşkilat yapısı 5302 sayılı İl Özel idaresi Kanunu'nun 35. maddesinde yer almaktadır. Bu maddeye göre; "İl özel idaresi teşkilatı; genel sekreterlik, malî işler, sağlık, tarım, imar, insan kaynakları, hukuk işleri birimlerinden oluşur. İlin nüfusu, fiziki ve coğrafi yapısı, ekonomik, sosyal, kültürel özellikleri ile gelişme potansiyeli dikkate alınarak norm kadro sistemine ve ihtiyaca göre oluşturulacak diğer birimlerin kurulması, kaldırılması veya birleştirilmesi il genel meclisinin kararıyla olur. Bu birimler büyükşehir belediyesi olan illerde daire başkanlığı

ve müdürlük, diğer illerde müdürlük şeklinde kurulur” şeklinde ifade edilmektedir (5302 sayılı İl Özel İdaresi Kanunu, 2005).

2.1.3.1. İl Özel İdare Genel Sekreterliği

5302 sayılı Kanun’la “il özel idaresi müdürlüğü”, “il özel idaresi genel sekreterliği” ne dönüştürülmüştür (Kartal, 2010: 241). Genel sekreter İl Özel İdaresi’nin hizmetlerini düzenlerken, mevzuatı, il genel meclisi ve il encümen kararlarını, il özel idarelerinin amaç ve politikalarını ve stratejik plan ve yıllık çalışma programlarını dikkate almak zorundadır (Sobacı, 2005: 44). Genel sekreter yukarıda belirtilen hizmetlerin yürütülmesinden valiye karşı sorumludur. İlçelerde, özel idare işlerini yürütmek amacıyla kaymakama bağlı ilçe özel idare teşkilâtı oluşturulabilir (Güngör, 2007: 147).

5302 sayılı İl Özel İdaresi Kanun’da, nüfus ölçütüne göre genel sekreter yardımcılığı kadrosu oluşturulabileceği belirtilmekte, 3 milyon nüfusa kadar olan illerde en fazla iki, bunun üzerinde nüfusa sahip illerde ise en fazla dört kişinin genel sekreter yardımcılığına getirilebileceği açıklanmıştır (Coşkun ve Uzun, 2005: 165).

2.1.3.2. Personel Yapısı

5302 sayılı Kanun’un 36. maddesine göre “norm kadro ilke ve standartları İçişleri Bakanlığı ve Devlet Personel Başkanlığı tarafından müştereken belirlenir. Bu ilke ve standartlar çerçevesinde norm kadro çalışmasını il özel idaresi yapar veya yaptırır. İl özel idaresi personeli, vali tarafından atanır ve ilk toplantıda il genel meclisinin bilgisine sunulur” (5302 sayılı İl Özel İdaresi Kanunu, 2005). Bu doğrultuda “İl Özel İdareleri Norm Kadro İlke ve Standartlarına Dair Yönetmelik” 10 Haziran 2007 tarihinde, 26548 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanarak yürürlüğe girmiştir. Bu yönetmeliğin birinci maddesinde norm kadro uygulamasının amacı; “kamu kaynaklarının etkili ve verimli kullanılması, yerel hizmetlerin dengeli dağılımının temin edilmesi, il özel idareleri tarafından sunulan hizmetlerde kalitenin artırılması, ihtiyaç duyulan nitelik, ünvan ve sayıda personel istihdamının sağlanması” olarak belirtilmiştir (Koçak ve Kavsara, 2012: 66).

5302 sayılı kanunla birlikte, İl özel idarelerinde daimi olarak istihdam edilecek kadroların yanı sıra, özellikle teknik nitelik ve uzmanlık gerektiren çevre, sağlık, veterinerlik, teknik, hukuk, sosyal ve ekonomi, kültür ve sanat, bilişim ve iletişim,

planlama, araştırma ve geliştirme, eğitim ve danışmanlık alanlarında kadro karşılığı sözleşmeli personel istihdam edilmesine olanak sağlanmıştır. Bu düzenlemeye göre valiler yaygın bir şekilde sözleşmeli personel istihdam edebileceklerdir (Kara ve Görün, 2008: 417).

2.1.4. İl Özel İdarelerinin Görev ve Yetkileri

5302 sayılı İl Özel İdaresi Kanunu 22 Şubat 2005 tarihinde kabul edilmiş ve 4 Mart 2005 tarihinde de Resmi Gazete’de yayımlanmıştır. 5302 sayılı İl Özel İdaresi Kanunu’nun ilk çıktığı halinde “İl Özel İdaresi’nin Görev ve Sorumluluğu” başlıklı 6.maddesinde mahalli müşterek nitelikte olmak şartıyla;

- *Gençlik ve spor, sağlık, tarım, sanayi ve ticaret; İlin çevre düzeni planı, bayındırlık ve iskân, toprağın korunması, erozyonun önlenmesi, kültür, sanat, turizm, sosyal hizmet ve yardımlar, yoksullara mikro kredi verilmesi, çocuk yuvaları ve yetiştirme yurtları; ilk ve ortaöğretim kurumlarına arsa temini, binaların yapım, bakım ve onarımı ile diğer ihtiyaçlarının karşılanmasına ilişkin hizmetleri il sınırları içinde,*
- *İmar, yol, su, kanalizasyon, katı atık, çevre acil yardım ve kurtarma, orman köylerinin desteklenmesi, ağaçlandırma, park ve bahçe tesisine ilişkin hizmetleri belediye sınırları dışında yapmakla görevli ve yetkilidir.*

Özel idarelerin yetki, görev sorumlulukları Kanun’un ilk çıktığı haliyle kalmamış ve bazı değişiklikler yapılmıştır. Bu değişiklikler genelde il özel idarelerinin yetki ve görev alanının genişletilmesi yönünde olmuştur. Kanun’un ilk halinde il özel idareleri “gençlik, spor, kültür ve turizm” konularında sadece belediye sınırları dışında görevli ve yetkili iken sonradan yapılan düzenlemeler ile önce “gençlik ve spor” daha sonra da “kültür ve turizm” bu ibareye ‘sanat’ da eklenmiş, bu alanlarda tüm il sınırlarında yetkili ve görevli olmuşlardır (Koçak ve Kavsara, 2012: 73; Kartal, 2010:195).

5302 sayılı Kanun’la il özel idarelerine verilen önemli bir görev de ilin çevre düzeni planını yapmaktır. İl çevre düzeni planı; valinin koordinasyonunda, büyükşehirlerde büyükşehir belediyeleri, diğer illerde il belediyesi ve İl Özel İdaresi ile birlikte yapılır. Yönetimler arası ilişkilerin etkinliği bakımından ve yönetimin bütünlüğünün sağlanması açısından bu tür hükümlerin olumlu sonuçlar vermesi beklenmektedir (Parlak, 2005: 186).

Hizmetlerin yerine getirilmesinde öncelik sırası, il özel idaresinin malî durumu, hizmetin ivediliği ve verildiği yerin gelişmişlik düzeyi dikkate alınarak belirlenir. İl özel idaresi hizmetleri, vatandaşlara en yakın yerlerde ve en uygun yöntemlerle sunulur.

Hizmet sunumunda özürlü, yaşlı, düşkün ve dar gelirlilerin durumuna uygun yöntemler uygulanır. Hizmetlerin diğer mahallî idareler ve kamu kuruluşları arasında bütünlük ve uyum içinde yürütülmesine yönelik koordinasyon o ilin valisi tarafından sağlanır (Koçak ve Kavsara, 2012: 73).

İl özel İdaresinin görev ve yetkilerini önce, 5302 sayılı Kanun'dan ve diğer yasalardan kaynaklanan olmak üzere iki ana gruba ayırmak gerekir. 5302 sayılı Kanun kapsamında il özel idaresinin görev ve sorumlulukları ise, Kanunun 6'ncı maddesinde "il sınır içinde" ve "belediye sınırları dışında" olmak üzere iki bent halinde düzenlenmiştir (Güngör, 2008: 7);

İl Özel İdaresinin İl Sınır İçinde Yapacağı Görevler: 5302 sayılı Kanun'un 6'ncı maddesinin (a) bendi hükmü, il özel idaresinin il sınırı içinde herhangi bir alan sınırlaması olmaksızın yapacağı görevleri saymıştır. İl özel idaresi bu görevleri belediye sınırları içinde ve dışında yapabilir. Yeter ki, görülecek hizmetler il sınırları içinde olsun. Bu görevler şunlardır (Güngör, 2008: 7-17);

- Gençlik ve spor, sağlık hizmetleri,
- Tarım, sanayi ve ticaret hizmetleri,
- İlin çevre düzeni ve Planı ve onaylanması,
- Bayındırlık ve iskan hizmetleri,
- Toprağın korunması ve erozyonun önlenmesi hizmetleri,
- Kültür, sanat ve turizm hizmetleri,
- Sosyal hizmet ve yardım hizmetleri,
- Yoksullara mikro kredi verilmesi,
- Çocuk yuvaları ve yetiştirme yurtları,
- Eğitim hizmetleri

İl Özel İdaresinin Belediye Sınırları Dışında Yapacağı Görevler: İl özel idaresi, 5302 sayılı Kanun'un 6'ncı maddesinin (b) bendinde belirtilen hizmetleri belediye sınırları içinde yapamaz. Ancak, belediye sınırları dışında ve il sınırları içinde her yerde ve alanda bu hizmetleri yapabilir. Bu hizmetlerin görülmesi, 5393 sayılı Belediye Kanunu ve 5216 sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanunu hükümleri gereği, belediye sınırları içinde belediyelere görev olarak verildiğinden belediye sınırları içinde bu

hizmetlerin görülmesinden ilgili belediyeler yetkilidir. İl özel idaresinin belediye sınırları dışında yapacağı hizmetler şunlardır (Güngör, 2008: 18-24);

- İmar hizmetleri,
- Yol hizmetleri,
- Su, kanalizasyon ve katı atık hizmetleri,
- Çevre hizmetleri,
- Acil yardım ve kurtarma hizmetleri,
- Orman köylerinin desteklenmesi,
- Ağaçlandırma hizmetleri,
- Park ve bahçe tesisi hizmetleri

5302 sayılı yeni Kanun, "Acil Durum Planlaması" başlığıyla farklı bir görev tanımlamasını da getirmektedir. Kanun'un 69. maddesinde bu görev şöyle açıklanmaktadır (5302 sayılı İl Özel İdaresi Kanunu, 2005);

- *İl özel idaresi, yangın, sanayi kazaları, deprem ve diğer doğal afetlerden korunmak veya bunların zararlarını azaltmak amacıyla ilin özelliklerini de dikkate alarak gerekli afet ve acil durum plânlarını yapar, ekip ve donanımı hazırlar.*
- *Acil durum plânlarının hazırlanmasında varsa il ölçeğindeki diğer acil durum plânlarıyla da koordinasyon sağlanır ve ilgili bakanlık, kamu kuruluşları, meslek teşekkülleriyle üniversitelerin ve diğer mahallî idarelerin görüşleri alınır.*
- *Plânlar doğrultusunda halkın eğitimi için gerekli önlemler alınarak ikinci fıkrada sayılan idareler, kurumlar ve örgütlerle ortak programlar yapılabilir.*
- *İl özel idaresi, il dışında yangın ve doğal afetler meydana gelmesi durumunda, bu bölgelere gerekli yardım ve destek sağlayabilir.*

5302 sayılı İl Özel İdaresi Kanunu'nun 7. Maddesinde İl Özel İdarelerinin yetkileri düzenlenmiştir. Buna göre İl Özel İdarelerinin yetkileri ve imtiyazları şunlardır (5302 sayılı İl Özel İdaresi Kanunu, 2005);

- *Kanunlarla verilen görev ve hizmetleri yerine getirebilmek için her türlü faaliyette bulunmak, gerçek ve tüzel kişilerin faaliyetleri için kanunlarda belirtilen izin ve ruhsatları vermek ve denetlemek.*
- *Kanunların il özel idaresine verdiği yetki çerçevesinde yönetmelik çıkarmak, emir vermek, yasak koymak ve uygulamak, kanunlarda belirtilen cezaları vermek.*
- *Hizmetlerin yürütülmesi amacıyla, taşınır ve taşınmaz malları almak, satmak, kiralamak veya kiraya vermek, takas etmek, bunlar üzerinde sınırlı aynî hak tesis etmek.*
- *Borç almak ve bağış kabul etmek.*
- *Vergi, resim ve harçlar dışında kalan ve miktarı yirmi beş milyar Türk Lirası'na kadar olan dava konusu uyuşmazlıkların, anlaşma ile tasfiyesine karar vermek.*

- *Özel kanunları gereğince il özel idaresine ait vergi, resim ve harçların tarh, tahakkuk ve tahsilini yapmak. Belediye idari sınırları dışındaki gayri sıhhi müesseseler ile umuma açık istirahat ve eğlence yerlerini ruhsat vermek ve denetlemek.*

Bunlara ek olarak; özel idareler, belediye sınırları dışında yapılan hizmetlerle ilgili belde sakinlerinin görüş ve düşüncelerini tespit etmek amacıyla kamuoyu yoklaması ve araştırması yapabilmektedir.

İl Özel İdarelerine hizmetlerini yerine getirebilmesi amacıyla bir takım imtiyaz ve muafiyetler tanınmıştır. Buna göre 5302 sayılı İl Özel İdaresi Kanunu'nun 7. Maddesinin 3. fıkrasına göre "İl Özel İdaresinin mallarına karşı suç işleyenler Devlet malına karşı suç işlemiş sayılır". Benzer şekilde, Kanunun 7. maddesinin son fıkrasına göre, İl Özel İdaresinin proje karşılığı borçlanma yoluyla elde edilen gelirleri, vergi, resim ve harçları, şartlı bağışlar ve kamu hizmetlerinde fiilen kullanılan malları haczedilemez. Ayrıca Kanun'un 8. maddesine göre "İl özel idaresinin kamu hizmetine ayrılan veya kamunun yararlanmasına açık, gelir getirmeyen taşınmaz malları ile bunların inşa ve kullanımları her türlü vergi, resim, harç, katkı ve katılma paylarından muaftır" hükmü getirilmiştir (Altıntaş, 2007: 28).

2.2. YÖNETİM BİLİŞİM SİSTEMLERİ

1980'li yıllarda başlayan etkilerini güçlü bir şekilde hissettirmeye başlayan küreselleşmenin etkisiyle 20. yüzyılın son çeyreği, sosyal ve ekonomik yaşamda çok önemli değişikliklerin meydana geldiği bir dönem olmuştur. Yaşanan bu değişiklikler sonucu meydana gelen en önemli gelişmelerden birinin, dünya tarihinin son üç yüz yılına damgasını vuran sanayi toplumundan, bilgi toplumuna geçiş süreci olduğu belirtilmektedir. Bu süreçte, genel ekonomik standartlardan teknoloji destekli bilgi ekonomilerine geçilmiş, örgütler için geleneksel anlayışlardan bilgi ve teknoloji temelli stratejilerin başrol oynadığı yeni bir dönem başlamıştır. Bu durum, örgütlerin araştırma ve geliştirme faaliyetleri ile yenilikçi teknolojilere daha fazla ağırlık vermelerine neden olmuştur (Şahin, Çetin ve Yıldırım, 2009: 548-549). Bundan sonra rekabet ve başarının anahtarı bilim ve teknoloji olmuştur. Yönetiminde bilim ve teknolojiden faydalanma durumu ortaya yönetim bilişim sistemlerini çıkartmıştır.

2.2.1.Yönetim Bilişim Sistemleri İle İlgili Kavramlar

Yönetişim bilişim sistemlerinin daha iyi anlaşılabilmesi için önce sistem, veri, bilgi ve bilişim sistemleri kavramları üzerinde durulması yararlı olacaktır.

2.2.1.1.Sistem

Sistem, “aralarında bir ilişkiler kümesi sergileyen, karşılıklı etkileşim içinde belli bir amaca doğru yönelmiş olan öğeler kümesi” olarak ifade edilmektedir (Şen, 2010: 2).

Çapar (1993: 53) ise sistemi, “aralarında belirli ilişkiler bulunan aynı zamanda çevre ile de ilişkisi olan, bir veya daha fazla amaca, hedefe ve sonuca ulaşmak üzere birlikte hareket eden fiziksel veya kavramsal birçok bileşenden oluşan bir bütün” olarak tanımlamaktadır.

2.2.1.2. Veri

Veri, “datum” kelimesinin çoğulu olan “data” sözcüğünün karşılığı olarak kullanılan bir kavram olup “işlenmemiş, bir sonuca varabilmek için gerekli olan ilk bilgi, ham bilgiyi” ifade etmektedir. Diğer bir tanımda ise veri, “çeşitli olgu, kavram veya komutların, iletişim, yorum ve işlem için elverişli biçimde gösterimi” biçiminde tanımlanmakta olup; “sayısal karakterler, metinler veya semboller olabileceği gibi çeşitli biçimlerdeki grafik gösterimler veya resimler şeklinde” de olabileceği belirtilmektedir (Polat, 2007: 187-188).

Veri, “çevrede bulunan, kendi kendine anlam ifade etmeyen çeşitli birikim ve oluşumlar” olarak tanımlanmaktadır (Ülgen ve Mirze, 2007: 356).

Barutçugil, (2002: 57) ise veriyi; “amaçlara bağlı olarak işlemlerin işlenmemiş bir biçimde kaydedilmesi” olarak tanımlamaktadır. Veriyi, çözümlenmemiş ve yorumlanmamış gözlemler olarak tanımlayabiliriz. Modern örgütlerde veri, teknolojik sistemlerde saklanmakta ve çoğu zaman bir anlam veya içerik teşkil etmemektedir.

2.2.1.3.Bilgi

İnsanlık tarihi boyunca tartışılmaz en önemli olgu bilgidir. Bilgiye sahip olan kimselere daima saygı duyulmuş ve onların bilgilerinden faydalanılmak istenilmiştir.

Günümüzde bilgi, gerek toplumlar ve gerek de örgütler açısından çekiciliğini ve önemini korumaktadır (Adıgüzel ve Derya, 2010: 194).

Latince “informato” kökünden gelen bilgi kavramı, “biçim verme”, “biçimlendirme” ve “haber verme” anlamlarında kullanılan bir kelimedir. Bilgi genel anlamda “düşünme, yargılama, akıl yürütme, okuma, gözlem ve deney yoluyla elde edilen “düşünsel ürün” ya da “öğrenilen şey” olarak tanımlanmaktadır (Öğüt, 2003: 9). Diğer bir ifadeyle bilgi “verilerin kurallardan yararlanılarak işlenmiş şekli, anlamlı sonuçları”dır (Polat, 2007: 188).

Bilgi; “toplanmış, organize edilmiş, yorumlanmış ve belli bir yöntemle etkin karar vermeyi gerçekleştirmek amacıyla ilgili birime iletilmiş, belirli bir amaç doğrultusunda süreçlenen, yararlı biçime dönüştürülmüş ve kullanıcıya değer sağlayan veri”lerdir. Bilgi, çoğulculuğu, çeşitliliği, kurum içi etkileşimleri ve organizasyon faaliyetlerinin mantıksal arka planını oluşturmaktadır (Şimşek, 2002: 408).

Bell (1973: 175), bilgiyi; “mantıklı bir yargı ya da deneysel bir sonuç sunan, başkalarına sistemli şekilde bir iletişim aracıyla ulaştırılan, olgulara ya da düşüncelere ilişkin düzenli ifadeler dizisi” olarak tanımlamaktadır (Akt: Selvi, 2012: 193).

Farklı şekillerde bilgi tanımlansa da gerçek olan bilginin, günümüzde gerek bireyleri gerekse örgütleri diğerlerinden ayrıcalıklı kılan önemli bir unsur olduğudur.

2.2.1.3.1. Yönetimde Bilgi Tanımı

Yönetimde bilgi, “karar almaya yönelik olarak kullanılan veriler topluluğudur” (Anameriç, 2005a: 27). Bir başka tanımda yönetimde bilgi, “belirli amaçlara ulaşmak veya belirli bir anlayışı geliştirmek için verilerin ya da ham bilgilerin bir işlem sonucunda yöneticilere yararlı biçime sokulmuş şekli” olarak tanımlanmaktadır (Şen, 2010: 1; Özer, 2011: 7). Bu tanımdan bilginin bir dönüşüm süreci sonucunda ortaya çıktığı açıkça görülmektedir. Hammaddenin bir üretim süreci sonunda ürün haline dönüştürülmesine benzer şekilde veri ya da işlenmemiş bilgiler de veri işleme süreci sonucu bilgiye dönüştürülebilir. İşletmelerde üretim süreci sonunda elde edilen ürünler satılıp, değerlendirilmedikçe bir yarar sağlamadığı gibi, veri işleme süreci sonunda elde edilen bilgi de yerinde kullanılmayıp, yönetim faaliyetleri ve karar almayı desteklemedikçe bir değer kazanamayacaktır (Özcan, 2006: 40).

Yönetim bilgisi, “raporlar halinde üst kademelere iletilen, emirler şeklinde alt kademelere aktarılan, günlük faaliyetler aracılığı ile kurumların işlevsel bölümlerini

birbirine bağlayan bir olgu”dur. Bilimsel, entelektüel, güncel, yönetsel konularda farklı biçimlerde üretilmiş olan bilginin boyutları, değişik alanlarda hizmet veren örgütlere önemli ölçüde kolaylık sağlamaktadır. Örgütler, bu bilgi yığını içerisinde kendilerinin gereksinim duydukları bilgiye kısa sürede ulaşmayı istemektedirler. Genelde örgütlerde bilgiye, yaşanmış tecrübeleri gözden geçirmek, bugünü değerlendirebilmek ve yarın ne olabileceğini kestirip planlama yapmak için ihtiyaç duyulmaktadır Fakat örgütlerde bu biçimde büyüyen ve farklılaşan bilgi yığınlarını anlamak, yorumlamak ve katkıda bulunmak zaman kaybına neden olmaktadır (Anameriç, 2003: 18-19).

2.2.1.3.2. Yönetimde Bilgi Gereği

Sanayi toplumundan bilgi toplumuna geçişle birlikte bilgi, örgütlerin başarısında kilit rol oynamaya başlamıştır. Geçmişten günümüze örgütler açısından, bilginin rolünde değişiklikler yaşanmıştır. Günümüzde ise örgütler açısından belirsizlik ve yaşanan hızlı değişim ve teknolojinin etkisiyle, bilgi en önemli araç haline getirmiştir (Koçel, 1998: 315; Akt: Atılğan, 2009: 204).

Örgütler geçmiş dönemlerde kendilerini başarıya ulaştıran uygulamaların gelecekte de aynı başarı seviyesini korumaya yetmeyeceğinin artık farkındadırlar. Bu yüzden örgütler iş hayatında başarıyı yakalayabilmek için yeniliğe, hizmete, değere ve kaliteye önem vermektedirler. Burada önemli olan farklılık yaratabilmektir. Bu anlamda örgütler kendilerini diğerlerinden farklılaştırmak için bilgidan yararlanmak zorundalar (İnce ve Oktay, 2006: 19).

İnsanın yaptığı her davranışın altında ve düşüncelerinde bilgi başrolü oynar. Bilgi, sahip olana göreceli olarak daha iyi bir kariyer ve yaşam standardı, değişen koşullara kolayca uyum sağlama ve mevcut yeteneklerini artırıp geliştirme avantajı sağlamaktadır. Bilgi ayrıca, ekonomik bir kaynak olarak görüldüğü için sahibine rekabet üstünlüğü avantajı oluşturmaktadır. Bu derece bireysel önem taşıyan bilgi, ulusal ve uluslararası düzeyde de büyük öneme sahip olup, önemli bir ekonomik ve politik güç kaynağıdır. Örgütlerde amaçlar doğrultusunda yapılması gereken işlemler belirli kararlar gerektirmektedir. Alınması gereken kararlar ise tam ve doğru, uygun zamanda ve yerde sağlanan bilgilerle desteklenmelidir. Şayet bilgiler bu özelliklere sahip değilse yöneticinin aldığı kararın niteliği değişeceğinden, alınan kararın uygulanmasından beklenen sonuçlar gereken başarıyı sağlamaz (Şahin, 2006: 41; <http://iibf.erciyes.edu.tr>). Bilgi ekonomik bakımdan örneğin enerji kaynağı gibi yeni bir

doğal kaynak olarak değerlendirilebilir. Bu açıdan bakıldığında, bilginin bir rekabet aracı olma özelliği açıklık kazanmaktadır (Özcan, 2006: 41).

Örgütler amaçlarına ulaşmak için ileriye planlamalı, çalışmalarını kontrol ve koordine etmelidir. Bu ise bilginin alınmasına ve iletilmesine bağlıdır. Bilgi, bir kaynak olarak görülür ve sadece bir bölüme değil tüm örgüte en fazla yararı sağlayacak şekilde dağıtılsa en etkin şekilde kullanılmış olur (Öztürk, 2003: 174). İyi bilgi, örgütlerin bütün birimlerinde etkin bir şekilde kullanılırsa, alınan tüm kararların isabetli olmasını sağlayacaktır. Alınan isabetli kararlar örgüt yönetiminin etkinliğini, dolayısıyla da faaliyetleri büyük ölçüde olumlu etkileyecektir. Böylece örgüt daha önceden belirlediği amaç ve hedefleri gerçekleştirmede başarılı olacaktır (Şahin, 2006: 41).

Örgütte, yalnız üst kademelerdeki yöneticilerin değil tüm bölüm yöneticilerinin bilgiye gereksinimi vardır (Özcan, 2006: 41). Örneğin, üst, orta ve alt kademelerdeki yöneticilerin ihtiyaç duydukları bilgi türleri birbirinden farklıdır.

Alt düzey yöneticilerin bilgi ihtiyaçları; kayıt tutma ve finansal durum tabloları gibi çok basit veri işleme programlarıyla giderilebilir. Bu seviyedeki karar verme faaliyetleri basit olmasına rağmen diğer seviyelere bir temel teşkil ettiği için çok önemlidir. Bu seviyede hata yapacak bir bilgi sistemi, organizasyonu kısa sürede krize götürmektedir. Bu açıdan orta düzeydeki yöneticinin bir diğer görevi de alt düzey yöneticiyi takip etmektir.

Orta düzey yöneticiler, sermaye planlaması, üretim planlaması, bütçe belirlenmesi, kısa vadeli tahminler ile uğraşırlar ve orta vadeli planlar yaparlar. Taktiksel karar vermede işletme içi bilginin önemli olması nedeniyle orta düzey yönetici yönetim bilgi sistemlerini kullanmak için öncelikle hangi tür bilgilere ihtiyaç duyulduğunu belirlemek durumundadır.

Üst düzey yöneticiler ise, beş ile on yıl arasında değişen planlar yaparlar. Geleceğe yönelik belirsizlikler, işletmeyi olumlu veya olumsuz yönde etkileyecek stratejik kararlar ve hükümet politikaları bunlardan en önemlileridir. Üst düzey yöneticileri için asıl önemli olan alınacak bu stratejik kararlar esnasında yönetim bilgi sistemlerinin bu kararları kolaylaştıracak bir şekilde yapılandırılmasıdır. Gelecekle ilgili önemli göstergeler, örgütle yakından ilgili geçmiş yıllara ait resmi ve gayri resmi temel veriler, işletmenin iç hizmet şemasına uygun olarak hazırlanan her türlü raporlar (Örneğin fizibilite raporları, yıllık bütçe raporlar, günlük hazırlanan raporlar vb.) bu bilgi sistem

yönetimi içerisinde kolayca erişilebilecek şekilde sınıflandırılmalı ve yöneticinin fazla zamanını almamalıdır (Sağsan ve Öztürk, 2002: 99).

Yukarıdaki bilgiler doğrultusunda yönetim düzeyine göre gereksinim duyulan bilgi türleri Tablo 2.1’ de verilmiştir.

Tablo 2.1 Yönetim Düzeyine Göre Gereksinim Duyulan Bilgi

Yönetim Düzeyler	Ana Konular	Kaynak	Zaman Aralığı	Tipi
Üst-Yönetim	Stratejik	Dış	Uzun Vadeli	Yapısal Olmayan
Orta-Yönetim	Taktik	Dış/İç	Orta Vadeli	Yarı Yapısal
Birinci Kademe Yönetim	Yapılan İşe Yönelik (İşlevsel)	İç	Kısa Vadeli	Yapısal

Kaynak: Sağsan ve Öztürk, 2002: 99.

Örgütlerde hiyerarşik düzeyler, karar alma organları ve alınan karar türleri farklı olduğundan, ihtiyaç duyulan bilgide farklı olacaktır. Bundan dolayı yönetim için uygun ve istenen bilgi sistemini kısa sürede oluşturmak imkansızdır. Fakat yine de etkin bir yönetim sağlamak için yönetici, aşağıdaki özelliklere sahip bilgiye ulaşırsa başarılı olabilir (Şahin, 2006: 41);

- Örgüt hedeflerini belirlemekte ve değerlendirmekte önemli bir işlevi olan,
- Amaç ve hedefler doğrultusunda plan, strateji ve standartlar geliştiren,
- Uygulamalar sonucundaki faaliyetleri saptayıp, belirlenen standartlarda sapmalar olduğunda, bunları düzeltecek alternatifler sunan,
- Yapılan faaliyetlerin, belirlenen hedefler doğrultusunda, başarı oranını ölçen.

Yönetimde bilgi, her kademedeki yer alan yöneticilerin ihtiyacı olan, isabetli kararlar alabilmelerinde önemli bir unsurdur, ancak elde edilecek bilginin geçerli ve nitelikli olması gereklidir.

2.2.1.3.3. Yönetim İçin Gerekli Olan Bilginin Özellikleri

Örgüt içindeki her işlem bir karar gerektirir ve karar süreci de doğru, zamanında, eksiksiz, öz ve yerinde bilgiye ihtiyaç duyulmaktadır. Temel işlevi karar alma olan yöneticinin doğru karar alması ise, sağladığı bilginin özellikleriyle doğru orantılıdır. Bu noktada yöneticinin karar almasını olumlu etkileyecek olan bilginin sahip olması gereken bir takım özelliklerin bulunması gerekmektedir (Şahin, 2006: 42). Yönetim için gerekli olan bilginin özellikleri şu şekilde belirtilmektedir (Tutar, 2004: 38);

- **Doğruluk:** Belirli bir zaman içinde doğru bilginin, üretilen ya da işlenen toplam bilgiye oranıyla bulunur.
- **Zamanlılık:** Bir yöneticiye geç gelmiş bilginin, kalitesinin ve doğruluk derecesinin yüksek olmasının, karar vermede bir anlamı yoktur.
- **Tamlık:** Bilginin yöneticiye ihtiyaç duyduğu tüm verileri sağlaması gerekir.
- **Kısalık:** Bilginin eksiksizliği arzulanan bir özelliktir. Bürokratik sabotaja uğramamak için bilgi kısa olmalıdır. Aksi halde beklentileri boşa çıkarır.
- **Yerindelik ve İlgililik:** Bilginin gerekli olan yöneticiye ulaşabilme özelliğidir.

Bilginin yanlış bir şekilde aktarılması demek yanlış kararlar verilmesine yol açacağından doğruluk bilgide bulunması gereken en önemli özelliktir. Zamanında alınmayan kararlar örgüte faydalı olmayacağından, bilgi doğru olsa bile yönetime geç ulaştırılmışsa da önemini ve değerini yitirmiş olacaktır. Diğer taraftan doğru ve zamanında ulaşan fakat eksik ya da kısmi olan bu bilgiye dayanılarak verilecek kararın hatalı olma riski yüksektir. Bilginin kısa olmasından kastedilen çok ayrıntılı ve gereksiz bilgilerin özetleme, sınıflama, karşılaştırma ve örgüt süzgeçlerinden geçirilmesidir. Bu biçimde gelen bilgiler karar alma sürecinde gerek zaman kaybına yol açabilecek ve gerekse bilgi kargaşası yüzünden bilgilerin yanlış yorumlanması sonucunu meydana getirebilir. Bilgi, kullanıcısı olan kişi ve örgütlerin anlayıp kullanabileceği şekilde olmalıdır. Bilginin karar birimlerine iletilmesi zaman, emek ve bir takım harcamalar gerektirmektedir. İstenilen bilgiyi elde etme sürecinde yapılması gereken harcamaların mümkün olduğunca az olmasına özen gösterilmelidir (<http://iibf.erciyes.edu.tr>).

2.2.1.4. Bilişim Sistemleri

Bilişim sistemi; “yöneticinin karar vermesi için gerekli bilgiyi değişik kaynaklardan toplayan, işleyen, saklayan, veriyi raporlayan (Tekin ve diğ., 2000: 83) ve dağıtma işlemlerini yerine getiren insan kaynakları, bilgisayarlar ve yöntemler dizisi”dir. Bilişim sistemi, bilgisayarlar ve iletişim araçları (bilişim teknolojileri) yardımıyla, yöneticilerin iç ve dış çevrelerindeki olaylardan, fırsatlardan ve beklenmedik durumlardan haberdar olmalarında büyük kolaylıklar sağlamaktadır (Anameriç, 2005b: 20).

Bilişim sistemleri; bir veya birden çok iş sürecinde kullanılan bilginin bilişim teknolojisi yardımıyla elde edilmesini, biriktirilmesini, erişilmesini, iletilmesini veya ortaya çıkarılmasını sağlayan sistemler olduğundan, iş süreçlerinde kullanılan bilginin

nitelik ve nicelik olarak artışı, örgütün potansiyelinin ve verimliliğinin artması anlamına gelmektedir. Dolayısıyla, örgütsel iş süreçlerinde insanı ve onun bilgisini değer yaratmak amacıyla kullanan bilişim sistemini, profesyonellik kazanmış çalışanlardan bağımsız düşünmek doğru olmayacaktır (Yalçınkaya, 2011: 47).

Bilişim sistemlerini örgüt faaliyetlerine uygulamanın sağlayacağı faydaları; örgütteki operasyonel verimliliğin artması, maliyetlerin aşağıya çekilmesi, daha kaliteli hizmet sunulması, bilgi temelli yeni fırsatların farkına varılması ve faydalanılması, rekabet gücünün artırılması şeklinde sıralamak mümkündür (Güleş, 2000: 105).

Bilişim sistemleri, günümüzde neredeyse bilgi kadar önemli, hatta bilginin yerinde kullanılabilmesi için gereklilik haline gelmiştir. Bilişim sistemleri sayesinde yöneticiler ihtiyaç duydukları bilgileri yerinde ve zamanında kullanabilme olanağına kavuşmaktadırlar.

2.2.2.Bilişim Sistemlerinde Yönetimden Yönetişime

İnsanın en önemli ve yaşamsal unsurlarından biri olan yönetim, herhangi bir örgütün varlığını devam ettirebilmesi ve faaliyetlerini sürdürebilmesi bakımından da çok önemli bir etkidir. Amaç ve /veya hedeflerin tespit edilmesi ve ulaşılması, ancak bilimsel ve etkin bir yönetim anlayışı ve uygulamasıyla mümkündür. Bu yüzden yönetim, bir örgütte dinamo görevi üstlenmektedir. Yönetim unsurunun, insan eylemlerinin her kademesinde bulunduğu ve eylemlerini etkilediği görülmektedir (Yılmaz, 2004: 166).

Yönetimin bir süreç olarak tanımı ise; “işletmenin veya örgütün, elindeki kaynaklarını planlayarak, organize ederek, yürüterek ve kontrol ederek, etkili ve verimli bir şekilde kullanması ve amaçlarını gerçekleştirmesi süreci” olarak tanımlanmaktadır (Ülgen ve Mirze, 2007: 21).

Yönetimin geniş bir tanımı ise şöyledir; “toplumsal ihtiyaçların bir bölümünü karşılamak üzere kurulan bir organizasyonda önceden belirlenmiş amaçları gerçekleştirecek işleri yapmak için bir araya getirilen insan gücünün ve diğer kaynakların örgütlenip eşgüdümlenerek eyleme geçme süreci”dir (Güney, 2000: 261).

Günümüzde değişen dünya koşullarına paralel olarak gerçek olan, insanların geleceklerini şekillendirmede söz hakkı sahibi olmaları ve karar alma süreçlerine doğrudan katılabilme imkanlarının bulunmasıdır. Yani yönetim olgusunun köklü bir değişikliğe uğramasıdır. Artık klasik yönetim anlayışının yerini, giderek yaygınlaşan ve

toplumun ihtiyaçlarına cevap veren bir sistem olan yönetişim kavramı almaktadır (Yalçınkaya, 2011: 48).

Yönetişim, halkın idaresinde yeni yönetsel süreçlere önem verip; yönetim kavramının anlamında bir takım değişikliklerin olmasına neden olmuştur (Downs ve Murray, 1996: 8). Yönetişim kavramı, “bir tarafın diğer tarafı yönettiği bir ilişkiden, karşılıklı etkileşimlerin öne çıktığı bir ilişkiler bütününe doğru dönüşümü” ifade etmektedir. Yönetişim; toplumların, faaliyetlerini idare etmek amacıyla kullandığı politik, ekonomik ve yönetsel iradelerin tümüdür (Argüden, 2007: 22).

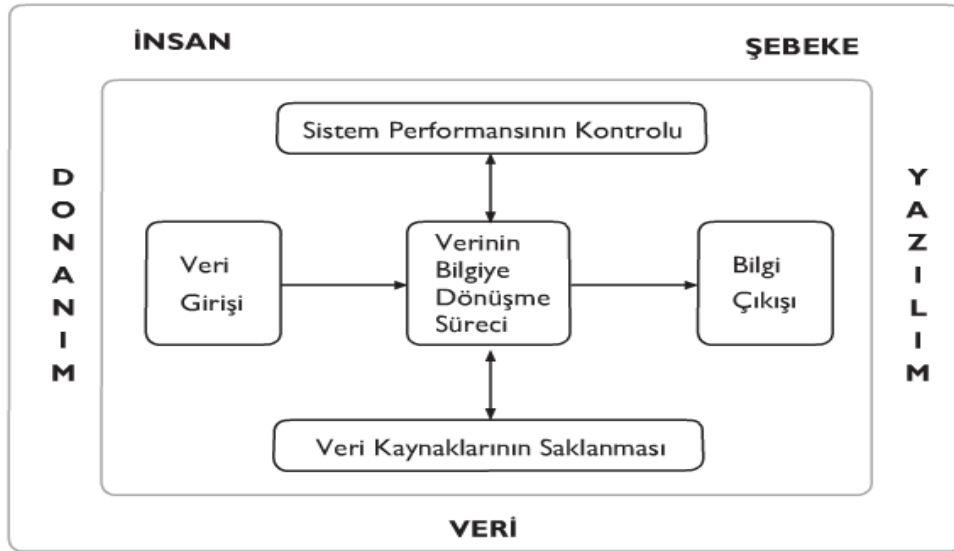
Şüphesiz ki, bilginin oranındaki ve kalitesindeki artış insanların ve örgütlerin daha seçici davranmalarını ve doğru zamanda, doğru aracı kullanarak bilgiye ulaşmalarını, gerekli bilgiyi seçmelerini ve kullanmalarını zorunlu kılmıştır. Bu yüzden örgütler belirledikleri ihtiyaçlarının önceliklerini tespit ettikten sonra kullanabildikleri bilgi doğrultusunda bilişim sistemlerinin yönetimiyle bilişim çağında yaşamsallık değerlerini sürdürebilmektedir. Sonuç olarak hem toplum olsun, hem örgüt olsun, hem de insan olsun kazanım elde etmesinin yolu bilgiden geçmektedir. Bu bağlamda örgütsel yönetimin “bir anlamda yönetişimin” faaliyeti; bilgi işlemek olarak değerlendirilebilir (Yalçınkaya, 2011: 47).

Bilişim sistemlerinin yönetim kademelerindeki her yönetici için ihtiyaç duyulan bilgi; örgütün yönetişimine güç kazandıracak aynı zamanda örgütün uygulamalarının verimli, etkili ve etkin bir biçimde gerçekleştirilmesini sağlayabilir. Bilginin işe uygulanması; örgütsel karar vericiler/ yöneticiler için zorunlu bir gereklilik ve örgütteki belirsizliği ortadan kaldırdığı derecede de önemlidir. Sonuç olarak, örgütlerde oluşturulan koordinasyon - uyum - kuvvetin, daha çok bilgi yoğun değer olmasından dolayı yönetimin-yönetişimin temelini insan unsuru oluşturmaktadır. Bilişim çağının oluşturduğu koşullar ancak bu farkındalık ile oluşturulabilmektedir. Sürekli aynı bilgiyle çalışmaya devam edilmesi; gelişme, ilerleme ve verimlilik alanlarında bir ilerleme kaydedilmemesine neden olmaktadır. Hem yönetimi hem de verimliliği örgütlerin değil de insanların gerçekleştirdiği göz ardı edilmemelidir. Bundan dolayı örgütler çağın gerektirdiği başarıyı yakalamak için insanların (yöneticilerin- çalışanların) her türlü bilgilenme, büyüme, gelişme ve yetkinleşme yeteneklerine ihtiyaç duymaktadır. Bilişim sistemlerinin yönetimindeki örgütlerin, insanların bilgisinden uzak

kalarak, faaliyetlerini yerine getirmesi bugünümüzde imkansız bir hale gelmiştir (Yalçınkaya, 2011: 48).

2.2.3.Yönetimde Kullanılan Bilişim Sistemlerinin Elemanları

Bilişim sistemi, “veri kaynaklarını girdi olarak alıp süreçten geçiren ve çıktı olarak bilgi ürünlerini ortaya çıkaran bir sistem”dir. Bu durumda, bilişim sistemi bunu yaparken hangi elemanları ve faaliyetleri kullandığı söz konusu olmaktadır. Şekil 2.2’de görülen bilişim sistemi, veriyi bilgiye dönüştürmek için girdi, süreç, çıktı, saklama ve kontrol faaliyetlerini yerine getirirken insan, donanım, yazılım, veri ve şebeke elemanlarını kullanmaktadır.



Şekil 2.2 Yönetimde Kullanılan Bilişim Sistemlerinin Elemanları

Kaynak: Kağnıcıoğlu, 2003: 8.

2.2.3.1. Donanım

Donanım, bir bilgisayar sisteminde bulunan fiziksel öğelerin tümü olarak tanımlanmaktadır (Şimşek, 2003: 176).

Sistemin özelliklerine göre donanım; bilgisayar, bilgisayarlarla etkileşimli olarak çalışan diğer yardımcı araçlar ve organizasyon içindeki iletişim araçlarından oluşmaktadır. Bilişim sistemleri, özellikle de yönetim bilişim sistemleri dendiğinde ilk akla gelen unsur bilgisayarlardır (Eren Gümüştekin, 2004: 131). Bilgisayarlar da kendisini oluşturan bazı unsurlardan meydana gelmektedirler. Bilgisayarı meydana

getiren unsurlar girdi, işlem ve çıktı birimleridir. Bilgisayarlar yönetim bilişim sistemlerinin temel parçasını meydana getirir ve gerekli olan bilginin işlemesi, iletilmesi ve depolanması gibi işlemleri yerine getirmekle görevlidir. Bilgisayarların girdi birimlerine örnek olarak klavye, disk, disket, tarayıcı, mouse (fare) verilebilir. Ham veri, bu girdi birimleri yardımıyla işlemde geçirilmek üzere bilgisayarın işlem birimine aktarılır. Böylelikle gerekli programlar yardımıyla da ham veri anlamlı ve kullanılabilir hale dönüştürülür. İşlenen ve kullanım zamanını bekleyen bilgiler, bilgisayarın ana bellek (harddisk) veya dış bellek birimlerinde (disket, cd) saklanmakta ve gerektiğinde kullanıma açılmaktadır. Kullanılacak olan bilgi ise, ekran, yazıcı, disket, cd, vb. çıktı birimleri yardımıyla gereksinim duyan kişilere iletilmektedir. Bu işlem günümüzde e-posta ile de gerçekleştirilebilmektedir (Anameriç, 2003: 152; Kağncıoğlu, 2003: 8).

Yönetim bilişim sisteminin sağlıklı bir şekilde işlemesi için iyi donanıma sahip bilgisayarların kullanılması, sistemin işlevselliği açısından önemlidir.

2.2.3.2. Yazılım

Yönetim bilişim sisteminin sağlıklı bir şekilde işleminde donanım kadar önemli olan diğer unsur ise yazılımdır.

Yazılım, “bilgisayar sisteminin kullanımını sağlayan ve fiziksel olmayan, donanımı oluşturan bütün parçaların koordineli olarak işletilmesini sağlayan bir programlar bütünü” olarak tanımlanmaktadır. Donanım ve yazılım birbirine bağlı ve birbiri ile bütünleşik çalışan unsurlardır. Bilgisayar ve diğer elektronik cihazların bünyelerinde onların nasıl çalışması gerektiği belirten kapsamlı veya basit programlar yer almaktadır (Anameriç, 2003: 153). Bilgisayarın hem çalışma prosedürlerini belirleyen hem de kullanıcı ve diğer programların donanım ile iletişimini sağlayan işletim sistemleri yazılım yapısında ele alınmaktadır. Ayrıca bir işlemi yapmak için bilgisayara kurulan tüm programlar da yazılım olarak adlandırılmaktadır (Acar, b.t.: 1).

Yazılım, tüm bilgi işleme komutları kümesini içermektedir. Yazılım kavramıyla sadece bilgisayar donanımını kontrol eden ve yönlendiren, iletişim talimatları kümesinden oluşan programlardan söz edilmemekte, aynı zamanda, insanların gereksinimi olan bilgi işleme komutları kümesi denilen yöntemlerden söz edilmektedir. Bilgisayar sisteminin işletimini kontrol eden ve destekleyen işletim sistemi programları belirli amaçla kullanılan bilgisayarın işletimini yönlendiren programlardan oluşan

uygulama yazılımları ve bilgi sistemini kullanan insanlar için işletim talimatlarını içeren yöntemler, yazılım kaynaklarına örneklerdir (Kağnıcıoğlu, 2003: 9).

2.2.3.3. Veri

YBS'nin diğer elemanı ise, veri tabanını oluşturan dosyalardır. Veri tabanı kavramı, “bir birleriyle ilişkisi olan verilerin tutulduğu, kullanım amacına uygun olarak düzenlenmiş veriler topluluğunun mantıksal ve fiziksel olarak tanımlarının olduğu bilgi depoları”dır. Veri tabanı sistemi, “yeni bir veri tabanını düzenlemek, geliştirmek ve bakımını yapmak gibi çeşitli karmaşık işlemlerin gerçekleştirildiği birden fazla programdan oluşmuş bir yazılım sistemi”dir (Alakoç, 2005: 12).

Veri tabanı, sistem tarafından kullanılacak bütün veri ve bilgilerin kolayca ve sistemin tüm alt programlar tarafından kullanılabilir olmasını sağlamaktadır. Böylelikle uygulamaların eldeki verilerle sınırlı olması zorunluluğu büyük ölçüde ortadan kalkacaktır. Veri tabanı, örgüt içinde üretilen ve dış kaynaklardan elde edilen ve işlenen verilerin depolandığı fiziksel bir ortamdır. Veri tabanı tüm uygulama yazılımları tarafından kullanılan verileri içerir (Anameriç, 2003: 153).

Veri, bilişim sistemlerinin ham malzemesi olma niteliği dışında çok daha fazla anlam içermektedir. Veri kavramı, örgüt ile ilgili değerli bilgilerden oluştuğu için yöneticiler ve bilgi sistemi uzmanları tarafından daha kapsamlı ele alınmaktadır. Bu sebeple veri örgüt içindeki tüm kullanıcıların faydalanmasını sağlamak amacıyla etkili bir şekilde yönetilmelidir. Bilişim sistemlerinde veri daha çok işlenmiş ve organize edilmiş şekilde veri tabanlarında bulunmaktadır. Bu şekilde, istenilen zamanda istenilen bilgiye rahatlıkla ulaşılabilmektedir (Kağnıcıoğlu, 2003: 9).

Veri, yönetim bilişim sistemlerinde bilgi kadar önemli olup, ancak bilgiden farkı, üzerinde işlem yapılmış ve nitelikli hale gelmiş olmasıdır.

2.2.4. Yönetimde Kullanılan Temel Bilişim Sistemleri

Yönetimde bilişim sistemlerinin kullanılması hiç şüphe yok ki teknolojinin ilerlemesi ve bilgisayarların ekonomik hayatta kullanılması ile başlamıştır.

1960'lı yıllarda gelişmeye başlayan bilişim sistemleri, teknolojide, iletişimde, ekonomik, sosyal yaşamda meydana gelen değişiklikler ve bunlara bağlı olarak ortaya çıkan yeni istekler, örgütlerin bilgi ihtiyaçlarının da çeşitlenmesini sağlamıştır. Bilgi

ihtiyaçlarının çeşitlenmesi, bilginin sağlanması ile gevli olan bilişim sistemlerinin de çeşitlenmesini zorunlu hale getirmiştir (Anameriç, 2003: 104).

rgterde farklı bilişim sistemleri kullanılmaktadır. Bu sistemler birbirleriyle ilişkili olarak bir arada veya tek tek kullanılabilir. Bilişim sistemleri, “yöneticilerin karar almada kullanacakları veri ve/veya bilginin düzenli ve sürekli biçimde toplanmasını, işlenmesini, saklanmasını, yorumlanmasını ve aktarılmasını” sağlamaktadır. Bu nedenle hemen hemen her yöneticinin bir bilişim sistemi olmalıdır (Anameriç, 2005b: 22). Örgüt yönetimlerinin ortaya çıkabilecek bilgi ihtiyaçlarını karşılayacak çeşitli bilişim sistemleri kullanılmaktadır. Bilgi teknolojilerinin gelişimine bağlı olarak gelişme gösteren ve “Bilişim Sistemleri” olarak adlandırılan yönetim bilişim sistemlerini 6 grupta toplamak mümkündür.

- Temel Bilgi Sistemleri,
- Veri İşleme Sistemleri,
- Ofis Otomasyon Sistemleri,
- Bilgi alışanları Sistemleri,
- Karar Destek Sistemleri,
- Yönetim Bilgi Sistemleri,
- st Yönetim Bilgi Sistemleri

2.2.4.1. Veri İşleme Sistemleri

Örgütün işlem seviyesindeki eylemlerine hizmet veren veri işleme sistemleri, örgütün temel sistemlerinden biridir. Veri işleme sistemleri (VİS), “rgtn yürütmesi gereken günlük ve rutin işlemleri kaydeden, işleyen, gncelleştiren bilgisayarlı sistemlerdir. Genellikle alışanlar tarafından verilerin girilmesi ve güncellenmesi amacıyla kullanılan sistem” olarak tanımlanmaktadır (Sevimli, 2003: 26).

VİS’nde, geçmiş ve çok yakın gelecekteki verilerin değerlendirilmesi ile günlük işlerde etkinlik sağlanmaya çalışılmıştır. Örgütün ilgili maaş, sigorta, vergi, ek, tahsilat ve stok işlemleri ile ilgili kayıtları içeren VİS’in temel amacı, daha önce manuel olarak yapılan, uzun zaman ve emek gerektiren hesaplamaların otomatik olarak makineler yardımıyla daha kısa sürede, doğru ve en az maliyetle yapılmasını sağlamaktır. VİS’in başlıca kullanıcıları; çeşitli görevlerdeki büro elemanları ve genelde şef düzeyindeki yönetici kademeleridir (Bensghir, 1996: 55-56).

Veri işleme süreci temel olarak üç ana bölümden meydana gelmektedir. Bunlar (Lucey, 1987:185; Akt: Şahin, 2006: 110-111);

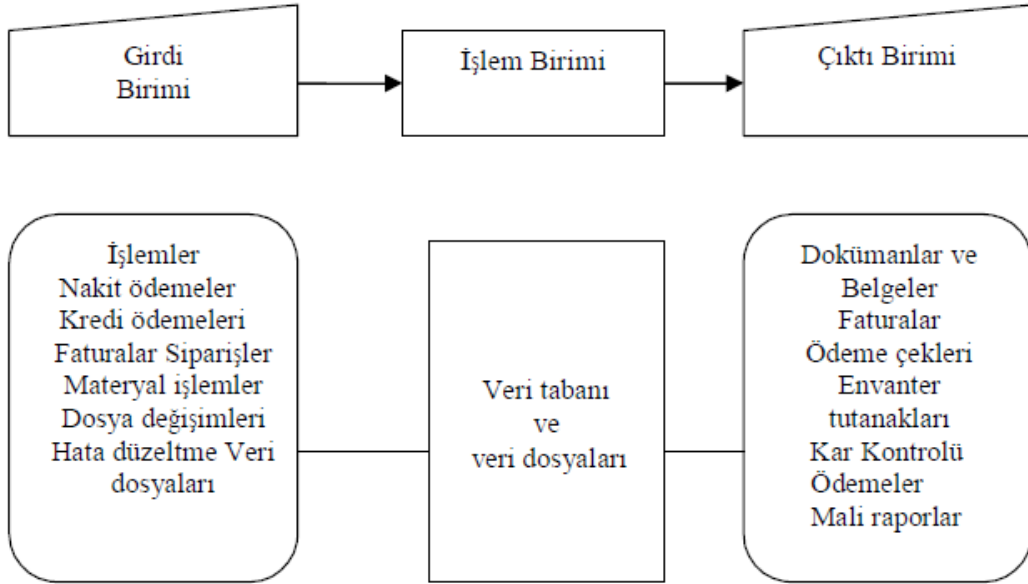
- Günlük faaliyetlerin işlenmesi,
- Rapor işleme,
- Sorgulamaların işlenmesidir.

VİS, örgütlerde “verilerin hızlı bir şekilde işlenmesi ve iletilmesinin yanında hataların azaltılması, saklanan veri ve bilginin güvenliğinin sağlanması, terminaller aracılığıyla veri ve bilgiye ulaşılması, doğruluk ve güvenilirlik oranının artırılması, işlemlerin yapıldığı anda kayıtlara geçirilmesi ve analizlerin gerçekleştirilmesinde önemli avantajlar” sağlamaktadır. Bu bilgiler ışığında VİS’in, sahip olduğu özellikleri şu şekilde sıralayabiliriz; bu sistemler işlemleri yürütme ve kayıt tutma üzerinde yoğunlaşır, çıktıları belirli aralıklara göre belirlenmiştir, örgütlerin eylemsel planlama kademesindeki çalışanlara ve yöneticilere bilgi sağlarlar. Fakat sonucu bilinen rutin hesap işlemlerini yerine getirmesi ve farklı bilgi ihtiyaçlarını karşılama yeteneğinin olmaması sebebiyle bu sistemlerin karar alma işlemleri üzerinde etkisi azdır (Anameriç, 2005b: 23).

VİS’lerin örgütlerde kullanılmaya başlanmasıyla birlikte, bilgi işleme kavramı gündeme gelmiştir. Bilgi işleme; verilerin toplanması, saklanması, iletilmesi ve belli aşamalardan geçirilerek anlamlı bilgiler haline getirilmesi işlemidir (Şahin, 2006: 111). Veri işlem faaliyetleri altı aşamalı bir işlemler dizisi içerisinde ele alınabilir (Glos ve Baker, 1967: 539; Akt: Anameriç, 2003: 106-107);

- **Kayıt etme;** verilerin organizasyonun iç ve dış kaynakları resmi ve resmi olmayan iletişim kanalları yardımıyla elde etmesi, kağıt, disket, harddisk, cd vb. kayıt ortamlarına kaydetmesi işlemlerini kapsamaktadır.
- **Sınıflama;** kayıt edilen verilerin kullanım alanlarına, türlerine (resim, metin, görüntü) kapsamlarına, ortak özelliklerine, gereksinimlerine göre ayrılmasıdır.
- **Sıralama;** sınıflandırılan verilerin kullanım aşamasına geçilmeden önce gereksinimlere ve taleplere göre öncelik sırasının ve listesinin belirlenmesidir.
- **Hesaplama (İşleme);** verilerin temel matematiksel işlemlerden geçirilmesi, grafikler, tablolar veya istatistiksel sunumların gerçekleştirilmesi, gerektiğinde verilerin daha anlamlı hale getirilmesi için türlerinin değiştirilmesi gibi işlemlerin yapılmasıdır.

- **Özetleme;** veri ve bilgiler sınıflama, sıralama ve hesaplama aşamalarında belirli bir düzen ve sırada yer almalarına karşın kapsamlılıkları bu aşamalarda değişmez. Bu nedenle, veri ve bilgilerin özetlenmesi gerekir. Kullanıcıların yalnızca özetlenmiş veri yada bilgiyi kullanması söz konusu değildir. Karar verme aşamasında üst kademe yöneticileri özetlenmiş ve ayrıntılardan arındırılmış veri ve bilgiye gereksinimleri vardır.
- **Rapor etme/çıkıtı;** bilginin organizasyondaki bölümlere dağıtılması ve bölümlerin kendi içlerinde ürettikleri bilgiyi yöneticilere iletme işlemidir. Rapor etme, aynı zamanda veri işleme sisteminin çıktı birimini meydana getirir. Bölümlerin diğer bölümlere ve yöneticilerle iletişimi, resmi kanallardan rapor etme ile sağlanır.



Şekil 2.3 Veri İşleme Sistemleri

Kaynak: Aktan ve Vural, 2005: 158

Şekil 2.3’de görüldüğü gibi, VİS’lerin girdileri, nakit ödeme, kredi ödeme, fatura, sipariş, veri dosyaları vb. verilerinden oluşur (Aktan ve Vural 2005:140). VİS’lerinin işlem birimi, işletim sistemi ve yazılım yardımıyla veri tabanında bulunan verileri alarak, bu verileri işlediğini ve işlenen bu verilerin dökümanlar biçiminde sistemin çıktı biriminden, gereksinim duyulan bölümlere iletiildiğini açıklamaktadırlar.

2.2.4.2. Ofis Otomasyon Sistemleri

Ofis Otomasyon Sistemleri (OOS), ofislerde çalışanların verimliliğini arttırmak üzere; elektroniğe ve bilgisayarlara dayalı, çeşitli teknolojilerin bir arada kullanıldığı

bilgi sistemleridir. Örgütteki her türlü mesaj ve bilgi iletimi için oluşturulmuş olan OOS, bilgisayarlar, telefon, teleks, faks, modem ve fotokopi gibi birimlerin bütünleşik bir şekilde kullanılmasını zorunlu kılmaktadır. Son yıllarda, özellikle kişisel bilgisayarların gelişmesi; bunların birbirleri ile iletişim kurabilmeleri, ofis işlerinin daha az zamanda, daha güvenilir bir biçimde ve birbirleriyle ilişkilendirilerek yerine getirilmesinde, kullanıcılara kolaylıklar sağlamıştır. Gelişmiş bir “ofis otomasyon sistemi”, çeşitli alt sistemlerin bütünleşmesinden oluşmaktadır. Bunlar, veri tabanı yönetim sistemleri, belge erişim sistemleri, metin düzenleme sistemleri, grafik sistemleri, elektronik iletişim sistemleri gibi sistemlerdir (Şahin, 2006: 124).

Ofis çalışanlarının iletişimlerini ve bilgi iletişimlerinin ve rutin günlük işlerin hızını arttıran ve örgütsel işlemleri bilgisayarlaştıran OOS’ler bilgi teknolojilerinin sağladığı imkanlar yardımıyla örgütteki rutin işlerin etkinliğini ve verimliliğini artırmada yardımcı olmaktadır (Ada, 2007: 546; Aktan ve Vural, 2005: 165).

OOS’leri, “bireyler, gruplar ve örgütler arasında elektronik mesajların, belgelerin ve diğer iletişim formlarının toplanmasını, işlenmesini, kayıt edilmesini ve aktarılmasını sağlayan bilgisayar temelli bilişim sistemleri”dir (Tekin, Güleş ve Ögüt, 2003: 186).

Diğer bir ifadeyle, ofis otomasyonu; bilgi çalışanlarını klasik büro düzene sokmak, meydana getirilen işleri basite indirgemek, bütün iletişim biçimlerinin üretilmesini, ulaşılmasını ve alınması için ihtiyaç duyulan zaman ve gayreti önemli miktarda azaltarak yöneticilerin ve bütün elemanların verimliliklerini artırmak için bilişim teknolojilerinin ofis işlemlerine uygulanmasıdır (Hicks, 1993:194; Akt: Altınöz, 2008: 52).

Ofis otomasyonu, güçlü bilgisayarlar desteğinde ofisteki bütün ekipmanların verimli ve etkili bir şekilde kullanıldığı, bütünleşik bir donanım ve yazılım uygulaması olarak kabul edilmeye başlanmıştır. Ofis otomasyonu, kağıt kullanılmadan ve elektronik ortamda iletişim kuran bir sistemin öncüsü olarak da kabul edilmektedir (Göral, 2003: 174). Bu sistemlerde bilgisayar, yazıcı, tarayıcı, data show gibi bilgisayar destekli araç-gereç, çeşitli yazılım ve paket programlar, e-posta, internet veya intranet, telefon sistemleri, faks gibi iletişim araçları, fotokopi makineleri, kelime işlemciler gibi çıktı alma ve belge çoğaltma araçları kullanılmaktadır. Bu araçların tümü işlemlerin hızlanması, verimin artırılması, yeni düşünce biçimlerinin geliştirilmesi, iletişimin

hızlanması, kırtasiye giderlerinin azaltılması yönünde kullanılmaktadır (Aktan ve Vural, 2005: 165).

Günümüzde ofis otomasyon sistemleri en küçüğünden en büyüğüne kadar tüm ofislerin gereksinim duyduğu önemli bir sistem haline gelmiştir.

2.2.4.3. Bilgi Çalışanları Sistemleri

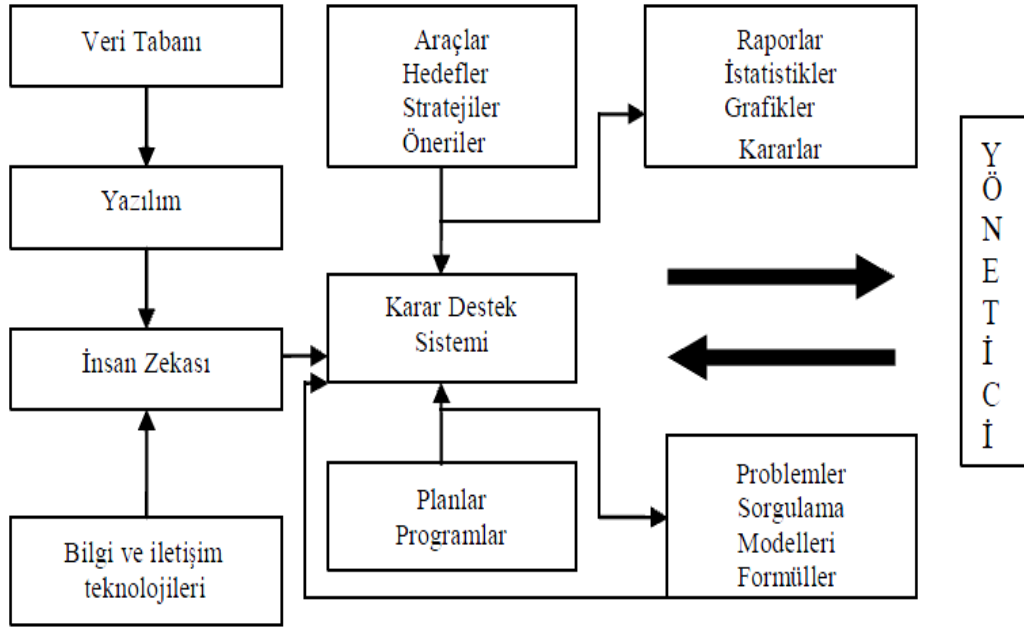
Bilgi çalışanları sistemleri, örgütte yeni bilginin oluşturulması ve örgütün yeni bilgiyle entegrasyonunda bilgi çalışanlarına destek sağlayan bir sistemdir. Bilgi çalışanları sistemleri, örgütün bilgi düzeyindeki ihtiyaçlarını karşılamaktadır. Bu sistemlerin temel görevi; yeni, özel ve genel bilgiler üretmektir. Bilgi çalışanları genellikle, bu amaçları gerçekleştirebilmek amacıyla, ofis otomasyon sistemlerinden yararlanmaktadır (Sevimli, 2003: 27).

2.2.4.4. Karar Destek Sistemleri

Karar destek sistemi (KDS); “verileri, bilgileri, yönetimleri ve karmaşık açılım modellerini, yönetsel kararlara destek sağlayacak biçimde birbirleriyle ilişkilendirilen ve bütünleştirilen bir bilgi sistemi” olarak tanımlanmaktadır (Kağnıcıoğlu, 2003: 225).

KDS, bir örgütün daha etkili ve hızlı karar verebilmesi için ihtiyaç duyulan verileri toplayan, temizleyen, saklayan ve analiz eden bütün ürün teknolojileri ve hizmetlerine verilen genel addır. KDS; “verileri, modelleri, bir yazılım arabirimini ve kullanıcıları, etkili karar verme sisteminde” bir araya getirerek entegrasyon sağlamaktadır. Karar desteğinin temelindeki en önemli nokta karar vermenin geliştirilmesidir (Ay ve Çil, 2008: 15).

Aşağıdaki şekilde, yöneticilerin karar alma sürecinde, KDS’leri ile ne şekilde desteklendiği gösterilmektedir. Karar almak için ihtiyaç duyulan bilgi, sistemin veri tabanında depolanan ilgili veriler arasından seçilip çeşitli yazılımlar ve ara yüzler yardımıyla işlenmektedir. İhtiyaç duyulan verilerin işlenmesinde daha önceden sisteme tanımlanmış kurallara bağlı kalarak, sorgulama modelleri, karar modelleri, formüller kullanılır ve organizasyonun strateji, program ve planlarına uygun bir şekilde bilgi iletim kanalları ile bu bilgiye gereksinim duyan yöneticilere iletilmektedir (Aktan ve Vural, 2005:158).



Şekil 2.4 Karar Destek Sistemleri

Kaynak: Aktan ve Vural, 2005, s. 158.

Genellikle üst yöneticiler tarafından kullanılan ve daha önce karşılaşılmamış durumlarda neler yapılabileceği konusunda yardımcı olan KDS, çoğu zaman yapılanmamış ya da yarı yapılanmış durumlarda yöneticilere destek sağlamaktadır. Örgütlerde üç farklı biçimde karar tipi vardır (Aktan ve Vural, 2005:154). Bunlar;

- **Yapılanmış kararlar;** meydana gelen problemin yapısına göre çeşitli yöntem ya da kurallar doğrultusunda alınan kararlardır. Bu tür kararlar; örgütün belirlenmiş olan planları, politikaları, stratejileri, bütçeleri ve yöntemlerine uygun biçimde ve daha önceden yaşanan durumlar sonucu kazandıkları tecrübelerden meydana gelmektedir.
- **Yarı yapılanmış kararlar;** oluşan problemin bir takım yönlerine belirli bir karar süreci veya yöntemi uygulanabilen türlerdir ve yöneticinin iyi niyet kullanması ve karar vermesi gerekmektedir (Himmetoğlu, 1971: 11; Akt: Anameriç, 2005b: 26).
- **Yapılanmamış kararlar;** üst rütbeli yöneticiler tarafından stratejik planlama için kullanılmaktadır. Karar alma eylemine etki eden bir takım rastlantısal durum sebebiyle belirli bir izlek ve yöntem uygulanılarak çözümlenemeyen olaylar için alınan yapılanmamış kararlar; örgütün daha önce belirlediği planlarına, politikalarına, stratejilerine, bütçelerine ve yöntemlerine uyum sağlamayan kararlardır. Çoğunlukla bu kararların alınmasına neden olan durumla karşılaşmamış

veya bu durumla ilgili yeterli düzeyde bilgi sahibi olan örgütler, yapılanmamış kararlarda genellikle hazırlıksızdır (Lucas, 1986:421; Akt: Şahin, 2006: 117-118).

KDS, karar alma sürecinde, insan-makine etkileşiminde kontrolün insan merkezli olmasını sağlamaktadır. Yapılanmış, yarı-yapılanmış ve yapılanmamış sorunlara çözüm bularak karar vermeye yardımcı olan, soruna uygun matematiksel veya istatistiksel modellerin kullanımını sağlayan, her seviyedeki, örgütün yöneticisi için ayrıntılı veri tabanı sağlamaktadır. Bu sistem karar sürecinde ve kontrol aşamasında işlemlerin makineleşmesinden ziyade, bu işlemlerin etkili bir şekilde gerçekleştirilmesini kolaylaştırarak, gelecek dönemlere ilişkin kararların alınmasına göre planlanması sayesinde daha önceki dönemlerde yaşanan sorunların çözümlerini yeni durumla kıyaslayarak çözüm yolları üretmektedir. Bunların dışında oluşabilecek yeni durumlara açık ve esnek bir yapıya sahiptir (Anameriç, 2005b: 27).

Etkin kullanılan karar destek sistemleri sayesinde yöneticiler, doğru kararlar alarak, yönetimde etkinliği sağlama olanağına sahip olacaklardır.

2.2.4.5. Yönetim Bilgi Sistemleri

Bilgi çağında özellikle Batı’da kurulmuş çoğu örgütler, hizmet anlayışlarını tamamen dijital ortama bağlı kalarak biçimlendirmeye başlamışlardır. Bu anlayış, zamanla klasik yönetim şeklinin de değişmesine neden olmuş ve yönetim bilgi sistemleri (YBS) örgütlerin vazgeçemediği bir elektronik yönetim stili haline dönüşmüştür (Sağsan ve Öztürk, 2002: 94).

YBS, kar amacı taşıyan ve/veya kar amacı taşımayan örgütlere uygulanabilen ve temel olarak farklı yönetim seviyelerindeki yöneticilere ihtiyaç duydukları yeterli ve yararlı bilginin, bilgisayar ortamından temini ve paylaşımıdır (Ülgen ve Mirze, 2007: 356).

YBS, kavramının üzerinde kesin bir tanım bulunmamaktadır. Birçok araştırmacı tarafından farklı şekillerde tanımlandığı için fikir birliği bulunmamaktadır. Bunun ana sebebi, YBS’nin farklı bilimlerle ve uygulama alanları ile ilişki içinde olmasıdır. Bu sistemle ilgili bazı araştırmacılar, YBS kavramı ile ilgili olarak; “bilgi işlem sistemi” (information processing system), “bilgi ve karar sistemi” (information and decision system), “kurumsal bilgi sistemi” (organizational information system), veya “bilgi sistemi” (information system) gibi farklı terimler kullanmayı seçmişlerdir. Bazı

araştırmacılar ise, yönetim bilgi sistemi kavramı ile, bir örgütün işlemleri, yönetimi ve karar alma faaliyetlerini destekleyen “bilgisayara dayalı bilgi işlem sistemini” (computer-based information processing system) belirtmektedirler. Başka bir araştırmada ise, YBS “iletişim kanalları ağı” (network of channels of communication) olarak tanımlanmaktadır (Bocchino, 1972: 10; Akt: Anameriç, 2005a: 26-27). Bu bilgiler doğrultusunda YBS’lerin, kavram olarak geniş bir alanı kapsadığı belirtilmiştir.

YBS, bir yönetim destek sistemi olup, örgütün mevcut durumu ve gelecekteki tüm faaliyetleriyle ilgili raporların hazırlanmasında ve kararların verilmesinde önemli rol oynamaktadır. YBS, bilgiyi doğru zamanda, doğru kişiye uygun, hızlı ve güvenilir biçimde iletecek sistem ve sistem araçlarını kullanarak hizmet vermektedir. Bu tür bilgi sisteminin temel noktası, gerek alt gerek orta gerekse üst düzeydeki yönetici kademesine kararlarını kolaylaştıracak ve onları bilgilendirecek yönde raporlar sunmaktır (Tahirov, 2009: 125). Genel olarak YBS’leri, çevre ve örgüt dışı eylemlerden daha çok örgüt içi eylemler üzerinde odaklanmış olup, yönetim seviyesindeki planlama, kontrol ve karar verme fonksiyonlarını desteklemektedir. YBS’leri, genel olarak gereksinim duydukları veriler için ticari işlem sistemlerine bağımlıdırlar (Ada, 2007: 546-547).

YBS, bu standartlaşmayı iş ve kurallar ile belirlenmemiş bilgi kaynaklarını, öncelikle standart hale getirerek, tek bir veri tabanında veya birbiriyle ilişkili birden fazla veri tabanında toplamaktadır. Veri tabanları, tek başlarına hiçbir anlam ifade etmeyen verileri ilişkilendirerek yorumlar, verileri türlerine ve boyutlarına göre sınıflandırmaktadır. Sınıflandırılan veriler, ilerleyen zamanlarda karşılaşılan farklı durumlarda kullanılmak üzere depolanır ve son olarak gereksinim duyulan anda yöneticilerin stratejik kararlarını alabilmesi için özet olarak doğru bir biçimde iletilmektedir (Anameriç, 2005b: 25).

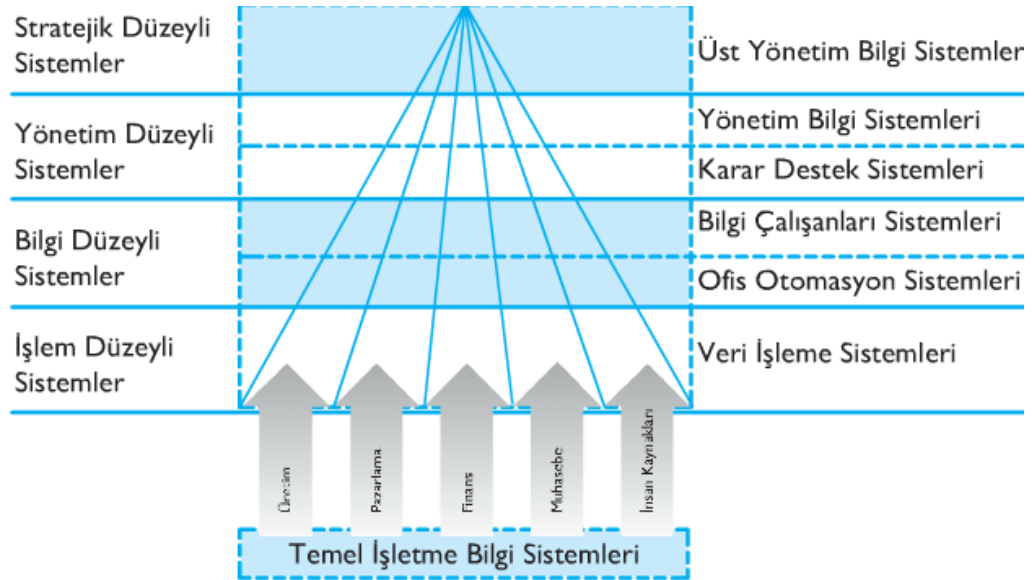
YBS, daha çok endüstri ve işletme alanlarında kullanılmakta olan bir kavram olup; bilgisayar, yönetim ve muhasebe alanları ile yakından ilişki içerisindedir. Bu özelliği ile YBS, tekil bir sistem olmayıp, çok daha geniş bir sistemi kapsamaktadır. Günümüzde bilgisayarların her türlü örgütte etkin olarak kullanılması sebebiyle YBS’nin uygulama alanı yaygınlaşmıştır (Aktan ve Vural, 2005: 146). Örgütlerde YBS dört farklı türde uygulanmaktadır (Yılmaz, 1988: 64; Özkarahan, 1981: 51; Akt: şahin, 2006: 114-115);

- **Resmi ve Kalıplaşmış:** Tüm örgütü kapsayan ve sadece erişim yetkisi olan kişiler için genel ve açık olan bu sistemler, örgütün içi ve dışıyla ilgili temel bilgilerin toplanıp gereken yerlere iletildiği sistemlerdir. Hazırlanan düzenli raporlar ve düzenli olarak yapılan toplantılar resmi ve kalıplaşmış sistemlerin temel göstergesidir.
- **Gayri Resmi ve Kalıplaşmamış:** Herkesin kullanımına açık olan, erişim yetkisi gerektirmeyen bu sistemlerde veri tabanları ve yetki gerektiren bölümler yoktur. Bu sistemler belirli bir zamana ve mekana bağlı değildir. Telefon görüşmelerinin, gazete ve dergi makalelerinin araç olarak kullanılan gayri resmi ve kalıplaşmamış sistemler, kullanmayı bilen herkesin kullanımına açıktır. Yöneticilerin bilgiye erişimi, belirli bir düzende değildir ve kalıplaşmamıştır.
- **Özel ve Kalıplaşmış:** Karar alma sürecine destek sağlayan resmi sistemler dışında, yöneticilerin kendilerinin özel ihtiyaçlarını karşılamak üzere hazırladıkları sistemlerdir. Yöneticilerin çalışma süreleriyle paralellik gösteren bu sistemler, büyük ölçüde yöneticinin yaptığı iş türüne, düzeyine ve yöneticinin karakterine bağlıdır. Bu sisteme örnek olarak, yöneticilerin kendi merak ve ihtiyaçları doğrultusunda bazı internet sitelerini bilgisayarlarının sık kullanılanlar bölümüne kaydederek oluşturdukları kendi özel bilgi sistemlerini gösterebiliriz.
- **Özel Kalıplaşmamış:** Bu tür sistemlerde bilgi akışı, sorunlu kişilere doğrudan ve açıkça yaklaşmak yerine, kişinin şahsi etkilerini kullanarak yapılan özel temaslarla sağlanmaktadır. Bu sistemler; örgüt yapısı, büyüklüğü, yapılan işe yönetici ve çalışan sayısına göre değişmektedir.

2.2.4.6. Üst Yönetim Bilgi Sistemleri

Tepe (üst düzey) yöneticiler karar almak amacıyla “Üst Yönetim Bilgi Sistemleri” (ÜYBS) olarak adlandırılan bilgi sistemlerini kullanırlar. ÜYBS, örgütün stratejik düzeyine hizmet sunmaktadır (Sevimli, 2003: 27). Sisteme örgüt içi ve dışı tüm veriler yüklenmiştir. Bu veriler, genellikle ileri grafik ve iletişim teknolojileri aracılığıyla yöneticilerin yapılandırılmamış kararlarına destek olmak amacıyla iletilmektedir. Bu sayede üst kademe yöneticileri örgütün o anki durumu hakkında istedikleri tüm bilgileri kısa sürede ulaşabilirler. ÜYBS, bilişim sistemleri içinde üst kademe yöneticiler tarafından en çok tercih edilenidir (Aktan ve Vural, 2005: 166).

Bu sistem, başta genel müdür ve yönetim kurulu üyeleri olmak üzere, işletmenin vizyonunu, misyonunu, değerlerini ve stratejilerini belirleyen kişiler için oluşturulmaktadır (Öğüt, 2003: 151). Bu kadar önemli konularda yapılacak bir hata örgütün geleceğini tehlikeye sokabilir. Bu yüzden ÜYBS, iç ve dış çevre koşulları konusunda tam ve doğru olarak zamanında bilgilendirilmelidir. ÜYBS, tamamen stratejik, karmaşık ve önceden planlanmayan kararların alınmasında kullanılan bilgi sistemleridir. Özetle ÜYBS, diğer bilgi sistemlerine göre nadirde olsa karşılaşılan ve üst kademe yöneticiler tarafından stratejik kararlarda kullanılan bilgi sistemleridir. Aşağıdaki Şekil 2.5’de yönetim bilgi sistemleriyle yönetim düzeyleri arasındaki ilişkiyi göstermektedir (Sevimli, 2003: 27).



Şekil 2.5 Yönetimde Kullanılan Temel Bilişim Sistemleri Piramidi

Kaynak: Sevimli, 2003: 28.

2.2.5.Yönetim Bilişim Sisteminin İşletme İçindeki Yeri ve Önemi

İşletmelerin günümüzün rekabetçi ve değişken şartlarında varlıklarını devam ettirebilmesi için, rekabetçi stratejiler geliştirip bu stratejileri de günün şartlarına uygun olarak çabuk adapte edilebilecek şekilde esnekletirmeleri gerekmektedir. İşletmelerin

bunu başarabilmeleri için gereken en önemli etkenlerden birisi bilgidir (Demirhan, 2002: 117). Bu yüzden işletmeler küresel rekabet ortamında kendilerine stratejik üstünlük sağlamak için bilişim sistemlerine yatırım yapmaktadırlar (İraz, 2004: 411).

Bilgi, dijital ortama aktarılarak değişimi güçlendirmekte ve yönetebilen işletmelere inanılmaz rekabet üstünlükleri sunmaktadır. Bilginin teknolojiye dönüşümüyle oluşan bilişim sistemleri, işletmelerin temel etkinliklerinin ayrıntılarına yerleşerek, bir takım yeni uygulamalar ve sistemler meydana getirmektedir. Oluşan bu sistemler, raporlama sistemleri, bilgisayar destekli tasarım ve üretimin ile birlikte, daha birçok diğer işlemlerde de kullanılıp işletmelere rekabet üstünlükleri oluşturmaktadır. Bilgi teknolojileri için amaçları ya da hizmetlerde bu teknolojilerin önemi her geçen gün artmakta ve vazgeçilemez rekabet araçları olmaktadır (Ekinci, 2006: 54-55).

Bilgi, işletmelerin her alanını ve her kademesini kapsayan bir içeriğe sahip olmak durumundadır. Bu anlayışta bilgi, işletmenin diğer zincirinin hammaddesini oluşturmaktadır. Rekabet edilen alanlarda hangi değer, ne zaman ve nasıl sunulacağına ilişkin bilgilerin temel rekabetçi üstünlüğünü oluşturmaktadır. Bilgi yoğun işletmelerde, bilgi ve entelektüel beceriler kritik rekabetçi farklılaşma noktalarıdır (Toprak, 2007: 318).

Bilişim, işletme yapısı ve iş süreçlerinin yeniden oluşturulmasında önemli bir yere sahiptir. Bu süreçler, ürün ve hizmet üretilmesine yönelik operasyonlar, pazarlama ve satış, siparişlerin işlenmesi ve mal ve hizmetlerin tüketiciye ulaştırılması, satış sonrası tüketici hizmetleri ve müşterilerle ilişkilerdir. Bilişim sistemleriyle, sistem verimliliğinin daha üst seviyeye çıkarılması, müşterilere daha kaliteli mal ve hizmetin verilmesi, maliyetlerin en aza indirilmesi, bilgiye dayalı yeni ürünlerin geliştirilmesi ve rekabet avantajının artırılması gibi faydaların elde edilmesi mümkündür. İşletmelerin rekabet üstünlüğünü koruyabilmesi için, bütün yönetim süreçlerinde bilişim sistemlerini kullanmaları zorunlu bir hale gelmiştir. Yönetim kademlerinde etkinliğin oluşturulabilmesi için, temelde doğru bilginin sağlanması ve kullanılması gereklidir. Örneğin; planlama fonksiyonunda, işletmenin geleceği hakkında doğru bilgiye erişmek son derece önem taşımaktadır. Kontrol fonksiyonunun etkinliği ise, gerçekleşen mevcut faaliyetler hakkında elde edilen doğru bilginin işlevsel hale getirilmesiyle güçlenecektir. Yöneticinin en önemli görevlerinden biri olan karar verme sürecinin de doğru bilgiyle etkin hale geldiği bir gerçektir. Bilişim sistemleri, yönetim sürecinde kullanılmakla

etkinliği artırdığı gibi, bütünüyle yönetim faaliyetlerinde köklü değişimlerin yaşanmasına neden olmaktadır (Elibol, 2005: 159).

Bilişim sistemleri, işletmelerde iletişimi değiştirmiş ve yeni gelişmeler neticesinde giderek yönetimi, üretimi, pazarlamayı ve işletme fonksiyonlarını etkilemeye devam etmektedir. Bu sistemlerin; karar destek sistemleri ve dijital ileti sistemleriyle kullanılması işletme iletişiminde yeni bir dönemde başlamasını sağlamıştır (İraz, 2004:418). Günümüzde özellikle örgüt içi iletişimde dahi (Messenger vb.) anlık mesajlaşma programlarının kullanıldığı gözlenmektedir.

2.2.6.Kamu Kurumlarının Yönetiminde Bilişim Sistemleri

Gelişen toplumlar beraberinde karmaşık yönetim faaliyetlerini modern çağın koşullarına uygun sistematik bir şekilde, doğru yere hizmetin ulaşmasına imkan sağlayacak yeni teknolojik olanakların kullanılması kaçınılmaz olmaktadır. Bilgi ve iletişim teknolojilerinde meydana gelen bu hızlı değişim hayatımızı yeni bir döneme taşıırken, kamu ve özel sektördeki tüm kurumları da bu değişime uyum sağlamak zorunda bırakmıştır. Hem özel hem de kamu kuruluşlarında, iyi bir yönetimin ön şartının iyi bilgi akışının olduğu herkes tarafından kabul edilen bir gerçektir. Her kurum kendi kuruluşuna uyumluluk gösteren bilişim sistemini, faal bir duruma getirerek gerçekleştireceği tüm eylemleri daha verimli ve etkin olmasını sağlayacak önlemler almaktadır (Tecim, 2002: 141; Yıldız, 2007: 173).

Çağımızda kişinin yaşantısının her alanında etkin bir role sahip olan bilişim olgusu, kamu kurumlarının görevlerini yerine getirmesi süreçlerinde giderek daha önemli bir göreve sahip olmaktadır. Kamu kurum ve kuruluşları, yönetmelik hükümleri gereğince kendilerine verilmiş olan görev ve sorumlulukları daha hızlı, etkin ve ekonomik bir biçimde yerine getirebilmek; etkinliklerine yönelik her türlü veri ve bilgiyi tam olarak, doğru ve sistemli bir biçimde kaydetmek, işlemek ve çözümlmek; doğru kararları zamanında alabilmek ve daha iyi bir kurum izlenime sahip olabilmek amacıyla bilişim sistemlerinin kendilerine sunduğu olanaklardan faydalanmaktadırlar (Kayrak, 2007: 199).

Günümüzde kamu kurum ve kuruluşlarınca yapılmakta olan işlem sayısı ve sahip olunan bilgi hızı bir biçimde artmakta; bu nedenler işlemlerin daha hızlı şekilde yapılması ve kararların çabuk alınması hakkındaki beklenti ve baskılar da artmaktadır.

Yaşanan durum, içinde bulunduğumuz döneme de ismini veren bilgiyi elde etmenin ve bu bilgiyi yönetmenin, kurumsal hedeflere erişmedeki önemini bir derece daha yükseltmiştir. Yönetim kademesinde bulunanların kurum ve kaynakları hakkında karar alma sürecinde gereksinim duyulan başlıca olgu, kaynaklar ve süreçler hakkında doğru ve zamanında elde ettiği bilgidir (Polat, 2007: 187). Yönetim fonksiyonlarının gerektirdiği bilginin güvenilir, doğru ve zamanında ulaşılması ve yönetilebilmesi için örgütlerin bütün işlevlerinin, departmanlarının ve çalışanlarının içinde bulunduğu dinamik sistemler geliştirilmekte ve bu sistemler aracılığıyla yönetim görev ve yükümlülüklerini en etkili biçimde yerine getirilmesi hedeflenmektedir (Mataracı, Sert ve Duvarcı, 2011: 2). Yaşanan bu gelişmeler kamu kurumlarının yönetiminde bilişim sistemlerinin kullanılmasını zorunluluk haline getirmiştir. Çünkü yöneticilerin ihtiyaç duydukları bilgileri en iyi biçimde sağlamak, işlemek, düzenlemek ve arzulanan hedefe uygun hale getirmek sadece bilişim sistemleriyle mümkündür (Güneş, ve diğ., 2013: 6).

Türkiye’de özel sektör tarafından oldukça etkin olarak kullanılan bilgi yönetimi ve bilgi sistemleri bu etkinliğini kamu kurumlarında gösterememiş, kamu kurumları özel sektörün gerisinde kalmıştır. Fakat gelişmiş ülke uygulamalarına göz atıldığında, yenilenen kamu yönetimi anlayışı paralelinde kamu sektöründe de yönetim bilişim sistemlerinin kurulduğu yada kurulma çalışmalarının yapıldığı görülmektedir (Polat, 2007: 190).

Ülkemizde kamu kurumlarının teknolojiye son değişim ve gelişmeleri, özel kurum gibi takip etmedikleri ve hatta eski değişimleri bile kullanmakta güçlük çektikleri kabul edilen gerçeklerdir. Özellikle hızla gelişen ve karmaşık bir yapı halini alan şehircilik anlayışı çerçevesinde yerinden yönetimde, yöneticilerin doğru ve etkin karar verebilmek için bilişim teknolojilerinin sağladığı imkanlardan faydalanmaları mecburi bir durum olarak görülmektedir. Günümüzde en dikkat çekici ve önemli bilişim konularından olan Yönetim Bilişim Sistemleri, Karar Destek Sistemleri, Üst Yönetim Bilgi Sistemleri, Uzman Sistemleri ve Coğrafi Bilgi Sistemleri gibi sistemler, yöneticilik anlayışına yeni durumlar kazandırarak, her kademedeki yöneticiler için kendi konularına uygun değişik nitelikte bilgiler sunmaktadır (Laudon ve Laudon, 2002: 370-430; Akt: Tecim, 2002: 142). Bilindiği gibi her seviyede çalışan bireylerin gereksinim duydukları bilgiler değişiklik göstermektedir. En alt seviyede çalışan bireyler, bilişim dünyasında yönetim bilişim sistemi olarak adlandırılan, bilgi alışverişini en yoğun bir biçimde sağlayan

bilgisayar sistemlerini kullanan kişiler olmaktadır. Orta pozisyondaki yöneticiler karar destek sistemi olarak nitelendirilen, bilginin bütün ayrıntıları ile değil ancak belli bir soruna yönelik olarak bölümsel özetlenmiş bilgileri sağlayan sistemlerdir. Üst yönetici pozisyonunda olan kişilere yönelik olarak, detaylı verilerin işlenerek, mümkün olduğunca özetlenmiş bir formata getirilip kullanılabilirdiği sistemlerde üst yönetim bilgi sistemi olarak adlandırılmaktadır (Tecim, 2002: 142).

Kamu kurumlarının yönetim bilişim sistemlerinden yeterince yararlanamamalarının ana sebeplerini aşağıdaki şekilde sıralanabilir (Tecim, 2002: 144-145);

- **Teknik personel eksikliği:** Tüm kamu kurumlarında bilişim konusunda uzman, kendini yetiştirmiş, yeni gelişmeleri yakından takip edecek nitelikli personel istihdamı mümkün olmamaktadır. Nitelikli personeli bulunduran kurumlarda ya kendisinin bir şeyler yapmasına imkan verilmeyip körelmesi sağlamakta yada aşırı iş yükünden bulanımlar yaşamaktadır.
- **Kaynak veya ödenek olmaması:** Teknolojinin de bir kuruluş ve işletim maliyeti vardır. Ancak bu maliyet kendini kısa sürede karşılayabileceği gibi, para ile ölçülemeyen önemli oluşumlar da beraberinde getirecektir. Kamu kurumlarında yazık ki ödenek eksikliği ve kaynak sağlanması önemli bir sorun oluşturmakta ve kurumların teknolojik yapılandırmalarını önlemektedir. Sadece ilk yatırım maliyetini hesaba katıpta bilgisayar malzemelerini alan kurumlar daha sonra ödeneksizlik yüzünden birçok yeni teknolojilerini kullanamayarak atıl halde bırakmak zorunda kalmışlardır.
- **Memur anlayışı:** Kamu kurumlarında ne yazık ki devlet memuru zihniyeti diye bir felsefe hakim olmuş ve 657 sayılı yasaya tabi olarak iş garantisi altında çalıştıklarından, yeni bir şeyler üretme mantığı ortadan kalkmıştır. Bu nedenle kamu kurumlarında yaratıcılık en alt seviyede olmaktadır. Çünkü ödül-ceza sistemi yerine kişisel tercihler, kurumun işleyiş tarzını ve personelin motivasyonunu belirlemektedir.
- **Yönetici iradesi:** Kamu kurumlarında genelde yöneticilerin yeni bir şeyler yaratmak gibi bir iradeleri olmamaktadır. Özellikle geleneksel memur olarak yetişmiş yöneticileri, yeni bir şey yaratmak yerine statükoyu koruma savaşı vermektedir. Kendilerinin teknolojiye hükmedememeleri nedeniyle başkalarının yapmakta olduğu teknolojik çalışmalarını kabul edememektedirler. Bu tür idareciler yanlış bir şey yapmaktansa yapmamayı ve yaptırmamayı tercih ederler ve böylelikle kurumda gelişimin önü kesilir.

Yaşadığımız çağda birey ve toplum hayatının vazgeçilemez bir unsuru haline dönüşen bilişim teknolojileri, son yıllarda yeni yönetsel ve ekonomik modellerin oluşmasına ve gelişmesine sebep teşkil etmiştir. Bu modellerin en önemlilerinden biri de e-devlet modelidir. E-devlet modeli; “kamusal hizmetlerin, kurum ve kuruluşlar ile vatandaşlar arasında kısmen ya da bütünüyle bilişim teknolojileri üzerinden sürdürüldüğü yeni bir yönetim modeli” olarak tanımlanmaktadır. Diğer taraftan bilişim

teknolojileri, bilgi ve belge yönetimi yaklaşımlarının da değer kazanmasına sebep olmuştur. Değişimler sonucu bilgi, artık hizmet ya da mal üretiminin temel ihtiyaçları arasında yer almaktadır. Bilginin kaydedilmesi, düzenlenmesi, paylaşılması, geri dönüşler vasıtası ile yeni bilgiye çevrilmesi, yeni bilginin ise üretkenliğe daha fazla katkıda bulunması, bilgi yönetiminin temelini oluşturmaktadır. Diğer bir deyişle bilgi yönetiminin temelini, bilgi kaynaklarının ortaya çıkarılması, bunların daha etkin ve verimli şekilde kullanılması oluşturmaktadır. E-devlet uygulamalarıyla beraber bilgi yönetiminin kurumsal hayattaki yerinin önemi her geçen gün artmaktadır (Odabaşı ve Polat, 2008: 236).

Kamuyla ilgili bilgilere erişiminde ve vatandaşlara, örgütlere, kurumda çalışan personele diğer bölüm ve kuruluşlara kamu hizmetlerinin sunulmasında teknolojinin ve özellikle de web tabanlı internet uygulamalarının kullanılması e-devlet olarak adlandırılmaktadır (Stowers, 2001: 7).

Türkiye’de özellikle son 10 yılda kamuda yeniden yapılandırma çalışmaları kapsamında e-devlet uygulamalarına ağırlık verilmiştir. Özellikle İçişleri Bakanlığı’na yürütülen uygulamalar ile e-devlet ve bilişim sistemleri konusunda ilerlemeler kaydedilmiştir. Öncelikle Merkezî Nüfus İdare Sistemi (MERNİS) ile tüm vatandaşlar kayıt altına alınarak herkese bir vatandaşlık kimlik numarası verilmiştir. Ardından adrese dayalı kayıt sistemi ile her vatandaşın ikamet ettiği adres kayıt altına alınmıştır. 2009 yılı itibariyle e-içişleri projesi kapsamında uygulamalar ile kamu kurumlarının aktif olarak yönetim bilişim sistemlerinden faydalanarak e-devlet sistemine geçmesine yönelik ciddi çalışmalar yapılmıştır.

E-içişleri Kamununun kendi işleyişini, özel sektör ve vatandaşın devlet ile olan iş ve işlemlerini azami ölçüde kolaylaştırarak, elektronik ortama taşımak için başlatmış olduğu “e-Dönüşüm Türkiye Projesi” faaliyetleri kapsamında, İçişleri Bakanlığına düşen görevin önemli bir parçasını oluşturan e-İçişleri Projesi; Bakanlığımız merkez birimleri, valilikler, kaymakamlıklar ve il özel idarelerinin yürütmüş olduğu iş ve işlemlerin elektronik ortamda yapılmasını ve diğer kamu kurum ve kuruluşları ile bilgi paylaşımını sağlamak maksadıyla başlatılan bir değişim projesidir.

Bu sayede bir taraftan Bakanlık nezdinde iş ve işlemleri olan vatandaşlarımıza büyük kolaylıklar sağlanırken, diğer taraftan da valilik ve kaymakamlıklara taşrada “e-Dönüşüm Türkiye Projesi”ne öncülük etme imkanı sağlanmıştır.

E-İçişleri Projesi; 21 Merkez Birimi, 81 Valilik, 81 İl Özel İdaresi ve 892 Kaymakamlık ile bunlara bağlı birimleri kapsamaktadır.

Ayrıca vatandaş odaklı hizmetler kapsamında; Bilgi Edinme, İnsan Hakları, Bimer, Tek Adımda Hizmet Modülü gibi hizmetler sunulmaktadır (<https://www.e-icisleri.gov.tr/YeniYetki/Login.aspx>).

Bu kapsamda Türkiye'deki illerde bulunan tüm özel idareler e-içişleri projesi kapsamında olup, bu idarelerde bu proje ile e-devlet uygulamaları gerçekleştirilmektedir.

BÖLÜM 3. YÖNTEM

3.1. ARAŞTIRMANIN MODELİ

Araştırmada nitel araştırma yöntemlerinden içerik analizi tekniği uygulanmıştır. İçerik analizi yöntemi birbirine benzeyen verileri belirli kavramlar ve temalar çerçevesinde bir araya getirmek ve bunları okuyucunun anlayabileceği bir biçimde düzenleyerek yorumlamaktır.

3.2. ARAŞTIRMANIN ÖRNEKLEMİ

Araştırmanın örneklemini Ankara İl Özel İdaresi'nde görev yapan 304 memurdan araştırmaya katılmayı gönüllü kabul eden 6 idareci 24 çalışan olmak üzere 30 kişi oluşturmaktadır.

3.3. VERİ TOPLAMA ARAÇLARI

Araştırmada veriler nitel araştırma yöntemlerine göre toplanmıştır. Nitel araştırma gözlem, görüşme ve doküman analizi gibi nitel veri toplama yöntemlerinin kullanıldığı, algıların ve olayların doğal ortamda, gerçekçi ve bütüncül bir biçimde ortaya konmasına yönelik nitel bir sürecin izlendiği araştırmalardır. Kuram oluşturmaya temel alan, sosyal olguları buldukları ortamda değerlendiren bir araştırmadır (Yıldırım ve Şimşek, 2005: 39).

Nitel yöntemin seçiminde en önemli neden araştırma probleminin özelliğidir. Araştırma kişilerin sorunlarını, deneyimlerini ve düşüncelerini anlamayı gerektiriyorsa, seçilebilecek yöntemin nitel olması daha fazla önem kazanmaktadır. Araştırmanın amacı, belli bir ortam belli bir süreçteki sosyal olayların incelenmesi olduğundan, çalışmanın aynen yinelenmesi olanaksızdır. Bu nedenle, nitel araştırmalarda her ortam için geçerli kurallar ve standartlar geliştirmek mümkün değildir. Nitel

araştırmalarda bütüncül bir bakış açısı vardır. Nitel araştırmalarda üç tip veri toplama tekniği öne çıkmaktadır. Bunlar: 1) Açık ve sınırsız görüşme 2) Dolaysız gözlem 3) Yazılı dokümanların analizi. Bu tip araştırmalarda araç araştırmacıdır. Bu nedenle bu yöntemle araştırma yapacak kişinin hüneri, bilgisi, yeteneği ve titizliği önemlidir. Araştırma, araştırmacının konuya hakim olması, bakış açısı ve sorumluluğuyla şekillendirilir (Bernard, 2000).

“Nitel araştırma bir durumu ilişki bağlantıları içinde anlamaya çalışır (holistic perspective). Bir olayı etkileyen değişkenleri kendisi ortaya çıkarır. Nitel araştırmalarda veriler farklı kaynaklardan elde edilebilir. Veriler gözlem, görüşme ve anket yoluyla toplanır. Zaman alıcı olması dolayısıyla küçük örneklemeler üzerinde çalışılır” (Ergün, 2013). Nitel araştırmada kullanılan görüşme tekniğinin belirleyici özelliği, görüşülen kişilerin bakış açılarını ortaya çıkarma olmaktadır. Bu nedenle görüşülenlerin, anlam dünyalarını, duygu ve düşüncelerini anlamak, nicel görüşmelerden farklı olarak yüzeysel değil daha derinlemesine bilgi edinmek esastır (Karasar, 2009).

Araştırmada mülakat yönteminin kullanılmasının sebebi doğru kişiyle konuşma, soruların doğru anlaşılmasının sağlanması, daha samimi ve içten karşılık verileceğine dair inanç ve bu yolla çok daha kapsamlı bilgi sağlanabilmesidir. Görüşme esnasında bireyler kendilerini rahatsız eden yada paylaşmak istedikleri konulardaki sorulara ayrıntılı yanıtlar verebilmektedir. Görüşme yöntemiyle belki daha az örneğe ulaşılabilir fakat daha sağlıklı sonuçlara ulaşılması sağlanmaktadır. Sorular Ankara İl Özel İdaresi çalışanlarına yönelik olup net ve doğru cevaplar alabilmek adına yüz yüze görüşme yöntemi kullanılmıştır.

3.4. VERİLERİN ÇÖZÜMLENMESİ

Araştırmada verilerin çözümlemesinde içerik analizi tekniği kullanılmıştır. “İçerik analizinde temel amaç, toplanan verileri açıklayabilecek kavramlara ve ilişkilere ulaşmaktır. Betimsel analizde özetlenen ve yorumlanan veriler, içerik analizinde, daha derin bir işleme tabi tutulur ve betimsel yaklaşımla fark edilmeyen kavram ve temalar içerik analiziyle keşfedilebilir. Bu amaçla toplanan verilerin, önce kavramsallaştırılması, daha sonra da ortaya çıkan kavramlara göre mantıklı bir biçimde

organize edilmesi ve buna göre veriyi açıklayan temaların saptanması gerekmektedir” (Şimşek, 2009: 45).

Bu araştırmada da Ankara İl Özel İdaresi çalışanlarına yöneltilen sorulardan elde edilen yanıtlar içerik analizine tabi tutulmuştur.

Bu bağlamda ilk olarak birinci soru için katılımcılardan toplam 30 farklı cevap alınmıştır. Bu 30 farklı cevap sekiz farklı tema etrafında toplanmıştır. Daha sonra bu sekiz farklı tema iki ana tema olacak şekilde nihai sınıflama yapılmıştır. Elde edilen veriler bulgular bölümünde ayrıntılı olarak sunulmuştur.

İkinci sorunun içerik analizinde ise, katılımcılardan toplam 30 farklı cevap alınmıştır. Bu 30 farklı cevap üç ana tema çerçevesinde sınıflandırılmıştır.

Üçüncü sorunun içerik analizinde ise, katılımcılardan toplam 30 farklı cevap alınmıştır. Bu 30 farklı cevap beş ana tema çerçevesinde sınıflandırılmıştır.

Dördüncü ve beşinci soruların cevapları paralellik teşkil ettiğinden yalnız 4. sorunun içerik analizi yapılmıştır. Bu bağlamda katılımcılardan toplam 30 farklı cevap alınmıştır. Bu 30 farklı cevap üç ana tema çerçevesinde sınıflaması yapılarak tüm soruların içerik analizi sonlandırılmıştır

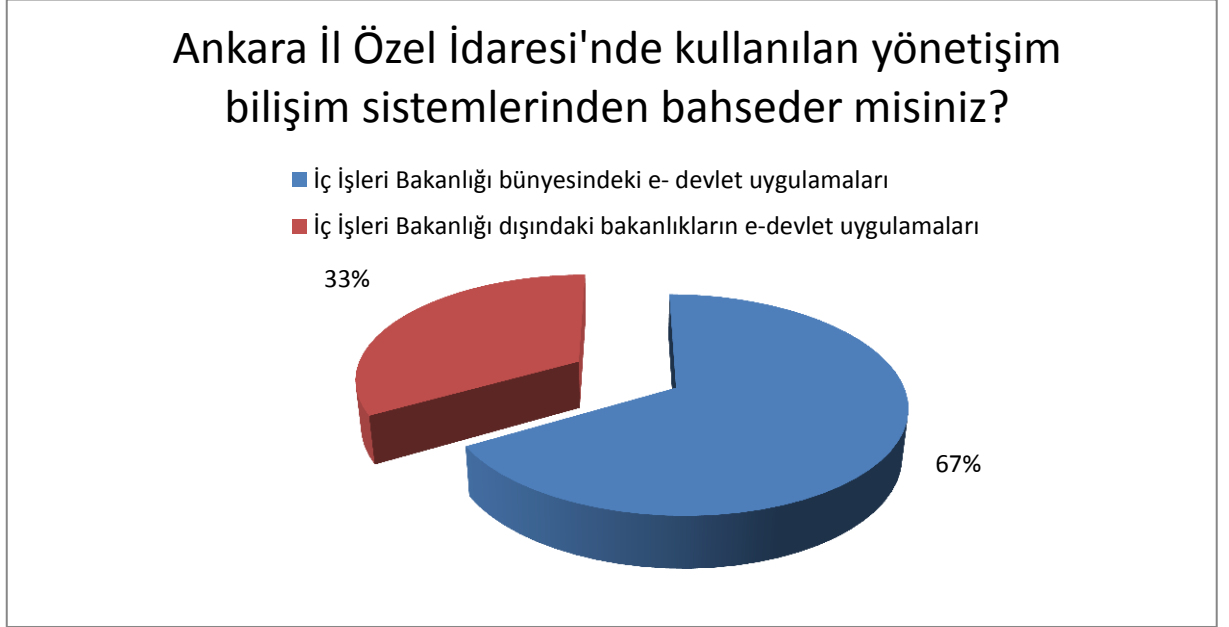
3.5. ARAŞTIRMANIN BULGULARI

Araştırmanın bu bölümünde yapılan içerik analizi sonucunda elde edilen bulgulara yer verilmektedir.

3.5.1.“Ankara İl Özel İdaresinde Kullanılan Yönetişim Bilişim Sistemlerinden Bahseder misiniz?” Sorusuna Dair Yapılan İçerik Analizi

Araştırmada Ankara İl Özel İdaresi’nde kullanılan yönetim bilişim sistemleri hakkında bilgi edinmek için çalışan görüşlerine ilişkin nitel araştırma yöntemlerinden içerik analizi kullanılmıştır. Ankara İl Özel İdaresi’nde çalışan 30 kişi sorulara yanıt vermiştir. İçerik analizi sonucunda elde edilen ana temalar üç aşamada gerçekleşmiştir. Birinci aşamada, 30 çalışanın yanıtlarından toplam 36 madde elde edilmiştir. İkinci aşamada, ilk grublama sonucunda 36 maddenin 5 kategori altında sınıflaması

yapılmıştır. Üçüncü aşamada, bu sınıflamadan uygun olanlar birleştirilerek kategori sayısı 2'ye düşürülmüştür. İçerik analizi sonucunda Ankara İl Özel İdaresi yönetim bilişim sistemlerine dair elde edilen iki tema Şekil 3.1'de gösterilmiştir.



Şekil 3.1 Ankara İl Özel İdaresinde Kullanılan Yönetişim Bilişim Sistemlerinden Bahseder misiniz?

Şekil 3. 1'deki verilere göre Ankara İl Özel İdaresi'nde kullanılan yönetim bilişim sistemlerine dair 24 yanıt ve %67 oranıyla “İç İşleri Bakanlığı bünyesindeki e-devlet uygulamaları” ilk sıradadır. İkinci sırada 12 yanıt ve %33 oranıyla “İç İşleri Bakanlığı dışındaki e-devlet uygulamaları” bulunmaktadır.

İçişleri Bakanlığı bünyesindeki e-devlet uygulamaları

Ankara il Özel İdaresi'nde kullanılan yönetim bilişim sistemlerine dair 24 yanıt ve %67 oranıyla “İçişleri Bakanlığı bünyesindeki e-devlet uygulamaları”na ilişkin katılımcılardan alınan görüşlere ilişkin bazı cümleler aşağıda verilmiştir.

- “İçişleri Bakanlığı e-içişleri programı aktif olarak kullanılmaktadır.”
- “İçişleri bakanlığı tarafından hazırlanan e-devlet programını kullanmaktayız.”
- “Yönetim bilişim sistemleri olarak e-içişleri sistemi kullanılmaktadır.”
- “Ülke genelinde olduğu gibi kurumumuzda da bilişim sistemleri kapsamında e-devlet uygulaması kullanılmaktadır”

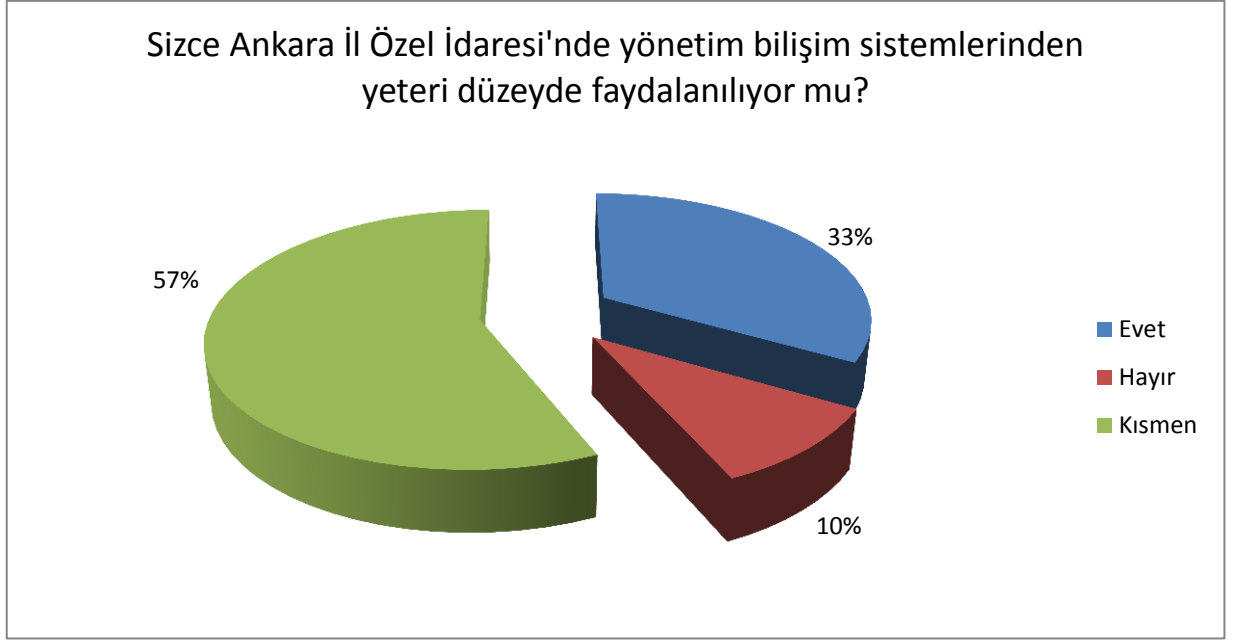
İçişleri Bakanlığı dışındaki e-devlet uygulamaları

12 yanıt ve %33 oranıyla “İçişleri Bakanlığı dışındaki e-devlet uygulamalarında;

- Teknoloji paralelinde bilişim sistemi
- Çevre ve şehircilik bakanlığı yapı denetim sistemi, adrese dayalı kayıt sistemi
- Muhasebe ve bütçe programı, isteğimiz doğrultusunda hazırlanmış program konuları yer almaktadır. Bu konularda katılımcılardan alınan görüşlere ilişkin bazı cümleler aşağıda verilmiştir.
- “Teknolojinin gelişmesi ile bu teknolojiden fayda sağlamak üzere idaremizde bu geniş çerçevede bilişim teknolojisinden üst düzeyde yararlanmaktadır.”
- “Çevre ve şehircilik bakanlığı yapı denetim sistemi”
- “İl özel idaresi ortak bir muhasebe ve bütçe programı kullanmaktadır.”
- “Kullandığımız program isteğimiz doğrultusunda hazırlanmıştır.”
- “Kurumumuzda daha çok veri toplama ve kayıt için yönetim bilişim sistemleri kullanılır.”

3.5.2.“Sizce Ankara İl Özel İdaresi'nde Yönetim Bilişim Sistemlerinden Yeterli Düzeyde Faydalanılıyor mu?” Sorusuna Dair Yapılan İçerik Analizi

Araştırmada Ankara İl Özel İdaresi'nde yönetim bilişim sistemlerinden yeterli düzeyde faydalanılıp faydalanılmadığına dair çalışanlarına yöneltilen sorudan alınan yanıtların çözümlenmesinde nitel araştırma yöntemlerinden içerik analizi kullanılmıştır. Ankara İl Özel İdaresi'nde çalışan 30 kişi sorulara yanıt vermiştir. İçerik analizi sonucunda elde edilen ana temalar üç aşamada gerçekleşmiştir. Birinci aşamada, 30 çalışanın yanıtlarından toplam 30 madde elde edilmiştir. İkinci aşamada, ilk gruplama sonucunda 30 madde 3 kategori altında sınıflaması yapılmıştır. Üçüncü aşamada, bu 3 ana kategori korunarak yanıtların sayıları ve yüzdelere ilişkin grafik elde edilmiştir. İçerik analizi sonucunda Ankara il Özel İdaresi çalışanlarına göre yönetim bilişim sisteminden yeterli düzeyde faydalanılıyor mu sorusuna ilişkin elde edilen 3 tema Şekil 3.2'de gösterilmiştir.



Şekil 3.2 Sizce Ankara İl Özel İdaresi'nde Yönetim Bilişim Sistemlerinden Yeterli Düzeyde Faydalanılıyor mu?

Şekil 3.2'deki verilere göre Ankara il Özel İdaresi'nde 17 yanıt ve %57 oranıyla kısmen ilk sıradadır. 10 yanıt ve %33 oranıyla “Evet” ikinci sıradadır. Üçüncü sırada ise 3 yanıt ve %10 oranıyla “Hayır” ifadesi bulunmaktadır.

Kısmen

Ankara il Özel İdaresi'nde yönetim bilişim sistemlerinden yeterince faydalanılıp faydalanılmadığı sorusuna 17 yanıt ve %57 oranıyla “Kısmen” yanıtına ilişkin katılımcılardan alınan görüşlere aşağıda yer verilmiştir.

- “Yeterince faydalanılmıyor. Personel kendi bilgilerini takip edemiyor. Yapılan çalışmalara istatistiksel olarak ulaşılmıyor. İçişleri programı zaman zaman tıkanıyor. Çalışmalara ara vermek zorunda kalıyoruz.”
- “%75 faydalanılıyor diyebiliriz.”
- “İdaremize ait yazışmalar gerektiğinde takip ve sorgulama olanağı olan e-İçişleri sistemini tam verimle kullanıldığı söylenemez”
- “Bence bu sistemlerden yeteri düzeyde faydalanmıyoruz. Daha aktif kullanılması için bu sistemlere yönelik eğitimlerin verilmesi ve kullanımının zorunlu hale getirilmesi gereklidir.”

Evet

Ankara il Özel İdaresi'nde yönetim bilişim sistemlerinden yeterince faydalanılıp faydalanılmadığı sorusuna 10 kişinin %33 oranıyla "Evet" yanıtına ilişkin katılımcılardan alınan görüşlere aşağıda yer verilmiştir.

- "Bilişim sistemlerinden en doğru şekilde yararlanmak üzere il özel idaresinin tüm gelirlerinin yakından takip edildiği, paket program ile tüm gelir kayıtlarının kayıtları yapılmakta, doğru ve net bilgilere en kısa zamanda sahip olmak mümkün olmaktadır."
- "Yeterince faydalanılıyor. Personel kendi bilgilerini takip edebiliyor, çalışmalara ulaşılabiliniyor."
- "Yönetim bilişim sistemlerinden en üst seviyede faydalanılmaktadır. Ayrıca il özel idaresinin gelirlerinin takip edildiği paket program sayesinde kesin bilgilere en kısa sürede ulaşılmaktadır."

Hayır

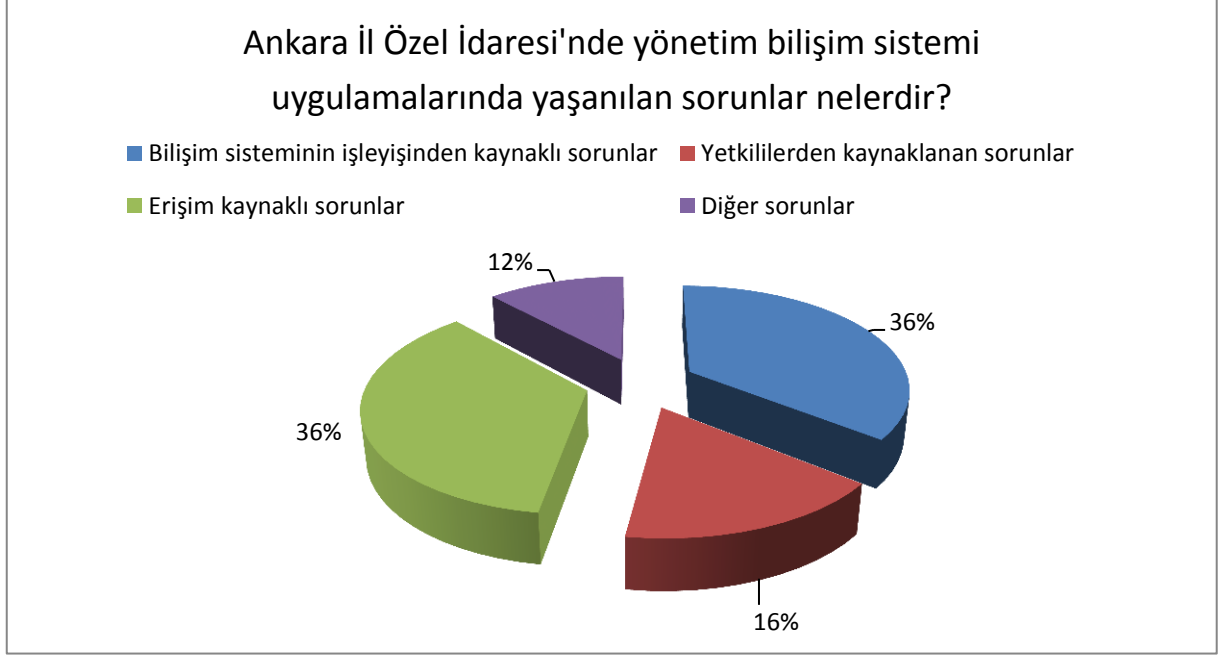
Ankara il Özel İdaresi'nde yönetim bilişim sistemlerinden yeterince faydalanılıp faydalanılmadığı sorusuna 3 kişinin %10 oranıyla "Hayır" yanıtına ilişkin katılımcılardan alınan görüşlere aşağıda yer verilmiştir.

- "Bence faydalanılmıyor. E-içişleri bilgi paylaşımı değil sadece evrak işleyişini bilgisayar ortamına aktaran bir sistemdir."
- "Yararlanılmamaktadır."

3.5.3. "Ankara İl Özel İdaresi'nde Yönetim Bilişim Sistemi Uygulamalarında Yaşanılan Sorunlar Nelerdir?" Sorusuna Dair Yapılan İçerik Analizi

Araştırmada Ankara İl Özel İdaresi'nde kullanılan yönetim bilişim sistemi uygulamalarında yaşanan sorunların neler olduğuna dair çalışanlarına yöneltilen sorudan alınan yanıtların çözümlenmesinde nitel araştırma yöntemlerinden içerik analizi kullanılmıştır. Ankara İl Özel İdaresi'nde çalışan 30 kişi sorulara yanıt vermiştir. İçerik analizi sonucunda elde edilen ana temalar üç aşamada gerçekleşmiştir. Birinci aşamada, 30 çalışanın yanıtlarından toplam 42 madde elde edilmiştir. İkinci aşamada, ilk

gruplama sonucunda 42 madde 7 kategori altında sınıflaması yapılmıştır. Üçüncü aşamada, bu sınıflamadan uygun olanlar birleştirilerek kategori sayısı 4'e düşürülmüştür. İçerik analizi sonucunda Ankara İl Özel İdaresi Yönetim Bilişim Sistemi uygulamalarında yaşanan sorunlara dair elde edilen dört tema Şekil 3.3'de gösterilmiştir.



Şekil 3.3 Ankara İl Özel İdaresi'nde Yönetim Bilişim Sistemi Uygulamalarında Yaşanılan Sorunlar Nelerdir?

Şekil 3.3'deki verilere göre Ankara il Özel İdaresi'nde 15 yanıt ve %36 oranıyla “Bilişim sisteminin işleyişinden kaynaklı sorunlar “ ve “Erişim kaynaklı sorunlar” ilk 7 yanıt ve %16 oranıyla “Yetkililerden kaynaklanan sorunlar” ikinci sıradadır. Üçüncü sırada ise 5 yanıt ve %12 oranıyla “Diğer sorunlar” ifadesi bulunmaktadır.

Bilişim sisteminin işleyişinden kaynaklanan sorunlar

Ankara il Özel İdaresi'nde kullanılan yönetim bilişim sistemlerine dair 15 yanıt ve %36 oranıyla “Bilişim sisteminin işleyişinden kaynaklı sorunlar”a ilişkin katılımcılardan alınan bazı görüşlere aşağıda yer verilmiştir:

- “İçişleri bakanlığı tarafından hazırlanan e-içişlerinde program oldukça karmaşık ve herhangi bir işlemi sonuçlandırmak için uzun adımlardan geçmek gerekiyor. Bu hem vakit kaybı hem de personelin bu programı kullanma isteği olumsuz etkilemektedir. Ayrıca; Ankara il özel idaresine ait bütün veriler ve yürütülen işler

ile ilgili veriler bilgisayara dayalı olmadığından, bilgilere ulaşmada güçlük çekilmektedir.”

- “İdarenin iş ve işlemlerinin kaydı, sınıflandırılması, korunması konusunda bir takım zorluklarla karşılaşılabiliniyor.”
- “Raporlarımızı istediğimiz anda düzenli vermemesi ve rapor içerisinde ufak sayısal hataların olması”
- “Programın arayüzünün hantal yapısı, zorluklardan biri”
- “Şimdilik sistemler paket program hizmeti satın alama yöntemi ile sağlandığından ara sıra işletim sisteminde aksaklıklara neden olmaktadır.

Erişim kaynaklı sorunlar

Ankara il Özel İdaresi’nde kullanılan yönetim bilişim sistemlerine dair 15 yanıt ve %36 oranıyla “Erişim kaynaklı sorunlar”a ilişkin katılımcılardan alınan bazı görüşlere aşağıda yer verilmiştir:

- “Kullanıcı bilinci oluşturulmuştur, ancak web ağlarında yaşanan sorunlar sistemin aksamasına neden olmaktadır.”
- “Bazı uygulamalarda ve genellikle internet kaynaklı olumsuzluklar olmaktadır.”
- “Daha çok filtreleme sistemi nedeniyle ihtiyacımız olan sisteme erişim yapılamamakta ve yeteri kadar faydalanılamamakta”
- “İdarede pek çok faydalı site yasaklı, erişim engelleniyor.”
- “E-içişleri programı server arızası nedeniyle zaman zaman çalışmıyor.”

Yetkililerden kaynaklanan sorunlar

Ankara İl Özel İdaresi’nde kullanılan yönetim bilişim sistemlerine dair 7 yanıt ve %16 oranıyla “yetkililerden kaynaklanan sorunlar”a ilişkin katılımcılardan alınan bazı görüşlere aşağıda yer verilmiştir:

- “İlgililerin sistemi hala kabul etmemiş olması”
- “Yönetim bilişim sistemlerine gereken destek ve önem verilmemesi”
- “En alt kademedен başlayarak en üst kademedeki makam uygulamazsa hiçbir anlamı yok.”

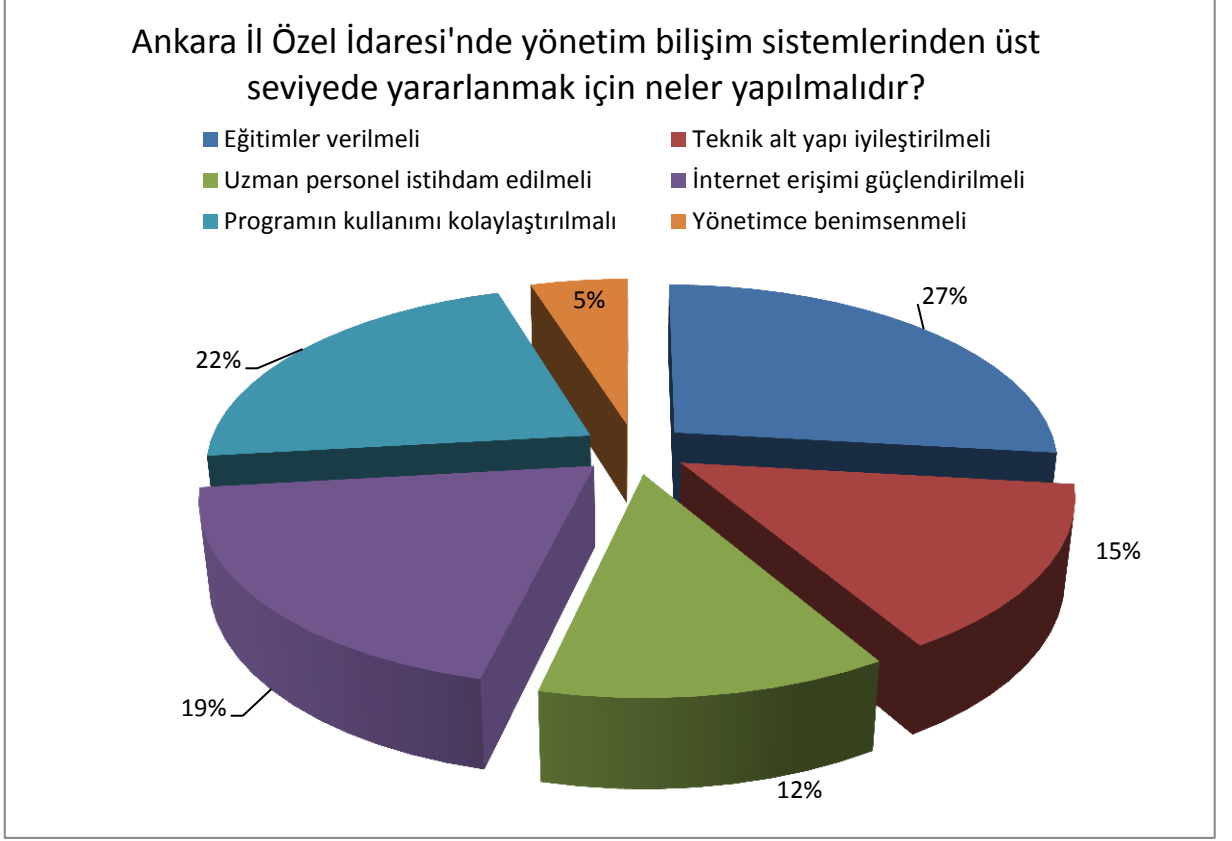
Diğer sorunlar

Ankara il Özel İdaresi'nde kullanılan yönetim bilişim sistemlerine dair 5 yanıt ve %12 oranıyla “Diğer sorunlar” a ilişkin katılımcılardan alınan bazı görüşlere aşağıda yer verilmiştir:

- “Genellikle teknik destek konusunda sıkıntı oluyor. Firma elemanları yoğun olduğu için bazen bize yardımcı olamıyorlar, bu nedenle sıkıntı oluyor.”
- “Prosedürlerin fazlalığı”
- “Teknolojik yetersizlik, personel bilmiyor daha bilişimi”

3.5.4.“Ankara İl Özel İdaresi'nde Yönetim Bilişim Sistemlerinden Üst Seviyede Yararlanmak İçin Neler Yapılmalıdır?” Sorusuna Dair Yapılan İçerik Analizi

Araştırmada Ankara İl Özel İdaresi'nde kullanılan yönetim bilişim sistemlerinden en üst seviyede yararlanmak için neler yapılması gerektiğine dair çalışanlarına yöneltilen sorudan alınan yanıtların çözümlenmesinde nitel araştırma yöntemlerinden içerik analizi kullanılmıştır. Ankara İl Özel İdaresi'nde çalışan 30 kişi sorulara yanıt vermiştir. İçerik analizi sonucunda elde edilen ana temalar üç aşamada gerçekleşmiştir. Birinci aşamada, 30 çalışanın yanıtlarından toplam 41 madde elde edilmiştir. İkinci aşamada, ilk grüplama sonucunda 41 madde 6 kategori altında sınıflaması yapılmıştır. Üçüncü aşamada, bu 6 ana kategori korunarak yanıtların sayıları ve yüzdelerinden oluşan grafik elde edilmiştir. İçerik analizi sonucunda Ankara il Özel İdaresi çalışanlarına göre yönetim bilişim sistemlerinden üst seviyede yararlanmak için neler yapılmalıdır, sorusuna ilişkin elde edilen tema Şekil 3. 4'de gösterilmiştir.



Şekil 3.4 Ankara İl Özel İdaresi'nde Yönetim Bilişim Sistemlerinden Üst Seviyede Yararlanmak İçin Neler Yapılmalıdır?

Şekil 3.4'deki verilere göre Ankara il Özel İdaresi'nde 11 yanıt ve %27 oranıyla "eğitimler verilmeli" ilk sıradadır. İkinci sırada 9 yanıt ve %22 oranıyla "programın kullanımı kolaylaştırılmalı" teması yer almaktadır. Üçüncü sırada 8 yanıt ve %19 oranıyla "internet erişimi güçlendirilmeli" teması yer alırken, dördüncü sırada 6 yanıt ve %15 oranıyla "teknik alt yapı iyileştirme" teması gelmektedir. 5 yanıt ve %12 oranıyla "uzman personel istihdam edilmeli" teması beşinci sırada yer alırken 2 yanıt ve %5 oranıyla son sırada "yönetimce benimsenmeli" teması yer almaktadır.

Eğitimler verilmeli

Ankara il Özel İdaresi'nde kullanılan yönetim bilişim sistemlerinden üst seviyede yararlanmak için 11 yanıt ve %27 oranıyla "eğitimler verilmeli" önerisine ilişkin katılımcılardan alınan bazı görüşlere aşağıda yer verilmiştir:

- "Üst seviyede yararlanmak için teknik bilgiler verilmeli, eğitim seminerleri düzenlenmelidir."
- "Yönetici ve personelin yeterli bilgiye sahip olması ve yerinde kullanması için eğitimler planlanmalı."

- “Eğitimler sürekli tekrarlanmalıdır.”
- “Eğitim ve seminerlerle kullanım yaygınlaştırılmalı ve geliştirilmelidir.”

Programın kullanımı kolaylaştırılmalı

Ankara il Özel İdaresi’nde kullanılan yönetim bilişim sistemlerinden üst seviyede yararlanmak için 9 yanıt ve %22 oranıyla “programın kullanımı kolaylaştırılmalı” önerisine ilişkin katılımcılardan alınan bazı görüşlere aşağıda yer verilmiştir:

- “Tüm adımlar için ortak bir dili olan program kullanılabilir. Örneğin arşiv sistemi, bunun için mutlaka bir alt yapı oluşturulmalıdır.”
- “Bilişim sisteminin kullanımı pratikleştirilmeli”
- “Ankara il özel idaresi tarafından yürütülen bütün iş ve işlemler personel bir araya getirilerek, sistemin tam anlamıyla kullanılması ve sürekliliğin devamı sağlanmalıdır.”
- “Bütün veriler tek bir ortamda birleştirilerek gerektiğinde en kolay şekilde bilgi sorgulama takip etme sağlanmalıdır.”

İnternet erişimi güçlendirilmeli

Ankara il Özel İdaresi’nde kullanılan yönetim bilişim sistemlerinden üst seviyede yararlanmak için 8 yanıt ve %19 oranıyla “internet erişimi kolaylaştırılmalı” önerisine ilişkin katılımcılardan alınan bazı görüşlere aşağıda yer verilmiştir;

- “Wi-fi sistemine geçip, kablolardan kurtulunabilir.”
- “Web erişiminin daha esnek olması sağlanabilir.”
- “erişimin esnek olması, çok daha kolay sağlanması”

Teknik alt yapı iyileştirme

Ankara il Özel İdaresi’nde kullanılan yönetim bilişim sistemlerinden üst seviyede yararlanmak için 6 yanıt ve %15 oranıyla “teknik altyapı iyileştirme” önerisine ilişkin katılımcılardan alınan bazı görüşlere aşağıda yer verilmiştir:

- “Gelişen teknoloji sıklıkla takip edilmeli. İmkanlar olasılığında bu teknolojiye ayak uydurulmalı.”
- “Kullanılan cihazların aynı özellikte olması”
- “Teknik altyapının iyileştirilmesi”

Uzman personel istihdam edilmeli

Ankara il Özel İdaresi'nde kullanılan yönetim bilişim sistemlerinden üst seviyede yararlanmak için 5 yanıt ve %12 oranıyla “uzman personel istihdam edilmeli” önerisine ilişkin katılımcılardan alınan bazı görüşlere aşağıda yer verilmiştir:

- “İl özel idaresi olarak kendi programlarını kendisi yapabilecek kapasitede işi iyi bilen bilişim sistemleri konusunda teknik kapasitesi olan personel istihdam etmesi ile tüm sorunlar çözülebilecektir.”
- “Bence bu programlar kendi personelimiz tarafından yazılmalı ve takip edilmelidir. O zaman firmalar devreden çıkar ve teknik sorunlar yaşamamış oluruz.”
- “Üst seviyede yararlanmak için diğer sistemler (ERK, KKP vb.) için bir bilişim uzman desteği alınmalıdır.”

Yönetimce benimsenmeli

Ankara il Özel İdaresi'nde kullanılan yönetim bilişim sistemlerinden üst seviyede yararlanmak için 2 yanıt ve %5 oranıyla “yönetimce benimsenmeli” önerisine ilişkin katılımcılardan alınan görüşlere aşağıda yer verilmiştir:

- “Gereken önem ve destek verilerek daha da geliştirilmeli”
- “Üst seviyede yararlanmak için yönetim tarafından önemsenmeli”

Yapılan mülakat katılımcılara Yukarıda sorulan sorular dışında Ankara İl Özel İdaresi yönetim bilişim sistemleri uygulamalarına ilişkin eklemek istedikleriniz varsa açıklar mısınız?” sorusu yöneltilmiş ve bu konuda da katılımcıların çeşitli önerileri olmuştur. Bu önerilerden başlıcalar şunlardır:

“Yönetim bilişim sisteminin yönetim ihtiyaç duyduğu bilgiyi, raporları üretebilecek ve analiz yapma imkanı sağlayacak şekilde oluşturulması.”

- “Herhangi bir program hazırlanacaksa en alt kademedен başlayarak en üst kademeye doğru gidilmeli, uygulatandan değil, uygulayanlardan başlanması Hem faydalı hem de karlı düşünmek gerek.”
- “Yönetim bilişim sisteminin ihtiyaç duyduğu bilgiyi üretebilecek ve analiz yapma imkanı sağlayacak şekilde oluşturulması.”
- “Dönüşümlü olarak personeller arasında her programı kullanabilecek düzeyde istihdam yapılmalı ve eğitim seminerleri ile bilişim sistemlerinden en üst seviyede yararlanabilmek mümkündür.”

- “Yönetim bilişim sisteminin, yönetimin ihtiyaç duyduğu bilgiyi, raporları üretebilecek ve analiz yapma imkânı sağlayacak şekilde oluşturulması.”

BÖLÜM 4. SONUÇ ve ÖNERİLER

İl özel idareleri, Osmanlıdan, Cumhuriyete devredilmiş ve günümüze kadar gelmiş, köklü yerel yönetim birimleridir. İşlevselliği tarihsel süreç içerisinde farklılık göstermiştir. İlgili kanunlar çerçevesinde şekillenen İl özel idareleri, 2005 yılında kamuda yeniden yapılanma çerçevesince yeniden yapılandırılarak yerel yönetimde daha etkin hale getirilmeye çalışılmıştır. Her kurum gibi İl Özel İdarelerinin de başarısında şüphesiz yönetim ve bunun yanında bilişim sistemlerinin rolü vardır. Çünkü günümüzde hızlı bir değişim ve gelişim yaşanmaktadır. Bunlara uyum sağlamak ise etkili yönetim ve bilişim sistemleri uygulamalarından geçmektedir.

Bu araştırma; İl Özel İdarelerinde uygulanan yönetim ve bilişim sistemlerinin incelenmesi amacıyla Ankara İl Özel İdaresi örneğinde gerçekleştirilmiştir. Ankara İl Özel İdaresi çalışanları ile gerçekleştirilen mülakatlar sonucunda elde edilen veriler içerik analizine tabi tutulmuştur. Elde edilen sonuçlar aşağıda özetlenerek sunulmuştur:

Ankara İl Özel İdaresi'nde İçişleri Bakanlığı çerçevesinde uygulanan e-devlet uygulamaları ve İçişleri Bakanlığı dışında uygulanan e-devlet uygulamaları olmak üzere, yönetim bilişim sistemlerinin iki farklı uygulama alanı olduğu ifade edilebilir. E-devlet uygulamalarına geçişle birlikte İl Özel İdareleri de uygulamada bu sisteme geçmiştir. Bunun dışında ilgili birimlere göre bütçe ve muhasebe programları, Çevre ve Şehircilik Bakanlığı yapı denetim sistemi, adrese dayalı kayıt sisteminden ve sağlanan teknoloji doğrultusunda farklı uygulamalardan faydalandığı sonucuna ulaşılmıştır.

Araştırmaya katılan Ankara İl Özel İdaresi çalışanlarının %57'sine göre Ankara İl Özel İdaresi'nde yönetim bilişim sistemlerinden kısmen faydalandığı, %10'una göre yeterince faydalanılmadığı ve %33'üne göre yeterince faydalandığı sonucuna varılmıştır. Bu farklılaşan görüşlerin çalışanların birimlerine göre şekillendiği düşünülmektedir. Ancak buradan şu sonuca ulaşılabılır: Ankara İl Özel İdaresi'nde yönetim ve bilişim sistemlerinden faydalanılmakta, ancak mevcut yönetim bilişim sistemi çalışanların beklentilerini yeterince karşılayamamaktadır.

Araştırmaya katılan Ankara İl Özel İdaresi çalışanlarına göre Ankara İl Özel İdaresi yönetim bilişim sistemi uygulamalarında farklı sorunlar yaşanmaktadır. Bu sorunların başında %36'lık oranlarla erişimden kaynaklanan ve bilişim sisteminin işleyişinden

kaynaklanan sorunlar yer almaktadır. Ayrıca yetkililerden kaynaklanan sorunlar (%16) ve bunlar dışındaki diğer sorunlar da (%12) bulunmaktadır.

Ankara İl Özel İdaresi yönetim bilişim sistemlerinde yaşanan sorunların üstesinden gelmek ve üst düzeyde yönetim bilişim sistemlerinden yararlanmak için çalışanların görüşlerine göre yapılan içerik analizinden aşağıdaki öneriler ortaya çıkmıştır:

- Eğitimler verilmeli
- Uzman personel istihdam edilmeli
- Uygulamada kullanılan program kolaylaştırılmalı
- Teknik alt yapı iyileştirilmeli
- İnternet erişimi güçlendirilmeli
- Yönetimce yönetim ve bilişim sistemleri benimsenmeli

Ortaya çıkan bu sonuçlar Ankara İl Özel İdaresi'nde uygulanan yönetim bilişim sistemleri ile ilgili çalışan görüşleri ile sınırlıdır. Ancak tüm il özel idareleri için sonuçlar genellenemez. Fakat tüm il özel idarelerinde benzer uygulamalar olduğu için fikir verici niteliktedir. Daha genel sonuçlara ulaşmak için, daha fazla il özel idaresini örnekleme alan araştırmaların yapılması önerilmektedir.

Ankara İl Özel İdaresi'nde uygulanan yönetim ve bilişim sistemlerinden daha üst düzeyde yararlanmak için, çalışanların görüşleri doğrultusunda sistemde revize yapılması önerilmektedir.

KAYNAKLAR

Acar, Y.E, (b.t.), *Bilgisayarın Tanımı ve Donanım Bilgisi*, Hacettepe Üniversitesi Spor Bilimleri ve Teknolojisi Yüksekokulu Bilgisayar Dersi, <http://yunus.hacettepe.edu.tr/~eacar/dersler/uygulamalar/bilgisayar.pdf> 10/11/2012.

Adıgüzel, O., Derya, S, (2010), *Kamu Hastanelerinde Çalışan Hemşirelerin Kurumlarındaki Bilgi Yönetimi Uygulamalarını Algılama Düzeylerine İlişkin Bir Araştırma*, SDÜ Fen Edebiyat Fakültesi Sosyal Bilimler Dergisi, (22), 191-206.

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

Alakoç, B.Z, (2005), *Veri Tabanı Yönetim Sistemleri*, Seçkin Yayınevi, Ankara.

Altınöz, M, (2008), *Ofis Otomasyon Sistemlerinin Bireysel Performans Üzerine Etkisi*, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, (20), 50-63.

Altıntaş, O, (2007), *İl Özel İdaresi Harcamalarının Mevcut ve Potansiyel Olarak Fonksiyonel Analizi, Uzmanlığı Tezi*, Sosyal Sektörler ve Koordinasyon Genel Müdürlüğü, Devlet Planlama Teşkilatı (DPT).

Anameriç, H, (2003), *Kütüphanelerde Yönetim Bilgi Sistemleri ve Bir Model Önerisi*, *Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi*, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

Anameriç, H, (2005a), *Yönetim Bilgi Sistemlerinin Yönetim Fonksiyonları Üzerine Etkisi*, Ankara Üniversitesi Dil ve Tarih-Coğrafya Fakültesi Dergisi, 45 (2), 25-43.

Anameriç, H, (2005b), *Bilgi Merkezlerinin Yönetiminde Bilgi Sistemlerinin Rolü*, *Bilgi Dünyası*, 6, (1), 15-35.

Argüden, Y, (2007), *İyi Yönetişim Kaliteli Yaşam*, Öce Kalite Dergisi, Ekim, 22-25.

Arslan, K.O, (2011), *Türk Anayasa Hukuku'nda "Anayasa" Terimi ve "Anayasa Hukuku" Kavramı*, EÜHFD, 15 (1-2), 59-74.

Ateş, H., Es, M, (2008), "Süreklilikten Değişime İl Özel İdareleri", *Türkiye'de Yerel Yönetimler*, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.

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

- Ay, D., Çil, İ, (2008), *Migros Türk A.Ş.de Birlikte Kurallarının Yerleşim Düzeni Planlamada Kullanılması*, Endüstri Mühendisliği Dergisi, 21 (2), 14-29.
- Aydın, A.H, (2008), *Bir "Yerel Yönetim" Olan "Özel İdare"nin "Genel Meclisi"*, Yerel Siyaset, (33), 5-7.
- Barutçugil, İ, (2002), *Bilgi Yönetimi*, Kariyer Yayıncılık, İstanbul.
- Bell, D, (1973), *The Coming of Post-Industrial Society: a Venture in Social Forecasting*, Basic Books, New York.
- Bensghir, T.K, (1996), *Bilgi Teknolojileri ve Örgütsel Değişim*, TODAİE Yayınları, Ankara.
- Berksan, N, (1950), *Yol Davamız Nerde?, / Dün: 1300-1920, Bugün: 1920-1950, Yarın: ... 2. Baskı*, Ankara.
- Bernard H.R, (2000), *Social Research Methods: Qualitative and Quantitative Approaches*. Sage Publications, California.
- Beyhan, E, (2008), *Osmanlıdan Günümüze Vilayet Meclisleri*, Yerel Siyaset Dergisi, (33), 21-27.
- Bıçaklı, B, (2009), *Türkiye’de İl Özel İdarelerinin Gelişimi ve Dönüşümü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*, Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Isparta.
- Bocchino, W.A, (1972), *Management Information Systems: Tools and Techniques*, Prentice Hall, Toronto London, Sydney.
- Bozlağan, R., Can, A, (2009), *İl Özel İdaresinde Valinin Yürütme Organı Olması Sorunu ve Bir Çözüm Önerisi*, ÖNERİ: Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 32 (8), 217-232.
- Coşkun, B., Uzun, T, (2005), "İl Özel İdaresinde Yeniden Yapılanma", *Yerel Yönetimler Üzerine Güncel Yazılar 1 Reform*, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.
- Çağdaş, T, (2011), *Türkiye’de Yerel Yönetimlerde İdari Özerklik*, Marmara Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi, 30 (1), 391-416.
- Çapar, B, (1993). *Bilgi İşletmelerinin Yönetiminde Sistem Yaklaşımı ve Sistem Analizi*, Prof. Dr. Jale Baysal’a Armağan, Hasan S. Keseoğlu (Yay. Hazı) Türk Kütüphaneciler Derneği, İstanbul Şubesi, 51-71.
- Çetin, S, (2009), *Yerel Yönetim Birimi Olarak Türkiye’de İl Özel İdareleri*, Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, (25), 249-258.
- Çiftçin, R, (2006), *Yeni İl Özel İdaresi’ne Eleştirel Bir Bakış*, Yasama, (2), 123-145.

- Demirhan, D, (2002), *İşletmelerde Stratejik Bilgi Sistemleri Yönetimi ve Rekabet Üstünlüğü Elde Edilmesindeki Rolü*, Akademik Bakış Dergisi, 2 (2), 117-124.
- Downs, A., Murray, S,(1996), *NCR Round Table: The Future of Regional Governance*, National Civic Review, 85 (2), 8-15.
- Duran, A, (2009), *Geçmişten Günümüze İl Özel İdareleri ve Geleceği*, *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*, Cumhuriyet Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sivas.
- Efe, A, (2009), *Tanzimat'ın Eyalet Reformları 1840-64: Silistre Örneği*, Karadeniz Araştırmaları, 6, (22), 87-113.
- Ekinci, H, (2006), *Bilgi Teknolojilerinin Rekabet Açısından Önemi ve Değişim Yönetimindeki Etkilerine İlişkin Yöneticilerin Algularını Ölçmeye Yönelik Bir Araştırma*, Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi (11), 54-70.
- Elibol, H, (2005), *Bilişim Teknolojileri Kullanımının İşletmelerin Organizasyon Yapıları Üzerindeki Etkileri*, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, (13), 155-162.
- Eraslan, C., Olgun, K, (2006), *Osmanlı Devleti'inde Meşrutiyeti ve Parlamento*, 3 F Yayınları, İstanbul.
- Eren Gümüştakin, G, (2004), *İşletmelerde Yönetim Bilişim Sistemleri*, Yönetim ve Ekonomi, 11(1), 125-141.
- Erençin, A, (2004), *Türk Yerel Yönetim Sisteminin Kısa Tarihi ve 2004 Yılı Reformu*, Yerel Yönetimler Kongresi Düünden Bugüne Yerel Yönetimlerde Yeniden Yapılanma, Pozitif Matbaacılık, 3-4- Aralık, 57-65.
- Ergün, M, (2013), *Bilimsel Araştırma Yöntemleri*, www.egitim.aku.edu.tr/nitelarastirma.ppt.10/03/2013.
- Eryılmaz, B, (1988), *İl Özel İdarelerinin Mahalli İdare Sistemimizdeki Yeri*, Türk İdare Dergisi, (378), 70- 81.
- Eryılmaz, B, (1992), *Tanzimat ve Yönetimde Modernleşme*, İşaret Yayınları, İstanbul.
- Eryılmaz, B, (1997), *Yerel Yönetimlerin Yeniden Yapılandırılması*, Birleşik Yayıncılık, İstanbul.
- Eryılmaz, B, (2004), *Kamu Yönetimi*, Erkam Matbaası, İstanbul.
- Gençoğlu, M, (2011), *1864 ve 1871 Vilâyet Nizamnamelerine Göre Osmanlı Taşra İdaresinde Yeniden Yapılanma*, Çankırı Karatekin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi 2 (1), 29-50
- Glos, R. E., Baker, H. A, (1967), *Introduction to Business Cincinnati*: Saudhe Westem Pub. Co.

Gönüllü, A.R, (2011), *Osmanlı Devleti'nin Son Döneminde Yol Vergisi (1866-1921)*, *Türkiyat Araştırmaları Dergisi*, (30), 289-333.

Göral, R, (2003), *Ofis Otomasyon Teknolojilerini Evrimi ve Yeni İş Dünyası Üzerindeki Etkileri*, *Gazi Üniversitesi Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*, (2), 169-179.

Güler, B, (2000), "Yerel Yönetimleri Güçlendirmek mi? Adem-i Merkeziyetçilik mi?", *Çağdaş Yerel Yönetimler*, 9 (2), 20-21.

Güleş, H.K, (2000), *Bilişim Sitemlerini Toplam Kalite Yönetimindeki Yeri ve Önemi*, *D.E.Ü.İ.İ.B.F. Dergisi*, 15 (1), 103-113.

Günday, M, (2005), *İdare Hukuku*, İmaj Yayınevi, Ankara.

Gündoğan, M, (1998), *İl Özel İdareleri, Basılmamış Yüksek Lisans Tezi*, Kırıkkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kırıkkale.

Güneş, F., Kızıldeniz, S., Selçuk, S., Suna, B., Coşkun, S, (2013), *Bilgi Teknolojileri Denetimi ve COBIT' in Sektörel Uygulanabilirliği*, XIV. Akademik Bilişim Konferansı, 1-8.

Güney, S, (2000), *Yönetim ve Organizasyon El Kitabı*, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.

Güngör, H, (2007), *İl Özel İdaresi Mevzuatı*, İçişleri Bakanlığı Mahalli İdareler Kontrolörleri Derneği Yayınları, Özyurt Matbaacılık, Ankara.

Güngör, H, (2008), *Açıklamalı, Yorumlu ve İçtihatlı İl Özel İdaresi Mevzuatı 5302 Sayılı Kanun ve Diğer Mevzuat*, Geliştirilmiş ve Güncellenmiş 2. Baskı, Özyurt Matbaacılık, Ankara.

Hakyemez, Y.Ş, (1998), *İl Özel İdarelerinin İşlevi, Organları ve Rollerini*, *Sayıştay Dergisi*, (31), 169-183.

Hicks, O.J, (1993), *Management Information System*, Mineapolis.

Himmetoğlu, B.A, (1971), *Karar Verme Yeteneğini Geliştirme*, Ege Üniversitesi İktisadi ve Ticari Bilimler Fakültesi, İzmir.

http://iibf.erciyes.edu.tr/gg/veri/bilgi_nedir.pdf 10/11/2012.

<https://www.e-icisleri.gov.tr/YeniYetki/Login.aspx> 10/11/2012.

İçişleri Bakanlığı, Araştırma ve Etütler Merkezi (AREM) Yönetimi Geliştirme Projeleri, *Köy Hizmetlerinin Yeniden Yapılandırılması Araştırması Projesi*, II. Bölüm.

İnce, M., Oktay, E, (2006), *Bilginin Bir Stratejik Güç Olarak Önemi Ve Örgütlerde Bilgi Yönetimi*, Selçuk Üniversitesi Karaman İ.İ.B.F. Dergisi, (10), 15-29.

İraz, R, (2004), *Organizasyonlarda Karar Verme ve İletişim Sürecinin Etkinliği Bakımından Bilgi Teknolojilerinin Rolü*. Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, (11), 407-422.

Kağnıcıoğlu, H, (2003), “Çağdaş Bilgi Sistemi ve Dijital İşletmeler”, *Yönetim Bilgi Sitemi*, Şahin, M, (Ed.) Anadolu Üniversitesi, Eskişehir.

Kalabalık, H, (2005), *Avrupa Birliği Ülkeleriyle Karşılaştırmalı Yerel Yönetim Hukuku Teori Uygulama*, Seçkin Yayıncılık, Ankara.

Kara, M., Görün, M, (2008), *Kırsal Kalkınmada İl Özel İdarelerinin, Köylere Hizmet Götürme Birliklerinin ve İlçe Yönetimlerinin Rolü ve Bazı Uygulamalar*, Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, 13 (1), 411-433.

Karaman, Y.İ, (2011). *İl Özel İdarelerinin Kurumsallaşma Süreci (Batman İl Özel İdaresi)*, *Yüksek Lisans Tezi*, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

Karasar, N, (2009), *Bilimsel Araştırma Yöntemi*, Nobel Yayınları, Ankara.

Kartal, N, (2010), *İl Özel İdarelerinin Yeniden Yapılandırılması: Uygulama Aşaması Üzerine Bir Çözümleme*, *Doktora Tezi*, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

Kayrak, M, (2007), *Bilişim Sistemleri Stratejisinin Önemi ve Sayıştay Deneyimi*, *Sayıştay Dergisi*, (65), 199-208.

Keleş, R, (2000), *Yerinden Yönetim ve Siyaset*, 4. Baskı, Cem Yayınevi, İstanbul.

Kırışik, F., Sezer, Ö, (2006), *Türk Anayasalarında Yerel Yönetimler*, *Çağdaş Yerel Yönetimler*, 15 (2), 5-30.

Koçak, S.Y, Kavşara, V, (2012), *5302 Sayılı Kanun Sonrasında İl Özel İdarelerinde Yaşanan Sorunlar ve Çözüm Önerileri*, *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 10 (20), 61-92.

Koçel, T, (1998), *İşletme Yöneticiliği*, Beta Basım Yayım, İstanbul.

Kutlu, Ö., Kocaoğlu, M, (2010), *Yerel Yönetimlerde Stratejik Yönetim Anlayışı: Konya İl Özel İdaresi Örneği*, *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (23), 137-148.

Laudon, K.C, Laudon, J.P, (2002), *Management Information Systems : Managing The Digital Firm*, 7th ed, Upper Saddle River, N.J. , Prentice Hall.

Lucas, H, (1986), *A Casebook For Management Information Systems*, McGraw Hill, New York.

Lucey, T, (1987), *Management Information Systems*, DP Publications, Easleigh.

Mataracı, O., Sert, E., Duvarcı, T, (2011), *Bayındırlık ve İskân Bakanlığı'nda Bilgiye Dayalı Yönetim Uygulamaları, İşbirliği ve Verimli Çalışma Platformu (İVÇ)*,

TMMOB Harita ve Kadastro Mühendisleri Odası,13. Türkiye Harita Bilimsel ve Teknik Kurultay,18-22 Nisan, Ankara.

Nadaroğlu, H, (2001), *Mahalli İdareler*, Beta Yayıncılık, İstanbul.

Odabaş, H., Polat, C, (2008), *E-Devlet Bilişim Sistemlerinde Kurumsal Bilgi ve Belge Yönetimi*, Balkan Ülkeleri Kütüphaneler Arası Bilgi-Belge Yönetimi ve İşbirliği Sempozyumu, Bilal, E., Ekinci, Y, (Yay. Haz.) Trakya Üniversitesi Edirne, 236-246.

Ortaylı, İ, (1985), *Tanzimat'tan Cumhuriyete Yerel Yönetim Geleneği*, Hil Yayınları, İstanbul.

Öğüt, A, (2003), *Bilgi Çağında Yönetim*, 2. Baskı, Nobel Yayıncılık, Ankara.

Özcan, B, (2006), *Yönetim Bilişim Sistemleriyle İşletmelerde Değer Yaratılması, Yüksek Lisans Tezi*, Yıldız Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Özer, M. A, (2011), *Bilginin Yolculuğunda Bilgi Çalışanlarının Rolü*, Çimento Endüstrisi İşverenleri Sendikası, 4-20.

Özkarahan, E, (1981), *Yönetim Bilgi Sistemleri*, T.C Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı Birleşmiş Milletler Sınai Kalkınma Teşkilatı Sınai Eğitim ve Geliştirme Müdürlüğü, İstanbul.

Öztürk, M, (2003), *Fonksiyonları Açısından İşletme ve Yönetim*, Papatya Yayıncılık, İstanbul.

Parlak, B, (2002), *Osmanlı Devleti'nin Son Yüzyılında Taşra Yönetimine İlişkin Anayasal ve Yasal Gelişmeler ve Cumhuriyete Yansımalar*, Akademik Araştırmalar Dergisi, Kasım 2001-Ocak 2002, 37-50.

Parlak, B, (2005), "Tarihi Perspektifte ve Reform Sürecinde İl Özel İdareleri", *Yerel Yönetimler Üzerine Güncel Yazılar*, Gül H., Kösecik, M, (Ed.), Nobel Yayın-Dağıtım, Ankara.

Polat, N, (2007), *Yönetim Bilgi Sistemi ve Sayıştay'da Yürütülen Çalışmalar*, Sayıştay Dergisi, (65), 187-198.

Sağsan, M., Öztürk, S, (2002), *Adı Yok, İşlevi Çok Bir Hizmet Anlayışı: Yönetim Bilgi Sistemi*, Stratejik Analiz, 3 (26), 94-100.

Selvi, Ö, (2012), *Bilgi Toplumu, Bilgi Yönetimi ve Halkla İlişkiler*, Gümüşhane Üniversitesi İletişim Fakültesi Elektronik Dergisi, (3), 191-214.

Sevim, A, (2003), "İşletmelerde Bilgi Sistemi", *Yönetim Bilgi Sistemi*, Şahin, M, (Ed.), Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Yayınları, Eskişehir.

Sobacı, M. Z, (2005), *Yeniden Yapılanma Sürecinde İl Özel İdarelerinin Dünü, Bugünü ve Geleceği Üzerine Değerlendirmeler*, ÇYYD,14 (4), 31-50.

Stowers, G. N. L. (2001), *Commerce Comes to Government on the Desktop: ECommerce Applications in the Public Sector*, The PricewaterhouseCoopers Endowment for The Business of Government, February

Şahin, A. (2006), *Yönetim Bilgi Sistemleri Yüksek Lisans Tezi*, Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Isparta.

Şahin, L., Çetin, B.I., Yıldırım, K. (2009), *Bilişim Teknolojilerindeki Gelişmelerin İşletmelerin Strateji ve Maliyetleri Üzerine Etkileri*, Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi, 56 (1), 548-253.

Şen, C. (2010), *Bilgi Kavramının Temelleri*, <http://www.yildiz.edu.tr/~cgungor/bilisimsistemleri/acrobats/12.03.pdf> 10/11/2012.

Şimşek, S. (2002), *Yönetim ve Organizasyon*, Günay Ofset, Konya.

Şimşek, H. (2009), *Eğitim Tarihi Araştırmalarında Yöntem Sorunu*, Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi, 42 (1), 33-51.

Tahirov, A. (2009), *Bilgisayar Destekli Bilgi Sistemleri*, Journal of Qafqaz University, (27), 123-133.

Tamer, M. (2003), *İl Özel İdaresi*, Tamer Yayınları, Ankara.

Tecim, V. (2002), *Kamu Kurumlarında Etkin yönetim için Bilişim Teknolojileri, Sakarya Valiliği Bilişim sistemleri Uygulaması*, D.E.İ.Ü İ.İ.B.F. Dergisi, 17 (1), 141-156.

Tekeli, İ., İlkin, S. (2004), *Türkiye’de Demiryolu Öncelikli Ulaşım Politikasından Karayolları Öncelikli Ulaşım Politikasına Geçiş (1923-1957), Cumhuriyetin Harcı 3. Modernitenin Altyapısı Oluşurken*, İstanbul Bilgi Üniversitesi Yayınları, İstanbul.

Tekin, M. ve diğerleri, (2000), *Değişen Dünyada Teknoloji Yönetimi*, Damla Ofset, Konya.

Tekin, M., Güleş, H. K., Ögüt, A. (2003), *Değişim Çağında Teknoloji Yönetimi*, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.

Toprak, S. (2007), “Örgütlerin Teknolojik Anahtarı: Bilgi Sistemleri”, *Halkla İlişkiler Alanına Örgütsel Davranış Yansımaları*, Ertürk, D. (Ed.), Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.

Tutar, H. (2004), *Kriz ve Stres Yönetimi*, Seçkin Yayınevi, Ankara.

Türkoğlu, İ. (2009), *Yerel Yönetimlerde Mali Reform Arayışları: Türkiye’de Belediyelerde Mali Özerklik ve Belediye Başkanlarının Mali Özerklik Algılaması*, Maliye Bakanlığı, Strateji Geliştirme Başkanlığı, Ankara.

Ulusoy, A., Akdemir, T. (2001), *Mahalli İdareler*, Seçkin Yayınevi, Ankara.

Ülgen, H., Mirze, S. K, (2007), *İşletmelerde Stratejik Yönetim*, 4. Baskı, Arıkan Basım, İstanbul.

Ünsal, C, (2006), *Türkiye'nin İdari Sistemi İçinde İl Özel İdaresinin Yeri ve Mali Yapısı (Manisa Örneği)*, *Yüksek Lisans Tezi*, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

Yalçinkaya, Y, (2011), *Bilişim Sistemlerini Yönetimi ve Verimlilik*, Anahtar, 46-49.

Yıldırım, A., Şimşek H, (2008), *Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri*, Seçkin Yayınları, Ankara.

Yıldız, Ö.R, (2007), *Bilişim Sistemleri Denetimi*, Sayıştay Dergisi, (65), 173-185.

Yılmaz, C, (1988), *Bilgi İşlem ve Yönetim Bilgi Sistemi*, Erciyes Üniversitesi Yayınları, Kayseri.

Yılmaz, M, (2004), *Bir Örgüt Olarak Bilgi Merkezlerinde Yönetim ve Yönetici*, Türk Kütüphaneciliği, 18 (2), 163-184.

5302 İl Özel İdaresi Kanunu, Kanun Kabul Tarihi: 22/02/2005, Yayımlandığı Resmi Gazete Tarihi: 04/03/2005, Yayımlandığı Resmi Gazete Sayısı: 25745.

EKLER

ANKARA İL ÖZEL İDARESİ'NİN YÖNETİM VE BİLİŞİM SİSTEMLERİNİN İNCELENMESİNE YÖNELİK MÜLAKAT SORULARI

Bu anketin amacı Ankara il özel idaresinde yönetim ve bilişim sistemlerinin incelenmesi olası sorun ve sorunlara ilişkin çözüm önerilerini belirlemektir. Anketi dolduran kişilerin hiçbir kişisel verisi alınmamaktadır. Ankette elde edilecek veriler tamamen bilimsel amaçlı kullanılacaktır.

Sorulara vereceğiniz içten ve samimi yanıtlar için teşekkür ederim.

Saygılarımla
Sacit ACAR
Okan Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Öğrencisi

1. Ankara İl özel İdaresi yönetiminde yararlanılan yönetim bilişim sistemlerinden bahseder misiniz?
2. Sizce Ankara İl Özel İdaresi'nde yönetim bilişim sistemlerinden yeteri düzeyde faydalanılıyor mu?
3. Ankara İl Özel İdaresi'nde yönetim bilişim sistemi uygulamalarında yaşanan zorluklar nelerdir?
4. Ankara İl Özel İdaresi'nde yönetim bilişim sistemlerinden üst seviyede yararlanmak için neler yapılmalıdır?
5. Yukarıda sorulan sorular dışında Ankara İl Özel İdaresi yönetim bilişim sistemleri uygulamalarına ilişkin eklemek istedikleriniz varsa açıklayınız?

EK 1 – 1. Soruya İlişkin Alınan Cevaplar

Denek No	Ankara İl Özel İdaresinde kullanılan yönetim bilişim sistemlerinden bahseder misiniz?
1	İçişleri Bakanlığı e-içişleri programı aktif olarak kullanılmaktadır.
2	Aktif olarak e-içişleri sistemini kullanmaktayız.
3	İdarede yatay ve dikey iç iletişimi sağlayacak mevcut iç iletişim programı ve e-devlet sistemi
4	İsteğimiz doğrultusunda hazırlanmış bir program
5	İsteğimiz doğrultusunda hazırlanmış bir program
6	İçişleri bakanlığı e-içişleri programı, Çevre ve şehircilik bakanlığı yapı denetim sistemi
7	İçişleri bakanlığı e-devlet programı kullanılmaktadır.
8	İçişleri bakanlığı e-içişleri programı
9	E-devlet programları ve Kurumumuzda daha çok veri toplama ve kayıt için yönetim bilişim sistemleri kullanılır.
10	Şu anda e-devlet sistemi kullanılıyor.
11	İçişleri Bakanlığı tarafından hazırlanan "e-içişleri projesi"ni Ankara il özel idaresi olarak kullanmaktayız.
12	Teknoloji paralelinde bilişim sistemi
13	E-içişleri projesi kapsamında bir evrak modülü kullanılmaktadır. İl özel idaresi ortak bir muhasebe ve bütçe programı kullanılmaktadır.
14	İçişleri bakanlığı e-içişleri programı
15	İdaremizde tam anlamıyla yönetim bilişim sistemi kullanılmamaktadır.
16	E-içişleri kullanılmaktadır.
17	Yönetim bilişim sistemleri olarak e-içişleri sistemi kullanılmaktadır.
18	E-içişleri kullanılmaktadır.
19	Ülke genelinde olduğu gibi kurumumuzda da bilişim sistemleri kapsamında e-devlet uygulaması kullanılmaktadır.
20	Bu teknolojinin gelişmesi ile bu teknolojiden fayda sağlamak üzere idaremizde bu geniş çerçevede bilişim teknolojilerinden üst düzeyde yararlanılmaktadır.

21	Kullandığımız program isteğimiz doğrultusunda hazırlanmıştır.
22	E-içişleri programı yönetim bilişim sistemi olarak kullanılmaktadır. Coğrafi bilgi sistemi için girişimde bulunulmuş ama sistem tam olarak oturmamıştır.
23	Türkiye'deki il özel idareleri olarak e-içişleri programı
24	İçişleri bakanlığı tarafından hazırlanan e-devlet programını kullanmaktayız.
25	Yönetim bilişim sistemlerinde e-içişleri programı kullanılmaktadır.
26	E-içişleri programı kullanılmaktadır.
27	İçişleri bakanlığı tarafından hazırlanan e-içişleri projesini Ankara il özel idaresi olarak kullanmaktayız.
28	İçişleri bakanlığına bağlı e-içişleri programını kullanmaktayız.
29	İçişleri bakanlığının il özel idarelerine vermiş olduğu e-içişleri programını kullanmaktayız.
30	İçişleri bakanlığı e-içişleri programı kullanılmaktadır.

EK 2 – 2. Soruya İlişkin Alınan Cevaplar

Denek No	Sizce Ankara İl Özel İdaresi'nde yönetim bilişim sistemlerinden yeteri düzeyde faydalanılıyor mu?
1	Yeterince faydalanılmıyor. Personel kendi bilgilerini takip edemiyor. Yapılan çalışmalara istatistiksel olarak ulaşılmıyor. İç işleri programı zaman zaman tıkanıyor. Çalışmalara ara vermek zorunda kalıyoruz.
2	Personel kendi bilgilerini takip edemiyor, istatistiksel verilere ulaşamıyor. İçişleri programı zaman zaman tıkanıyor.
3	Evet. Ancak daha fazla geliştirilmesi, teknolojik alt yapının güçlendirilmesi ile mümkün olacaktır.
4	%80 faydalanılıyor diyebiliriz.
5	%75 faydalanılıyor diyebiliriz.
6	Hayır
7	Kısmen
8	Yararlanılıyor ama yeterli olduğunu düşünmüyorum
9	Yeterli düzeyde yararlanılıyor. Devlet yönetiminin elverdiği tüm imkanlar dahilinde kullanımda olan yönetim bilişim sistemlerine erişmemiz mümkün.
10	Hayır, yeterli değil. Oturmuş bir sistem yok.
11	İdaremize ait yazışmalar gerektiğinde takip ve sorgulama olanağı olan e-içişleri sistemini tam verimle kullanıldığı söylenemez.
12	Bilişim sistemlerinden en iyi şekilde yararlanmak üzere il özel idaresinin bütün gelirlerinin takip edildiği paket program ile tüm gelir kayıtlarının kayıtları yapılmakta doğru ve kesin bilgilere en kısa sürede ulaşmak mümkün olmaktadır.
13	Evet, yeteri düzeyde kullanılmaktadır.
14	Yeterli düzeyde yararlanıldığını düşünmüyorum.
15	Yararlanılmamaktadır.
16	Yeteri düzeyde faydalanıldığı söylenemez
17	Bence bu sistemlerden yeteri düzeyde faydalanmıyoruz. Daha aktif kullanılması için bu sistemlere yönelik eğitimlerin verilmesi ve kullanımının zorunlu hale getirilmesi gereklidir
18	Yeteri kadar faydalanmıyoruz.

19	Bilişim sisteminin çok üst seviyelerde kullanılmadığı kanaatindeyim.
20	Bilişim sistemlerinden en doğru şekilde yararlanmak üzere il özel idaresinin tüm gelirlerinin yakından takip edildiği, paket program ile tüm gelir kayıtlarının kayıtları yapılmakta, doğru ve net bilgilere en kısa zamanda sahip olmak mümkün olmaktadır.
21	Evet yararlanıyoruz. Program ihtiyacımızı %75 oranında karşılıyor.
22	Bence faydalanılmıyor. E-içişleri bilgi paylaşımı değil sadece evrak işleyişini bilgisayar ortamına aktaran bir sistemdir.
23	Evet yeterli düzeyde kullanılmaktadır.
24	Kısmen faydalanılıyor.
25	Yeterli düzeyde faydalanıldığı söylenemez.
26	Yeteri kadar faydalanmıyoruz.
27	İdaremize ait yazışmaların yapıldığı e-içişleri sistemini tam verimli kullanmaktayız.
28	Evet yeterli düzeyde faydalanılıyor. Sistemin daha fazla geliştirilmesi altyapının daha da güçlendirilmesi ile mümkün hale gelecektir.
29	Yönetim bilişim sistemlerinden en üst seviyede faydalanılmaktadır. Ayrıca il özel idaresinin gelirlerinin takip edildiği paket program sayesinde kesin bilgilere en kısa sürede ulaşılmaktadır.
30	Yeterince faydalanılıyor. Personel kendi bilgilerini takip edebiliyor.

EK 3 – 3. Soruya İlişkin Alınan Cevaplar

Denek No	Ankara İl Özel İdaresi'nde yönetim bilişim sistemi uygulamalarında yaşanan sorunlar nelerdir?
1	E-içişleri programı server arızaları nedeniyle çalışmıyor. İdarede pek çok faydalı site yasaklı, erişim engelleniyor.
2	E-içişleri programı server arızası nedeniyle zaman zaman çalışmıyor. Birçok siteye erişim engelli.
3	İdarenin iş ve işlemlerinin kaydı, sınıflandırılması, korunması konusunda bir takım zorluklarla karşılaşılabilir.
4	Raporlarımızı ara sırada olsa düzenli vermemesi ve rapor içerinde ufak sayısal hataların olması
5	Raporlarımızı istediğimiz anda düzenli vermemesi ve rapor içerisinde ufak sayısal hataların olması
6	Teknolojik yetersizlik, personel bilmiyor daha bilişimi
7	En alt kademedden başlayarak en üst kademedeki makam uygulamazsa hiçbir anlamı yok.
8	Eleman eksikliği ve Yönetim bilişim sistemlerine gereken destek ve önemin verilmemesi
9	Zorluklar genelde altyapısal olmaktadır. Kullanıcı bilinci oluşturulmuştur, ancak web ağlarında yaşanan sorunlar sistemin aksamasına neden olmaktadır.
10	Kullanım zorluğu ve Programın arayüzünün hantal yapısı, zorluklardan biri
11	İçişleri bakanlığı tarafından hazırlanan e-içişlerinde program oldukça karmaşık ve herhangi bir işlemi sonuçlandırmak için uzun adımlardan geçmek gerekiyor. Bu hem vakit kaybı hem de personelin bu programı kullanma isteğini olumsuz etkilemektedir.
12	Sistemler paket program hizmeti satın alma yöntemi ile yapıldığından, bazen işletim sisteminde aksaklıklar meydana gelmektedir.
13	Bazı uygulamalarda genelde internet kaynaklı yavaşlık olmaktadır.
14	Yönetim bilişim sistemlerinin uygulanmasına yeteri kadar önem verilmemektedir.
15	Yönetim bilişim sisteminin kurulmasına ilişkin alt yapıya yönelik çalışmaların gereksiz olduğu inancındayım.

16	Bilişim sisteminin işleyişinden kaynaklı zorluklar.
17	Daha çok filtreleme sistemi nedeniyle ihtiyacımız olan sisteme erişim yapılamamakta ve yeteri kadar faydalanılamamakta.
18	Sitelerin yasaklı olmasından dolayı önemli uygulamaların kullanılmaması
19	Sistemin zaman zaman merkezden kesintiye uğraması, prosedürün fazlalığı, ilgililerin sistemi hala kabul etmemiş olması.
20	Şimdilik sistemler paket program hizmeti satın alama yöntemi ile sağlandığından ara-sıra işletim sisteminde aksaklıklara neden olmaktadır.
21	Genellikle teknik destek konusunda sıkıntı oluyor. Firma elemanları yoğun olduğu için bazen bize yardımcı olamıyorlar, bu nedenle sıkıntı oluyor.
22	Program alımında zorluk yaşandığı için yönetim bilişim programlama sisteminde gelişme sağlanamamaktadır.
23	Bazı uygulamalarda internet kaynaklı yavaşlık olmaktadır.
24	Bazı uygulamalarda ve genellikle internet kaynaklı olumsuzluklar olmaktadır. Prosedürlerin fazlalığı ve ilgililerin sistemi hala kabul etmemiş olması.
25	Bilişim sisteminin ve internetin işleyişinden kaynaklı zorluklar vardır.
26	Önemli uygulamaların kullanılamaması ve sitelerin yasaklı olması
27	İçişleri bakanlığı tarafından hazırlanan e-içişlerinde programı herhangi bir işlemi sonuçlandırmak için uzun adımlardan geçmek gerekiyor. Bu hem vakit kaybı, hem de personelin programı kullanma isteğini olumsuz etkilemektedir.
28	İdare işlerinin kaydı ve korunması gibi konularda bir takım zorluklarla karşılaşılabiliniyor.
29	Bazen işletim sisteminde ve internet kaynaklı sorunlar yaşanmaktadır.
30	İnternet kaynaklı sorunlar yaşanabiliyor.

EK 4 – 4. Soruya İlişkin Alınan Cevaplar

Denek No	Ankara İl Özel İdaresi'nde yönetim bilişim sistemlerinden üst seviyede yararlanmak için neler yapılmalıdır?
1	Wi-fi sistemine geçip, kablolardan kurtulmak, web erişiminin daha esnek olması, kullanılan cihazların aynı özellikte olması sayılabilir.
2	Wi-fi sistemine geçip, kablolardan kurtulunabilir.
3	Yönetici ve personelin yeterli bilgiye sahip olması ve yerinde kullanması için eğitimler planlanmalı.
4	Gelişen teknoloji sıklıkla takip edilmeli. İmkanlar olasılığında bu teknolojiye ayak uydurulmalı.
5	Gelişmekte olan teknoloji sıklıkla takip edilmeli ve teknolojiye ayak uydurulmalı
6	Eğitim semineri ve hizmet içi kurslar verilebilir.
7	Her birimin sistemi tam anlamıyla kullanması ve sürekliliğin devamı sağlanmalıdır.
8	Gereken önem ve destek verilerek daha da geliştirilmeli
9	Üst seviyede yararlanmak için diğer sistemler (ERK, KKP vb.) için bir bilişim uzman desteği alınmalıdır.
10	Tüm adımlar için ortak bir dili olan program kullanılabilir. Örneğin arşiv sistemi, bunun için mutlaka bir alt yapı oluşturulmalıdır.
11	Bütün veriler tek bir ortamda birleştirilerek gerektiğinde en kolay şekilde bilgi sorgulama, takip etme sağlanmalıdır. Ankara il özel idaresi tarafından yürütülen bütün iş ve işlemler ilgili personel bir araya getirilmeli ve bu bilgilerin bilgisayar ortamında saklanması yürütülmesi için gerekli sistem ve programlar hazırlanmalı, herkesçe kullanılmalıdır.
12	İl özel idaresi olarak kendi programlarını kendisi yapabilecek kapasitede işi iyi bilen bilişim sistemleri konusunda teknik kapasitesi olan personel istihdam etmesi ile tüm sorunlar çözülebilecektir.
13	Eğitimler sürekli tekrarlanmalıdır.
14	Üst seviyede yararlanmak için yönetim tarafından önemsenmeli, eğitim ve seminerlerle kullanım yaygınlaştırılmalı ve geliştirilmelidir.
15	Teknik altyapının iyileştirilmesi ve yeterli düzeyde ilgili elemanların eğitimlerinin sağlanması gerekir.

16	Bilişim sisteminin kullanımı pratikleştirilmeli
17	Bu sistemlere yönelik kurum çalışanlarına gerekli eğitim verilmesi ve kullanımının belli seviyede zorunlu hale getirilmesi gerekmektedir.
18	Kullanılacak cihazlar aynı olmalı
19	Ankara il özel idaresinde sistemin üst seviyede kullanılabilmesi çok uzak bir ihtimaldir. Normal vatandaşın dilekçesine ancak aylar sonra dönülürken, sistemin bu manada etkinliği veya verimliliği söz konusu değildir.
20	İl özel idaresi kapsamlı olarak kendi programlarını kendisi yapabilecek seviyede işine sahip çıkan ve sorumluluğu olan teknik kapasiteli personel ile açığı kapatması tüm sorunlara engel olacağını düşünüyorum.
21	Bence bu programlar kendi personelimiz tarafından yazılmalı ve takip edilmelidir. O zaman firmalar devreden çıkar ve teknik sorunlar yaşamamış oluruz.
22	Program eğitimi herkese verilmelidir. Yönetim bilişim sistemlerinin tam olarak işletildiği birim kurulmalıdır.
23	Eğitimler sürekli tekrarlanmalıdır.
24	Sistemin üst seviyede kullanılması çok uzak bir ihtimaldir.
25	Bilişim sisteminin kullanımı daha verimli olmalı ve pratikleştirilmelidir.
26	Ankara il özel idaresi tarafından yürütülen bütün iş ve işlemler personel bir araya getirilerek, sistemin tam anlamıyla kullanılması ve sürekliliğin devamı sağlanmalıdır.
27	Kullanılacak cihazlar aynı olmalı ve wi-fi sistemine geçilmeli.
28	Üst seviyede yararlanmak için teknik bilgiler verilmeli, eğitim seminerleri düzenlenmelidir.
29	Bilişim sistemleri konusunda yeterli teknik bilgisi olan personelin istihdam edilmesi, tüm sorunların çözülebileceği kanaatindeyim
30	Wi-fi sistemine geçilip daha esnek olunması.

ÖZGEÇMİŞ

Sacit ACAR 1985 yılında Ankara’da doğmuştur. İlk, orta ve lise öğrenimini Ankara’da tamamlamıştır. 2006 yılında Anadolu Üniversitesi Kamu Yönetimi bölümünü kazanmıştır. 2010 yılında mezun olmuştur. 2011 yılında Okan Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsünde İşletme Yüksek Lisansına başlamıştır.