

## **KAMU KURUMLARINDA BİLGİ TEKNOLOJİLERİ KULLANIMI VE BUNLARIN ÇALIŞANLARIN FİZİKSEL VE PSİKOLOJİK DURUMLARINA ETKİLERİ**

**İsmail SEVİNÇ\***

### **Özet**

Bilgi çağı ile birlikte yaygınlaşan küreselleşme ve uluslararası rekabete açılma, yönetim, birey ve çalışma normlarını yeni kurumsal hedef ve stratejilere doğru yönlendirmektedir. Bu gelişmeler kurum içerisinde tepedeki yöneticiden en alt düzeyde çalışan bireyi, iş süreçlerini, çalışma yaşamını, ortamını ve statüleri etkilemekte, kurumlarda çalışan insan kaynaklarından yeni çalışma profilleri istenmektedir. Bilgi teknolojileri örgütsel çevreyi, çalışma yeteneklerinin yapısını değiştirerek ve kurum içerisindeki sosyal ilişkilerin yapısını etkileyerek çalışma yaşamını değiştirmektedir. Bilgi çağı ile sürekli güncelleştirilen ileri teknolojilerin örgütsel yapılar ve yönetsel sistemler üzerindeki etkisinin diğer kurumsal alt-sistemler üzerindeki etkisinden daha kapsamlı olduğu ileri sürülmektedir. Bu bağlamda kamu kurumları, küreselleşme süreci içerisinde önemli değişimlere tanık olmakta ve günümüzün farklılaşan koşullarına ve yeni gereksinimlere uyma/uydurulma çabaları içerisinde görülmektedir. Bu değişim, kamu kurumlarının iş süreçlerine de yansımaktadır. Genellikle yavaş işleyen, hantal bürokratik yapılar olarak nitelendirilen kamu kesimi, kamu yönetimi başta olmak üzere her alandaki reform çalışmalarının yanı sıra bilgi ve iletişim teknolojilerinin yaygın kullanımıyla etkin yapılara dönüşmektedir. Böylelikle vatandaşa ve iş dünyasına daha kaliteli hizmet sunulmakta, zaman, emek ve maliyet tasarrufu sağlanmaktadır.

**Anahtar Sözcükler:** bilgi teknolojileri, fiziksel ve psikolojik etkilenme, Konya Örneği

### **INFORMATION TECHNOLOGY USAGE IN PUBLIC ADMINISTRATIONS AND THE EFFECTS OF ITS IN TO STAFF'S PHYSICAL AND PSYCHOLOGICAL STATUS**

#### **Abstract**

Widespread globalization and international competition in the information age orientate administrations, individuals and working norms to the new institutional targets and strategies. Starting from the top administrator to the low level individuals, information technology influences the work, working life and environment and status and for this reason, the new working profiles are demanded by the human resources department. Information technologies modify the organizational environment and structured working capability along with the social relations within organization. The effect of the organizational structures and administrative systems that permanently updated by information age is said to be more comprehensive for the other institutional sub-systems. For this reason, public administrations notice the crucial change during the globalization process and they try to conform to the different conditions and new requirements. This change is also reflected to the public administration's work process. Public administrations usually considered as a slow operated institution, inconvenient bureaucratic structures, however, by usage of the information and communication technologies firstly public administrations and the other organizations transform to the effective structures. In this way, high quality services is served to the both the citizens and business world by saving time, labor and cost.

**Key Words:** information technologies, physical and psychological influence, Konya case

---

\* Dr., Selçuk Üniversitesi İİBF Kamu Yönetimi Bölümü, [isevinc@selcuk.edu.tr](mailto:isevinc@selcuk.edu.tr)

## **Giriş**

İnsanlık son günlerde yeni ve köklü bir değişim süreciyle karşı karşıyadır. Uygarlık tarihindeki bu üçüncü köklü değişimin sanayi toplumundan; bilginin giderek hammaddenin, emeğin ve diğer kaynakların yerini alacağı ve geçişin şimdiki sanayi toplumundan tümüyle farklı bir 'Bilgi Toplumu'na doğru gerçekleştiği görülmektedir (Masuda, 1990:3). 20. yüzyılın ikinci yarısından itibaren bilgi ve iletişim teknolojilerindeki hızlı gelişmeler, tüm insanlık için heyecan verici bir noktaya ulaşmıştır. Her çeşit bilginin elektronik ortamda saniyeler içerisinde dünyanın her hangi bir yerinden başka bir yerine nakledilebilmesi kendi başına bir devrim olduğu gibi diğer devrimlere de ivme kazandırabilecek ve birey yaşamının her boyutunu hızla değiştirebilecek bir potansiyele sahip olmasıyla da ayrı bir önem taşımaktadır. Değişimlerin neler olacağı, sürecin içerisinde yaşıyor olmamız nedeniyle kısmen öngörülebilirlikte birlikte teknolojinin insanlık için önümüzdeki yüzyıllarda hazırladığı sürprizlerin büyük bölümü öngörülebilirlik sınırlarının oldukça ötesine uzanmaktadır (Sitembölükbaşı, 2003:193). Bilgi teknolojilerinin sürekli gelişen teknolojiler olması, ivme verici sinerjik bir etki yaratmalarından kaynaklanmaktadır. Bilgi teknolojileri, her türlü işlemin yapılmasında salt bir yardımcı unsur olarak devrede olmamakta; çalışanlar işlemlerini yaparken bilgi teknolojilerinden yararlandığında mesleğinin gereksiz ayrıntılarından kurtularak örgütlerine ve yaptığı işlemlere daha çok zaman ayırabilmektedir. Yaptığı işlemin özüne daha çok yoğunlaşabilen çalışan, mesleki bilgilerini uygulama ortamında oluşan bilgilerle ve diğer mesleklerin bilgileri ile daha kolay birleştirebilmekte ve bütünleştirebilmekte, bundan dolayı da bir sinerji oluşmaktadır. Bilgi teknolojileri, tüm disiplinlerle ilgili olan, disiplinlerle tümleşen bir alandır ve bu teknolojiler diğer alanlarda çeşitli biçimlerde uygulanmakta; sınırsız bir etki ve gelişme olanağı vermektedir (Töreci, 1999:21).

'Bilgi toplumu', 'sanayi ötesi toplum' ve 'postmodern toplum' olarak da adlandırılan bu yeni toplumsal yapıda kabul edilmesi gereken realite; sözü edilen toplumsal aşamanın kendine özgü kurumları ve ilkelerinin bulunduğu; eski kural ve ilkelerin geçerliliğini kaybettiğidir. Sanayi devriminden bugüne kadar devam eden teknolojik evrim, yaşadığımız çağda büyük bir değişime ve yeni bir devrime dönüşmektedir. Bu değişimi başlatanlar ve bu değişim sürecinde yerlerini alabilenler, yeni dünya düzeninin egemen güçleri olacaklardır. Bunun dışında kalanlar ise yeni dünya düzeninin egemen güçlerince kendilerine ayrılan yeni konumdaki yerlerini alacaklardır. Ülkemiz için böyle bir önerinin uygulamaya geçildiğinde çok da kolay olmadığı görülebilmektedir. Ancak olumsuzluklar Türkiye'nin bu atılımı gerçekleştiremeyeceği şeklinde yorumlanmamalıdır. Türkiye'nin yararlanabileceği birçok avantajı bulunmakta; çözümün temelinde ayrıntılı ve bilinçli planlama ve stratejiler yer almaktadır.

### **1. Bilgi Teknolojileri ve Kamu Yönetimi**

Hızlı teknolojik gelişmeler ve bunun bir sonucu olarak bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımının yaygınlaşması, kamu hizmetlerinin sunumunda da bazı değişikliklere neden olabilmektedir. İşlemlerin kağıt dolaştırılması esasına dayanan bürokratik işlemlerden kurtarılarak daha hızlı yapılması, kaynak kullanımında verimlilik ve etkinliğin sağlanması, işlemlerin rasyonel duruma getirilmesi bunlara örnek olarak gösterilebilir. Bu anlayış, kamu yönetiminde merkezi yönetim, yerinden yönetim, yerel yönetimler, denetim, koordinasyon, planlama, personel yönetimi vb. kavramların bilinen tanım ve anlamlarının ciddi bir şekilde yeniden sorgulanmasını gündeme getirmektedir. Bu bağlamda kamu kurumlarının değişim baskılarına yanıt verme ve değişimin getirdiği yeni şartlara kendilerini uyarlamaları bir zorunluluk durumuna gelmektedir (Leblebici vd., 2003:502-504). Hızlı nüfus artışı, teknolojik gelişmeler ve devletin görevlerinin giderek artması sonucu kamu örgütleri giderek büyümüş

ve daha karmaşık duruma gelmiştir. Büyük ölçekli karmaşık örgütlerin yönetimi diğer bir anlatımla amaçlarının saptanması, etkinliklerinin planlanması, koordinasyonun ve denetiminin sağlanması, örgütün çevresinden ve kendi alt sistemlerinden elde edeceği bilgilerin hacmine, niteliğine ve bunların değerlendirilmesine bağlıdır. Bu bağlamda çağın modern kamu kurumları, örgütün çeşitli birimlerinde olup bitenler hakkında sürekli olarak bilgi toplamak durumundadır. Bu bilgiler maliyet, üretim, belirlenmiş amaçlara ulaşmada başarı, insan gücünün nitelikleri, örgüt-çevre ilişkileri vb. birçok konuya ilişkindir. Yönetimin etkinliği ve verimliliği, geniş boyutlara ulaşan bu bilgilerin toplanıp hızla değerlendirilerek kısa zamanda kurumun yararına sunulması ile olanaklıdır. Bunun temel nedeni ise kamu kurumlarının da diğer kurumlar gibi çağımızın en büyük özelliği olan teknolojik gelişmelere ayak uydurmak zorunluluğudur (Polatoğlu, 1994:69).

Kamu kurumları, küreselleşme süreci içerisinde önemli değişimlere tanık olmakta ve günümüzün farklılaşan koşullarına ve yeni gereksinimlere uyma/uydurulma çabaları içerisinde görülmektedir. Bu değişim, kamu kurumlarının iş süreçlerine de yansımaktadır. Genellikle yavaş işleyen, hantal bürokratik yapılar olarak nitelendirilen kamu kesimi, kamu yönetimi başta olmak üzere her alandaki reform çalışmalarının yanı sıra bilgi ve iletişim teknolojilerinin yaygın kullanımıyla etkin yapılara dönüşmektedir. Böylelikle vatandaşa ve iş dünyasına daha kaliteli hizmet sunulmakta, zaman, emek ve maliyet tasarrufu sağlanmaktadır. Söz konusu değişimin yakından izlenmesi ve raporlanarak belgelendirilmesi; bu alanda yapılacak çalışmalara ışık tutması ve yönlendirilmesi açısından olduğu kadar değişim sürecinin topluma tanıtılması ve benimsetilmesi açısından da büyük önem arz etmektedir. Yönetimsel katılım, demokratik yönetim, özerkleşme ve yerelleşme, yönetişim, performans yönetimi, bilgi teknolojileri vb. kavramlarla ifade edilebilen yeni olguların ve yeni yönetimsel tekniklerin kamu kurumlarının yapısal ve işlevsel süreçlerine dahil edilme girişimleri, günümüzde çoğu devletin siyasal ve yönetimsel gündeminin ilk sıralarında yer almaktadır (Parlak, 2003:348).

Bilgi teknolojileri kamu kurumlarının geleceği ile ilgili belirsizliklerin azaltılmasında, giderilmesinde ve geleceğe hazırlanarak etkinliğinin artırılmasında önemli olanaklar sunmaktadır. Gelecekle ilgili belirsizliklerin giderilmesi, yeterli ve gerekli düzeyde bilgi toplamayı ve bu bilgilerin işlenerek kullanılabilir duruma getirilmesini gerektirmektedir. Günümüzde yaşanan değişimler geleceği büyük oranda belirsizleştirerek yönetimsel faaliyetleri güçleştirirken bilgi teknolojileri bu belirsizlik durumlarını yönetimler lehine ortadan kaldırmada önemli roller üstlenebilmektedirler (Yüksel, 2005:251). Bilgi ve iletişim teknolojilerinin kamu ya da özel tüm örgütler bağlamında etkileri aşağıdaki gibi sıralanabilir (Baştan-Ökmen, 2004:197):

- ▶ Hizmet verimliliği ve ürün çeşitliliği artmıştır.
- ▶ Vasıflı işgücünün örgüt içerisindeki değeri artmıştır.
- ▶ Kütleli bilginin veri tabanlarında toplandığı, kullanışlı duruma getirilmek üzere işlendiği ve iletildiği bilgi sistemlerine dayalı yöneticilik anlayışı gelişmiştir.
- ▶ Örgütler hem kendi içlerinde kurumsal bir ağ ile donatılmış hem de küresel iletişim ağlarına bağlanmaya zorlanmıştır.
- ▶ Uzun mesafelerin caydırıcılığı azalmış ve etkileşimli örgütlenme ya da örgütler arası etkileşimli işbirliği için elverişli koşullar oluşmuştur.
- ▶ Sınırlar arası veri alışverişinin denetimi daha da kolaylaşmıştır.
- ▶ Yığın biçimindeki verinin iletimi, işlenmesi ve saklanması, sermaye ve hammadde kadar önemli bir unsur durumuna gelmiştir.
- ▶ Bilgi ve iletişim teknolojilerini üretme bilgisini ve etkin kullanma yeteneğini elinde bulunduran kurum ya da ülkeler lehine dengesizlikler oluşmuştur.

Bilgi teknolojilerinin kamu yönetimlerinde kullanımını etkileyen faktörler aşağıdaki tabloda görüldüğü gibidir:

**Tablo 1:** Bilgi Teknolojilerinin Kamuda Kullanımında Etken Olan Faktörler

Teşvik Edici Faktörler	Engelleyici Faktörler
Bilgi teknolojileri alanında hızlı teknolojik gelişmeler	Yöneticilerin bilgi teknolojileri konusunda yetersiz olduklarını görmeleri/fark etmeleri
Bilgi teknolojileri kullanımının maliyetleri düşürmesi	Bilgi teknolojilerine yönelik strateji geliştirmede başarısızlık
Devletin bilgi teknolojisi kullanımını üstlenmesi	Kamu örgütlerindeki düzensizlik
Yeni kamu yönetimi anlayışı	Karlılık durumu ile ilgili göstergelerin yetersizliği
Finansal ve verimlilik açısından hissedilen baskı	Uzman personelin yetersizliği

Kaynak: Kaster Isaac, Henry Cris Painter, Cris Barnes (1993), **Management in The Public Sector: Challenge and Change**, Published by Chapman&Hall, London, 1993, s. 100.

Kamu kurumlarında bilgi teknolojilerinin kullanımıyla hiyerarşik kademeleşmeyi ve orta kademeleri azaltan ya da kaldıran, daha çok katılıma ve adem-i merkeziyetçiliğe yer veren yönetsel yapıların etkinlik kazandığı ileri sürülmektedir. Genel müdür yardımcılığının kaldırılıp genel müdürün direk bölüm yöneticileri ile ya da bölüm başkanlarının kaldırılıp genel müdür yardımcılarının direk kısım yöneticileri ile iletişim kurduğu yönetsel yapılar ortaya çıkmaktadır. Bu tür kamu kurumlarında orta kademe yöneticileri işlevlerini yitirmekte ve kimi yönetim bilimciler orta kademe yönetsel kadronun gereksiz olduğunu, bürokrasiyi artırdığını, verimi düşürdüğünü ve kamu hizmetlerinin sunumuna katkısının olmadığını ileri sürmektedirler (Heintze-Bretscheinder, 2000:803).

## 2. Bilgi Teknolojilerinin Çalışanlar Üzerinde Fiziksel ve Psikolojik Etkileri

Kamu kesiminin en köklü ve yaygın sorunlarından biri, nitelikli personeli istihdam edilememesidir. Yetenekli ve gerekli niteliklere sahip personelin kamu kesiminde tutulamayışının temel nedenleri arasında katı personel rejimi, çabaya ve performansa prim vermeyen ücretlendirme sistemi, çalışanların psikolojik ve fiziksel sorunları, inisiyatif kullanma ve yönetime katılma ortamının bulunmayışı sayılabilir (Balcı, 1998:67). Belirleyici özelliği itibariyle 'statü hukuku' sıfatını taşıyan Türk kamu personel rejimi, temelinde yer alan sınıflandırma, kariyer, liyakat ve eğitimde yeterlilik ilkeleri uyarınca kamu görevlilerinin istihdam edilmesinde belirli diplomaların elde edilmesini, belirli unvanlara sahip olunmasını, belirli süre şartlarına ve kadro gereklerine uyulmasını yeterli sayan biçimsel kriterleri esas almaktadır (Alacadağlı-Yavuziğit, 1998:725).

Bilgi teknolojileri uygulamalarının yaygınlaşması, kamu kurumlarında uygulanan insan kaynakları politikalarına önemli yararlar sağlamaktadır. Bu yararlar aşağıdaki gibi sıralanabilir (Barutçugil, 2004:108-110):

► **Bilgi paylaşımı:** İnsan kaynakları yöneticileri internet, intranet ve online formlardan yararlanarak her çeşit bilgiye kısa bir sürede ulaşma olanağına sahiptirler.

► **Nitelikli eleman bulma, seçme yerleştirme:** Kurumların web sitelerinde yer alan başvuru formları, kariyer siteleri, kurum içi iletişimi sağlayan intranet üzerindeki çalışanlarla ilgili veri tabanları, yönetimlerin nitelikli eleman bulmasını kolaylaştırmaktadır. İnternet ortamında gerçekleştirilen test ve değerlendirmeler ile seçme ve yerleştirme sürecinin etkinliği artırılmakta, maliyetler de azalmaktadır.

► **Yeterlilik Yönetimi:** Bilgi teknolojilerinden yararlanılarak yapılan test, ölçme ve değerlendirmeler sayesinde çalışanların bilgi ve beceri düzeyleri, yetkinlikleri, mevcut olan ve potansiyel performanslarının belirlenmesi kolaylaşmaktadır. Bu bağlamda eğitim açıklarının

tesbiti yapılarak bugün ve gelecekte gereksinim duyulacak insan kaynağına uygun bir insan kaynakları planlaması yapılabilecektir.

► **Rekabet avantajı sağlayan bilgi yönetimi:** Kamu kurumlarındaki insan kaynakları yöneticileri, kurumda çalışanların yetkinliklerini ve beceri seviyelerini bilmelerinden dolayı çalışanları uygun departmanlara kanalize ederek çalışanlardan maksimum verimliliği elde edebilmekte ve ayrıca bilgi teknolojileri kullanılarak gerektiğinde kurum dışından bireylerin tecrübelerine başvurma yoluna gidilebilmektedir.

► **Öğrenme süreçlerini geliştirme:** İnsan kaynakları yönetimi, internet ve intranet olanaklarından yararlanarak birçok konuda çalışanlarına eğitim verip bilgilendirebilmektedir. Uzaktan öğrenim ve e-learning uygulamalarıyla da farklı konularda bilgiye ulaşma olanağı bulunmaktadır.

► **Ücretlendirme ve sosyal haklar:** Bilgi teknolojilerinden yararlanan insan kaynakları yönetimi, ücret politikalarındaki değişikliklerin etkilerini daha kolay görebilecek, maaş artış oranlarını daha objektif olarak düzenleyebilecektir. İş ve işgören değerlendirmeleriyle maaşların ve sosyal hakların adil ve dengeli olması sağlanacaktır.

Bilgisayarların uzmanlaşmayı güçlendirmesine karşın anlamsızlık, yabancılaşma, iş ortamında çalışma arkadaşlarından kendini soyutlama vb. duyguları oluşturması, bilgi teknolojilerinin kamu personeli üzerindeki olumsuz etkileri olarak değerlendirilmektedir. Türkiye’de bilgi teknolojilerinin kullanımı ile başlayan zimmete geçirme, dolandırıcılık, hırsızlık vb. hukuksal sorunların çözümünde bilgi teknolojileri değişkenini dikkate alan yeni bir hukuksal sistemin ve bilgi teknolojilerinin kendi hukukunun geliştirilmesi önem kazanmaktadır. Sürekli bilgi akışının olması ve yüksek oranda günlük işlem yapılması, kontrollerde güçlükler ve bilgi işlemlerinde yine yüksek oranda yanlışın yapılmasına neden olmaktadır. Bilgi teknolojileri, uzmanlaşma ve işbölümünü artırmaktadır. Veri kalitesi ile ilgili sorumluluk, daha çok sayıdaki personel ve bölümlere dağıtılmaktadır. Bilgi teknolojilerindeki uzmanlaşma ve gelişme ile işlemler arasında ayırım ile planlama ve uygulamada işbölümü olmaktadır. Bu bağlamda bilgiyi işleyen personel, sonuç olarak çıkacak bilginin kalitesinden sorumlu tutulmamaktadır.

Bilgi teknolojilerinin iş çevresindeki önemli bir etkisi, bilgi sektörü çalışanları için belirli alanlarda stres ve baskıları azaltmasıdır. Bazı araştırmalar kamu yönetiminin otomasyona geçilmiş sistemlerinde zaman baskısının azaldığını gösterirken bazı araştırmalar da bilgisayarlaşmanın çalışanlar üzerinde stres ve baskıyı azalttığını göstermiştir. Bilgi teknolojileri kullanımının çalışanların iş doyumunu ve işlerine karşı olan ilgilerini artırma konusunda olumlu etkilere sahip olduğu ileri sürülmekte ve bilgi teknolojilerinin etkin kullanımı bilgiye ulaşma, bilgiyi kullanma yeteneği ve işleri kontrol altında tutma noktasında çalışanlara önemli oranda güven vermektedir. Bu bağlamda çalışan birey, statüsünün güçlendiğini ve çalışma arkadaşları üzerindeki etkisinin arttığını düşünerek çalışanların yaptıkları işlerden daha çok doyuma ulaşacakları söylenebilir (Denziger vd., 1993:167).

### **3.Araştırmanın Amacı ve Yöntemi**

Bilgi teknolojileri uygulamalarının yaygınlaşması, kamu kurumlarında uygulanan insan kaynakları politikalarına da önemli yararlar sağladığı gibi çalışanlar açısından bir takım olumsuzlukları da beraberinde getirmektedir. Çalışmanın amacı bilgi teknolojilerinin kamu kurumlarında kullanılmasının çalışanların fiziksel ve psikolojik durumlarını nasıl etkilediğini ortaya koymaya yöneliktir. Araştırmada belirlenen amaç doğrultusunda fiziksel ve psikolojik etkilenme düzeylerini belirleyebilmek için anket formu düzenlenmiştir. Anket formunda kamu kurumlarında kullanılan bilgi teknolojilerinden çalışanların fiziksel ve psikolojik etkilenmelerine yönelik sorulara yer verilmiştir. Anket soruları kapalı uçlu ve beşli Likert

ölçeğine göre oluşturulmuştur. Araştırma verilerinin değerlendirilmesi için SPSS 11.0 programı kullanılmış, araştırmada kullanılan istatistiksel yöntemler olarak Frekans dağılımı, ortalama, standart sapma ve standart hata istatistiklerinin yanı sıra ANOVA testi analizlerinden de yararlanılmıştır.

Çalışmanın evreni, merkezi teşkilatın Konya'daki yerel temsilcileri olan kurumlardır. Örnekleme seçme ve onlara ulaşabilmede de ayrıca sorunlar yaşanabileceği de dikkate alınmıştır. Bu amaçla anket yapılacak kamu kurumları önceden tespit edilip onayları alınmıştır. 400 kamu çalışanı örneklem kapsamına alınmıştır. Anket formları elden dağıtılıp yine aynı şekilde toplanmıştır. Eksiksiz olarak doldurulan anketlerden 353 tanesi değerlendirilmeye alınmıştır.

#### 4. Araştırmanın Bulguları

Araştırmaya katılanların %78,5'i bay ve %21,2'si bayanlardan oluşmaktadır. Cevapsız katılımcıların oranı ise 0,3'tür. Katılımcıların büyük bir çoğunluğu (%41,4) 31-40 yaş aralığındadır. Bu grubu 41-50 yaş grubu (%34,0), 20-30 yaş grubu (%20,1) ve 51 ve üzeri yaş grubu (%4,2) takip etmektedir. Cevapsızların oranı ise 0,3'tür.

Araştırmaya katılanların %39,9'u lisans mezunu, %25,2'si lise mezunu, %24,6'sı yüksekokul mezunu, %7,6'sı ise yüksek lisans mezunu olduklarını belirtmişlerdir. Geride kalanlar ise ilkököl ve ortaokul mezunu olduklarını ifade etmişlerdir.

Araştırmaya katılanların kurumlarındaki görevlerine ait bilgiler aşağıda Tablo 5'te görüldüğü gibidir.

**Tablo 2:** Araştırmaya Katılanların Kurumlarındaki Görevleri

Kurumsal Pozisyon	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
Üst düzey yönetici	10	2,8	2,9	2,9
Orta düzey yönetici	49	13,9	14,4	17,3
Alt düzey yönetici	37	10,5	10,9	28,2
Memur	245	69,4	71,8	100,0
Cevapsız	12	3,4		
Toplam	353	100,0		

Tablo 2'de görüleceği gibi araştırmaya katılanların büyük bir çoğunluğunu memurlar (%69,4) oluşturmakta; memurları ise orta düzey yöneticiler (%13,9) takip etmektedirler.

Katılımcılardan, bilgi teknolojileri kavramından çıkardıkları anlamları sıralamaları istenmiştir. Sonuçlar aşağıda Tablo 3'te görüldüğü gibidir.

**Tablo 3:** Araştırmaya Katılanların Bilgi Teknolojileri Kavramından Çıkardıkları Anlamlar

Çıkarılan Anlamlar	Sayı
hız	311
kalite	285
güvenirlilik	232
düşük maliyet	77
işlemlerin çokluğu	29
esneklik	22
karmaşa	5

Tablo 3'te görüleceği gibi 353 katılımcıdan 311'i bilgi teknolojileri kavramından 'hız' anlamını çıkarmışlardır. 'Hız'ı 285 ile 'kalite', 232 ile 'güvenirlilik' anlamları takip etmektedir. Türk kamu yönetiminin kronik sorunlarından olan işlerin hantal yürümesi ve kalitesiz yapılması, yapılan işlemlere güvensizlik duyulması durumlarının araştırmaya

katılanların bilgi teknolojilerine yükledikleri anlamlarla ortadan kalkabileceği ifade edilmektedir.

Katılımcıların kurumlarında kullandıkları bilgi teknolojilerine ait kullanım düzeyi bilgileri aşağıda Tablo 4’te görüldüğü gibidir.

**Tablo 4:** Kurumlarda Bilgi Teknolojilerinin Kullanım Düzeyi

Bilgi Teknolojileri	Telefon	Bilgisayar	e-posta	Faks	İnternet	İntranet	GSM	Elektronik yazı ve çoğaltma makineleri	Video konferans	Ttele konferans
Sayı	299	345	205	254	268	49	130	169	28	14
Kurum Yüzdeleri	84,7	97,7	58,1	72,0	75,9	13,9	36,8	47,9	7,9	4,0

Tablo 4’te görüleceği gibi araştırma yapılan kurumlarda bilgisayar (%97,7), telefon (%84,7), internet (%75,9) ve faksın (%72,0) belirtilen oranlarda kullanıldığı görülmektedir. Ancak e-posta kullanımının henüz istenen seviyelerde (%58,1) olmadığı anlaşılmaktadır. Kurumlar arası ya da vatandaş-kurumlar arası yazışmalarda e-posta kullanımının yaygınlaşmasının hem zaman hem de maliyet açısından getiriler sağlayacağı düşünülmektedir.

Araştırmaya katılanlardan kurumlarında bilgi teknolojileri kurulurken nelerin hedeflendiği yönünde düşüncelerini öğrenmek amacıyla yönelik bulgular aşağıda Tablo 5’de görüldüğü gibidir.

**Tablo 5:** Kurumlarda Bilgi Teknolojileri Kurulurken Hedeflenenler

Amaçlar	yönetimin iyileştirilmesi	karar almada etkinlik	etkin ve verimli hizmet	bilgi teknolojilerini takip etmesi ile modaya uyularak	politika geliştirmede etkinlik	zamandan tasarruf	bürokratik işlemlerin azaltılması
Sayı	94	67	283	68	24	246	170
Kurum Yüzdeleri	26,6	19,0	80,2	19,3	6,8	69,7	48,2

Tablo 5’te görüldüğü gibi bilgi teknolojileri kurulurken hedeflenen en önemli unsur olarak vatandaşlara sunulan kamu hizmetlerinde etkinlik ve verimliliğin artacağı belirtilmiştir (%80.2). İkinci amaç olarak sunulan hizmetlerde zaman kaybının minimize edilmesidir (%69.2). Üçüncü önemli amaç olarak da bürokratik işlemlerin azalacağı öngörülmektedir. Bu faktörler Türk kamu yönetiminin yıllardır üzerinde durup çözümler üretmeye çalıştığı temel sorunlardan birkaçıdır. Çalışanlar bilgi teknolojilerinin kurulmasıyla bu tür sorunların giderileceği yönünde düşüncelerini belirtmişlerdir.

Araştırmaya katılan çalışanların bilgi teknolojileri kullanımı sonucunda fiziksel ve psikolojik açıdan etkilenme durumlarını tespit etmek amacıyla Tablo 6’da yer alan faktörler beşli likert ölçeği şeklinde sorulmuştur. Ölçekte 0 hiç etkili değil ve 4 çok yüksek derecede etkili anlamındadır. Sonuçlar Tablo 6’da görüldüğü gibidir.

**Tablo 6:** Araştırmaya Katılanların Bilgi Teknolojileri Kullanımı Sonucunda Fiziksel ve Psikolojik Açından Etkilenme Durumları (Kurumsal)

Fiziksel ve Psikolojik Durumlar		Stres	Kamburluk	Yalnızlık isteği	Göz rahatsızlığı	Duyuda azalma	Algıda azalma	Az konuşma	Çevreyle iletişimin azalması	Parmaklarda şekil bozukluğu	Motivasyon	İşten doyum	İşi benimseme	Zihinsel yorgunluk
Valilik (n=31)	Ort.	1,87	2,07	1,41	3,1	2,14	1,96	2,55	2,48	1,21	1,93	1,88	2,14	3,23
	Std. Sap.	1,31	1,41	1,09	0,98	1,25	1,35	1,15	1,18	1,24	1,3	1,18	1,18	1,02
Defterdar. (n=28)	Ort.	1,63	1,67	1,7	2,46	1,52	1,58	2,07	2,18	1,19	1,38	1,46	2,04	2,72
	Std. Sap.	1,11	1,07	1,44	1,1	1,16	1,14	1,36	1,16	1,36	1,1	1,1	1,16	1,03
Sağlık Müd (n=23)	Ort.	2,05	1,96	2,05	2,96	1,73	1,5	2	1,96	1,04	2,36	2,45	2,7	3,14
	Std. Sap.	1,33	1,11	1,33	1,02	1,52	1,41	1,31	1,46	1,11	1,18	1,34	1,15	1,04
M Eğitim Müd (n=15)	Ort.	1,07	1,64	1,73	2,13	1,33	1,07	1,8	1,8	0,33	1,8	1,33	2,13	2,4
	Std. Sap.	0,96	1,45	1,28	0,99	1,18	1,16	1,15	1,26	0,72	1,26	1,11	1,25	1,4
Kültür ve Tur. Müd (n=21)	Ort.	2,62	1,21	1,25	2,86	1,58	1,32	1,33	1,81	0,88	1,42	1,26	1,62	2,84
	Std. Sap.	1,12	0,85	1,07	1,01	1,12	0,95	0,91	1,03	0,78	0,96	0,87	0,92	1,01
Emniyet Müd (n=35)	Ort.	2,15	2,16	1,45	3,09	1,78	1,77	1,84	2,19	1,19	1,62	1,54	1,84	2,97
	Std. Sap.	1,06	1,42	1,34	0,98	1,21	1,09	1,17	1,18	1,14	1,18	1,1	1,34	1,45
Tarım Müd (n=40)	Ort.	2,45	2,15	1,64	3,18	1,97	1,91	2,54	2,54	1,1	2,16	2,28	2,28	3,2
	Std. Sap.	1,28	1,33	1,19	0,84	1,35	1,09	1,07	0,98	1,4	1,22	1,19	1,28	1,03
Bayın. Müd (n=26)	Ort.	1,68	1,75	1,22	2,73	1,67	1,52	2,52	2,52	0,92	1,5	1,54	1,64	2,65
	Std. Sap.	1,31	1,39	1,35	1,22	1,27	1,23	1,27	1,33	1,18	1,22	1,25	1,32	1,09
Telekom Müd (n=27)	Ort.	1,71	1,88	2,26	2,96	1,71	1,92	2,72	2,67	0,95	1,91	1,48	2,45	2,78
	Std. Sap.	1,43	1,42	1,66	0,98	1,27	1,5	1,4	1,31	1,13	1,31	1,36	1,1	1,28
Çevre ve Orman Müd (n=31)	Ort.	2,07	2,35	2,19	3,06	2,48	2,13	2,87	2,66	1,08	1,96	1,96	2,12	3,23
	Std. Sap.	1,36	1,2	1,27	0,93	1,19	1,19	1,15	1,2	0,98	1,21	0,86	0,95	0,96
Meram Nüfus Müd (n=8)	Ort.	2,57	2,5	1,17	2,75	2	1,71	1,43	1,57	0,57	2,17	1,33	1,71	3,43
	Std. Sap.	1,13	0,84	1,6	1,39	1,29	1,5	1,4	1,4	0,79	1,33	1,37	1,11	0,79
Karatay Nüfus Müd (n=5)	Ort.	2,4	2,8	1,33	3,4	2,33	1,67	2,75	2,5	1,33	1	1	1	3,2
	Std. Sap.	2,19	1,64	2,31	0,89	0,58	1,53	1,5	1,29	2,31	1,73	1,41	1,41	1,79
Merkez Nüfus Müd (n=6)	Ort.	3	1,83	1,2	2,67	2,8	3	1,8	2,6	0,8	2,2	1,6	1,8	3,2
	Std. Sap.	0,71	0,75	1,1	1,51	1,3	0,71	1,79	1,67	1,3	1,79	1,52	1,79	1,3
Selçuklu Nüfus Müd (n=8)	Ort.	2,33	2,38	2,14	3,38	2,13	1,83	2,88	2,63	1,29	1,14	1,33	1,67	2,67
	Std. Sap.	1,87	1,77	1,68	0,92	1,13	1,6	1,13	1,51	1,89	1,68	1,51	1,63	1,8
Anova Testi	F	2,248	1,334	1,499	1,836	1,455	1,435	3,279	1,465	0,704	1,481	2,055	1,544	1,138
	P	<,05	0,193	0,117	<,05	0,135	0,143	<,05	0,13	0,758	0,125	<,05	0,102	0,326

Kurumlarda bilgi teknolojileri kullanımı sonucunda çalışanlarda fiziksel ve psikolojik açıdan etkilenme düzeylerinin kurumlara göre değişip değişmediği incelenmiştir. Kurumlar arasında bir farklılık olup olmadığı Anova Testi kullanılarak test edilmiştir. Tablo 9’da görüldüğü gibi stres, göz rahatsızlığı, az konuşma ve işten doyum faktörlerinde çıkan test sonuçları istatistiksel bakımdan anlamlı olmakla beraber ( $p<0,05$ ) kamburluk, yalnızlık isteği, duyuda



azalma, algıda azalma, çevreyle iletişimin azalması, parmaklarda şekil bozukluğu, motivasyon, işi benimseme ve zihinsel yorgunluk faktörlerinde genel anlamda bir farklılık olmadığı söylenebilir.

**Tablo 7:** Araştırmaya Katılanların Bilgi Teknolojileri Kullanımı Sonucunda Fiziksel ve Psikolojik Açından Etkilenme Durumları (Bireysel)

Fiziksel ve Psikolojik Durumlar	Sayı	Ortalama
Zihinsel yorgunluk	298	2,96
Göz rahatsızlığı	303	2,91
Çevreyle iletişimin azalması	285	2,31
Az konuşma	287	2,26
İş benimsenme	269	2,07
Stres	288	2,02
Kamburluk	277	1,96
Duyuda azalma	270	1,86
Motivasyon	261	1,80
Algıda azalma	269	1,74
İşten doyum sağlama	252	1,72
Yalnızlık isteği	268	1,67
Parmaklarda şekil bozukluğu	261	1,03

Tablo 6’da konu kurumsal bağlamda değerlendirilirken Tablo 7’deki sonuçlar örneklem kapsamına alınan çalışanların bireysel olarak bilgi teknolojileri kullanımı sonucunda fiziksel ve psikolojik durumlardan etkilenme durumları ortaya konmaktadır. Tablo 7’de görüldüğü gibi araştırmaya katılanların zihinsel yorgunluk, göz rahatsızlığı, çevreyle iletişimin azalması, az konuşma, işi benimseme, stres vb. durumlarla karşı karşıya kalmaktadırlar. Bu noktada özellikle bu psikolojik sorunların giderilmesine yönelik önlemler alınması çalışanların etkinlik ve verimliliklerini artıracığı düşünülmektedir.

Bu sonuçlar, kamu çalışanlarının bilgi teknolojileri kullanımından psikolojik yönden etkilendiklerini göstermektedir. Kamu yönetiminde bilgi teknolojilerinin kullanımı ve sonuçları değerlendirilirken genel olarak hizmetlerin sunumunda maliyet, etkinlik ve zamandan tasarruf boyutları ele alınmakta; Tablo 6 ve Tablo 7’deki bulgular ise bilgi teknolojilerinin kamu çalışanlarının psikolojik durumlarını da etkilediğini göstermektedir.

## Sonuç

Türk kamu yönetiminde öteden beri reform ve yeniden yapılanma çabalarının devam edegeldiği bilinmektedir. Bu çabalarda istenen sonuçlara ulaşılabildiğini söylemek oldukça güçtür. Bilgi teknolojilerindeki gelişmeler ve bilgi teknolojilerinin örgütsel uygulamalarda yaygın olarak kullanılmaya başlanması kamusal kesimde yeniden yapılanma çalışmalarının başarısı açısından bir umut ışığı olarak görülmektedir. Ancak bu konudaki beklentilerin gerçekleşebilmesi için önemli oranda hukuksal düzenlemelerin yanı sıra kamu kurumlarında davranış boyutunda ele alınacak kültürel dönüşümün sağlanması, bilgi teknolojileri uygulamalarını daha etkin kılacaktır. Bilgi teknolojilerinin olanaklarından yararlanarak yenilikçi ve girişimci birey tipi yetiştirme yönünde okul eğitim ve öğretimi kadar toplumun bir bütün olarak yeniliklere uyum sağlamasına yardımcı olacak sosyo-kültürel politikalara ağırlık verilmelidir.

Araştırmadan elde edilen bulgulara göre kamu kurumlarında çalışanların bilgi teknolojileri kullanımı sonucunda fiziksel ve psikolojik açıdan etkilendikleri görülmektedir. Bilgi teknolojileri konusunda yeterli kullanım bilgilerine sahip olmayan kamu çalışanları, konuya gereken ilgiyi göstermemekte, zaman zaman aktif ya da pasif direnç gösterebilmektedir. Kamu çalışanlarını bilgi teknolojileri kültürüne adapte edecek eğitim programlarına ivedilikle başlanmalı ve konunun önemi sürekli gündemde tutulmalıdır.

Kamu yönetiminin temel sorunlarından birisi sunulan hizmetlerin yavaş yürütülmesidir. Katılımcıların büyük bir çoğunluğu bilgi teknolojilerinin kullanımıyla işlemlerin hızlanacağını belirtmişlerdir. Örneğin nüfus müdürlüklerinde çok basit işlemler için bile eskiden günlerce yanıt beklenirken Mernis projesinin yaşama geçirilmesiyle vatandaşların nüfus müdürlüklerinde geçirdikleri zaman minimize edilmiştir. Merkezi teşkilatın yerel temsilcileri vatandaşlara sundukları hizmetlerde bilgi teknolojilerinden etkin bir biçimde yararlanmalı; vatandaşların işlemlerinin hızla yürütülebilmesi için kurumlarda bilgi sistemlerinin etkin kullanılabilmesi bağlamında gerekli altyapı güçlü bir biçimde kurulmalıdır.

Bilgi toplumuna hizmet sunacak kamu çalışanlarının insanlığın kaderini ve geleceğini köklü değişimlere uğratacak bilgi teknolojilerinden yararlanarak toplumsal gelişme ve yenileşme sürecini hızlandıracağı, şüphe götürmez bir gerçektir. Yönetimsel alandaki değişimin yönü; merkeziyetçi, örgütsel olarak gittikçe büyüyen, gizliliğin ve dışa kapalılığın egemen olduğu, kuralcılık ve sorumluluktan kaçışa olanak sağlayan, siyasallaşmayı ve kayırmacılığı beraberinde getiren, bütçe açıklarına neden olan, vergi yükü gittikçe artan, vatandaşla iletişimi kopuk, psikolojik ve fiziksel sorunlarını vatandaşlara yansıtan bir yönetimsel anlayıştan vatandaşla iletişimi olan, maliyetleri azaltan ve etkinlik baskısı altında çalışan, hizmetten yararlananların finansmanını üstlendiği, adem-i merkeziyete önem veren, rekabetçi ve esnek bir örgüt yapısına doğru gelişmektedir. Bilgi toplumunu yaratmaya yönelik politikaların kapsamlı, tutarlı, yeterli, sürekli ve kararlı bir biçimde uygulanabilmesi, yönetimsel alanda yetişmiş bilgili, tutarlı ve değişime açık kamu çalışanlarına bağlıdır. Türk toplum yapısı, ancak bu düşünce ve anlayışla başarıya, yeniliğe, yaratıcılığa, üretkenliğe, katılımcılığa ve küreselleşmeye yönelebilecektir.

#### **Kaynakça**

Alacadağlı, Esmeray, Hikmet Yavuzyiğit (1998); “Bürokratik Kültürümüz ve TKY Felsefesinin Uygulanabilirliği”, **İller ve Belediyeler**, S: 638, ss. 722-732.

Balcı, Asım (1998); “Kamu Sektörü ve Toplam Kalite Yönetimi”, **Kamu Yönetiminde Kalite I. Ulusal Kongresi Bildirileri**, C: 1, TODAİE Yayını, Ankara, ss. 61-76.

Barutçugil, İsmet (2004); **Stratejik İnsan Kaynakları Yönetimi**, Kariyer Yayıncılık, İstanbul.

Baştan, Serhat, Mustafa Ökmen (2004), “Yerel Yönetimlerde Bilgi ve İletişim Alt Yapısı İle İlgili Temel Sorunlar”, **Kamu Yönetimi**, Ed: A. Yılmaz, M. Ökmen, Gazi Kitabevi, Ankara, ss. 183-216.

Denzinger, James N., Kenneth L. Kraemer, Debora E. Dunkle, John Leslie King (1993); “Enhancing The Quality of Service: Technology, Structure and People”, **Public Administration Review**, Vol: 52, Issue: 2, ss. 215-232.

Heintze, Theresa, Stuart Bretscheinder (2000); “Information Technology and Restructuring in Public Organizations: Does Adoption of Information Technology Affect Organizational Structures, Communications and Decision Making”, **Journal of Public Administration Research & Theory**, Vol: 10, Issue: 4, ss. 778-812.

Kaster Isaac, Henry Cris Painter, Cris Barnes (1993), **Management in The Public Sector: Challenge and Change**, Published by Chapman&Hall, London.

Leblebici, Doğan Nadi, Mustafa Kemal Öktem, Mehmet Devrim Aydın (2003); “Türkiye’de Kamu Kesiminde Bilgi Teknolojileri Uygulamaları ve E-Bürokrasi: Örgütsel Dönüşüm Üzerindeki Etkiler”, **Kamu Yönetiminde Kalite 3. Ulusal Kongresi**, TODAİE Yayını: 319, Ankara, ss. 501-512.

Masuda, Yoneji (1990); **Managing In The Information Society**, Mass., Basil Blackwall, USA.

Parlak, Bekir (2003); “Küreselleşme Sürecinde Modern Ulus-Devlet ve Kamu Yönetimi”, **Çağdaş Kamu Yönetimi I**, Ed: M. Acar, H. Özgür, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara, ss. 347-392.

Polatoğlu, Aykut (1994); “Türk Kamu Yönetiminde Bilgisayar Kullanma Alanları ve Sorunları”, **Amme İdaresi Dergisi**, C: 27, S: 4, ss. 63-81.

Sitembölkübaşı, Şaban (2003); “İletişim Teknolojisindeki Yenilikler ve Temsili Demokrasinin Geleceği”, **Gazi Üniversitesi İİBF Dergisi**, C: 5, S: 2, ss. 193-215.

Töreci, Ersin (1999); “Yeni Bin Yıla Adım Atarken”, **Türkiye Bilişim Kültürü Dergisi**, S: 72, Ankara.

Yüksel, Fatih (2005); “Bilgi Teknolojileri ve Yerel Yönetimler”, **Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi**, Selçuk Üniversitesi İİBF, Yıl: 5, S: 10, ss. 247-259.