

Kurumlarda Yeniden Yapılanma ve E-Dönüşüm Kapsamında Kamusal Hizmet Standartlarının Vatandaş Memnuniyetine Etkisi

Muhammet Zencirli

Editör: Prof. Dr. H. Mustafa Paksoy



Kurumlarda Yeniden Yapılanma ve E-Dönüşüm Kapsamında Kamusal Hizmet Standartlarının Vatandaş Memnuniyetine Etkisi

Muhammet Zencirli

Editör: Prof. Dr. H. Mustafa Paksoy



Published by

Özgür Yayın-Dağıtım Co. Ltd.

Certificate Number: 45503

📍 15 Temmuz Mah. 148136. Sk. No: 9 Şhitkamil/Gaziantep

☎ +90.850 260 09 97

📞 +90.532 289 82 15

🌐 www.ozgurayinlari.com

✉ info@ozgurayinlari.com

Kurumlarda Yeniden Yapılanma ve E-Dönüşüm Kapsamında Kamusal Hizmet Standartlarının Vatandaş Memnuniyetine Etkisi

Muhammet Zencirli • Editör: Prof. Dr. H. Mustafa Paksoy

Language: Turkish

Publication Date: 2025

Cover design by Mehmet Çakır

Cover design and image licensed under CC BY-NC 4.0

Print and digital versions typeset by Çizgi Medya Co. Ltd.

ISBN (PDF): 978-625-5958-81-5

DOI: <https://doi.org/10.58830/ozgur.pub712>



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International (CC BY-NC 4.0). To view a copy of this license, visit <https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>
This license allows for copying any part of the work for personal use, not commercial use, providing author attribution is clearly stated.

Suggested citation:

Zencirli, M., Paksoy, H. M. (ed) (2025). *Kurumlarda Yeniden Yapılanma ve E-Dönüşüm Kapsamında Kamusal Hizmet Standartlarının Vatandaş Memnuniyetine Etkisi*. Özgür Publications. DOI: <https://doi.org/10.58830/ozgur.pub712>. License: CC-BY-NC 4.0

The full text of this book has been peer-reviewed to ensure high academic standards. For full review policies, see <https://www.ozgurayinlari.com/>



Ön Söz

Bu tez çalışmasında, kurumlarda yeniden yapılanma ve e-dönüşüm kapsamında kamusal hizmet standartlarının vatandaş memnuniyetine etkisi tespit edilmeye çalışılmıştır. Tez çalışmamdan elde edilen sonuçların literatüre ve kullanıcılara katkı sağlamasını temenni etmekteyim. Bu çalışmada adlarını buraya sığdıramayacağım kadar çok insanın doğrudan ya da dolaylı olarak katkısı bulunmaktadır. Üzerimde emeği olan bu değerli insanlara teşekkür etmek benim için bir mutluluk vesilesidir. Ayrıca özellikle teşekkür etmek istediğim kişilere birkaç satır da olsa aşağıda yer vermek istedim.

Doktora eğitimimin başından beri bana güvendiğini hissettirerek çalışmalarımı sürdürmem için ihtiyaç duyduğum motivasyonu sağlayan, her zaman ufku açan, aynı zamanda tez çalışmamın planlanması ve yürütülmesinde desteğini esirgemeyen, engin tecrübelerinden yararlandığım ve kendisiyle çalışmaktan dolayı her zaman gurur duyduğum saygıdeğer danışmanım hocam Prof. Dr. H. Mustafa PAKSOY'a sonsuz teşekkürlerimi sunarım.

Ayrıca, koşulsuz sevgileri ile son nefeslerine kadar beni her konuda destekleyen ve hayatıma yön veren, en büyük hazinem anneme ve babama; eğitim hayatım boyunca daha çok gayret etme konusunda beni teşvik eden kardeşlerime; özellikle bu zorlu sürecin başından itibaren her konuda beni destekleyen ve umutsuzluğa düştüğüm anlarda beni toparlayan sevgili eşime tüm kalbim ve sevgimle ayrıca teşekkür ederim.

Bu kitap çalışması, Gaziantep Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalında Doktora Tezi olarak sunulan ve 05.03.2024 tarihinde savunularak kabul edilen tezden hazırlanmıştır.

İçindekiler

Ön Söz	iii
Kısaltmalar Listesi	vii
Giriş	1
1 E-Dönüşüm ve Yeniden Yapılanma Kapsamında Kamusal Hizmet Standartlarına İlişkin Literatür	11
Elektronik Dönüşüm, E-Devlet ve Türkiye’deki Uygulama Alanları	11
Kamu Yönetimde Yeniden Yapılanma, Türkiye ve Dünyada Yeniden Yapılanma Çalışmalarının Kavramsal Boyutu	52
Hizmet Kalitesi ve Hizmet Standartlarına İlişkin Kavramsal Çerçeve	94
Hizmet Standartları Kavramı Ve Kamusal Hizmet Standartlarının Temel Uygulama Alanları	129
2 Materyal ve Yöntem	161
Araştırmanın Ana Kütlesi ve Örneklemi	161
Araştırmada Kullanılan Veri Toplama Araçları	163
Araştırmanın Pilot Uygulama Alanı	166
Araştırma Modeli	167
Araştırmanın Analizi	169
3 Araştırmanın Bulguları	171
Demografik Değişkenlere İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler	171
Araştırmada Kullanılan Ölçeğin Geçerlilik Analizi	176
Araştırmanın Güvenilirlik Analizi	180
Demografik Değişkenlere Göre Farklılık Analizleri	183
Değişkenler Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi	213
Hipotezlerin Test Edilmesi ve Analiz Sonuçları	221
Sonuç ve Öneriler	225
Kaynaklar	235
Ekler	249

Kısaltmalar Listesi

AB	:Avrupa Birliğı
ABD	:Amerika Birleşik Devleti
BİT	:Bilgi ve İletişim Teknolojileri
BM	:Birleşmiş Milletler
CHS	:Cumhurbaşkanlığı Hükümet Sistemi
Çev.	:Çeviren
DDO	:Dijital Dönüşüm Ofisi
Der.	:Derleyen
DPT	:Devlet Planlama Teşkilatı
İYD	:İdarenin Yeniden Düzenlenmesi İlkeler ve Öneriler
KAYA	:Kamu Yönetimi Araştırma Projesi
KPS	:Kimlik Paylaşım Sistemi
MEHTAP	:Merkezi Hükümet Teşkilatı Araştırma Projesi
MERNİS	:Merkezî Nüfus İdare Sistemi
TBMM	:Türkiye Büyük Millet Meclisi
TÜİK	:Türkiye İstatistik Kurumu
TÜBİTAK	:Türkiye Bilimsel ve Teknolojik Araştırmalar Kurumu
UYAP	:Ulusal Yargı Ağı Bilişim Sistemi
VEDOP	:Vergi Daireleri Otomasyonu Projesi
YKİ	:Yeni Kamu İşletmeciliği

Giriş

A. Araştırmanın Konusu ve Problemi

Günümüz dünyası küreselleşmenin etkisiyle hızlı bir değişim sürecine girmiştir. Bu değişim süreci, toplumu ilgilendiren birçok konuda kesintisiz bir şekilde kendini göstermiştir. Kamu yönetimleri bu değişim dalgalarının hissedildiği en önemli alanlardan birisidir. Kamu yönetiminde, klasik kamu birimlerin devamlı gelişim gösteren toplumsal şartlara daha elverişli aygıtlarla yanıt verebilmek, topluma daha kaliteli hizmet verebilmek amacıyla kamusal işlemlerin yeniden yapılandırılması fikrini ortaya çıkarmıştır. Bu çerçevede kamu yönetiminin örgütlenme şekli ve iş yapma yöntemleri günün şartlarına göre değişim göstermiştir.

Kamu yönetiminde yeniden yapılanma genellikle eksiklikleri ortadan kaldırma veya iyileştirme olarak algılanmaktadır. Bu bağlamda bir organizasyonun ya da bir örgütün yeniden yapılandırılması, organizasyon dâhilinde, çeşitli boyutlarda iyileştirme çalışmaları yapma anlamına gelmektedir. Yeniden yapılanma konularının idare nezdindeki temel eğilimi, kurumların kendi amaçlarının hayata geçirmesine yönelik olarak kaliteli ve verimli hizmet görmesine imkân sağlayacak bir ortam oluşturmaktır. Dolayısıyla son zamanlarda enformasyon ve telekomünikasyon teknolojilerinde yaşanan büyük dönüşüm, hayatımızı ciddi anlamda etkilemiş ve bu etki alanını zamanla genişletme fırsatı bulmuştur. Enformasyon ve telekomünikasyon teknolojilerindeki bu dönüşüm, kamu yönetimi birimlerini de değişime uğratmıştır. Bu dönüşümün en önemli çıktısı ise e-devlet kavramı olarak tezahür etmiştir.

E-devlet, kamusal hizmetlerin sunumunda bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanılması olarak ifade edildiğinden kamu hizmetlerinin elektronik ortamda, kolay ve hızlı bir biçimde sunulmasına da imkân tanımaktadır. Ayrıca e-devletin geleneksel kamu yönetimindeki bürokratik ve hantal

yapısına karşı yeni kamu yönetimi içerisinde önemli işlevlere sahip olduğu görülmüştür (Demir, 2018: 4). Günümüzde e-devlet teknolojileri, örgüt performansını etkileyen en önemli faktörlerden biri olarak sayıldığından yönetimlerin daha verimli bir teşkilat oluşturmak adına bilgi teknolojilerine yatırım yapmaları kaçınılmaz bir durum doğurmuştur. 1990'lı yıllardan itibaren devletler, yönetim işlerini daha iyi bir hale getirmek için bilgi ve işlem teknolojilerinden yararlanarak, e-devlet uygulamalarına dönük adımlar atmaya başlamıştır.

Kamu kurumlarında son dönemlerde karmaşık modeller yerine kaliteyi ve verimliliği esas alan örgüt modelleri benimsenmeye gayret edildiği görülmüştür. Kamu yönetimlerinin yeniden yapılanma sürecinde esas alınan yeni modellerle birlikte, klasik bürokratik yapısının yarattığı hantallık ve verimsizlik konuları yönetimlerin gündeminden çıkmasına neden olmuştur. İdarenin yapısında görülen yeni iş yapma modelleri (e-devlet) sayesinde kamuda verimlilik olgusu meydana gelmiştir. Bu çerçevede yeniden yapılanma anlayışı çerçevesinde karmaşıklıklar azaltılıp vatandaş memnuniyeti sağlanacak, efektif karar alma enstrümanlarının oluşturulmasıyla üretkenlik gelişim gösterecek ve bu minvalde de vatandaş ile devlet münasebetinde gözle görülür iyileşmeler yaşanacaktır (Çeşmeci, 2017: 78).

Geleceğe dair isabetli öngörüler sağlamak adına e-devletteki faydalı tarafların bilinmesi, kamu yönetimi politikalarında doğru bir adımlar atılmasını sağlamaktadır. Bu kapsamda dijital dönüşüm ve özellikle e-devlet sürecinde amaçlanan temel gayenin hizmetlerin kolay, etkin, kaliteli ve kesintisiz bir şekilde sunulmasının sağlanmasıdır.

Vatandaşların beklentilerine uyumlu olarak dinamik ve kaliteli bir yöntemle hizmetlerin sunulmasını temin eden e-devlet paradigması, hizmetlerin sadece elektronik ortamda sunulması anlamına gelmemekte; aynı zamanda kurumlarda işbirliği yeteneğine ve yeni kamu yönetimi felsefesini de açıklamaktadır. Dünyadaki temel dönüşümlere eş güdümlü olarak, ülkemizde de çağı yakalama noktasında vatandaşların daha etkin ve kaliteli hizmet alması için atılan adımlar önemli bir değer olarak gün yüzüne çıkmaktadır (Erdoğan, 2019: 66). Bu kapsamda yeni kamu yönetimi anlayışı olan e-devlet modelinin ülkemizde önemli kazanımlar elde ettiğini ifade edebiliriz. İlgili kurumların geliştirdiği Mernis, Kps, Polnet, Uyap ve Vedop gibi uygulamalar sayesinde e-devlet sürecinde sistemle bütünleştirecek çalışmalar ortaya koymuşlardır.

Bu çalışmanın temel konusu, kamu yönetiminde yeniden yapılanma ve yönetim içinde hayata geçirilen iyi örnek uygulamalar bakış açısıyla elektronik devlette gerçekleştirilen dijital dönüşüm projelerinin objektif

verilere dayanılarak analiz etmektedir. Bu bağlamda araştırmamızda, Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Müdürlüklerinde kamusal hizmet alan vatandaşların, hizmet alırken müdürlük personellerinin davranışları, elektronik dönüşümden kaynaklı kolaylık, yeniden yapılanma çerçevesinde hayata geçirilen yeni konsept nüfus müdürlüklerinin fiziki kapasiteleri ve standardizasyon uygulamaları tespit edilerek vatandaş memnuniyetine yansımalarını istatistik biliminin yardımıyla somut ve nicel veriler ortaya koymaktadır.

Bu tez araştırması beş kısımdan meydana gelmektedir. Tez araştırmasının ilk kısmında, araştırmanın önemi, araştırmanın amacı, araştırmanın yöntemi ve araştırmanın planına ilişkin temel bilgiler bulunmaktadır.

İkinci kısmında, ana konumuza ilişkin çalışmalar, günümüzde belirgin bir hale gelen dijital dönüşüm kavramı, elektronik devletin özellikleri ve unsurları, ülkemizde elektronik devletle ilgili proje yansımaları, yönetiminde yeniden yapılanmanın temel boyutları, Türkiye'nin kamu yönetiminde yeniden yapılanma ve iyileştirme çabaları ilişkin temel değerler ortaya konulmuştur.

Araştırmanın üçüncü kısmında, ele alınan ana kütle ve araştırma örnekleme, analiz için geliştirilen ölçekler, araştırmanın modeli ve hipotezi ile çalışmada kullanılacak istatistiki çözümlemelere ağırlık verilmiştir.

Araştırmanın dördüncü kısmında, yeniden yapılanan ve elektronik dönüşüme uğrayan kamusal kurumların, sonrasında geliştirilen kamusal hizmet standartların vatandaşların memnuniyeti üzerindeki etkisi anket formu aracılığı ile sağlanan anlamlı veriler tablolar sayesinde tahlil edilmiştir. Ayrıca kamu kurumlarında, araştırma özelinde ise Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Müdürlüklerinde kamusal hizmet standartları cetvelinde belirtilen sürelerde işlemler gerçekleştirip gerçekleştirmediği öğrenilmek istenmektedir. Vatandaşların kamusal hizmet sonrası elde ettiği memnuniyet derecesi üstünde hangi parametrelerin ne ölçüde önemli olduğunun üzerinde durulması istenmiştir. Son olarak belirlenen boyutların sosyodemografik parametrelere göre belirleyici değişiklikler ortaya koyup koymadığı irdelenmiştir.

Beşinci kısımda ise, öne serilen analizler sonucunda elde edilen veriler sayesinde, tez çalışmasında tespit edilen önemli hususlar ile varılan temel sonuçlar ortaya konulmuş ve çeşitli katmanlı önemli önerilere yer verilmiştir.

B. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Bu araştırmada betimsel tarama modeline ilişkisel tarama yöntemi kullanılarak vatandaşların Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Müdürlüklerinde

hizmet alma süreçlerine ilişkin memnuniyet düzeylerine farklı değişkenler açısından değerlendirilmesi amaçlanmıştır. Şüphesiz betimsel tarama modeli, geçmişte veya hâlihazırda süregiden bir boyutu var olan formlarıyla yansıtan elverişli bir modeldir. Bu modelin temel değerine baktığımızda genel tarama ve örnek olay taraması şeklinde iki alt kola ayrıldığını görebiliriz. Ayrıca literatür incelendiğinde ilişkisel tarama metodu da bu kapsam alanında olduğu belirtilmektedir. Genel tarama modelini derince ele aldığımızda (Karasar, 2006: 55), bir araştırma evreninde meydana gelen çeşitli sayıda alt birim varsa ve evrene ilişkin umumî bir yargıya ulaşmak için evrenin bütününde veya evrenden alınacak bir grup örneklem üzerinden yapılması gerektiğini vurgulanmaktadır. Bu araştırmada da bahsedilen yöntem çerçevesiyle ele alınmıştır.

Nüfus müdürlükleri toplumsal hizmet üreten ve değerli bilgiler paylaşan kamu kuruluşlarının başında gelmektedir. Günümüzde devlet otoriteleri vatandaşlarına kamusal hizmet şekillerini elektrikleşmenin vermiş olduğu avantajla sanal ortamda sunmaya başlamıştır. Bu vesileyle yeni yönetim yaklaşımı çerçevesinde e-devlet odaklı çalışmalar yürütülmüştür. Artan e-devlet hizmetleriyle birlikte, genişleyen nüfus hizmetleri daha ileri bir alana yayılarak, farklılaşan ve artan taleplere yönelik çözümler üretmiştir. Bu sebeple nüfus müdürlükleri çok daha önemli bir konuma ulaşmıştır.

Her devlet, nüfus hizmetlerine yönelik çalışma yapısının ve işleyişine ilişkin kendi kurumsal hafıza kodlarına ait değerler katmaktadır. Dünya çapında nüfus müdürlükleri ekseriyetle İçişleri Bakanlıklarına veya Adalet Bakanlıklarına bağlı bir kurum olarak çalışabilmektedir. Bunun yanında doğrudan Başbakanlık teşkilatının altında görev yürüten nüfus müdürlükleri de vardır. Son olarak Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü'nün ülkemizdeki görünümü ise, İçişleri Bakanlığına bağlı hizmet birimleri dâhilinde yerini almaktadır. Kurumsal yapı olarak; merkezî teşkilat ve taşra teşkilatları aracılığıyla faaliyet göstermektedir. Merkez teşkilatı, Genel Müdürlük bünyesinde çalışmalarına devam ederken taşra teşkilatı ise iki kısma ayrılmaktadır. Birincisi, Valilikler bünyesinde bulunan İl Nüfus ve Vatandaşlık Müdürlükleri ile Kaymakamlıklar bünyesinde bulunan İlçe Nüfus ve Vatandaşlık Müdürlükleri olarak faaliyet yürütmektedir.

Kurumsal kapasitesini ülke çapında hizmet üreten bir teşkilat olarak adını yazmayı başaran bir kurum olması dolayısıyla yapılacak her araştırmanın Türkiye geneli kamusal hizmet üretimi ve işleyişi hakkında bir durum tespiti yapabilmesine imkân sağlayabilmesinin mümkün olabileceğine ilişkin hâsıl olan kanaattir.

Bu çalışma ile yeniden yapılanan ve elektronik dönüşüme uğrayan kamusal kurumların, sonrasında geliştirilen kamusal hizmet standartların vatandaşların memnuniyeti üzerindeki etkisi araştırılmaktadır. Ayrıca kamu kurumlarında, özelde ise Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Müdürlüklerinde vatandaşlar kamusal hizmet standartları cetvelinde belirtilen sürelerde işlemler gerçekleştirip gerçekleştirmediği öğrenilmek istenmektedir. Vatandaşların kamusal hizmet sunumu sonrası elde ettiği memnuniyet üzerinde hangi faktörlerin ne ölçüde etkilediği de ele alınması arzulanmıştır. Yeniden yapılanma, elektronik dönüşüm ve kamusal hizmet standartlarına ilişkin boyutsal özelliklere vurgu yapılarak aralarındaki istatistiki ilişki ortaya konulmaya çalışılmıştır. Son tahlilde belirlenen boyutların sosyodemografik değişken gruplarına göre anlamlı bir farklılık arz edip etmediği incelenmiştir.

Son yıllarda birçok sektörde önemli bir olgu haline gelen standart kavramı, hem küresel ve bilimsel kabul görmüş standartlara hem de bireylerin hizmetten elde edeceği beklentilerine uygun şartlarda sunulması hususları sıklıkla gündeme gelmektedir. Kalite ölçme araştırmalarının dinamik bir biçimde yürütülebilmesi için çeşitli uygulama standartları ve modelleri geliştirilmiştir. Geliştirilen bu metot ve standartlar vasıtasıyla kurumların bünyelerinde sundukları hizmetlerin yetkin oldukları tarafları ve iyileştirilmeye açık yönlerini gözden geçirebilmektedirler. Hizmet standartları oluşturulurken, hizmet sunum kanallarında iyileştirmeler yaparak en iyi/mükemmel hizmet vermeyi amaçlanmaktadır. Bu çalışmada kamusal hizmet standartlarında kaliteyi geliştirmek, iyileştirmek ve sürekliliğini sağlamak gayesiyle bazı önemli analizlere yer verilmiştir.

Kamu hizmetleri, bireylerin hayat kalitesini ve memnuniyetini doğrudan etki etmektedir. Bu çerçevede kamu hizmetlerinin boyut ve kapasitesi, ülkelerin gelişmişlik seviyelerinin de bir göstergesi olarak görülmektedir (Küçük F, 2010). Aslında tüm ülkelerde kamusal hizmet ve işler konusundaki duyarlılık her geçen gün artış göstermekte olup kamu hizmetlerinde kalite konusu yoğun bir biçimde gündemi kaplamaktadır.

Geleneksel devlet uygulamalarının modern dünya şartlarına uyarlanabilmesi, hizmetlerin artık hızlı bir şekilde, minimum maliyetle, saydam bir biçimde yerine getirilmesinin gerekliliği kaçınılmaz bir hal almıştır. Bu minvalde gittikçe popülerliğini koruyan elektronik devlet olgusu ile yeniden yapılanma kavramlarının bütüncül olarak kamu yönetimlerine yansıtılması ve yaygınlaştırılması konusu karşımıza çıkmaktadır. Dolayısıyla çalışmamız daha önce bu konulara değinmeyen ve analiz yapmayan mühim bir araştırma alanını ele aldığından oldukça önemli olmaktadır.

Bu bölümde ve akabinde, araştırmanın neden önemli olduğu, temel hedefini, ele alınan yöntem şeklini ve araştırmada takip edilen plan gibi temel hatlara ilişkin açıklamalara yer verilecektir. Kamu yönetiminde yeniden yapılanma ve elektronik dönüşüm kapsamında vatandaş memnuniyetinin artıp artmadığının ölçülmesi maksadıyla yapılan bu araştırma içeriğinde pilot bölge olarak Uşak İli-İlçelerindeki Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Müdürlüklerinde nüfus olaylarına ilişkin hizmet alan vatandaşlar seçilmiştir.

Uşak İli-İlçelerindeki Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Müdürlüklerinde hizmet alan vatandaşların, hizmet alırken nüfus müdürlüğü personellerin davranışları, elektronik dönüşümden kaynaklı kolaylık, yeniden yapılanma çerçevesinde hayata geçirilen yeni konsept nüfus müdürlüklerinin fiziki kapasiteleri tespit edilerek vatandaş memnuniyetine yansımalarını istatistik biliminin yardımıyla somut ve nicel veriler ortaya koymak amaçlanmıştır.

Dilara Tanrikulu (2023) tarafından yapılan yüksek lisans çalışmasında, *“Ordu İl Nüfus ve Vatandaşlık Müdürlüğü ile Bağlı 19 İlçe Nüfus Müdürlüğünde Hizmet Kalitesinin Ölçümü”* yüksek lisans tezi ile Fatsa Nüfus Müdürlüğü’nün hizmet kalitesini ve beğenisini arttırmak amacıyla yaptığı değişiklikler farklı boyutlar kapsamında incelendiği görülmüştür. Araştırmanın veri toplamasına yönelik Teknoloji Kabul Modeli (TKM) anketi uygulanmıştır. TKM uygulaması hem 199 ile randevu alan vatandaşlar için hem de NVİ platformunu kullanan vatandaşlar için hazırlanıldığı tespit edilmiştir.

Nermin Yetkin (2023) tarafından yapılan yüksek lisans çalışmasında, *“Altı Sigma Yöntemi İle Süreç İyileştirme: Nüfus Ve Vatandaşlık İşlemlerinde Bir Uygulama”* kamu alanında faaliyet gösteren bir İlçe Nüfus Müdürlüğü’nde nüfus ve vatandaşlık işlemleri ile ilgili süreçlerin iyileştirilmesi konusunda çalışma yapılmıştır. Altı Sigma Yöntemiyle bekleme sürelerinin azaltılması ve personel yük dengelemesi için personel çizelgeleme yöntemi kullanmış ve beklemleri azaltacak bir çizelgeleme modeli önermiştir.

Zekiye Ugurlu (2016) tarafından yapılan yüksek lisans çalışmasında, belirli bir zaman diliminde vatandaşlar tarafından alınan hizmet kalitesinin Servqual analizi yöntemiyle ölçülmesi konusunda, Kütahya İli Nüfus ve Vatandaşlık Müdürlüğü ile bağlı bulunan 13 ilçenin nüfus müdürlükleri uygulama alanında benzer bir çalışma yürütmüştür. Bununla birlikte, Zeynep Demirgil (2015) tarafından yapılan yüksek lisans çalışmasında, Isparta İl Nüfus ve Vatandaşlık Müdürlüğü nezdinde vatandaş odaklı örgütsel değişimin hizmet kalitesi algısına yönelik benzer bir çalışma yürütmüştür.

Yukarıda bahsi geçen çalışmalarda kullanılan ölçekler ve yöntemler, daha önce literatürde sıklıkla kullanılan metotlara dayanmaktadır. Ayrıca yapılan

çalışmalarda salt belirli ölçekler kullanılmış olup ölçek geliştirilmesi için yeni çalışmaların yapılmadığı gözlemlenmiştir. Araştırmamız literatür ve analiz alanına yenilik getirmiş ve değerli katkılarda bulunmuştur. Bu araştırmayla alanda daha önce hiç kullanılmayan bir ölçek geliştirilmiştir. Daha önceki çalışmalara kıyasen, araştırmamızın kapsamı daha kapsayıcı bir ölçekle ve diğerlerine nazaran daha geniş bir anket çalışmasıyla ele alınmıştır.

Yapılan önceki literatür çalışmaları analiz edildiğinde, elektronik dönüşüm ve yeniden yapılanan kurumlara ilişkin vatandaş memnuniyeti düzeylerinin farklı sektörlerde araştırılmadığı görülmüştür. Bununla birlikte yapılan çalışmalarda vatandaş memnuniyet anketlerinin yeniden yapılanan ve teknolojik dönüşüme uğrayan kurumlarda kapsamlı olarak analiz edilmediği ve yeterince incelenmediği görülmektedir. Bu nedenle, tez çalışmamız daha önce alanda yapılmamış bir araştırmayı ele aldığından oldukça önemlidir.

C. Araştırmanın Yöntemi

Araştırma yönteminde, literatür kısmında değinilen kapsamlı teorik bulgular ile araştırma evreninde bulunan analiz sonuçları yer almaktadır. Literatür bölümünde yeniden yapılanma ile elektronik dönüşüm ve kamusal hizmet standartlarına ilişkin boyutsal özelliklerin vatandaş memnuniyeti üzerindeki etkisi ele alınmıştır. Alandaki farklı literatür çalışmalarından faydalanılarak araştırmada kullanılan anket formu oluşturulmuştur. Bu ankette temel olarak kamusal hizmet standartlarına ilişkin özelliklerin vatandaş memnuniyeti üzerindeki etkisi, 5'li Likert tipi ölçekle araştırılmıştır.

Uşak İli-İlçelerindeki Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Müdürlüklerinde hizmet alan vatandaşların, hizmet alırken nüfus müdürlüğü personellerin davranışları, elektronik dönüşümden kaynaklı kolaylık, yeniden yapılanma çerçevesinde hayata geçirilen yeni konsept nüfus müdürlüklerinin fiziki kapasiteleri tespit edilerek vatandaş memnuniyetine yansımalarını 505 adet anket uygulanarak gerçekleştirilmiştir. Araştırma için toplamda 550 adet anket cevaplanmak üzere dağıtılmıştır. Bu anketler için uzun bir zaman ve takip gerektirse de 505 adet anketin cevaplanarak geri dönüşü temin edilmiştir. Toplanan tüm veriler, SPSS 21 programı ile çalışmadaki veriler analiz edilmiştir.

D. Hipotezler

Araştırma modelinde bulunan değişkenler arasında ilgili ilişkilerin tespit edilmesi için oluşturulan hipotezler ve bu hipotezler kapsamında ele alınan alt hipotezler aşağıda belirtilmiştir.

H₁: Nüfus Müdürlüklerinin yeniden yapılanmasının hizmet standartları üzerinde olumlu yönde ve istatistiksel olarak anlamlı bir etkisi vardır.

H₂: Nüfus Müdürlüklerinin yeniden yapılanmasının personele yönelik memnuniyet algısı üzerinde olumlu yönde ve istatistiksel olarak anlamlı bir etkisi vardır.

H₃: Nüfus Müdürlüklerinin e-dönüşümün hizmet standartları üzerinde olumlu yönde ve istatistiksel olarak anlamlı bir etkisi vardır.

H₄: Nüfus Müdürlüklerinin e-dönüşümün personele yönelik memnuniyet algısı üzerinde olumlu yönde ve istatistiksel olarak anlamlı bir etkisi vardır.

H₅: Nüfus Müdürlüklerinin hizmet standartlarının vatandaş memnuniyeti üzerinde olumlu yönde ve istatistiksel olarak anlamlı bir etkisi vardır.

H₆: Nüfus Müdürlüklerinde görev yapan personele yönelik memnuniyetin vatandaş memnuniyeti üzerinde olumlu yönde ve istatistiksel olarak anlamlı bir etkisi vardır.

H₇: Demografik değişkenlere göre yeniden yapılandırma boyutunda istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır.

H₈: Demografik değişkenlere göre e-dönüşüm boyutunda istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır.

H₉: Demografik değişkenlere göre hizmet standartları boyutunda istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır.

H₁₀: Demografik değişkenlere göre personele yönelik memnuniyet boyutunda istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır.

H₁₁: Demografik değişkenlere göre vatandaş memnuniyeti boyutunda istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır.

E. Sınırlılıklar

Bu araştırma Uşak İli-İlçelerindeki Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Müdürlüklerinde hizmet alan vatandaşlar ile sınırlıdır.

E. Konu ile İlgili Ulusal ve Uluslararası Tezler/Çalışmalar

İpekten, 2011 yılında yapmış olduğu, “Yerel Yönetimlerde Kamusal Hizmet Sunumunda Etkinlik: Malatya Belediyesine İlişkin Bir Alan Araştırması” isimli tezinde genel olarak; “belediyecilik kültürü” ile “kamusal hizmet sunumunda etkinlik” kavramlarının üzerinde yoğunlaşmış, yapılmış olan alan araştırmasının sonuçlarına göre Malatya Belediyesinin gerçekleştirdiği uygulamaları değerlendirebilmeyi amaçlamış ve bu amaç

doğrultusunda yerel yönetimlere yönelik mevcut bilgilere ve görüşlere dayanarak bir çerçeve çizmeye çalışmıştır (İpekten, 2011).

Karaca, 2016 yılında yapmış olduğu “Kapalı Sitelerde Kamusal Hizmet Sunumu ve Tercihleri: Zekeriyaköy, İstanbul Örneği” isimli tez çalışması kapsamında üzerinde durulan bir konulardan birinin kamu servisleri ve kamu servislerinin kent çeperlerinde gösterdiği sunumsal farklılıklar olduğunu belirtmiştir. Araştırmanın temelini kentsel çeperdeki yeni yerleşim alanlarında yani Zekeriyaköy’de bulunan kapalı ve güvenli sitede yaşayan insanlar ve onlara sunulan kamusal hizmet çeşitleri ve farklılıkları oluşturmaktadır (Karaca, 2016).

Dağlı, 2018 yılında yapmış olduğu “6360 Sayılı Yasanın Getirdiği Genişletilmiş Büyükşehir Modeli İle Yerel Kamusal Hizmetlerin İl Sınırlarına Kadar Genişlemesinin Etkileri: Kocaeli ve Sakarya Örneği” isimli tezinde kamu yönetimindeki değişim ve yeniden yapılanma arayışının sonuçlarının kavranması, bu anlayış çerçevesinde Türkiye’de yapısal reform çabalarının, kamu yönetimine yönelik yenileme ve değişim çabalarını irdelemek, bununla birlikte 6360 sayılı Kanun çerçevesinde oluşturulan “Genişletilmiş Büyükşehir Modelinin” Türkiye’de yerel yönetim anlayışını ne derece değiştirdiği/değiştirebileceğine ilişkin algıyı ölçmek ve uygulamanın sonuçlarını sorgulamayı amaçlamıştır. Yapılan çalışma kapsamında etkileri incelenen 6360 sayılı Kanunun getirdiği yeni yerel yönetim sistemi ile mülki idarenin geleceği de köklü bir dönüşüm içine girmiş olduğu sonucuna varılmıştır (Dağlı, 2018).

Ölmez, 2019 yılında yapmış olduğu “Köyden Mahalleye Dönüştürülen Yerleşmelerde Kamusal Hizmet Sunumunun Değişimi”, isimli tezinde 6360 sayılı Kanunun eski köylerdeki yaşam kalitesinin değişimi üzerindeki etkisini değerlendirmeyi amaçlamıştır. Çalışmanın sonuçlarına göre kısmi bir değişim olsa da genel olarak kamu hizmetlerinin çeşitliliğinde bir artış söz konusudur. Ancak çalışma alanındaki kamu hizmetleri eşitlik ve süreklilik ilkeleri çerçevesinde değerlendirildiğinde başarısız bulunmuştur. Öte yandan köyden mahalleye dönüşen yerleşim yerlerinde yaşayanların kamu hizmetlerinin kalitesindeki değişimden memnun oldukları da tespit edilmiştir. Ayrıca bir diğer bulgu da imar planı olan eski köy alanlarının sayısında artış yaşanmış olmasıdır. Bu gelişme 2 farklı perspektiften okunabilir. İlk olarak, kırsal alanların doğal ve kültürel özellikleri kaybolma tehlikesiyle karşı karşıyadır. İkinci olarak, eski köy alanlarında yaşayanların daha fazla konut alanı ve imar planı talep ettiği düşünüldüğünde, bu imar planı artışının yaşayanların taleplerine cevap verdiği de bulgular arasındadır (Ölmez, 2019).

Bilir, 2021 yılında yapmış olduğu, “İstka Hibe Desteklerinin Engellilerin Kamusal Hizmetlere Ulaşılabilirliğine Etkisi: İBB Örneği” isimli tez çalışmasında Bölgesel Kalkınma Ajanslarının tanımını, tarihsel gelişimini, İstanbul Kalkınma Ajansı’nın idari, mali yapısı ve destek türlerini incelemiş, İstanbul Büyükşehir Belediyesi’nin kurumsal yapısını araştırmış ve İstanbul Büyükşehir Belediyesi’nin genel ve engelli bireylere yönelik hizmetlerini ele almıştır. Aynı zamanda tez kapsamında İstanbul Büyükşehir Belediyesi’nin engellilere yönelik İstanbul Kalkınma Ajansı hibesi ile hayata geçirdiği projeler ele alınmış ve bu projelerin bilinirliği, işlevselliği, kent ve insan yaşamına katkısı araştırılmıştır (Bilir, 2021).

İslim, 2022 yılında yapmış olduğu “Türkiye’de Yerel Yönetimlerin Engellilere Yönelik Kamusal Hizmet Sunumu: Nevşehir Belediyesi Örneği” isimli tezinde yerel yönetimlerin sunduğu kamu hizmetlerinin engelliler açısından önemini araştırmıştır. Çalışma kapsamında, engelli bireylerin toplumsal hayata katılımlarının sağlanması için kamu hizmetlerinin önemini değerlendirmiş ve sonrasında engellilere yönelik kamu hizmetlerinin sunumunda merkezi ve yerel yönetimlerin görev ve hizmet paylaşımları incelemiştir. Çalışma sonucunda yerel yönetimlerin ulaşım ve erişilebilir çevre düzenlemeleri konusunda sunduğu hizmetlerin engelliler için çok önemli olduğu ve bu tür hizmetlerin geliştirilmesi gerektiği sonucuna varılmıştır. Ayrıca engellilerin temel yaşam aktivitelerini yerine getirebilmeleri için yerel yönetimlerin engellilere yönelik kamu hizmetlerinin sunumundaki rollerinin artırılması gerektiği tespit edilmiştir (İslim, 2022).

Cansaran, 2023 yılında yapmış olduğu “Kamu Kurumlarında Dijitalleşme ve Dijital Okuryazarlık Düzeyi: T.C. Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğünde Bir Uygulama” yüksek lisans tez çalışmasında Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü’nün kurumsal çerçevede dijital dönüşüme ilişkin yapmış olduğu çalışmaların ortaya konulması ve çalışanlarının dijital okuryazarlık düzeyleri üzerinde analizler yapmıştır. Bu çerçevede, Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüklerinde çalışan 801 kişi araştırmanın örneklemini oluşturmuştur. Araştırmada veri toplama aracı olarak Ng (2012) tarafından geliştirilen ve Hamutoğlu ve vd. (2017) tarafından Türkçeye uyarlaması yapılan dijital okuryazarlık ölçeği kullanılmış ve ölçek gönüllülük esasına dayanarak müdürlük personellerine uygulanmıştır (Cansaran, 2023).

E-Dönüşüm ve Yeniden Yapılanma Kapsamında Kamusal Hizmet Standartlarına İlişkin Literatür

1.1. Elektronik Dönüşüm, E-Devlet ve Türkiye’deki Uygulama Alanları

1.1.1. Elektronik Dönüşüm

Çağımızda küreselleşmenin ekonomik, sosyal ve iletişim alanındaki baş döndürücü etkileri göz önüne alınırsa, yeni teknolojilerin hem kamusal hem de özel sektör alanında köklü gelişmeleri beraberinde getirdiği görülebilmektedir. Bu gelişmeler yalnızca birimler nezdindeki yeniden yapılandırma uygulamalarına yönelmeyi değil ayrıca elektronik dönüşüme yönelik devletlerarası uygulamalara ve herkesçe kabul edilmiş ölçütlere de yönelmeyi içermiştir. Artan rekabet ortamında, kurumların ve işletmelerin varlıklarını sürdürebilmeleri için maliyetlerini düşürmeleri gerektiğinden sürekli gelişme gösteren bu rekabet ortamında, yenilik ve başarıyı yakalamanın yegane yolu bilgi iletişim teknolojilerini yaygın olarak kullanmaktır. Bu sayede özellikle kamu yönetiminde belgelerin ve evrakların elektronik ortamda kaydedilmesi, aktarılması, saklanması hususları daha kolay ve hızlı bir hale geldiği görülmektedir.

Elektronik ortamda sunulan kamusal hizmetlerin özellikle nüfus ve vatandaşlık, emniyet ve adliye gibi günlük hayatta sıklıkla başvuru alan belgelerin takibi için bütünleşmiş bir sistemin kurulması, sadece kurumların kırtasiye maliyetlerinin düşürülmesine yardımcı olmakla kalmayıp aynı zamanda kamusal hizmet standartlarında ve vatandaş memnuniyeti konularında da daha etkin bir yönetim anlayışını oluşturmaktadır. E-devlet sistemi içerisinde

kamu hizmetlerinde kullanılacak olan belgelerin vatandaşça kolayca elde edilmesi ve elektronik veri standartlarının belirlenmesi oldukça önemli bir konudur. Teknolojide meydana gelen bu dönüşümler, giderek artan çeşitli toplumsal ihtiyaçlara en iyi yöntemlerle cevap verebilmesi gerekmektedir. Bu düşünceyle modern teknolojilerin bilgi ve iletişim alanında sunduğu imkânlar aracılığıyla kamu yönetiminde vatandaş memnuniyetinde olumlu etkiler oluşturma arayışlarına girmişlerdir (Avaner ve Fedai, 2019: 154).

Hizmet sunumlarının elektronik ortamda yapılmasına dayalı politikalar, çok uzun bir geçmişe sahip değildir. Bu sebeple salt elektronik ortamda hizmet sunumu konularının yakın çağımıza ait bir özellik olarak karşımıza çıkmaktadır. Elektronik dönüşümle birlikte ortaya çıkan e-devlet stratejisine de bu nazardan bakıldığında, yaklaşık olarak otuz yıllık bir geçmişe sahip olduğu görülmektedir. İlk olarak ABD’de ortaya çıkan bu gelişme zaman geçtikçe dünyanın birçok ülkesinde kullanılmış ve yaygınlık kazanmıştır. Bir süreç halinde gelişen elektronik dönüşüm uygulamaları, ilk önce basit bilgisayar cihazları ve faksler üzerinden başlamıştır. 1970 yılları sonrasında otomasyon ve bilgisayar tabanlı gelişmeler hız kazandığından, elektronik ortamda hizmet sunma çabaları da artış göstermiştir. Süreçleri hızlandırmak ve zamandan tasarruf yapmak için ortaya çıkan modern uygulamalarının esaslı transformasyonu, bilgisayarların geniş bir alanda kullanılması ve internetin yayılım göstermesiyle olası olmuştur (Çarıkçı, 2010: 32).

Böylece e-dönüşümün ana felsefesi ile tüm kurum ve kuruluşlarda; kurumsal yapılarının daha etkin hale gelme olanağı, kurum ve işletmelerde sunulan çeşitli derecelerdeki hizmetlerin verimli olma olanağı ve vatandaş memnuniyeti sonucunda toplumsal fayda sağlanması olanağı gibi birçok alanda ilerlemeler meydana getirmiştir. Ayrıca bu alanlarda da ciddi dönüşümler yaşanmaya başlamıştır.

1.1.2. Elektronik Dönüşümün Kavramsal Boyutu

Günümüzde belirgin bir hale gelen dönüşüm kavramı, kurumlarda ve işletmelerde güncelliğini sürdürmektedir. Dönüşüm kavramını açıklamak gerekirse; belli bir sistem ve düzenin geliştirilerek ya da modernize edilerek faydalı ve verimli bir hale getirilmesidir. Başka bir deyişle, elde olan sabit durumun devamlı olarak yeniliklerle birleştirilmesidir. Dönüşümün arka planında aslında artan bir seyirde iş ve süreçlerde tamamıyla değişimi sağlamak olgusu yatmaktadır. Dönüşümün yaşandığı bazı alanlara baktığımızda özellikle kamu sektöründe, özel sektörde ve son olarak bireylerin hayat tarzlarında değişiklikler içerdiğini görebiliriz (Öz ve Bozdoğan, 2012: 68).

Bilişim ve teknoloji süreçlerinin ivme kazanması, kamusal birimlerin ve işletmelerin yeni iş modelleri oluşturmada önemli bir etken olmuştur. İşletmeler nezdinde bilişim ve teknoloji süreçlerinin gelişimi, mal ve hizmet üretiminde bulunan firmalar kendi bünyelerinde çeşitli yapay zeka programlarından ve sayısal verilerden faydalanarak ileriye dönük tahminlerde bulunma fırsatları yakalamıştır. Kamu kurumlarında ise teknolojik bağlamda geliştirilen akıllı tekniklerle kamusal iş ve işlemler sunumunda hızlılık kazanmaları mümkün hale gelmiştir. Dünyada yaşayan her bireyin, yaşamlarının kayda değer bir bölümünü bilgisayar veya mobil teknolojilerini kullandığından yapılan birçok şeye dair enformasyon izleri bulundurabilmektedir (Ghasemi ve diğerleri; 2011: 110). Bireylerce internet ve sosyal ağlar üzerinde bırakılan bu enformasyon bilgilerinin tutulması ve tahlil edilmesi ise önemli bir çabayı beraberinde gerektirmektedir. Tüm örgütler içinde farklı ağ tabanlarına bağlanmış şekilde veri depolamak ve bu verileri ayırt ederek amaca uygun biçimde bilgi üretmek önemli bir hedef olmuştur. Elde edilen çeşitli tahliller sonucunda kurumlar ve işletmelerde işlenmiş bilginin alınması ve transfer edilmesi hususları, ekonomik olarak işletmeler nezdinde ele alınması gereken önemli bir boyutu da meydana getirmiştir (Sarkar, 2012: 2).

Geleceğin endüstrileri olarak nitelendirilen ve giderek görünürlüğü artmaya başlayan teknolojik yeniden yapılanmaların, bazı ülkelerde, kurumlarda veya şirketlerde çeşitli sayıda dönüşümü de akla getirmiştir. İş süreçlerinde belirli bir değişim yaşanmasının beklendiği geleceğin endüstrileri, yeni meslekler ve yeni mesleki beceri olgularını da beraberinde gün yüzüne çıkarmıştır. Teknolojik gelişme ve bu gelişmeleri yönetecek zorunlu durum ise bilgi ve iletişim teknolojilerinin bir kurumda hangi derecede kullanılması gerektiği hususudur. Bilgi ve İletişim Teknolojilerini (BİT) daha iyi anlamak için bu kavramı öncelikle açıklamak gerekir. Bu kavram, insanların kendi aralarında iletişimi sağlamak için kullandığı teknolojik donanım ve aygıtların toplamı olarak isimlendirilmektedir. Ayrıca bilgi ve iletişim teknolojileri; teknik olarak bilgi üretmek, dağıtmak, toplamak ve yönetmek için kullanılmakta olup yaşama şeklimizin birçok yönünü de değişime uğratan önemli bir gücü teşkil etmektedir (Avaner ve Fedai, 2019: 155).

Elektronik dönüşümün anlamını analiz etmek gerekirse, dönüşümün başında yer alan 'e' harfi elektroniğin kısaltılmış hali olarak karşımıza çıkmaktadır. Elektronik dönüşüm; organizasyonların amaçları esas alınarak, faaliyetlerin etkin ve verimli şekilde dijital ortamda devam edildiği, insan hayatı ile elektronik hayatın bütünleşmesini simgeleyen tüm yöntemlere denilmektedir (Sevim, 2009: 13, aktaran Kızgın, 2017: 13). Bilgi teknolojilerinden istifade ederek toplumun hayatını daha da kolaylaştıran

e-dönüşüm kavramı, gündelik hayatta ve çalışma hayatında önemli derecede etkin bir yapıya geçişi ifade etmektedir. Dolayısıyla e-dönüşüm kavramıyla bireylerin çalışma ortamlarında karşılaştıkları sorunları daha hızlı bir şekilde çözümleme ve kolaylaştırma yoluna gitmektedir. Bu minvalde, kurumlar nezdinde ve günlük çalışma hayatında daha etkin bir yapıya geçişi simgelemektedir (Gökdoğan, 2017: 2).

Muhtelif kurum ve araştırmacı eliyle “Dönüşüm” mefhumunun ortak özelliklerini kapsayan bir tanımlaması ortaya koyulmuştur. Dönüşüm, Türk Dil Kurumunun lügat anlamında; “göründüğü dışında farklı bir şekle girme, farklı bir oluşuma bürünme ve biçim dönüştürme” olarak karşımıza çıkmaktadır. İngiliz dilinde ise dönüşüm “transformasyon” ile eş anlama gelmektedir. Dönüşüm bir organizasyonda planlamalar yapılarak oluşturulmaktadır. Dolayısıyla dönüşüm bir planlama ve koordinasyon çerçevesinde ele alınmasını da zorunlu olmaktadır. Aynı şekilde kurum veya işletmelerde; iş modellerinin, organizasyon yapılarının veya iş yapma biçimlerinin elektronik ortamda ve bilgi teknolojilerinden en verimli şekilde yararlanması esastır. (E-Uygulamalar, 2016: 5). Sonuç olarak, iktisadi ve sosyal hayatta iş yöntemlerinin sanal zeminde takip edilmesi, kayda geçirilmesi ve istenildiği takdirde sanal zeminde sunulması, elektronik dönüşümü elzem bir hale getirmektedir.

Elektronik dönüşümün başlıca amaçlarını aşağıda belirtmek konuyu daha da açıklayıcı bir hale getirmektedir (Arıkan, 2015: 5 aktaran Kızgın, 2017: 13). Başlıca amaçları;

- İşleyen bir kontrol ağı oluşturmak,
- İşlemlere hızlılık ve uygulanabilirlik sağlamak,
- Kurum ve vatandaşlar arasında uyumlu bir çalışma sağlamak,
- Bilgi havuzu oluşturmaktır

Günümüzde her alanda bilgi ve bilişim teknolojilerinden faydalanılmaya başlanılmıştır. Bu bakış açısıyla işletmelerin birçoğu son zamanlarda, teknolojik zemindeki pürüzleri yok etmeye çalışarak iş yapma şekillerinden işletme planlamasına kadar çeşitli alanlarda dijitalleşme konularına itibar göstermeye gayret ettiği görülmektedir. Teknolojik dönüşüm veya elektronik değişimin kurumlarda benimsenmesiyle beraber, iş ve işlemlerin süreçlerinde basitleşmeler ve zamandan tasarruf etme kazanımları gün yüzüne çıkmıştır. Bu nedenle, özel sektörden veya kamusal alandaki sektörlerde üstün performans sağlamak için tercih edilebilir bir husus oluşturmuştur.

Bu çalışmada, elektronik dönüşüm konusu hem kamu kurumları nezdinde hem de işletmeler nezdinde ele alınıp değerlendirilecektir. Çünkü birçok teknolojik gelişmenin alt yapısı, özel sektör dediğimiz işletme alanlarında kullanılıp kamu sektörüne transfer edildiğinden işletme alanındaki dijital dönüşüm konularına değinilmeden geçilmeyecektir.

İşletmeler için bu kavramların nitelikli bir yaklaşımla ele alınması ve dikkatle değerlendirilmesinin önemi yadsınamaz bir gerçekliktir. İşletmelerin iş yapma modellerinin tamamını kuşatacak şekilde bir dönüşüm stratejileri geliştirmeleri ya da geleceğe yönelik iyileştirme çalışmaları yapmaları, ayakta kalmaları için zorunlu bir durum olmuştur. Bu çerçevede, işletmelerin farklı derecelerdeki dijitalleşme niyetlerinin, iş süreçlerine nasıl veya ne zaman entegre edilmesi gerektiğinin anlaşılması da oldukça önemlidir. Kısacası, işletmelerin dijital dönüşüm alanında gerekli asgari bilgiye sahip olması, onları daha da avantajlı bir konuma koyabilmektedir (Tutkunca, 2020: 65-66).

1.1.3. İşletmelerde Elektronik Dönüşüm

Son yıllarda özellikle Avrupa devletlerinde başlayan, ülkemizde de yakın zamanda resmi olarak hayata geçirilen ve önemi gün gittikçe artan elektronik dönüşüm serüveni; satın alma davranışlarından, işletmelerde iş yapma modellerinin farklılaşmasına kadar birçok konuda mevcut durumun sorgulanmasına neden olmuştur (Deloitte, 2016: 9). Bununla beraber, teknolojinin egemen olduğu toplumlarda büyük ölçüde ekonomik ve sosyal açıdan avantajlar sağlandığı görülmüştür. Son dönemlerde işletmelerde ise; teknoloji, üretim ve hizmetlerde kalite gibi çeşitli alanlarda “dijital dönüşüm atılımı” uygulamalarının önemi artmış durumdadır. Bu alanda yapılan literatür çalışmalarına bakıldığında; dijitalleşmenin işletmelerde uygulanmaya başlanması, işletmelerin verimliliğini ve rekabetçi gücünü artırdığı öne sürülmektedir. Bununla bağlantılı olarak Endüstri 4.0 ve dijital dönüşüm tatbikatları işletmeler nezdinde avantajlar oluştururken, dijital dönüşüme uyum sağlanmadığı zamanda da bazı avantajlı olmayan durumlar oluşturmaktadır. Bu nedenle işletmelerin elektronik dönüşüm konularında, dönüşümün başarılı bir şekilde uygulanmasını sağlamak önemli bir husus olarak değerlendirilmektedir (Demirci, 2019: 6).

Elektronik iş dönüşümü; insanlar, işletmeler ve nesneler arasındaki engelleri ortadan kaldırarak her alandaki işletmeleri gelişim göstermeye itmektedir. Elektronik dönüşümdeki engelleri aşarak yeni ürünler veya hizmetler yaratabilir ve hizmet üretmenin daha verimli hale getirmenin yollarını kolaylaştırabilir. Bu dönüşümler, her türden kuruluş ve birimlerin

çatısı altında gerçekleşebilmektedir. İşletmeler ise bu konu hakkında ortak bir temayı paylaşmaktadır (Metin, 2019: 24). Bu temalar genel anlamda aşağıda belirtilmiştir.

- İş süreçlerini ve iş yapma stillerini dönüştürme isteği,
- İş verimliliğini güçlendirme,
- Müşteriyi / Vatandaşı memnun etme arzusu.

Yukarıda sayılan durumları gerçekleştirmek için şirketlerin sonuç odaklı çalışması ve teknolojik bir dijital iş platformuna ihtiyacı vardır. Çünkü bu iş dönüşümü; yeni iş modelleri ve iş süreçlerini ortaya çıkararak sürdürülebilir bir kazanç, kıyasen rekabet üstünlüğü ve yoğun produktivite ile sonuçlanması istenmiştir. İşletmeler bu süreçleri ve iş modellerini dijital ortamda dönüştürerek başarıları imza atmaktadır (Schwertner, 2017: 388). Dijital teknolojiler; sosyal medya, mobil işlemler ve bulut sistemleri olmak üzere işletme organizasyonlarında ve insan faaliyetinin birçok alanında etkili olmaktadır. İşletmelerin yukarıda bahsedilen dijital teknoloji süreçlerini dönüştürme, yeteneklerini gözden geçirme, dijital dünyada rekabet etme hususlarını yönlendirme çabaları çok önemli olmaktadır.

İşletme organizasyona yönelik yapılan değişimler, mevcut durumundan gelecekte istenen bir duruma geçiş yapma isteğini, işletme birimleri arasında değişim ruhunu ortaya çıkararak gerçekleşmektedir. Organizasyonel değişimi yönetmek, aslında birimler arasında bir türlü planlama sürecini başlatma demektir. Organizasyonlarda değişim, genellikle çalışan motivasyonunu artıracak ve organizasyon maliyetini en aza indirecek biçimde yapılması gerekmektedir. Çünkü değişim ve dönüşümü sürdürebilmek için bir planlamanın ve bununla beraber yürütülecek bir hedefin (kar/gelir veya rekabet) kapsamını iyi analiz etmek gerekmektedir (Çalıklı, 2019: 97).

Tutkunca'nın (2020) yaptığı bir araştırmaya göre; işletmelerde elektronik dönüşümün kapsamlı çözümlemesini yapmak ve işletme içinde bulunan yapılar nezdinde bu dönüşümlerin ne anlam ifade ettiğini anlamaya çalışmak, işletmelerin ayakta kalmalarına doğrudan etki eden hususlardan biri olarak kabul edilmektedir (Tutkunca, 2020: 65). Bununla birlikte Schallmo ve Williams'a (2018) göre; salt bir şirket veya birden çok şirketin hazırlamış olduğu dijital ağı, hem örgütlerinin hayatta kalması hem de tüketiciler açısından faydalar oluşturmak için, çağımızın dijital dünyasından olabildiğince yararlanması gerektiğini belirtmektedirler (Schallmo ve Williams, 2018: 22).

Şu konu açıktır ki, klasik endüstri iş süreçlerinin getirdiği iş yapma metodunun modern dünyada geçerliliği sorgulanmaya başlanmıştır. Mekanik

üretim tarzından, kurumsal sistemli modellerin tercih edilmesi neticesinde işyerlerinin de enformasyon ve elektronik dönüşümlerinden daha fazla yararlandıklarına rastlanmıştır. Dolayısıyla işletmeler, teknik olarak bilgiyi meydana getiren ve işleyen açık sistemler olduğundan bazı tecrübeli şirketler sosyal iletişimi, dijital zeminleri ve sanal teknolojiyi kullanarak iş yapma metotlarını geliştirmişlerdir.

Westerman ve Bonnet (2015) tarafından yapılan bir araştırmaya göre; imalat, turizm ve madencilik gibi sanayi dallarında, konusunda uzmanlaşmış ve birçok ülkede çalışma icra eden 500'den fazla işletme nezdinde yapılan değerlendirmede, işletmelerin sanal zeminde teknik bilgilerin kullanmasıyla rakiplerine karşı üstünlük yakaladığı sonucuna varmıştır. Bu nedenle, işletmelerin dijital teknoloji kullanımı ile hizmet kalitesinin ilerlemesi arasında doğru yönlü bir ilişki bulunmuş olup, işletmenin sürekliliği ve vizyonu açısından rakip işletmelere göre avantaj sağladığı da düşünülmektedir (Westerman ve Bonnet, 2015: 35). Modern teknolojilerin evrensel bir hale gelmesi ve sosyal medya gibi teknolojik araçlarının tüm bireyler tarafından kullanılması konuları işletmelerin yapısını dijitalleşme anlamında farklı boyutlara taşımıştır. Dolayısıyla işletmeler, etkileşimde olmak için sosyal medya araçlarından yararlanacağı gibi marka değerini artırmak ve müşterilere bilgi vermek nedeniyle de başvurmaktadır. Bahsedilen konu, günümüzde daha belirgin hale geldiğini deneyimlerimizle görebiliriz.

İnternet kullanımının artış göstermesi ve internet bağlantılı mobil cihaz sayısının artması nesnelerin interneti olarak adlandırılan siber sistemlerin, işletmeler nezdinde önemi daha da artmıştır. Bunun sonucunda şirketler, iş süreç ve modellerini dijital ortamlara transfer edebilmek için bir takım stratejiler belirlemeye başlamışlardır (Tutkunca, 2020: 12). Şirketlerde mevcut bulunan iş metodu, şirket birimlerinde yeni dijital uygulamalarla değişimi yakalaması gerekmektedir. Çünkü rekabet ortamında performans gösteren bu gibi kuruluşların, çalışma metotlarında kökten bir değişiklik meydana gelmektedir. Dijital dönüşümde sadece teknolojiyi kullanmak yeterli olmayıp şirketlerde bu konuyla alakalı merkezi bir stratejinin harekete geçirilmesi gerekmektedir. Ayrıca şirketler tarafından seçilen teknolojik dönüşüm stratejilerinin şirket olanaklarıyla desteklenmesi lazımdır (Uçansoy, 2019: 45-46).

Elektronik dönüşümde işletmeler; teknolojiyi, personel yönetimini ve iş süreçlerini en kazançlı bir şekilde nasıl birbiriyle bütünleştirilebileceği konusunda yapılabilecek çalışmalara önem vermişlerdir. Aslında burada dijital dönüşümde kastedilen yalnızca mutlak teknik bilgilerin şirketlerde işlevsel hale getirmekten ibaret değildir. Aynı zamanda şirketlerin değişim

içeren çağcıl tutumlar oluşturması, organizasyon zeminlerini adapte etmesi, bunları gerçekleştirirken de insan kaynakları ögesini ele alması icap etmektedir. Başarılı dijital dönüşüm olabilmesi için, belirlenen stratejiye en uygun şekilde iş süreçlerinin yeniden yapılandırılması ve işletmede optimizasyonun sağlanması konularında ilerleme kaydedilmesi hayati derecede önemlidir. Dijital dönüşüm stratejisinde farklı sektörde bulunan şirketler için farklı stratejik zorlukları ortaya çıkmaktadır. Çünkü şirketlerin dijitalleşme yolunda bazı engellerle karşılaşabildiği görülmektedir. Bunlar engeller ise teknolojik hususlardan ziyade daha çok insan faktörü, gelenekler, çalışanların değişime karşı direnci, yeterli kaynak eksikliği, motivasyon eksikliği ve risk almama gibi hususlar olarak karşımıza çıkmaktadır (Schwertner, 2017: 392).

1.1.4. Kamu Yönetiminde Elektronik Dönüşüm

Kamusal işlemlerin asgari bir bedelle daha nitelikli, daha akıcı ve efektif bir biçimde yerine getirilmesine yönelik olarak teknolojik ve bilişim araçlarına dayalı araçların sıklıkla kullanılmaya başlandığı ve tercih edildiği görülebilmektedir. Devletlerin aynı zamanda dünyadaki gelişmeleri yakalama, küresel arenada rekabet gücünü arttırmaya yönelik istekleri olduğundan dolayı hizmet sunumlarına ilişkin iyileştirmelere gereksinim duymaktadır. Dolayısıyla devletler nezdinde elektronikleşmenin bir tercih değil artık bir zorunluluk olduğu açıkça görülmektedir.

Kamu yönetiminin genelinde elektronikleşme olgusunun hızla benimsenmesiyle beraber hizmet standartlarının daha akıcı, kaliteli ve iktisadi şekilde takdim edileceği kabul edilmektedir. Bununla bağlantılı olarak kamuda sunulan hizmetlerde yapılan işlem adedinin azalması, bürokratik süreçlerin basitleşmesi ve buna paralel olarak da ortaya çıkacak kırtasiye masraflarının en aza indirilmesi neticesinde kamuda önemli düzeyde tasarruflar yapılabileceği öngörülmektedir. Ayrıca önemli bir arzu da bireylerin idare süreçlerine doğrudan ve açık bir şekilde katılabilmesine imkân sağlamaktadır (Karasoy ve Babaoğlu, 2020: 116).

Günümüze kadar ulaşan gelişmelere bakıldığında hizmet sunumunda gerçekleştirilecek olan dönüşümlerin, bilişim ve teknolojik altyapılarını sistemli bir şekilde kullanılmasına bağlı olduğunu göstermektedir. Dijital teknolojiler, bireylerin iş yapma biçimini ve öğrenme yöntemleri üzerindeki etkileri ile yaşamımızda önemli bir rol oynamaktadır. Bununla beraber dijital teknolojiler, kamu hizmetlerinin kalite odaklı bir anlayışla ve daha konforlu bir şekilde sunulmasına yönelik birçok fırsatı da doğurmaktadır. Kamu kurumlarında artık kaliteli hizmet sunulmasına yönelik birçok önemli adımlar atılmaya başlanmıştır. Kendini geliştiremeyen kurumlar bürokratik atalet

içinde kaldığından vatandaşların olumsuz eleştirilerine hedef olmaktadırlar. Bunu geliştirmenin yolu da sunulan hizmetleri iyileştirmeye önem vermeleri ve kamuda stratejik politikalar üretecek başarılı kişilerin istihdamına icap eden önemin verilmesi sayılmaktadır (Gül, 2012: 4).

Devlette elektronikleşme olgusu, yalnızca hizmet sunumuyla sınırlı olmayarak ülke genelinde bütün sektörler için olanaklar üretecek bir süreç olarak ele alınmaktadır. Bilişim ve teknoloji konuları hayatımızın kaçınılmaz bir ögesi haline bürünürken gerek özel sektör gerekse de kamu sektörü için değişim ve dönüşümü benimsemek zorunlu bir durum haline gelmiştir. Dolayısıyla kamusal hizmet sunulmasında teknoloji ve bilişim aygıtlarının kullanılması yeni bir anlayış olarak değerlendirilmektedir. En geniş ve basit anlamla, e-devlet bütünleşmesiyle beraber idare erkiyle vatandaş ve idare erkiyle kamu kurumları nezdinde görülmemiş bir köprü oluşturmuştur. Hizmet üretiminin teknik ve iletişim teknolojileri vasıtasıyla yapılması yönetim ve vatandaş nezdinde memnuniyet verici bir sonuç doğurmuştur. Bu vesileyle e-devlet uygulamalarının ivme kazanmasıyla birlikte hizmet sunumlarının saydam, etkili ve kaliteli sunulmasını olanaklı bir hale getirmiştir (Okçu ve Akman, 2020: 76).

Elektronik dönüşüm, kamunun bütün çalışma kademelerinde pozitif bir tesir oluşturarak devletin vatandaşla bağ oluşturmada, kamu hizmetlerinde etkinliğin artmasında hassas bir rol oynadığı söylenebilir. Buna benzer ortaya çıkan uygulamalar sayesinde kamu yönetiminde yönetsel etkinlik sağlanmaktadır. Kamu yönetiminin işleyişi açısından bilişim ve enformasyon teknolojileri vasıtasıyla maksimum etkinliğe ulaşıldığından, devlette hesap verebilirlik, katılımcılık ve performans olanaklarında iyileşmeleri gün yüzüne çıkarmıştır. Doğal olarak tarihsel süreç içerisinde bireylerin bulundukları yerde hizmet sunumu olanağını hızlandıran temel etken teknolojik ilerlemeler olmakla birlikte, ilerlemelerin arka planında yatan asıl nedenin ise devlette oluşan bir zihniyet dönüşümü olduğunu ifade etmek mümkün görülmektedir (Maraş, 2011: 128). Bu çerçevede klasik kamusal hizmetlerinin zamanla devletin sahip olduğu bir yetki veya elinde bulundurduğu bir imtiyaz olmaktan çıkarak yeni anlayışlar vasıtasıyla bireylere karşı bir vazife durumuna gelmiştir.

Elektronik devlet ya da akıllı devlet anlayışı sürecinde iyi yönetim, etkinlik ve verimlilik gibi kavramlar daha çok önem plana çıkmıştır. Dolayısıyla elektronik devlet konularına yatırım yapmış ve rasyonel olarak politika üretmiş ülkelerde bu konuda iyi neticeler elde edilmiştir. Bununla birlikte hemen her alanda kullanımının olduğu dijital araçlar sayesinde hayati birçok kamusal hizmet, yaşamımızda yer edinmeye başlamıştır (Okçu

ve Akman, 2020: 76). Doğumdan ölüme kadar vatandaşların hayatında yer edinen nüfus ve vatandaşlık, sağlık, eğitim, vergi, adalet başta olmak üzere; yerel yönetim hizmetleri gibi birçok safhada hizmetler dijitalleşmeye başlanmıştır. Bu çerçevede değerlendirildiğinde; elektronik dönüşüm kamu yönetimleri için çok önemli bir itici gücü oluşturmaktadır (Erdoğan, 2019: 66).

1.1.5. E-Devlet ve Kuramsal Kavram

Kendiliğinden gün yüzüne çıkan bir kavram olmayan elektronik devlet kavramı, zamanla enformatik teknik bilgiler sayesinde devlet ve yönetim anlayışında meydana gelen değişikliklerle oluşmuştur. İlk bakışta elektronik devlet, kamusal faaliyetlerin elektronik zemine nakledilmesi kabilinden görünmektedir. Ancak dile getirilen nokta, yönetim erkinin elektronikleştirilmesinde enformatik teknolojilerinin yalnızca birer münferit aygıt olarak ele alınması değil, aynı zamanda yönetsel olarak veri gerçekleştirme yeteneğini geliştirme ve taleplere acil yanıt verebilen bir strateji altyapısını oluşturma amacını da gütmektedir (İnce, 2001: 11).

Dünya’da gün geçtikçe etki alanını genişleten e-devlet olgusu, münferit kurumlar tarafından birbirine benzeşen tanımlamalarda bulunulmuştur. Carter ve Belanger’in (2005) yapmış olduğu bir araştırmaya göre; e-devlet, hizmetlerin vatandaşlara, çalışanlara, işletmelere ve kurumlara sağlandığı verimliliği artırmak ve iyileştirmek için bilgi teknolojisinin kullanılmasıdır. Yine araştırmaya göre; merkezi yönetim ve yerel yönetimler, gelişen teknoloji sayesinde mal ve hizmetlerin satın alınmasını sağlamak için çeşitli e-devlet girişimleri uygulamışlardır. Kamusal hizmetler hem vatandaşlar hem de hükümet için faydalı olduğu düşünülmektedir. Vatandaşlar daha hızlı ve daha kolay hizmet alırken, kurumlar da maliyet düşürme ve artan verimlilik farkına varırlar.

Lofstedt tarafından yapılan bir uygulama araştırmasına (2005) göre; e-devlet genel itibarıyla kamunun politika geliştirme sürecini güçlü bir hale getirerek, ayrıca kamusal iş ve hizmetlerinden verimli bir faaliyet sağlayarak, vatandaşların yönetime katılım sürekliliğini geliştirmek için devlet yönetiminde bilgi teknolojilerinin kullanımını dile getirdiğini vurgulamaktadır. Lofstedt, e-devlet kavramı için öncüllerine göre daha teknolojik bir çerçeveye çizmiş olup enformasyon teknolojileri sayesinde devlet yönetimi yapılarında dönüşümü görünür kılmak olduğunu belirtmiştir. Tanımlara ek olarak “özdeş aygıtları hayat geçirerek kalite ve memnuniyet gelişimini sağlayan yüksek strateji” şeklindeki görüşünü de detaylı olarak bildirmiştir (Lofstedt, 2005: 45).

E-devlet kavramı alanında faaliyet göstermekte olan bazı kamu ve özel kurumlar, yukarıda belirtilen tanımlar gibi aynı anlam düzeyinde ifadeler beyan etmiştir. Enformasyon ve iletişim teknolojileri hususunda kayda değer araştırmaları olan Türkiye Bilişim Derneği, bu kurumlardan sadece birisidir. Dernek, hızla gelişmekte olan bu paradigmayı açıklamak için el kitabı yayımlamıştır. Buna göre; devlet erkinin bireylere karşı sağlamak zorunda olduğu görevlerle, bireylerin de kamuya karşı sağlamak zorunda olduğu sorumlulukları çift taraflı olarak sanal zeminde devamlı ve sağlıklı bir şekilde icra edilmesi olarak tanımlanmıştır (Türkiye Bilişim Derneği, 2006: 9). Aynı şekilde Türksat kuruluşu eliyle de e-devlet kavramı açıklanmış olup genel itibariyle elektronik devletin, vatandaşlara sunulan işlemlerin sanal zeminde sunulması anlamına geldiğini belirtmektedir. Tüm bunlara baktığımızda e-devlet, kamu hizmetlerinin vatandaşlara kullanılabilir haliyle güvenli, hızlı, kaliteli ve kesintisiz şekliyle ulaşmasını sağlamaktır.

Özel sektör, bireyler ve devlet arasında daha dinamik bir ilişki boyutunun sürdürülmesine, karar alma oluşumlarının bilgi teknolojileri ile desteklenmesi gibi birçok konu yönetim ve e-devlet kümelerinin kesişmesine sebep olmaktadır. Yönetimde şeffaflığın tekâmül etmesine olanak sağlayan e-devlet, dinamik ve kurumsallaşmış bir yönetim şeklinin oluşmasını temin ederek vatandaşların memnuniyet düzeyini de yükseltmiştir (Şahin ve Örselli, 2003: 254). Aslında e-devlet, geniş bir alanda anlamı olan ve birçok bireyi ve toplumsal kesimi ilgilendiren ortak bir alan olarak karşımıza çıkmaktadır. Başka bir boyut ekseninde e devlet, toplum ile devlet arasındaki ilişkiyi bütünüyle değiştirebilme kapasitesine sahip bir araçtır.

E-devletin meydana gelişini, “*Yeni Kamu İşletmeciliği Yaklaşımı*” ile paralel bir şekilde analiz eden bazı düşünürler mevcuttur. Avrupa ülkelerinde e-devlet modelinin gelişiminin analizi yapılırken göz önünde bulundurulması gereken önemli etken de “*Yeni Kamu İşletmeciliği*” anlayışının olduğunu vurgulamışlardır. Bahsedilen temel felsefeyle, kamu örgütlerini daha iyi süreçlere götürebilecek yenilikler içerdiğinden kamu örgütlerini küçük birimlere ayırarak daha açık ve ölçülebilir şekle uyarlayıp prensip olarak onları yerleştirmek amacı gütmektedir. Böylelikle eski hiyerarşik yapı kırılarak daha az sayıda karşılaşabilecek hiyerarşik yapı kanalına giriş yapılmaktadır (Törenli, 2004: 144).

1.1.6. E-Devletin Ortaya Çıkış Basamakları

Ülkelerin birçoğu e-devlet uygulamalarına belirli sürecin sonunda ulaşmışlardır. 1950-1970 yılları arasında devlet dairelerinde bilgisayar, faks ve yazıcı aygıtlarına benzer bilgi tekniklerinin kullanılmaya başlanmasının

ardından, bazı süreçlerde eski kullanım şekilleri de doğal olarak azalma göstermiştir. E-devletle alakalı ilk önemli aşama, 1980'lerde kişisel bilgisayarların kullanıma sunulmasıyla yaygınlaşmıştır. Bununla birlikte unutulmamalıdır ki, yerel yönetimler de dünyada e-devleti ilk kullananlar arasındadır. E-devlet uygulamaları genellikle ekonomik olanakları yüksek ülkelerde ortaya çıkarak yaygınlık kazanmıştır. İlerleyen zamanlarda ise gelişmekte olan ülkeler, kullanım amaçlarını değiştirerek e-devlet uygulamalarından yararlanmıştır. E-devletin yaygınlaşması özellikle Amerika ve AB'de e-devletin genel bir politika olarak benimsemeleri etkili olmuştur (Çarıkçı, 2010: 92).

Yönetimlerin e-devlet uygulamalarına yönelişini geçtiğimiz dönemlerde dünyada meydana gelen bazı gelişmeler doğrultusunda üst düzey bürokratların gündemine yerleştiğini söyleyebiliriz. Törenli'nin (2004) ifadesine göre; bu yönelimler 3 kısımda toparlanmaktadır (Törenli, 2004: 199).

İlki endüstri toplumundan bilgi toplumuna yöneliştir. Bu yönelişle yoğun şekilde bilgi teknolojilerinin kullanımı ortaya çıkmış ve ikinci cihan harbi sonrasında da açık ve anlaşılır bir görüntüye bürünmüştür. O dönemi incelediğimizde verilerin biriktirilmesi, ele alınması ve derlenmesi daha önce hiç karşılaşılmayan bir hızda gerçekleşmiş ve yaşamımızın her alanına etki etmiştir. E-devlete yönelimin ikinci nedeni ise internetin yaygınlık kazanmasıdır. E-devlet kullanımlarının kamu yararına açılması bakımından internet, 1960 yıllardan sonra Amerika'da ortaya çıkarak herkesçe beğenilen bir duruma dönüşmüştür. En son neden ise ekonomidir. Bu yaklaşımdan sonra bu alanda inceleme fırsatı bulan her araştırmacı, söz konusu durumları tasarruf ve mali kontrol gerekçeleri nedeniyle ele alınmasını tavsiye etmiştir (Törenli, 2004: 199). Sonuç olarak bilgi teknolojilerindeki ilerlemeler ve birçok alanda meydana gelen küreselleşme olguları, e-devletin gelişimini mutlak suretle etkilediği görülmüştür.

E-devlet uygulamalarının ortaya çıkması ve gelişim göstermesi aşamalar şeklinde olmuştur. Bu aşamaların her biri bir öncekinden daha özellikli şekilde ortaya çıkmaktadır. Bu basamakları tarihsel biçimde sınıflandırıp üç ögeye ayırabiliriz. Birinci aşama, 1993-1998 yılları arasında bilgi paylaşımı amaçlanarak internet kullanımı sağlanmıştır. İkincisi ise 1990'lı yılların sonundan itibaren çevrim içi hizmet sunum aşaması olmuştur. En son aşamaları ise devlete ait internet sitelerinin bütünleştirilmesidir. Darrell West (2004) tarafından yapılan çalışmaya göre; Birleşmiş Milletler ve Amerika Kamu Yönetimi Derneğinin, e-devlet aşamaları araştırmalarını beş bölüme ayırmıştır (West, 2004: 17).

Bu aşamalar aşağıda tablo yardımıyla verilmiştir. Bunlar ise;

Tablo 1.E-Devletin ortaya çıkış aşaması

E-Devlet Aşamaları	
1-	E-devletin ortaya çıkış aşaması
2-	Gelişme aşaması
3-	İnteraktif aşama
4-	İşlem aşaması
5-	Kesintisiz bütünleşme

Kaynak: Birleşmiş Milletler ve Amerika Kamu Yönetimi Derneği

- Birinci aşamada, e-devletin ortaya çıkışını inceleyerek oluşan resmi hükümet sitelerinden bahsedilmiştir.
- İkinci aşamayı gelişme aşaması olarak adlandırarak devlete ait internet sitelerindeki artışa değinip bu sitelerin dinamik bir hal aldıklarını belirtmişlerdir.
- Üçüncü aşamayı interaktif aşama olarak değerlendirip bu basamakta kullanıcıların kamu kaynaklı internet veri tabanından birtakım belgeler indirebildiklerini ve kamusal kuruluşlarla iletişimde bulunabildiklerine değinmişlerdir.
- Dördüncü aşamaya işlem aşaması adı verilerek kullanıcıların muhtelif kamusal işlem ücretlerini sanal ortam zemininden ödeyebileceklerini belirtmişlerdir.
- Beşinci aşama olan son aşamaya ise e-devlet kapısı veya e-devlet portalı isimleri verilmiştir. Tüm kamusal hizmetlerin tek veri tabanı üzerinden ilgililerle buluşturulması sağlanmıştır.

Dolayısıyla West'e (2004) göre; bu aşamaların tüm ülkelerdeki e-devlet uygulamalarında aynı sırayla ilerleyeceğini ifade etmiş ve bu alanda genel bir çerçeve çizmesine yardımcı olmuştur (West, 2004: 17). E-devlet uygulamalarının kusursuz bir şekilde ilerlemesi ve verimli olabilmesi için bazı hususların göz önünde bulundurulması gerekmektedir. En öncelikli olarak kamu hizmet üretiminin, kamu merkezli değil de vatandaş taleplerine karşı hassas olması sağlanmalıdır. Diğer bir deyişle, vatandaşların istek ve beklentilerine cevap verebilecek nitelikte olmalıdır. Çünkü vatandaşların rahatlıkla kullanabileceği sanal ortamlar oluşturulduğunda bireysel ihtiyaçlara

yönelik olarak kamu hizmetleri kişiselleştirilmiş olarak sunulmasına ve 7 gün 24 saat erişimin sağlanabiliyor olmasına da fırsat verecektir.

E-devletin hizmet sunumunun etkili olması, demokratik yanıt verebilirlik ve vatandaşların kamusal alana yönelik tutumları üzerindeki sonuçları da iyileşmektedir. Hem vatandaş memnuniyetini hem de kamu değerlendirmelerini kullanarak, bazı açılardan e-devlet devriminin hizmet sunumunu ve halkın hükümete olan güvenini dönüştürme potansiyelinin ilerisinde kaldığı görülmektedir. Bununla birlikte, demokratik duyarlılığı artırma ve hükümetin etkili olduğuna dair inançları artırma olanağına sahip olabilmektedir. E-devletin ortaya çıkışı, e-devlete yönelişin nedenleri ve e-devlet stratejilerinde kimleri amaç olarak ele aldığını belirtilen açıklamalarla vurgulanmış olup, ilerleyen kısımlarda ise kamu hizmetlerinin sunumunda e-devlet çalışmalarına ve e-devletin sunduğu faydalara ana hatlarıyla bakılacaktır.

1.1.7. Kamu Hizmetlerinin Sunumunda E-Devlet

Günümüz teknolojilerinde ortaya çıkan gelişmeler, internet ağ ortamlarına erişiminin yaygınlık kazanması, bilgi ve teknoloji toplumu olarak isimlendirilen döneme adaptasyonun sağlanması gibi konularla beraber kamusal çalışmalarının verilme biçimi de değişime başlamıştır. Teknoloji gelişmesinin yansıyan bir görüntüsü olarak özellikle mahalli yönetimlerde, kamusal işlemlerin dinamik, etkileyici ve proaktif biçimde vermek adına modern bulut teknolojileri kullanılmaya başlanmıştır. Dolayısıyla, kamusal işlemlerin gerçekleştirilme sürecinde ortaya çıkan dijital döngü, bu safhanın organik bir görüntüsünü oluşturmaktadır. Bu bölümde, kamusal hizmet sunumunda gözlemlenen e-devlet dönüşümünün kamu yönetimindeki etkileri bağlamında analiz edilecektir (Göçoğlu, 2020: 2).

Kamusal işlerin daha rahat yapılabilmesi için yeniden keşfedilen yapay zeka sayesinde geliştirilen araç ve makinelerin vatandaşlara hizmet sunumunda kullanılmak üzere kamu kurum ve kuruluşlarının bu konuya daha da eğilimini artırmıştır. E-devlet uygulamaları ile vatandaşlara sunulan işlerin dinamik ve randımanlı şekilde sunulması adına dijital alanda kamu hizmetleri verilmeye başlanmıştır. E-devletin yaygınlaşmasıyla birlikte kamu hizmetlerinin verilmesinde dijital kabuk değiştirme dönemi eyleme geçmiştir. Elektronikleşen yerel yönetimler tarafından geliştirilen akıllı şehirler olgusu, teknolojik hayatın dönüşüm ve değişimi için önemli bir kilometre taşıdır. Nedeni şu ki genel olarak e-dönüşüm denilen zeminde, özel olarak da nesnelerin interneti ve bulut teknolojisi gibi adlandırılan bu nosyonlar, yönetim bilimi literatüründe çokça kullanılan bir şekil almıştır. Ülkemizde bu çalışmalar henüz gereken haklı yerini almış yerde değildir.

Ancak dijital dönüşüm konusunda Türkçe yapılan araştırmalarda, yeterli düzeyde analiz edilmemiş olup genel bir çerçeve çizdikleri gözlemlenmiştir (Gül, 2018: 15).

Günümüzde devletlerin en kayda değer görevleri arasında vatandaşların ihtiyaç duydukları kamusal hizmetleri etkin ve kaliteli bir biçimde sunması sayılmaktadır. Bununla birlikte kamu hizmetinin kavramı, amacı ve kapsamı konusunda anlaşılan bir düşünce birliği bulunmamaktadır. Devlet fonksiyonlarında meydana gelen gelişmeler kamu hukukunun bir alanı olan kamu hizmetlerinde de değişimler yaşatmıştır. Bu konuların açıklanmasına yönelik bazı çalışmalar yapılmıştır. Yapılan çalışmalar ise genel itibarıyla literatürel anlamda “*Kamu Hizmetleri*” düşüncesinin ileri sürülmesiyle sonuçlanmıştır. Bu anlayış, bütüncül olarak idare hukukunun ayrıca daha ileri boyutta ise devletin temel açıklayıcı kavramı olarak karşımıza çıkmıştır (İşten, 2009: 27).

“Kamu Hizmetleri” anlayışının en önemli temsilcilerinden bir olan Duguit’in kamu hizmeti kavramıyla ilgili önemli açıklamaları bulunmaktadır (Duguit, 1954: 36).

“Ortak sosyal bağlılığın hayata geçirilmesi ve dönüştürülmesi adına mecburi olan ve özelliği gereği eksiksiz sunulabilmesi salt otoritenin üstlenilmesiyle olanaklı olması sebebiyle idarelerce sunulması, devreye alınması ve kontrol edilmesi gereken çalışmalardır”.

Duguit’e (1954) göre; kamusal hizmet sunumlarının aslında devlet erkinin ana öğeleri arasında sayılmaktadır. Devletin vatandaşları üzerindeki egemenliği ve kamu gücünün yanında hizmetini de önemli bir güç olarak görmek gerekir. Çünkü sosyal bir yaşayış için şüphesiz zorunlu bir iş veya hizmet varsa ayrıca gerekli hizmetler özel teşebbüs tarafından planlı ve kesintisiz bir biçimde devam ettirilemiyorsa, bu iş veya işlemler tabiatıyla kamu hizmeti olarak değerlendirilmesi ve merkezi yönetim tarafından benimsenmesi gerekir (Ergun ve Polat, 1978: 12).

Ülkemizde yönetim hukuku alanında en önemli uzmanlarından biri olarak ele alınan Ord. Prof. Dr. Sıddık Sami Onar (1992) kamusal hizmetleri açıkça ifade etmiştir.

“Devlet erki ya da diğer tüzel organlar aracılığıyla veya but bu organların kontrol ve düzenlenmesi bünyesinde umumi istekleri yerine getirmek, kamusal faydayı temin etmek için topluma havale edilmiş olan kesintisiz ve düzenli eylemlerdir. Dar manasıyla, kurum ya da kuruluşların yönetim yasalarına ait metotlar içerisinde bulunan haklı nedene istinaden üstlendiği çalışmalar ve işlerdir”.

Kemal Gözler (2003) ise kamu hizmeti kavramını aşağıda belirtilen şekilde açıklamıştır.

“Devlet organlarının kontrolü nezdinde, özel teşebbüs aracılığıyla gerçekleştirilen umumi faydanın ortaya çıkarılmasına dair yapılan görevler biçimi olarak ifade edilmektedir. Münhasıran bir hizmetin kamusal hizmet olarak tanımlanabilmesi için ilk olarak sunulan hizmetin umumi faydaya dönük olması ve istenmesi icap etmektedir. Başka bir deyişle kamusal faaliyetlerin bizzatı ilişkili devlet organlarının kontrolünde olması lazımdır”.

Yazın alanında kullanılan tanımlamalar yönünde kamu hizmeti nosyonunun başlıca iki ilke doğrultusunda biçimlendiği ifade edilebilir. Münhasıran bir hizmetin kamusal hizmet olarak tanımlanabilmesi için bu iki ilke şu şekilde dile getirilebilir. Birincisi sunulan hizmetin umuma dönük olması, ikincisi ise umumi faydayı amaç edinmesi lazımdır. Bu iki temel ilke çerçevesinde, yönetimin yapmakla mükellef olduğu bir hizmet olarak görülebilmektedir.

Kamu hizmeti tanımını çeşitli yazarlar ile ele aldıktan sonra devletlerin yönetim anlayışında bilhassa zamanın getirdiği toplumsal ve iktisadi istikamete göre farklılaşabilmektedir.

Örnek olarak Avrupa ülkelerinde 1940’lı yıllardan sonra gelişim gösteren sosyal devlet düşüncesi ortaya çıkmıştır. Bu devletler, sosyal hizmet alanında vatandaşlarına daha verimli hizmet sunması gerektiği görüşünü benimsemiştir. Bunun bir sonucu olarak da kamu kurumlarının vermiş olduğu hizmet sayısının artması ve yürütülen kamu hizmetlerinin de vatandaşa en verimli ve ihtiyaca yönelik olarak artmasına etki etmiştir. Öncelikle İngiltere’de 1980’li yıllardan sonra ortaya çıkan ve etkisini artıran liberalleşme politikaları gün yüzüne çıkmıştır. Kamunun minimal olma düşüncesi, kamusal faaliyetlerin merkezî veya mahalli idare bünyesinde yürütülmesinin yanında özel müteşebbislerce de yaptırılması alternatifini beraberinde getirmiştir. Avrupa’da sosyal yönetim stilini benimsemiş ülkeler bu etkileşim sonucunda kamu hizmetlerinin birtakım bölümünü özel müteşebbisler aracılığıyla gerçekleştirmeye başlamışlardır (Sezer ve Vural, 2010: 209).

Refah devlet hizmetlerinin benimsenmesiyle birlikte hizmetlerde değişim gösteren birkaç tanesini belirtmek gerekirse; ulaşım sistemi ve sosyal güvenlik alanlarını örnek gösterebiliriz. Daha evvel devlet erki tarafından görülen hizmetler artık özel kişiler tarafından ele alınmıştır.

Devletlerin kamu hizmetlerini yerine getirmek için belli yöntemleri bulunmaktadır. Bu yöntemler genel itibariyle; emanet yöntemi, imtiyaz yöntemi, ruhsat yöntemi, yap-işlet yöntemi ve son olarak yap-işlet devret yöntemleridir. Emanet yöntemi, kamusal faaliyetlerin devlet bünyesinde bulunan taraflara gördürülme şeklidir. Diğer manasıyla emanet yöntemi, kamusal hizmetlerinin devlet veya diğer kamu kişilikleri eliyle dolaysız olarak kamu görevlileri vasıtasıyla sunulmasıdır. Bu usul için temel olgu, bir kamusal hizmetinin devlet tarafından yaptırılmasıdır. İmtiyaz yönteminde ise kamunun bir özel müteşebbisle işleme alacağı akit gereğince muayyen bir kamusal faaliyetinin tüm giderleri, kazanç ve hasarıyla birlikte özel kişilerce işletilmesidir. Belirtildiği gibi imtiyaz, idari bir sözleşme ile verilmektedir (Çapar ve diğerleri, 2015: 370).

Ruhsat usulünde kamusal iş olarak benimsenen bir hizmet, devletin çıkaracağı bir icazetname veya kararla özel tüzel kişilere yaptırılabilir. Yerel yönetimlerce yapılmakta olan halk taşıma hizmetleri örnek verilebilir. Burada devletle özel müteşebbisler arasında bir protokol imzalanmaz. İdarenin tek taraflı bir biçimde çıkaracağı icazetname veya kararla kamusal faaliyeti devam ettirir. Sunulan kamu hizmetinin sorumluluğu idarede kalmaktadır. Ancak, idarenin de hizmeti gören organlar üzerinde teftiş ve düzenleme yetkisi bulunmaktadır. Kamusal hizmetlerinin sunulmasına yönelik arayışlar sonucunda ortaya çıkan bir yöntem de yap-işlet devret modelidir. Türkiye’de liberalleşme dönemlerinden itibaren kullanılmaya başlayan bir devlet yatırım şekline bürünmüştür. Bu yatırım usulünde devlet bütçesinin zayıf olduğu veya acele bir biçimde uygulanamayan hizmetler özel müteşebbisler aracılığı ile girilirmeye başlanılmıştır. Bu uygulamada temel amaç devletin sunduğu hizmetlerin daha iyi sunulmasını sağlamaktır. Devlet açısından oldukça faydalı bir yöntem olup yeni finansman kaynağı bulma ve hizmetlerin üretiminde etkinlik sağlama konusunda yararlı olmaktadır (Göçoğlu, 2020: 2).

Yukarıda ele alınan kamusal hizmet sunma yöntemleri neticesinde ilerleyen sanal ağ ve enformasyon tekniklerle günümüzün müteaddit alanında pek çok yenilikler oluşturmuştur. Teknoloji sayesinde internet üzerinden yapılan sesli/görüntülü aramalar, video konferanslar yaygınlaşmıştır. Bu bağlamda bireyler artık seyahat etme zorunluluğuna girmeden irtibatta olduğunuz uzak kurum veya firmalarla bağlantı kurulmuş olur. Özel sektörde internet üzerinden ticaret yapma olgusu da popüler hale gelmiştir. Bu minvalde bireyler alışveriş alışkanlıklarını dijital ortamlarda yapmaya başlamış, e-ticarete yönelmiş, ardından sıkça sosyal medya platformları kullanılmaya başlanmıştır.

Yönetimler ise bahsedilen değişimlerden oldukça olumlu bir biçimde etkilenmiştir. Bu sayede bireyler ve idare kanalındaki etkileşim artmış, kamu kuruluşları bazı kamu hizmetlerini internet üzerinden sunmaya geçmiştir. Dolayısıyla yeni kamu yönetimi anlayışında ortaya çıkan gelişmeler, kamusal alanda enformasyon teknolojilerinin yaygınlaşması, vatandaşların kamusal hizmet alımında algılanan kaliteli beklentilerinin artması, kamu yönetimlerini kamu hizmeti sunumunda dönüşüm ve dijitalleşmeye yönelik yeni bir yaklaşımı kabullenmeye başlatmıştır. Bulunduğumuz dönem içerisinde bireyler, kurumlar, özel müteşebbisler sanal zeminde hızlıca yol kat etmiştir. Bahsedilen sanal değişimlerle beraber insanların güncel yaşayışları, çalışma stilleri dönüşüm geçirmiş ve günlük hayat koşullarının hemen hemen tüm kademesinde esaslı farklılıklar husul bulmuştur. Daha ilerisinde ise kamu kurum ve kuruluşları internet üzerinden görevlerinin ifa etmeye başlamıştır. Örnek verilecek olursak, millet kütüphaneleri vatandaşlara internet ağ tabanı üzerinden kaynak taramalarına izin vermektedir. Ayrıca ilgili kamu kurumlarından sağlanan mahkeme kayıtları, geçici veya tam öğrenci belgesi, nüfus kaydı, sosyal güvenlik vergisi gibi nice kamusal hizmetler, bundan böyle bireyler için bilgisayar ortamında bir dokunuşla ulaşılabilir duruma gelmiştir (İşten, 2009: 18).

Kamusal işlerin verilmesinde gerçekleşen sanal dönüşüm temelde tüm kamu yönetimini oluşturan kurum ve kuruluşların ve bağlı kuruluşların entegrasyonunu sağlayan e-devlet çalışmasıyla birleştiği gösterilebilir. E-devlet uygulamasıyla sunulan kamusal işlemlerin dijital zeminde seri ve verimli bir şekilde verilmesinin önü açılmıştır. Bu bağlamda, kamusal hizmetlerin bireylere daha basit, devamlı ve güvenilir biçimde aktarılması amaçlanmıştır. E-devlet, kamu hizmet sunumunun niteliğinin artması için geliştirmeye çok açık bir araç olmaktadır. Çünkü bu entegrasyon projesi, kamu hizmetlerine ilişkin sayısal verilerin kamu kurumlarında, kendi resmi sitelerinde ve çeşitli sosyal medya platformlarda vatandaşlarla paylaşılması şeklinde ortaya çıkması çok önemli bir adım olmuştur. Kamuya ilişkin açık olan ön bilgiler kamu kurumları aracılığıyla ulaşılabilir, bireyler tarafından anlaşılabilir ve dağıtılabilir hale gelmiştir (Gül, 2018: 14-15).

E-devlet bu vesileyle teknik bilgi, gelişim ve kamu hizmetlerinin rehabilitasyonu öğelerini ortak bir yere yaklaştıracak bir dijital dönüşüm olacağı değerlendirilmektedir. Ayrıca e-devlet, değişen enformasyon ve bulut teknolojilerinin sunduğu tüm olanaklarından faydalanarak, kamu kurumlarının sunması zorunlu olan tüm kamusal hizmetlerinin daha kaliteli ve verimli sunmasına fırsat vermektedir. Aynı şekilde bireylerin de devlete karşı olan yapmak zorunda olduğu kamusal işlemlerini daha kolay ve hızlı bir formda yerine getirebilmesinin ortamını yaratır. Uzmanlar tarafından

e-devletin oluşturduğu ortak fikir olarak, vatandaşların kamu hizmetlerine daha az bir vakitte, daha pratik bir şekilde ulaşması, kamusal işlemlere ulaşma maliyetlerini minimize etmek amaçlarının bulunduğu söylenebilir. Yukarıda bahsedilen amaçlar doğrultusunda devlet hizmetlerinde gerçekleşen sanal transformasyon, hizmetlerin verilmesine ilişkin modern taleplerin ortaya çıkabilecek olmasını da göz önünde bulundurulması gerekmektedir (Negiz ve Saraçbaşı, 2012: 34).

E-devlete dair yapılan faaliyetler bugünlerde artış eğilimi göstermektedir. Türkiye’de e-devlet çalışmalarında Devlet Planlama Teşkilatı, Avrupa’da ise Avrupa Komisyonu, bu konuyla alakalı elektronik devlet başlığı ile çeşitli bilgilendirme ve raporlar ortaya çıkarmıştır. Son dönemlerde e-devletin ulaştığı safhayı daha ileri bir düzeye taşımak için elektronik dönüşümün faydaları anlatılacaktır.

1.1.8. Kamu Yönetiminde E-Devlet Dönüşümünün Faydaları

Geleceğe dair isabetli öngörüler sağlamak adına e-devletteki faydalı tarafların bilinmesi doğru bir adım olarak değerlendirilmektedir. Genel kapsamda dijital dönüşüm ve özellikle e-devlet sürecinde amaçlanan hizmetlerin meşakkatsiz, dinamik, kaliteli ve devamlı sunulmasının sağlanmasıdır. Kamusal hizmetlerinin verilmesinde bilgi ve teknolojilerinin yaygınlaşması ve günümüz koşullarına uygun bir şekilde dijital dönüşümün gerçekleştirilmesi konuları yönetim stratejilerinin en büyük amaçları arasında sayılmaktadır.

Değişimle gelen bu amaçlar ülkelerin durumuna, yönetim şekillerine, kullanıcıların eğitim seviyesine, vatandaşların devlette karşı istek ve beklentilerine bağlı olarak değişmektedir. Bununla bağlantılı olarak, e-devletin faydaları da birçok ögeye göre değişmekte olup bir takım maddesel sıralamalar da yapılabilmektedir. D. Demokaan (2006), söz konusu sınıflandırmaları gerekli ve belirli ölçülerde yapılmış olduğunu belirtmiştir. Demokaan, e-dönüşümün avantajlarını anlatmak üzere bazı sınıflandırmaları kullanmıştır. Bu konuyu daha da detaylandırarak örneklerle açıklamıştır. Kamusal harcamalarda tasarrufun sağlanması, iş ve işlemlerde gereksiz kâğıt kullanımının azaltılması, kamusal hizmet standartları ve hizmet kalitesinin yükseltilmesi, kolay ve hızlı erişim imkânının sağlanması ve en önemlisi de kamu kuruluşlarından hoşnut bir vatandaş kümesinin oluşturulmasıdır (Demokaan, 2006: 79-88).

Aşağıda kamusal hizmetlerde e devletin kullanılmasında elde edilen faydalara ayrıntılı bir şekilde değinilmiştir.

- Devletin Verimliliği ve Hizmet Kalitesinde Etkinliğinin Artması:

E-devletin faydalı bir şekilde yürütülmesiyle birlikte zaman, mekân ve kalite konularının pratik bir şekilde kullanımı sağlanacak ve kamu kurumlarında verimlilik, etkinlik ve hizmette hızlanma artış gösterecektir. Devlet-birey münasebetinde önemli derecede alınan hizmetten geçirilen süreden tasarruf elde edilerek, işlemlerde bazen meydana gelen iş ile alakalı hatalar ortadan kalkmakta, hizmetler kaliteli bir formda yerine getirilmektedir. Bu nedenle kamusal hizmetler yerine getirildiğinde verimlilik hususunda fayda sağlanmış olacaktır (Kırçova, 2003: 17).

- Ekonomik Fayda:

Büyük bir proje olan e-devlet ile beraber kamusal hizmet faaliyetleri esnasında yapılan harcama ve masraflar kamuya olan maliyetleri hafifleterek ekonomik olarak fayda edinilecektir. Klasik bürokratik yönetimin en önemli yanından biri de katı hiyerarşik yapısının mevcut olmasıdır. Ancak son zamanlarda, özel sektörün karşısında bir engel olarak kalmayacaktır. Çünkü refah devletin bir gereği olan devletin ticari hayatta düzenleyici ve denetleyici rolünün sağlanması ile e-devletle sayesinde özel sektöre ait iş ve işlemler, varmak istedikleri hedeflerine daha fazla zaman ayırabileceklerdir. Devlete olan güvenin ve kalite algısının artmasıyla vergi toplama külfetsiz bir hale gelecek, kayıt dışı ekonomi ile mücadele etmede fayda sağlanabilecektir.

- Vatandaş ile Devlet Arasında Etkileşim ve Güvenin Sağlanması:

Nitelikli bir yönetimin oluşması için vatandaş ve devlet yönetimi arasında uyumlu bir bağ kurulması temel şartlardan biridir. Çünkü bu yöntemle devletler, vatandaşlar nezdinde yönetsel bağlılığının arttırılmasını hedeflemektedirler. Şunu belirtmek gerekir ki bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanılmasıyla devlet, daha saydam bir yapıya ulaşarak vatandaşlar ile olumlu birlikteliği kuvvetlendirme fırsatı ortaya çıkmaktadır.

Klasik yönetim anlayışında, vatandaş ve yönetim arasında katı hiyerarşik düzen bulunmaktaydı. Dolayısıyla bireylerin süreçlere dâhil olması ile fikirlerini açıklama konusunda sorunlar yaşanmaktaydı. Ancak günümüz devletlerinde e-devlet reformunun yerleşmesiyle beraber, klasik yönetim düşüncesinde yer edinen devlet-birey etkileşiminde rastlanan zorluklar engel olmaktan çıkabilecektir. E-devlet hizmetleri, bireylerin her çeşit düşünüş, istek ve beklentilerini kamu kurum ve kuruluşlarına ulaştırabilmeleri, kamusal hizmetlerin basit bir görünüme kavuşturmayla hizmetlerin kişiselleştirilmesi gibi avantajlar da oluşturulmasını sağlar.

E-devletle bireyler, kamusal alana daha da yakın olabilecektir. Kamu otoriteleriyle bireyler arasında iletişim zeminlerinin ilerlemesi nedeniyle iki taraflı etkiler meydana gelmektedir. Tecrübe edilen klasik

devlet aygıtı yapılanmasına göre kıyasen, kamusal iş sunumlarının devamlı iletilmesi, modernleştirilmesi ve nihayetinde de bireysel tatmininin temin edilmesi karşılaştırılmayacak bir şekilde basitçe gerçekleştirilebilmektedir (Kırçova, 2003: 29). Bireyler e-devlet çalışmalarıyla devlet erkinin sunduğu yeni olanaklarla tanışabilmektedir. Bu konuyla alakalı bir uygulama örneği Amerika Birleşik Devletinde bulunmaktadır. Vatandaşlar, hukuksal sorunları hakkında bir hukukçuya müracaat etmek yerine şehir merkezlerinde yaygınlık kazanan ve münferit bölgelere konulan kioskara başvurarak problemlere ilişkin gerekli bilgilere ulaşabilmektedir.

- Siyasi ve Yönetimsel Yolsuzlukları Önlemek

E-devlet işletim sistemleri ile maliyetlerde azalma, hizmetlerde hızlılık, sahtekârlığın önüne geçilmesi, vatandaşın yasal bilgilere erişmesi ve saydamlığın artması konuları öne çıkmaktadır. Bu sistem tüm iş ve işlemleri bir tuş ile harcama ve yatırım tutarlarını bilgisayar ekranında görebilme şansına verdiğinden yolsuzluk konusunda yönetime fayda sağlamaktadır. Bireylerin ve özel teşebbüslerin bilgiye ulaşmasının kolaylaşması, kamusal hizmetinin gerçekleştirilmesi için kişi sayısının en aza seviyeye indirerek kamusal faaliyetlerin daha kolay bir şekilde çözümlenmesi, vatandaşlar tarafından bazen mecbur kalınan hukuksal olmayan olaylar minimum seviyeye çekilebilecektir (Çakır, 2015: 39).

- Teknoloji Kültürünün Yaygınlaştırılması:

Kamu kurumları aracılığı ile verilen hizmet süreçlerinin, elektronik dönüşüm sayesinde elektronik koşullarda sunulması sağlanarak vatandaşlara işlemlerini elektronik ortamda gerçekleştirmelerinin pozitif etkilerini ve faydalarını anlatılarak hem kamu personellerinin hem de vatandaşların teknik bilgi kullanım eğilimini arttırılabilecektir. Devletlerin dijital okuryazar vatandaş grupları oluşturmak ve bu konuda önemle durması için çeşitli eğitimlerin vermesi gerekmektedir. Nüfusun hızla artması sonucunda teknoloji kullanım bilgisizliğinden doğan birçok problemlerin meydana gelmemesi için tüm paydaşlarla etkileşim içine girerek özel tedbir alınması ehemmiyetli bir durum teşkil etmektedir.

D. Demokaa'n'a (2006) göre; yukarıda belirtilen durumların hepsi e-dönüşümün avantajlarından sadece bazılarıdır. Genel itibariyle e-dönüşümün ana hususunu oluşturan e-devlet uygulaması, vatandaşın hayatını basitleştiren, vakitten tasarruf temin eden, bireylerin yaşam memnuniyetini artıran, devletin verimlilik seviyesini ileri noktalara taşıyan bir uygulamadır. Bu uygulamalar ayrıca devlete olan güveni pekiştirme ve demokrasiyi geliştirme bakımından oldukça kayda değerdir. Son olarak bir

milletin ekonomik ilerlemesinden sosyo-kültürel gelişimine, vatandaşların hayat kalitesi yükselmesinden toplumun verimlilik düzeyi artırmasına kadar birçok yararı bulunmaktadır (Demokaan, 2006: 64).

E-devletin yararlarıyla alakalı olarak ilgili alan yazınında bazı çalışmalar yapılmıştır. Birleşmiş Milletlere (2002) göre; e-devletin faydaları içsel ve dışsal olmak üzere iki kısımda sınıflandırılmıştır. Kurum içi faydaları genel itibariyle; kurum içindeki iş ve işlemlerin yapılış süreçlerinde iyileşmeler meydana gelmektedir. Bu sonuçta iyi bir kamusal imaj sağlanması hedeflenmektedir. Kurum dışı faydalar ise; vatandaşlar tarafından memnuniyetin sağlanmasıdır. Zaman ve mekândan tasarruf sağlanarak vatandaşlara daha ekonomik kamusal hizmet sağlama amaçlanmaktadır (Birleşmiş Milletler, 2002).

Tablo 2. E-Devletin içsel ve dışsal faydaları

İçsel Faydalar	Dışsal Faydalar
İşlem maliyetinde düşüş	İşlemlerde ivme ve tempo kazanılması
Kırtasiyecilikte azalma	Hizmetlerde uyumluluk
Daha basit bürokratik süreç	Daha yenilikçi hizmet sunumu
Etkinliğin artması, koordinasyon ve etkileşimin sağlanması	Yönetim mekanizmasına katılım
Şeffaflığın sağlanması	Vatandaş aidiyetinin gerçekleştirilmesi

Kaynak: Oğuz Demir, E-Devlet Kullanımına Etki Eden Faktörler

Yukarıda belirtilen tabloda, klasik yönetim sisteminde bürokratik işlemler için zaman kayıplarının olmasına, verimsiz bir yönetim görüntünün ortaya çıkmasına neden olmaktaydı. Ancak e- devlet projelerinin hayata geçirilmesiyle kamu yönetiminde bilgi ve iletişim teknolojilerinden faydalanmalar artış göstermiştir. Yeni sistemin uygulamaya geçirilmesiyle işlem maliyetlerinden oldukça tasarruf yapılması, hizmetlerin kaliteli bir şekilde sunulması, kamuda koordinasyonun oluşturulması ve yurttaşların yönetime katılımının sağlanması gibi etkilerin olduğu da görülmektedir.

1.1.9. E-Devlet Uygulamasında Ortaya Çıkan Bazı Güçlükler

Kamu kurum ve kuruluşlarında e-devletin işlevsel bir biçimde yararlanılması, klasik yönetim düşüncesinden kaynaklanan problemler de yok olacaktır. Lakin e-devlet çalışmalarının devreye alınmasında halen kayda değer engeller bulunmaktadır. Bu engeller yasal zeminden tutun da erişim problemlerine kadar çeşitli alanlarda değişiklik gösterebilmektedir. E-devlet

uygulamalarında karşılaşılan sorunlar ve bu sorunların çözümüne yönelik aşağıda belirtilmiştir.

Devlet ve vatandaş ilişkisinde her iki tarafın birbirlerine güvenmesi aidiyet düşüncesini güçlendirir. Vatandaşın devletine güvenmediği ortamda, teknik verilerin emniyetli biçimde verilmesi, sanal zeminde güvenle yayılması gibi hizmetlerin gelişmesinden bahsedilemez. Kurumların bilgi ve iletişim sistemleri, internet ağlarına bağlı olmanın oluşturabileceği güvenlik risklerine karşı muhafaza sağlayacak bir şekilde tasarlanmalıdır. Vatandaş, kamu kuruluşları ve iş dünyası arasında güvenli iletişim kurmaları elzem bir durum almaktadır (Kızılyel, 2007: 69-70)

E-devletin teknik altyapı ağı, doyurucu tedbirler alınmadığı takdirde veri gizliliği mahremiyetinin yok edilmesine sebep olacaktır. Böylece sanal zemin üzerinden paylaşılan bilgiler, kötü niyetli kişilerin çıkarları doğrultusunda değişebilecektir. Bu doğrultuda kullanıcıların sisteme olan güveni zarar görecektir. E-devlet uygulamalarında bireylerin özel bilgilerinin korunarak işlemlerin güvenilirlik ortamında yapılması çok hayati bir durumdur. Her şeyden önce güvenlik, sisteminin sağlamlığını ilgililere ve kullanıcılara gösterilmelidir. İyi bir güvenlik politikasının önemli çeşitli özelliği bulunmaktadır. Bunlar; kullanıcılar tarafından yapılan tüm işlemlerin gizli kalarak dışarıya sızdırılmaması, kişisel bilgilerini paylaşmalarında yalnızca gerekli olan kısımların istenilerek, işlemle ilgisi olmayan bilgilerin istenmemesi ve son olarak ise dışarıdan gelebilecek tüm saldırılara karşı güçlü bir güvenlik bariyerlerinin oluşturulması durumlarıdır (Türkiye Bilişim Şurası, 2002: 30). Güvenlik hususu, internet aracılığı ile birden fazla kişinin kullanımına açılan çetin ve maliyetli olan bir konudur. İster kamusal alanda faaliyet gösteren kamu kuruluşları isterse özel alanda faaliyet gösteren özel sektör kuruluşlar, veri gizliliğini temin etmek durumundadır. Güvenlik bakımından dikkat edilecek önemli konu, güvenlik zeminin iyi inşa edilmesi ayrıca veriye göre önlem alabilme yeteneğinin sağlanmasıdır (Çakır, 2015: 40).

Güvenliğin sağlanması bir nevi kamunun bakmak zorunda olduğu teknik bir konudur. Dolayısıyla ulusal veri merkezlerinin ve temelde görülen eksikliklerinin altyapısı sağlam bir temele inşa edilmelidir. Aynı zamanda, sanal teknolojilerinin oluşturduğu güven açığının da dikkatli bir şekilde otoriteler nezdinde incelenmesi zaruridir. Her ne kadar bireysel verilerin sızdırılması sorunu ortaya çıkmasına da aslında ulusal bilgilerin siber saldırılar sayesinde başka milletlerin eline geçme riskini de ortaya çıkarmaktadır. Bu çerçevede bu konu üzerinde hassasiyetle durulması gerekmektedir.

E-devlet ile alakalı diğer bir husus ise hukuki altyapının oluşturulmasıdır. Hukuki altyapının e-devletin oluşumu için önem arz etmektedir. Enformatik teknik bilgilerinin aktif olarak kullanımı, ekonomik ve sosyal alanda yaşanan yenilikler her ne kadar kolaylık sağlasa da farklı sorunları doğurmaktadır. Bu sorunlardan en önemlisi ise hukuksal sorunlardır. Elektronik ortamda bilgi alışverişi gerçekleşeceğinden e-devlet uygulamalarının mutlak bir şekilde bilgi güvenliğini sağlaması gereklidir. Güvenlik için kullanılacak olan sık görülen çalışma da elektronik imza uygulamasıdır. E-devletin hukuki altyapısını elektronik imza oluşturmaktadır. Hukuksal altyapı hazır hale getirilerek, faaliyet neticesinde meydana gelecek hizmetlerin hukuksal anlamda geçerliliği sağlanacaktır (Gül, 2018: 14-15).

Alışkanlıklar ve erişim sorunu bu başlık ile alakalı olarak çok önemli bir husus olarak ortaya çıkmaktadır. Vatandaşların elektronik ortama almak istediği hizmet için başvurusu, bu uygulamaları alışkanlık haline getirmesi gerekli altyapının sağlanması kadar önemli bir detaydır. Ayrıca e-devlet karşısındaki bir diğer güçlük ise elektronik ortamda verilen hizmetlere erişim sorunudur (İnce, 2001: 32). Vatandaşa gerekli donanım ve eğitim verilerek, bunun sayesinde kolaylıkla işlem yapabilmelerine yardımcı olmak gerekmektedir.

Geleneksel devlette olduğu gibi e-devlette de insan faktörü en önemli unsur olmaktadır. Birey ile teknolojik gelişmeler çift taraflı olmak zorundadır. Hem devlet görevlilerinin hem de bu hizmetlere ulaşmak isteyen bireylerin eğitime ve yeni sisteme ayak uydurabilmeleri için belli bir süreye ihtiyaçları vardır. Yararlanıcılar ile tatbik edenler açısından eğitim entegrasyonunun olması şarttır. Bu minvalde, bütün bireyler ister yararlanıcı olsun ister olmasın, e-devlet hizmeti talep eden kişi olarak karşımıza çıkmaktadır. Talep eden kişiler e-devletin sağlamış olacağı kolaylıkların farkına vardıklarında, eğitim süreçlerinde hızlanma da görülecektir (Demir, 2018: 7).

Tüm bu tedbirlere ilave olarak vatandaşların da e-devlet sistemine ayak uydurmaları ve e-okuryazar olmaları hedeflenen bir durum olarak gün yüzüne çıkmaktadır. Sosyal bir sorun olarak oluşan bu konu sadece bilgi ve güvenli açıklarını önlemeye yeterli olmayacaktır. Ancak bu hususta önemli problemleri çözme bakımından mesafeler alınabileceğini de bilmek gerekmektedir. İnternet imkânlarından fazlasıyla yararlanan kesim ile bu imkâna sahip olamayan kesim arasındaki uçuruma verilen isime dijital uçurum denmektedir. Bu problem göz ardı edildiğinde sosyal ve ekonomik yönden avantajsız olan birçok kırsal topluluk ve bireyler bu teknolojinin nimetlerinden faydalanma açısından arka sıralarda kalacaklardır (Demir, 2018: 9). Vatandaşların bilgisayar kullanmaya yatkınlığı artırılıp, eğitim

çalışmaları düzenlendiğinde insanların erişime ulaşmadaki makas kapatılarak eşitlik sağlanmaya başlanacaktır.

E-devlet çalışmalarıyla, kamusal işlemlerin niteliği yükselterek bireylere modern ve rahat hizmet sunmayı amaçlamaktadır. Bilgi ve teknolojiler yoğun uygulamalarını içeren bu projeler gün geçtikçe yaygınlaşmaktadır. Buna karşıt olarak; e-devlet çalışmalarında bilgilerin sanal zeminde sunulmasından oluşan güvenlik sorunları, devletlerin yasal yapılarının eksikliği, klasik yönetim düşüncesinin vatandaşlarda bıraktığı gelenekler ve toplumdaki dijital uçurum konuları temel problemler olarak baş göstermektedir. İfade edilen sorunlar süre geçtikçe yok olması halinde; kamusal işlemlerde verimliliğin yükselmesi, kamu-vatandaş iletişiminin iyileştirilmesi ayrıca vatandaşların e-devletten sağlamış olacağı kolaylıkların farkına varmalarına imkân sağlamaktadır (Çakır, 2015: 39)

Daha önce de belirtildiği üzere, elektronik değişim yeni bir toplumsal anlayışını beraberinde gerektirmektedir. Problemlerden bazıısı kamu yönetim kademelerinden, bir kısmı vatandaşların eğitim seviyesinden, bazıısı da teknik uygulama ve hukuksal altyapının sürdürülmesindeki zorluklarından ortaya çıkmaktadır. Sorunlar genel çerçevede; idari, hukuksal, tekniksel ve toplumsal alanlarda yoğunlaşmaktadır. E-devlet uygulamalarının memnuniyetle sonuç bulması için ortaya çıkan bir takım sorunların üstesinden gelinmesi gerekmektedir.

1.1.10. Türkiye’de E-Devlet Uygulamalarına Genel Bir Bakış

Öncelikle ülkelerin e-devlet uygulamaları veya e-devlet politikalarının ne anlam ifade ettiğini açıklamak gerekir. Elektronik devlet uygulamalarının ana felsefesi, kamu hizmetlerindeki bazı başlıkların sanal zemin ağı vasıtasıyla ilgililerle buluşturulmasıdır. Özellikle 21. yüzyılın başlarında e-devlet politikaları, devletlerin kamusal hizmetleri etkili, kaliteli, ekonomik ve hızlı şekilde işlemesine olanak kazandırmıştır. E-devlet uygulaması başlangıçta sanayileşmiş devletlerde daha sonra da diğer pek çok ülkelerde işlev kazanmıştır. Bugünkü zamana baktığımızda her yönden kayda değer kazanımlar elde eden bu politikaların, taleplere cevap verip vermediğini, yaşanan birtakım olumsuzlukları hafifletip hafifletmediği gibi birçok soruyu da beraberinde oluşturmıştır.

Devlet erkinin bütün organları yasalarla ya da yasaların izni doğrultusunda kurulmakta veyahut teşkilatlanmaktadırlar. Kamu kurumları, kamusal hizmetlerini ise ekseriyetle devlete bağlı daireler çatısında sunmaktadır. 1900’lü yılların ortalarına değin kamusal hizmet yararlanıcısı olan bireyler veya özel sektör hizmet alıcıları büyük oranda hizmeti almak üzere kamu

binalarına giderlerdi. Fakat yüzyılın ortalarından sonra sanal zeminlerin doğmasıyla birlikte bu teknolojilerin hızla gelişmiştir. Bireyler veya özel sektör hizmet alıcıları, ortaya çıkan yeni aygıtlar sayesinde yeni olanaklarla tanışmıştır.

Bilgisayarlarda internet kullanılmasının artmasıyla kurumlar nezdinde ve hatta devletlerarasında bilgi paylaşımını kolay hale getirerek işlem sürekliliğini ve kalitesini hızlandırmıştır. Bilgisayar ve internet ikilisi kamusal hizmetlerinde hizmet alıcılarıyla sanal zeminde sunulmasına olanak sağlayarak elektronik hizmetlerin biçimlenmesine katkı sağlamıştır. E-hizmetler ilk başlarda iş dünyası tarafından ticareti geliştirmek üzere kullanılmaya başlanmakta olup, 1980'li yıllardan başlayarak başlangıçta sanayileşmiş devletlerin idari yönetiminde daha sonraları ise birçok devlet kamusal çalışma faaliyetlerinde bu stratejiden yararlanmak istemiştir. Devlet hizmetlerinin internet ortamında sunulmasından ötürü bu araç e-devlet olarak adlandırılmıştır. Böylelikle hizmet almak isteyenler kamusal yerlere ulaşmaktansa, sanal ağ ortamı aracılığıyla kamunun sunduğu çalışmalara ulaşma olanağı elde etmişlerdir (Demirhan ve Türkoğlu, 2014:3).

Yapılan stratejiler neticesinde hizmetler etkin, saydam ve ekonomik olarak sunulabileceği görülmektedir. Diğer yandan ise, hizmet sunumlarında işlemlerin sıra sayısının ve kâğıda dayalı süreçlerinin en aza indirilmesi, hizmet alıcılarının beklentilerine duyarlı, işgücü tasarruflu yeni biçim kamu yönetim paradigmasının meydana çıkılması muhtemeldir.

Yeni çalışmalarla kamu giderlerinde azalmalar yaşanacağı, kamu hizmet maliyetlerinde düşüşler olacağı ve kamu hizmetlerinin verilisinde zamandan tasarruf elde edileceği nihayetinde hizmet standardı memnuniyeti yükseleceği yönündeki düşünceler yaygınlık kazanmaktadır. Diğer ülkelerde olduğu gibi ülkemizde de hizmetsel süreçlerin sanal zemine ulaştırmayı devlet stratejisi olarak benimsenmesine yol açmıştır. İlk internet bağlantısının 1993 yılında Orta Doğu Teknik Üniversitesinde yapılması akabinde, birtakım devlet organları tarafından internet siteleri açılmaya başlanmıştır. Bu siteler tek taraflı bilgi sunup, kurumsal tanıtıma hizmet eden içerikte olmuştur. Sonraki senelerde hem kamu idarelerinin sanal ağ sayısı yükselmiş hem de kullanım alanı gelişmiştir. Türkiye'deki e-devlet uygulamaları başta küçük veriler iletme seviyesindeyken zamanla bütün kurumları içeren tam bütünleşme stratejisi durumuna gelmiştir (Demirhan ve Türkoğlu, 2014:2).

1.1.11. Türkiye'nin E-Devlet ile Bütünleşme Süreci

Ülkemiz kamu kurumları aracılığı ve kamu görevlilerin eliyle vatandaşlara verilen hizmetlerinde dinamizmi ve etkinliği artırmak hedefiyle bilişim

teknolojilerinin maksimum verimde kullanılması için bazı gelişmeleri desteklemiştir. Kurumlar arasında güvenilir bir bilgi ağı paylaşımını temin etmek, elektronik zeminlerin bütünleştirilmesine yönelik çalışmalar yapmak ve e-devlet çatısı oluşturulmasında öncü olmak için ulusal bir projeye ihtiyaç duyulmuştur.

Türkiye’de e-devlet uygulamaları 1970’li yıllarının başlarında İçişleri Bakanlığına bağlı Nüfus İşleri Genel Müdürlüğünün, Merkezi Nüfus İstatistikleri projesine (MERNİS) dayandırılabilir. Müdürlükte işlemlerin bilgisayarlaşmaya başlamasıyla birlikte zamanla milli ve devletlerarası organların katkılarıyla yakın zamana kadar tamamlanabilmiştir. Günümüze baktığımızda ülkemizin hayati uygulamalarından birisi haline gelmiştir. Çünkü başlatılan ilk adımlarla bilgi toplumu olma aşamasında idari dönüşümlerin hayata geçirilmesinde tavsiyeler hazırlatılıp veri paylaşımını toplumun bütün kesimlerine ulaştırarak toplumsal ilerlemeyi dinamizme koymak hedeflendi. Ayrıca şunu ifade etmek gerekir ki, bu zaman dilimi içerisinde Türkiye’de kamu idarelerinde bilgisayar sayısında artışlar sağlanarak Türkiye bilişim ve ekonomik modernizasyon projesi başlamıştır. (Çarıkçı, 2010:102).

Ülkemizde merkezi teşkilatın kullandığı bazı e-devlet çalışmalarına özetle değinip diğer kısımlarda birtakım önemli projelerden bahsedilecektir.

İçişleri Bakanlığınca başlatılan ve diğer e-devlet uygulamalarına da altyapı teşekkül eden “MERNİS” uygulaması 1974 yılında adım atılmış ve pek çok deneme evrelerinden geçerek zamanımıza kadar ulaşmıştır. Birinci evrede; 2001 yılının sonunda tüm vatandaşlara bir kimlik numarası (TCKN) verilmesi ve nüfus müdürlüklerinin çevrimiçi bağlantılı olarak aralarında iletişim kurulmasıyla ilk evre sona ermiştir. İkinci kademede ise; Kimlik Paylaşım Sistemiyle (KPS) birey verilerinin belirli yasalar dâhilinde diğer kamusal kurumlarının hizmetine sunulması arzulanmıştır (Demirhan ve Türkoğlu, 2014:3).

Dışişleri Bakanlığında ise yurtiçinde ve yurtdışında bulunan tüm temsilcilik, elçilik, konsolosluk birimlerinde iletişim altyapısını geliştirmişlerdir. Bakanlığın, ayrıca belgeleme ve enformasyon oluşturma iş düzeninde milletler arası ölçekte Dışişleri Bakanlığının ihtiyaçlarını temin etmek adına “Belge Arşiv Otomasyonu” (2001) alanında çalışmalar yapılmıştır. Bununla beraber yurtdışındaki vatandaşlarımızın özellikle Almanya’da göçmen olan Türk vatandaşlarının hizmetine kolaylıklar sunulmak üzere “e-konsolosluk.net” uygulaması hayata geçirilmiştir.

Adalet Bakanlığı bünyesinde 2000 yılında uygulanan ve Ulusal Yargı Ağı Projesi olarak tanıtılan UYAP-I ve UYAP-II projeleri e-devlet altyapısına

yönelik yapılan en önemli projelerden biridir. Ulusal Yargı Ağı Projesi iki gelişme evresinden oluşmaktadır: birinci aşamada, 2000-2002 zaman zarfında Adalet Bakanlığının merkezi birimlerindeki uygulama zeminin hazır hale getirilmesiyle “Merkez Birimleri Otomasyonu” kurulmuştur. İkinci aşamada ise 2002-2004 yıllarını kapsayan dönem içinde Adalet Bakanlığınca seçilen pilot projelerin tamamlanması, destek sistemi yazılımı yöntemiyle taşra birimlerinin otomasyonu devreye alınmıştır (Atmaca, 2009:13-14).

Ülkemizde elektronik yönetim alanda önemli atılımlardan biri de yerel yönetimler bünyesinde sistematik e-devlet uygulamalarının başlatılmasıdır. Yerel idarelerin iyileştirilmesi projesi, Yerel Yönetimler Araştırma ve Eğitim Merkezi (YYAEM) tarafından 1999-2000 yılları arasında ele alınan geniş bir çalışma bulunmaktadır. Bu proje ile devletin verimlilik düzeyinde işlevsel bir rol üstlenerek kamusal performansı artırma yönünde pozitif etkilerde bulunabilmesi istenilmiştir. Çünkü bu konu, bilişim ve enformasyon teknolojilerine devlet yönetimlerince verilen ehemmiyet düzeyi ve bunların toplum içindeki kullanım sayısının çoğalması ile yakından bağlantılıdır.

Yerel yönetimler için eğitim malzemesi geliştirme projesi (YEREP), belediyeler tarafından 2000’li yılların başlarında projelendirilmiş ve planlama teşkilatı programlarında zemin teşkil ederek merkezi bütçeden yararlanmış olan bir uygulamadır. Devlet Planlama Teşkilatı ve TODAİE koordinasyonunca başlatılan (YerelNet Projesi); 2000 yılından sonra ülkemiz belediyeleri tarafından hızlı bir şekilde benimsenmiş ve kolaylık sağlaması için kısaca “Yerel Yönetimler Portalı” olarak adlandırılmıştır (Atmaca, 2009: 14).

Yukarıda sırasıyla örnek verilen uygulamalar sonucunda ülkemizde elektronik devletleşme konusunda belirli bir mesafe alındığı görülmüştür. Çünkü Türkiye’de kamuya ait internet sitesi zamanla artarken e-devlet politikası belgeleri ise hızlı şekilde yürürlüğe konulmuştur. İlan ve bilgi paylaşma düşüncesiyle kullanılan web siteleri gün geçtikçe gerçek manada devlet organları tarafından önemli hale gelmiştir. Günümüze baktığımızda hemen hemen hepsinin sanal zeminde iş üretme ve takip etme uygulaması bulunmaktadır. Bunlardan bazılarını aşağıdaki gibi sıralayabiliriz;

- Merkezi Nüfus İstatistikleri Projesi (MERNİS),
- Kimlik Paylaşımı Sistemi (KPS),
- Emniyet Genel Müdürlüğü POLNET ve MOBESE Projeleri,
- Vergi Daireleri Otomasyon Projesi (VEDOP),
- Ulusal Yargı Ağı Projesi (UYAP),

Ülkemizdeki e-devlet çalışmaları, kat edilen aşamalar sayesinde ileri noktaya geçmiş durumundadır. Devlet kurumlarının sunduğu bütün elektronik çalışmalar tek bir çatıdan takip edilebilir duruma gelmiştir. Ayrıca e-devlet portalinden verilen hizmet sayılarının ve hizmetlere ulaşabilmek adına portale kayıt yapanların sayısında kayda değer yükselme olduğu gözlemlenmektedir. Günümüzde gelişen bilgi teknolojisi ile kamu ve özel sektör liderleri, vatandaş ve devlet arasındaki ilişkilerini tekrardan gözden geçirmek zorunda kalmışlardır. Bu koşul ise onlara benzersiz olanaklar sağlamıştır. E-devlet paradigması tüm ülkelerde bir teoriden çok bir zorunluluğa dönüşmektedir. Gelişmiş devletlerin yanı sıra gelişmekte olan milletlerin de vatandaşların işlerini kolaylaştıran bu teknolojiyi sabırsızlıkla kucakladığı gözükmektedir (Atmaca, 2009: 37).

1.1.12. Türkiye'nin E-Devlet Uygulamalarına Örnek Teşkil Eden Bazı Projeler

Yukarıda belirtildiği gibi ülkemizde birçok e-devlet projesi yürütüldüğü bilinmektedir. Bu çalışmada ülkemizin mühim e-devlet uygulamalarından olan MERNİS, KPS, POLNET, UYAP ve VEDOP projelerine ait analizler yapılacaktır.

Şüphesiz ülkemizde e-devlet modeli, bireylere ve kurumlara daha kaliteli bir hizmet sunmak üzere geliştirilmiş bir yapı olarak kabul edilmektedir. Gün geçtikçe daha da önemli hale gelen teknolojik ilerlemeler, kurumların temelde ele alması gereken konuların başında gelmektedir. Dolayısıyla bazı kamu kurumları e-devlet projelerinde örnek teşkil eden uygulamalar da geliştirdiği görülmektedir. Yapılan bu çalışmalar neticesinde, kamusal hizmet sunumunda devletin parasal olarak katlanmak zorunda olduğu birtakım gereksiz sayılabilecek maliyetlerden kurtaran, asgari sarfiyatla fazlasıyla çalışma yapabilir duruma sürükleyen yönetim modeline geçilmek istenmektedir.

2024 yılı Mart ayında e-devlet kapısı internet ağı üzerinden alınan en son güncel verilere göre; ülkemizde e-devlet portalı üzerinden sunulan çalışmaların umumi durumu ele alındığında toplamda 8.055 hizmet sayısının bulunduğu tespit edilmiştir. E-devlet zemini vasıtasıyla hizmet sunan toplam kurum sayısı 942, mobil hizmet zemini üzerinde verilen hizmetlerin durumuna bakıldığında ise 4.762 olarak kayda alınmıştır. Buna karşılık, güncel kullanıcı sayısının ise 65,3 milyon civarında olduğu görülmüştür. Ayrıca 2024 yılında en çok kullanılan e-devlet hizmetlerin Covid-19 salgının etkisiyle Sağlık Bakanlığı kurumuna ait olduğunu aşağıdaki tabloda görebiliriz. Kadın kullanıcı sayısının 30.8 milyon, erkek kullanıcı sayısının

ise 34.5 milyon civarında olduğu belirlenmiştir. Netice olarak, e-devlet portaline ilişkin istatistiki bilgiler ileri düzey stratejilerin oluşmasına temel dayanak olmaktadır (E-Devlet Kapısı, 2024).



Şekil 1. Güncel E-Devlet İstatistikleri-Eylül 2021(turkiye.gov.tr; Mart 2024)



Şekil 2. E-Devlette En Çok Kullanılan Hizmetler

Kaynak: turkiye.gov.tr (Mart 2024)

Türkiye’de devam eden e-devlet politikalarını tahlil etmek düşüncesiyle Adalet Bakanlığında Ulusal Yargı Ağı Projesi (UYAP), İçişleri Bakanlığında Merkezi Nüfus İdaresi Sistemi (MERNİS), (KPS), (POLNET) uygulamaları ve Maliye Bakanlığında ise Vergi Daireleri Otomasyon Projesi (VEDOP) projeleri ele alınacaktır. Ülkemizin en icracı bakanlıklarınca devam ettirilen hayati öneme haiz e-devlet projelerin analiz edilmesi, e-devlet uygulamalarının anlaşılmasına büyük katkı sağlayacağına inanılmaktadır.

1.1.12.1. Mernis projesi

E-devletin kamu sektöründe uygulanmasına yönelik ilk örneklerden biri İçişleri Bakanlığınca yürütülen MERNİS projesidir. “Merkezî Nüfus İdare Sistemi” olarak isimlendirilen bu sistem, İçişleri Bakanlığına bağlı bir kuruluş olan Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü eliyle uygulanmaya başlanmıştır. Temelde nüfus bilgilerinin merkezi bir dijital aygıtlar sayesinde düzenlemesini öngörmektedir. Günümüzde bu sistem, tüm kamu kuruluşlarının alt yapısına sunulmuş vaziyettedir. Kamu kurum ve kuruluşları bu sistemden olabildiği kadar faydalanmaktadır.

Nüfus kayıt hizmetlerinin ülke çapında doğru bir şekilde planlanması ve tüm kamusal birimler tarafından eş zamanlı olarak yürütülmesi, devletin tüm vatandaşlarının önemli ön bilgilerine anında erişebilmesiyle mümkün bir hale gelmektedir. Dolayısıyla kamusal işlemlerde 7 gün ve 24 saat kesintisiz hizmet gördürülmesini temin edecek ayrıca devletin hızını artıracak uygulamalara ihtiyaç bulunmaktadır. .

Ülkemizde yerleşim yerlerinin ve aile kütüklerinin sanal zemininde kaydedildiği Merkezi Nüfus İdaresi Sisteminde (MERNİS), Türkiye Cumhuriyetinde yaşayan tüm vatandaşların kamu hizmetlerinden faydalanması için gerekli temel bilgileri barındırmaktadır. Bu minvalde, MERNİS projesinin temel çıktıları, e-devlet hizmetlerinin özünü oluşturmaktadır (Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü, 2024).

Görüldüğü üzere bilgi toplumu, toplumların teknoloji bütünleşmesinde çok önemli boyutları da beraberinde getirmiştir. Bu noktada İç İşleri Bakanlığı tarafından başlatılan bu proje, kurumların bütünleşmesinde önemli bir zemin kaynağını oluşturmuştur.

Merkezi proje her bireyin önemli verisini sanal ortama anında ulaştıran ve ülke çapında lazım olan verilerin anlık olarak güncel hale getirilmesini sağlamaktadır. Ayrıca bir ağ üzerinden güvenle tüm paydaş kurumlarla paylaşım yapmaktadır. MERNİS projesiyle birlikte bilgilerin güvenilir paylaşımı, çok hızlı bir şekilde güncel hale getirilmesini ve vatandaşa sunulan hizmetlerde kalitenin artması hedeflenmiştir (Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü, 2024). Başka bir deyişle, MERNİS projesi geleneksel olarak defter düzleminde mevcut olan nüfus kayıtlarının dijital zemine aktarılması tek çatıda toplanılmasını sağlamaktadır. Dolayısıyla bu proje bilişim teknolojileri bakımından ülkemizin saygın projesidir.

Proje aktif bir şekilde 2000’li yılların ardından kullanılmaya başlansa da projenin ortaya çıkış tarihleri eskilere dayanmaktadır. Aşağıda MERNİS

projesinin kayda değer gelişmeleri tarihsel olarak verilmiştir (Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü, 2024).

- 1972 yılında, 1587 sayılı Nüfus Kanunu ile MERNİS projesi fikri doğdu.
- 1976 yılında, Devlet Planlama Teşkilatı (DPT) nezdinde proje halinde getirildi.
- 1982 yılında, projeyi tatbik etme etütlerine girişildi.
- 1997 yılında, MERNİS projesine Dünya bankası tarafından fon verildi.
- 1997-1999 yıllarında, Genel Müdürlük ve 923 İlçe Nüfus Müdürlüğünün yapısal çalışmaları tamamlanarak bilgisayar düzeni ihdas edildi.
- 2001 yılında Nüfus İdarelerinin telekomünikasyon zemini inşa edildi ve çevrimiçi uygulaması yılsonu itibarıyla inşa edildi.
- 2002 yılının sonlarına doğru MERNİS veri tabanı tesis edildi.

MERNİS projesi e-devlet hizmetlerinin tüm kuruluşlar nezdinde bütünleşik bir çatı içinde sağlanması bakımından stratejik bir kimliğe sahiptir. MERNİS projesiyle beraber; nüfus zaptları ortak bilgi ortamında görülmeye başlandığından bireylerin kütüğe kayıtlı oldukları yerleşim yerine gitmeksizin bulundukları şehirde anlık işlem yapmaları kolaylaşmıştır.

MERNİS projesinin kazanımlarına baktığımızda üç ögede kazanım elde edildiği görülmektedir. Bu kazanımlar nüfus idareleri, vatandaşlar ve diğer kamu kuruluşları açısından oluşum gösterdiği tespit edilmiştir (Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü, 2024).

Müdürlükler açısından bu mekanizmanın hayata geçirilmesiyle birlikte nüfus işlemlerinin vatandaşın nüfusa kayıtlı olduğu müdürlük yerine vatandaşın ikamet ettiği yerden de işlem yapabilmesinin önü açılmıştır. Bu vesileyle kurumda bürokratik gereksiz evrak işlemleri tamamen kalkmış bir vaziyettedir. Ayrıca nüfus ve vatandaşlık hizmetleri müdürlükleri için diğer bir faydası da nüfus olaylarında yapılması zorunlu olan hukuki denetimler dijital ortamında kendiliğinden yapılmakta ve bu şekilde bilgi tutarsızlıklarının önüne geçilmektedir.

Vatandaş yönünden bakıldığında, artık birçok nüfus hizmetin dijital ortamda sunulmasından dolayı zamandan tasarruf yapılmış olup, çıktı olarak alınan dokümanlardaki bilgi hatasının da yok edildiği görülmüştür. Çünkü klasik yöntemde el yardımıyla derç edilen nüfus cüzdanları artık bilgisayar

ortamında çıkarılmakta ve el yardımıyla yapılan yazınsal hatalardan kaçınılmış olmaktadır.

Kamu kuruluşları açısında ise ekonomik ve güvenlik gibi daha birçok yönden sayılabilecek faydaları bulunmaktadır. Bu sayede vergi tahsilatları kolay bir hale gelecek, kayda geçirilmeyen ekonomi denetim nezaretine alınacak; ticari işlemlerde belgede sahtecilik mefhumu yok olacaktır. Finans kurumları, MERNİS bilgi ortamına erişim sağlayıp vatandaş belgelerinin gerçek olup olmadığını görebileceklerdir. Bu gelişme vasıtasıyla dolandırıcılık ve sahtecilik hadiselerine son verilebilecektir. Güvenlik bağlamında da ülkemize giriş yapan yabancıların takibinde ayrıca sabıkalı kişilerin izlenmesinde büyük kolaylıklar temin etmektedir. Kolluk personellerinin tablet terminali aygıtıyla suçlu bireylerin kimlik numarası ya da isim soy isim bilgileri girilerek bireylerin bilgi ortamındaki dokümanlarına erişerek suç incelemesi ifa edebileceklerdir.

Sonuç olarak, MERNİS projesinin etkilediği kesimler dikkatlice analiz edildiğinde ülkemizin seçkin dijital bütünleşme uygulamalarından biri olduğu görülmektedir. Ayrıca şu konu açıkça göstermektedir ki, proje vatandaşlık verileri temelinde e-devlet stratejisinin özünü oluşturmaktadır.

1.1.12.2. Kps projesi

Kamu kuruluşlarının sundukları birçok hizmetlerde bireylere ait kimlik bilgilerine azami derecede ihtiyaç duymaktadır. Dolayısıyla bireylerin kişisel bilgileri kâğıt ortamında vatandaşlarımızdan temin edilmesi istenmekteydi. Bazen kurumlar da bireylerin kimlik bilgilerinde ve kişilerin medeni hallerinde meydana gelen değişikliklerle ilgili gereksiz yazışmalarla vakit kaybedilmekteydi. Zaman, insan gücü ve maliyetler açısından hem bireyler için hem de kamu kurumları için zorunlu ihtiyaçlara neden olmaktaydı. Müdürlük tarafından bu zararları yok etmek gayesiyle 2003 yılı içinde yenilenme çalışmalarına başlanılmıştır. Bu süreçte Kimlik Paylaşımı Sistemi (KPS) hayata gerçekleştirilmesine karar verilmiştir. 2004 yılında ihale çalışmaları neticelendirilip 2005 yılında ise gerçekleştirilen bir kutlama ile yürürlüğe alınmıştır.

Türkiye'nin e-devlet dönüşümü sürecinde Kimlik Paylaşımı Sistemi (KPS), kurum ve kuruluşların hizmet sunmaları sırasında zorunlu olarak gereksinim duydukları kimlik verilerine sanal zeminde eksiksiz biçimde bağlanmasını temin etmektedir (Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü, 2024). Diğer deyişle proje, Müdürlük nezdinde kayıt altına alınan kişisel verilerin, KPS bilgi tabanından eksiksiz bir şekilde çevrimiçi olarak paylaşılmasını sağlamaktadır. Bu proje sayesinde bireylerin yaşamını

basitleştirmek, kamusal hizmetlerde hızlilik ve etkinliği temin etmek, nüfus ve vatandaşlık hizmetlerindeki bürokrasiyi minimum düzeye indirmek gayesi güdülmüştür. Dolayısıyla Müdürlük aracılığıyla kayıt altına nüfus olaylarının, sanal zeminde hızlı biçimde sunulmasını sağlayan, bireylerin yaşamlarını basitleştiren bir proje olarak karşımıza çıkmaktadır.

Ortaya çıkartılan bu hizmetin temel ilkesine baktığımızda; kamu yönetiminde hizmet niteliğini yükseltmek, kırtasiyeciliği yok etmek, devlet ile birey arasında saydamlığı sağlama almaktır. Artık kamu kurumlarında elektronik ortamda sunulan tüm hizmetlerde kimlik doğrulama süreci, yukarıda detaylıca açıklanan KPS verileri üzerinden yapılabilecektir. Bunun neticesinde kurumlar çok acil ve güvenilir bir biçimde kişisel bilgilerimize ulaşılabilir. Kamu kurumları KPS uygulamalarına yaptıkları ekler ile; verilen hizmetler esnasında online sorgulamalar yapabilmekte, vatandaşlar tarafından bildirilen nüfus olaylarının sahiciliğini tespit edebilmekte ve kişisel bilgilere topyekûn bilgi aktarması yapılabilmektedir (Yıldırım, 2007: 87).

KPS projesinde bireylerin doğumundan ölümüne kadar yararlanacağı birçok kamusal işlemlerde hayati bir işlev görmektedir. KPS'nin temel aldığı ilkeler aşağıda verilmiştir.

- Güvenlik,
- Hızlı erişim,
- İleriye yönelik tasarım,
- İşe yarar kullanım,
- Evrensel ölçütlere uygunluk

KPS ağ zemini, MERNİS bilgi ortamından birtakım farklılıklar barındırmaktadır. Bununla birlikte KPS veri tabanında yetkilendirilmeyen kurumlar bu sisteme erişimleri kesinlikle söz konusu değildir. Nüfus kayıtları zemininde mutlak kontrol kurma ve nüfus kayıtlarını sağlam veriler boyutuna getirme amacı yatmaktadır. Sonuç olarak değerlendirildiğinde KPS veri tabanı projesinin hedefinde; merkezi bir veri portalı üretmek ayrıca nüfus kayıtlarındaki kişisel bilgilerin kamu hizmetleri açısından değerlendirilmesini sağlamak amacı bulunmaktadır (Yıldırım, 2007: 87-88). İlâveten KPS projesi sayesinde;

- Erişim en hızlı şekilde sağlanmaktadır.
- Sistem 7 gün 24 saat çalışma prensibiyle, her an erişilebilir şekilde tasarlanmıştır.
- Sistem kurumlara ek yazılım ve donanım maliyeti getirmemektedir.

- Kişi müdahalesini en aza indirecek şekilde hazırlanmıştır.
- Vatandaşlar, kamu hizmetlerinde belge istenmeden otomatik olarak gerçekleştirebilmektedirler.

1.1.12.3. Polnet projesi

İçişleri Bakanlığı, Emniyet Genel Müdürlüğü tarafından sunulan hizmetlerin hızlı, emniyetli, şeffaf ve kaliteli biçimde icra edilmesini ve bireylerin aralıksız olarak hizmet alabilmelerini sağlayan bilişim desteği projesidir. Ülkemizin dijital topluma geçmesini sağlayacak olan PolNet projesi, ulusal ve küresel çapta tüm bilgi ağlarına entegre olabileceği düşünülmüş programlanmıştır (EGM, 2024).

Günümüzde meydana gelen teknolojik değişimler hızla artış göstermekte olup yaşanan bu artışların tesiri gün geçtikçe hayatımızda vuku bulmaktadır. Bu çerçevede projeye beraber e-emniyet çalışmaları dijital ortamda devreye alınmış olup dijital dönüşüm için zorunlu hazırlıklar sona erdirilmiştir. Yeni teknolojiler istikametinde geliştirilen kurumsal çalışma yazılımları, emniyet teşkilatında da kesintisiz olarak informatik takviye sağlanmaktadır. E-devlet yapısına elverişli olarak uyumlaştırılan elektronik veri idare sistemi, kurumsal iletişimi sanal zemine nakletmiştir. E-devlet bütünleşmesinden sonra harici kuruluşlarla yapılan evrak üzerindeki haberleşmeler artık sanal ortamda sunulurken anlık sağlıklı bilgi akışı temin edilebilecektir (Avaner ve Fedai, 2019: 154).

Emniyet teşkilatının dijital dönüşüm konusunda yenilikçi rol oynamıştır. Ülkemizin her yerindeki polis karakolları kendi aralarında eş zamanlı iletişim olanağına da vesile olmuştur. Ek olarak ülkemizin dijital entegrasyonuna katkı sağlayan önemli bir sistem olduğundan, programa bağlı 150 adet alt plandan teşekkül olmaktadır.

Polis teşkilatı, görevlerine ilişkin icap ettiği veriye anlık ve emniyetli biçimde erişmesini sağlayan ilk e-devlet bütünleşmesini 2002 yılında bütün İl Emniyet Müdürlüklerinde, PolNet projesi uygulanmaya başlamıştır. Bu çalışma nezdinde yaklaşık 30 merkezi uygulama, 62 takip izlencesi, 24 bölgesel uygulama ile işlem sunmaya girişmiştir. İkinci gelişim evresinde 2002-2004 zamanları arasında toplamda 700 ilçe ve 1200 karakol merkezinde program zemini devreye alınmıştır. Üçüncü düzeyde ise 2010 yılı itibarıyla bütün İl Emniyet Müdürlüklerinde, sonuçta 660 yakın PolNet temelli program çalışmaya koyulmuştur (EGM, 2024).

Tüm bu gelişmeler yolunda 2003 senesinde çeşitli ve yoğun katılımlı STK kuruluşları tarafından düzenlenen (e-TR) ödülleri yarışmasına EGM de

katılım göstermiştir. E-devlet bütünleşmesine yönelik faaliyet devam ettiren birçok kuruluşun projeleri yanında EGM'nin ödül yarışmasında takdim ettiği PolNet programı, bütün projeler içinde şampiyon olarak bu ödülü almaya hak kazanmıştır.

EGM tarafından yürütülen kamusal hizmetlerde haberleşme kalitesini yükseltmek, memurların ihtiyaç duyduğu görevle alakalı verilere her merkezden ulaşmak PolNet'in yegâne hedefi olarak açıklanmaktadır (Arı, 2014: 136). Bu minvalde projeden ulaşmak istenen sonucu sıralamak gerekirse;

- Toplu veri ortamı zemininden soruşturma yapılmasına imkan vermek,
- Hukuksal iz ve delillerin ivedi bir şekilde toparlamak,
- Koordinasyonu sağlayarak zaman-mekân sorununu kaldırmak,
- Laboratuvar çalışması gerektiren işlemlerde (balistik araştırmalar, DNA tahlilleri, kan analizleri vs.) bilgisayar aracılığıyla göndermek,
- Kırtasiyeciliğin minimum seviyeye indirmesini temin etmek,
- Trafikte denetimleri artırarak kaza olaylarını azaltmak,
- Pasaport, ruhsat alımı gibi bazı işlemlerin çevrimiçi olarak sunmak,
- Verilere anlık ulaşabilmesini temin etmek amacıyla kullanıcıların e-posta iletişiminin transferini sağlamak,
- Kurum içinde iletişimi hızlandırmak amacıyla video konferans yöntemi yaygınlaştırmak ve uygulanmasını temin etmek

E-devlet kapsamında uygulamaya alınan PolNet projesiyle beraber Emniyet Teşkilatı'nda görülen faydalar artış göstermiştir. Bu dönemde, proje hayata geçirilmesiyle birlikte gözaltı süreleri azalmıştır. Ayrıca sürücü, pasaport ve silah ruhsat hizmetlerinde meydana gelen gereksiz bürokrasi ortadan kalkmış ve işlemler daha kısa sürede gerçekleştirilmeye başlamıştır. Trafikte denetimlerin büyük bir hızlilikla ülke çapında uygulamaya alınmasıyla birlikte kaza oranlarında düşüş meydana gelmiştir. Emniyet Genel Müdürlüğü'nün 81 il merkezi ile hudut sınır kapılarının dijital uygulamaları birbirine entegre edilmiştir. Bu çerçevede vatandaşın hizmet alma noktasında sarf ettiği bürokratik iletişimler yüzünden zayi edilen zaman problemi yok edilmiştir. Kurum nezdinde ise kamusal işlemlere hız kazandırılmış ve maliyetlerin düşürülmesine fayda sağlamıştır (EGM, 2024).

1.1.12.4. Ulusal yargı ağı projesi (Uyap)

UYAP uygulaması, hukuksal zemindeki bütün hizmetlerin dijital alanda sunularak füzuli çalışma süreçlerinden arınmasını sağlamaktadır. E-devlet anlayışının önemli bir basamağı olan bu yapı, kendisini güncelleyerek elektronik ortamda adalet hizmetlerini temin etmektedir. Birçok ülke bu sistemi hayata geçirmeye yönelik çeşitli çalışmalar yapmıştır. Ülkemizde ise anayasal dayanak olarak bütün uyuşmazlıkların minimum maliyetle ve az zamanda neticelendirilmesi, yargının görevi olarak sayılmıştır. Bundan dolayı adaletin tez sağlanması için hızlı bir şekilde iletilmesi ihtiyacı ortaya çıkmaktadır (Demir, 2018: 24).

E-devlet bütünleşmesinin ülke çapında yaşanması için Adalet Bakanlığı'nın bağlı birimleri, üst yargı organlarının birlikte veri paylaşımının temini için kendi aralarında etkin bir biçimde iletişimde bulunmak üzere UYAP olarak isimlendirilen uygulama çalışmaları yapılmıştır. Bu bilişim ağı, 2000 yılında Adalet Bakanlığı uhdesinde uygulanmıştır.

UYAP uygulaması ilk başta UYAP-I ve UYAP-II olacak şekilde iki basamakta bitirilmesi öngörülmüştür. UYAP-I içeriğinde Adalet Bakanlığının merkezi teşkilat bölümleri arasında bilişim ağının kurulması tasarlanmıştır. UYAP-II içeriğinde ise yargı organlarıyla birlikte bilgi temini için çalışılan kurumların örneğin adli tıp kurumları ile ceza evleri yapılarını da içerecek biçimde bitirilmesi hedeflenmiştir.

UYAP-I hayata geçirilmesi 2001 yılında olmuştur. Takriben 40 adet web zeminli ağ işlem sunan projeye evraklar dijital alana aktarılmış, yasalara, yönetmeliklere erişebilmek için bütünleşik bir zemin üretilmiştir. Dahası, çevrimiçi ağ sayesinde fikir alışverişine de olanak tanınmıştır. UYAP-I projesinin uygulamaya alınmasıyla birlikte veri ve dosya aktarılması bu proje sayesinde gerçekleştirilmiş, verilerin bir araya getirilmesiyle bilgilere anlık ulaşma fırsatı oluşmuş, organlar arasında bilgilerin mükerrer yollanmasının önüne set çekilmiştir. Bunların yanında, bakanlığa ilişkili kurumların bütün çalışanlarının mali döküm verilerinin takip edilmesine de yarar olarak sayılmıştır (Adalet Bakanlığı Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı, 2014: 22).

UYAP-II bölümü ise beş farklı proje ayağından teşkil olmuştur. 2001 yılında A ve B bölümleri, 2004 yılında ise C bölümü bitirilmiştir. A ve B kısımları çerçevesinde 30 adet taşra teşkilatının altyapı bağlantı düzeni, dijital aygıt ihtiyaçları sağlanmıştır. C kısmıyla da internet bazlı işlemlerin sunulması hedeflenmiştir. D ve E bölümleriyle bazı birimlerde kullanılacak teçhizat ve aygıtlar sunulmaya hazır hale getirilmiştir. F ayağında ise, 30.000 kurum içi yararlanıcı ve 40.000 de kurum dışı yararlanıcıya (avukatlara)

hizmet verilecek biçimde projenin genişletilmesi sağlanmıştır (Adalet Bakanlığı Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı, 2014: 22).

Bu sistem ile hedeflenenlere baktığımızda, tüm yargı organlarının kendi aralarında ve diğer kamu kuruluşları ile bilgi paylaşımını gerçekleştirmek, veri aktarımını ivedileştirmek, bireylerin memnun olmasını sağlamak ve en nihayetinde hak arama özgürlüğünü kaliteli bir şekilde temin etmektir. Yargı kurumları doğru bilgiye olabildiğince en hızlı anda ulaşarak karar vermek zorundadır. Dolayısıyla bütün bilgiler sanal zeminde izlenerek emniyetli bir biçimde erişmesi gerekmektedir (Gül, 2018: 14-15). UYAP sisteminde temel amaç olarak; dosya işlemlerini dijital vasıtalarla yapmak, sisteme kaydedilen bilgileri güvenli bir biçimde sorgulatmak, mevzuatta yapılan son değişiklikleri takip etmek şeklinde dile getirilebilir.

UYAP uygulamasına entegre olma oranı 2009 yılı sonlarına doğru %99 oranına ulaştığından tüm yargı organlarının işlemleri UYAP otomasyonu ile dijital zeminde takip edilebilir bir duruma geçirmiştir. Belirtildiği gibi hukuksal işlemlerin daha ivedi ve devamlı olarak yürütülmesi gayesiyle oluşturulmuştur. Geliştirilen UYAP uygulamasında; devlet kurumları, yargı organları, dava vekilleri ve bireyler gibi farklı kişilerce faydalanan enformatik ağ meydana gelmiştir. Bu sistem sayesinde, hayatımız boyunca hemen hemen herkesin gereksinim duyduğu bazı işlemleri tamamlamak üzere aranan adli sicil evrakına önceleri gayet uzun bir zamanda elde edilirken, projeye birlikte sadece birkaç dakika içinde verilmeye başlanmıştır (Çarıkçı, 2010: 105).

1.1.12.5. Vergi daireleri otomasyonu projesi (Vedop)

VEDOP projesi, vergi gerçekleştirilmesi ve toplanması bağlamında ülkemize önemli yararlar temin eden e-devlet uygulamalarındandır. Maliye Bakanlığına bağlı Gelir İdaresi Başkanlığı tarafından yürütülen uygulamanın birinci aşaması 1995 yılında başlatılmıştır. İlk aşama başarılı olduktan sonra 1998 yılında, VEDOP-I projesi ve iki yıl içinde de 22 merkezdeki 145 vergi dairesinin sistemi devreye alınarak uygulama eksiksiz bitirilmiştir. 2004 senesinde uygulamanın ikinci adımı olan VEDOP-II projesi hayata geçirilmiştir. VEDOP projesine yapılan eklemeler günümüzde halen geliştirilmeye devam edilmektedir (Özbek, 2007: 16).

1998 senesinde faaliyete alınan VEDOP-I projesiyle beraber e-vergi sistemi oluşturulmuştur. İkinci aşamada uygulama için 67 milyon dolar ayrılmış ve takriben 7500 çalışana eğitim verilmiştir. VEDOP-II projesinde vatandaşlara kaliteli hizmet sunan kurum olma gayesi hedef alınmıştır. Aslında buradaki temel amaç, vergi yükünün hakkaniyetli olarak paylaştırılmasını

gerçekleştirmek, vergi toplanmasını randımanlı durumuna getirmek ve şirketlere nitelikli hizmet vermektir (Akdemir, 2008: 125).

Projenin üçüncü kademesi, 2007 yılında VEDOP-III aşaması olarak uygulanmaya başlamıştır. Bu kısımda VEDOP projesinin bütün teşkilatlarda uygulanması amaçlanmış, VEDOP-I ve VEDOP-II'nin tüm donanımları revize edilerek uygulama mekanizması modernleştirilmiş ve sistem güvenliğinin artırılması da hedeflenmiştir. Bu vesileyle yılda takriben 75 milyon mükellef beyannamesi kâğıt ortamından alınarak dijital ortama aktarılmaktadır. VEDOP projesinin evrelerinde elde edilen tasarruf, ülkemiz ekonomisine önemli düzeyde katkıları bulunmaktadır.

VEDOP projesi uhdesinde bulunan “*İnternet Vergi Dairesi*” uygulaması, 2003 senesinde Amerika’da “Computerworld Honors Organizasyonu” tarafından düzenlenen başarı ödülleri kategorisinde birincilik sırasını kazanarak ün kazanmıştır. Dolayısıyla bu projenin başarılı bir uygulama olduğunu tüm ülkeler tarafından takdir edilmiştir. Ayrıca TÜSİAD tarafından VEDOP projesine “E-Devlet Ödülleri” kapsamında başarılı uygulama örnekleri olarak ödül takdim edilmiştir. Bu ödülün verilmesindeki temel etken ise; kamu sektöründe rekabet gücünü arttırarak yeni girişim alanları yaratan, web zeminli sosyal uygulamalarını geliştirmeyi cesaretlendirmeyi amaçlayan bir uygulama olduğu için bu ödüle layık görüldüğü ifade edilmiştir (Özbek, 2007: 16).

Projenin ana motifini aşağıda belirtilenlerle ifade etmek mümkündür (Akdemir, 2008: 125).

- Vergi dairelerinin tamamında ağ sistemi oluşturularak hizmetlerinin geliştirilmesi,
- Merkez ile vergi daireleri arasındaki bilgi altyapısının dijitalleşmesi,
- Kamusal maliyetlerde israfın önlenmesi,
- Kayıt dışı ekonominin denetlenmesi,
- Vatandaşların bilgi edinme ve vergi borcunu çevrimiçi öğrenme olanağı sağlanması,
- Vergi beyannamelerin internet aracılığıyla verilmesi,

Bilgi ve iletişim teknolojilerindeki yaşanan hızlı değişimle kurumların çalışma ağırlığı azalmış, vergi hizmetlerinde hızlilik yakalanmış, mali belgeler dijital zeminde kayıt altına alınmıştır. Bakanlık, projesiyle birlikte vergilerin %80’ini bu ağ aracılığıyla topladığından, vatandaşların vergi tahakkuklarını izleyebilmekte ve mali borçlarını yatırmayanları da anlık olarak saptayabilmektedir.

1.1.13. BM Endekslerinde Türkiye'nin E-Devlet Verileri

BM aracılığıyla 2001 senesinden beri genelde iki senede bir kere yapılan “e-Devlet Gelişmişlik Endeksi”, kamunun etkinliğini, verimliliğini ve şeffaflığını yükseltme amacı taşımaktadır. BİT'in sistemli bir biçimde ölçülmesini sunmaktadır. Ölçümün puanlanması;

- Online Hizmet Göstergesi (OSI)
- İletişim Zemini Göstergesi (TII)
- İnsan Kaynağı Göstergesi (HCI)'nin eşit ağırlıklarının ortalamasıyla hesaplandığı ifade edilmektedir.

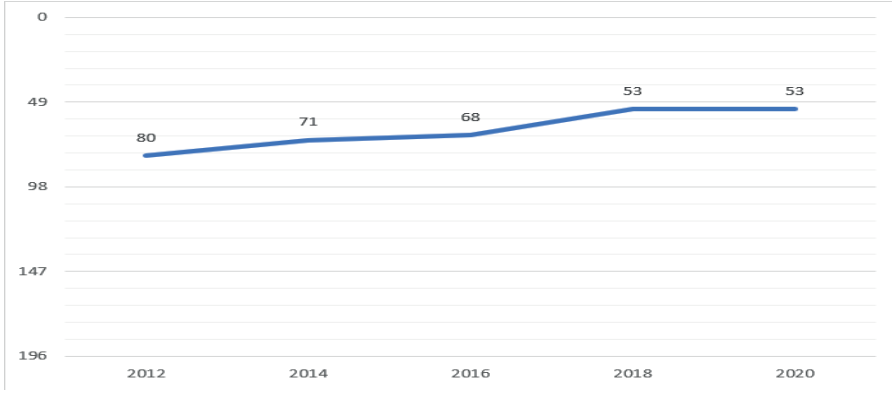
BM raporları sadece e-Devlet gelişmişlik seviyesini değil bundan ayrı olarak e-katılım seviyesini de hesaplamaktadır. 2020'de hazırlanan belgede Türkiye 193 devlet arasında 53. sıradaki yerini korumuştur. Alt endekslerdeyse OSİ (Çevrimiçi Hizmet Endeksi)'de 27'den 22. sıraya; TII (Telekomünikasyon Altyapı Endeksi)'de 89'dan 79. Sıraya yükselmiştir. Ancak HCI (İnsan Kaynağı Endeksi)'de 45'den 52. sıraya bir gerileme olmuştur. Aşağıda yıllara göre Türkiye'nin durumu şekiller halinde yansıtılmıştır.

Tablo 3. Türkiye'nin Seneler Bazında E-Devlet Gelişmişlik Göstergesi

Seneler	Devlet Sayısı	E-Devlet Gelişmişlik Göstergesi	Online Hizmet Göstergesi
2020	193	53.sıra - (0.7718)	22.sıra - (0.8588)
2018	193	53.sıra - (0.7112)	27.sıra - (0.8889)
2016	193	68.sıra - (0.5900)	68.sıra - (0.6014)
2014	193	71.sıra - (0.54428)	53.sıra - (0.55905)
2012	193	80.sıra - (0.5281)	82.sıra - (0.4641)

Kaynak: (Birleşmiş Milletler, 2020)

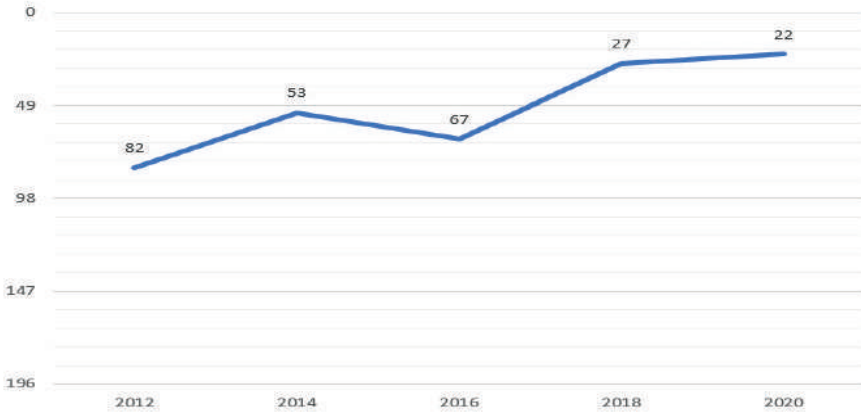
Türkiye'nin e-Devlet gelişmişlik endeksi sıralamasına baktığımızda dalgalı bir grafik çizdiğini görmekteyiz. Endekslere baktığımızda Dijital Dönüşüm Ofisinin kurulmasının ardından e-Devlet gelişmişlik endeksi aynı sırada kalmış, insan kaynağı endeksinde gerileme yaşanmış ancak çevrimiçin hizmet endeksi ve telekomünikasyon altyapısı endeksinde yükselme yaşanmıştır.



Şekil 3. Türkiye'nin (2012-2020) Yılları Arasında E-Devlet Gelişmişlik Endeksi

Kaynak: Dijital Dönüşüm Ofisi (2020)

Birleşmiş Milletlerin e-Devlet göstergesine göre; Türkiye son sekiz yılda olumlu yönde bir ilerleme kaydetmiştir. Bu endekste, insan kaynakları endeksinin, telekomünikasyon altyapı endeksinin ve çevrimiçi hizmet endeksinin etkisi vardır.



Şekil 4. Türkiye'nin (2012-2020) Yılları Arasında Çevrimiçi Hizmet Endeksi

Kaynak: Dijital Dönüşüm Ofisi (2020)

BM çevrimiçi hizmet endeksinde Türkiye'nin 2012 yılında 82. sıradayken 2020 yılında 22. sıraya kadar yükselmiştir. Çevrimiçi hizmet altyapısı konusunda belirgin bir artış görülmüştür.

Yukarıda belirtilen tablodan da anlaşılacağı üzere; bilgi toplumuna dönüşüm sürecinde kamusal iş ve işlemlerin, vatandaşlar ve özel sektörün talep ve beklentilerine uygun olarak dinamik, verimli, kesintisiz yordamla sunumu büyük yer kaplamaktadır. Bu değişim aşamasının bir ögesi olan e-devlet paradigması, hizmetlerin yalnızca sanal ortamda sunulması manasını vermemekte; ayrıca kurumlarda bağlantı kapasitesine ve paydaş bir geleceğe haiz yeni devlet düşüncesini de dile getirmektedir. Devletlerdeki dönüşümlere eş zamanlı olarak, ülkemizde de kamusal erkin bireylere bundan böyle etkin ve kaliteli çalışma sunması, çağı yakalama noktasında atılan kayda değer kademelerden biri olarak görülmektedir (Erdoğan, 2019: 66).

Sonuç olarak, günlük yaşantımızda teknoloji ve bilim alanında gerçekleşen dönüşümler kamusal alandan özel hayata kadar birçok sürecimizi etkilemiştir. Bu süreçlerin temelinde geleneksel devlet uygulamalarının modern dünya şartlarına uyarlanabilmesi, hizmetlerin artık hızlı bir şekilde, minimum maliyetle, saydam bir şekilde yerine getirilmesinin gerekliliği kaçınılmaz bir hal almıştır. Boyut katan bir yönetim anlayışı olan e-devlet paradigması gün ışığına çıkmaktadır. Paradigma bütün devlet organlarını içeren bir e-dönüşüm projesi olduğundan yukarıda belirtilen kurum ve kuruluşlarının Mernis, Kps, Polnet, Uyp ve Vedop gibi geliştirilen uygulamalar sayesinde kendilerini sistemle bütünleştirecek şekilde çalışmalar yapmışlardır.

1.2. Kamu Yönetimde Yeniden Yapılanma, Türkiye ve Dünyada Yeniden Yapılanma Çalışmalarının Kavramsal Boyutu

Yeniden yapılanma kavramı, kamu yönetiminde kurum ve kuruluşlarının değişen ekonomik ve toplumsal koşullara uygun araçlarla yanıt sağlayabilmek ve vatandaşlara daha kaliteli hizmet verebilmek güdüsüyle kamusal usul ve esaslarının yeniden yapılanması fikrini ortaya çıkarmaktadır. Tüm dünyada yaşanmakta olan iç ve dış etkenlerin değişim göstermesiyle devlet denilen yüce yapının sorgulanması olgusunu da meydana gelmiştir. Bu çerçevede kamu yönetiminin örgütlenme şekli ve kamusal iş yapma yöntemleri en nihayetinde değişime uğramıştır (Saygılıoğlu ve Arı, 2003:9).

Küreselleşme ve bilgi toplumuna geçiş sonucunda gelişmeye başlayan liberal devlet politikaları yeniden yapılanmanın mihenk taşı oluşturmaktadır. Ekonomik düzen içinde bulunmak yerine denetleyici ve gözden geçirici bir rol üstlenen yönetim paradigması, özellikle toplumun ekonomik yaşantısında özgür bir ortam oluşturma amacını gütmüştür. Özellikle 1980'li yılların ortalarında geleneksel yönetim şekline karşı eleştiriler çoğalınca bu eksiklere yansıma olarak, devlet idaresinde modern bir yöntem meydana gelmiştir. Rekabetin tüm alanlarda etkili şekilde boy göstermesi ve kamu kuruluşlarının

devamlı çevresel değişimlere ahenk oluşturabilecek verimli bir yönetim sergileyebilme ihtiyacı sonucunda kamu kurumları hizmetlerini daha da vatandaş odaklı hale getirmesine vesile olmuştur. Bu sebeple, eski idare metodu artık konumunu yeni paradigma düşüncesine bırakırken yönetimde yeniden yapılandırma terimi ise literatüründe sıkça kullanılmaya başlanmıştır (Yayman, 2008: 11).

Kamu yönetimdeki yeniden yapılanma çalışmalarına baktığımızda 1980'li yıllara kadar idari reform terimi sıklıkla tercih edilmiştir. Bu yıllardan sonra idari reform teriminin kullanımı seyrelererek, yeniden yapılandırma ifadesine öncelik verilmeye başlanmıştır. İdari reform ve yeniden yapılanma kavram boyutlarının, aynı düşüncüyü bildirmek için münferit zamanlarda kullanılan ve özdeş anlayışlara denk geldiği ifade edilmektedir. Bununla birlikte, yeniden yapılandırma kavramının idari reform kavramına göre daha zengin kapsamlı bir ifade olduğu dile getirilmekte olup yönetimde doğru yenilik ve dönüşüm yapmak manasında kullanılmaktadır (Ergun, 2004: 343).

Dünya çapında yaşanmakta olan hızlı değişim dalgası, kamu yönetimlerini yeniden yapılandırmakta veya yönetim konularında reform kavramlarını küresel bir gerçeklik olarak kabul ettirmektedir. Bu kavram ayrıca gereken koşullara adapte edilme anlamıyla kullanılmakta ve değişen koşullara yönelik harekete geçirme süreci olarak ifade edilmektedir. Zira klasik yönetim anlayışı modelinde; genellikle çevresel boyutlarda maksimum belirsizlik, etkileşim ve değişikliklere bütünleşme mevzusunda yetersiz kalma olgularına sıkça karşılaşılmaktadır (Özer, 2006: 151). Diğer taraftan devamlı olarak farklılaşan şartlar sonucunda bireylerin devlet idaresinden istekleri de değişim göstermektedir. Dolayısıyla devlet idaresinde yeniden yapılanma çalışmaları kamusal hizmetlerin sunumunda daha dinamik ve başarılı bir şekilde ulaştırılması amaçlanmaktadır. Günümüzde vatandaşlar etken bir yapı içerisinde kamu kuruluşlarından daha verimli ve bürokrasi azaltıcı bir hizmet anlayışı beklemektedirler (Saygılıoğlu ve Arı, 2003: 15).

Yeniden yapılanma genellikle eksiklikleri ortadan kaldırma veya iyileştirme olarak algılanmaktadır. Bu çerçevede ise bir organizasyonun ya da bir kamu yönetimi örgütünün yeniden yapılandırılması, organizasyon dâhilinde, çeşitli boyutlarda iyileştirme yapma anlamına gelmektedir. Yeniden yapılanma idare nezdindeki temel eğilimi kendi amaçlarının hayata geçirilmesine yönelik olarak dinamik, randımanlı ve masrafsız hizmet görmesine imkân sağlayacak bir ortam oluşturmaktır. Literatürde yapılan araştırmalar göstermiş ki; yeniden yapılanma doğal değişimden farklı olarak ele alınmaktadır. Aslında bu kavram belli düşüncelerle girilen düzenli ve sistemli bir değişim çabasının ürünüdür. Yeniden yapılanma konusunun

etki ettiği bazı alanlara baktığımızda örneğin devlet kurumlarının siyasi düzen ile ilişkileri, kamusal kaynakların yasal düzlemde kurumlar arasında dağıtılması ve bölüştürülmesi, kamu görevlilerinin statüleri gibi çeşitli objelerde esaslı düzenlemeleri öngörür. Bu sebeple, yeniden yapılanma kavramı idari kurumların amaçlarına, fonksiyonuna ve çalışma stiline ilişkin geniş düzenlemeler oluşturmaktadır (Tutum, 2003: 42).

Bu kapsamda, yeniden yapılanmanın idare nezdinde sağlıklı bir biçimde işletilmesi için bazı temel eğilimlerin bulunması gerekmektedir. Bunlar;

- Devasa büyüklükteki merkezi birimlerin daha küçük birimlere ayrılmasını sağlamak gerekir. Ayrıca daha önceden belirlenmiş görev ve işlerin daha dinamik bir yapıya dönüştürülmeli ve performansları artırılmalıdır.
- Kamu kurumlarının stratejik canlılık boyutunu güçlü tutmalıdır. Kaynak kullanımında stratejik planlar esas alınarak verimlilik amacı saptanmalı ve kamu hizmetlerinde mali denklik sağlanmalıdır.
- Kamu yönetiminin dinamik ve randımanlı bir şekilde çalışması için yönetimin ana prensipleri sayılan “*Planlama, Örgütlenme, Yönetme, Eşgüdüm ve Denetim*” fonksiyonlarının ideal noktaya yaklaşık bir düzeyde gerçekleştirilmesi gerekmektedir.
- Her şeyden önemli olan kısım ise milletin yönetime olan katılımını arttırarak, devlete karşı olan algılamayı en üst seviyede pozitif bir hale geçirmektir.
- Kamu kurumlarının düzenli kalkınma modeli istikametinde daha da etkin duruma eriştirilmesi, faaliyet kapasitesinin yükseltilmesi ve umumi gelişmeyi başaracak boyutlarda strüktürel yeniden düzenlemelerin tekrardan gözden geçirilmesi konuları gündemde yerini korumaktadır.

Yukarıda belirtilen kamu yönetsel oluşumunda gerek mikro düzeyinde gerekse de makro düzeyde değişimler olabilmesi için, karakteristik olarak en küçük birimden en büyüğe doğru dikey veya yatay bir yenilenme olması gerekmektedir. Bu çerçevede yeniden yapılanmada önceden bilinen hedefler dâhilinde planlı biçimde yapılan dönüşüm çalışmaları söz konusu olmaktadır. Ayrıca halkın idareye olan güvenini tazelemek ve nitelikli yönetim aygıtları oluşturmak yeniden yapılandırma sürecinde durulması gereken önemli konularındandır (Can, 2007: 49).

Yeniden yapılanma olgusu sadece kanunların ve kurumsal yapıların derinleştirilmesi anlamına gelmemekte olup düşünme ve davranış şekillerinin dönüşümünü de kapsamaktadır. Derin bir boyutta incelenecek olunursa,

yeniden yapılanma süreci birbiriyle bağlantılı olarak üç düzeyde ele alınabilir. Genellikle eşzamanlı olarak yürüyen bu tasarımlar; yönetim zihniyetinin değiştirilmesi, kurumsal değişim ve stratejik değişim olarak yönetimde yapılacak tasarımların ana boyutunu oluşturmaktadır. Bunun gerekçesi ise kamu yönetimlerinin enformatik hayata adapte olma neticesinde devamlı varyasyon arz eden yeni dönüşümlere ses vermesi elzem olmaktadır. Kaliteli bir yönetim düzeninin koşullara göre ve vatandaşların her geçen gün başkalaşan taleplerine göre cevaplar verebilmesi için bu tasarımlara önem vermesi gerekmektedir (Haktankaçmaz, 2009: 109).

Kamu idaresini yeniden yapılanma düşüncesinin yerleşmesi, küreselleşme sayesinde oluşmuştur. Dolayısıyla değişim ihtiyacı zorunluluğu hisseden kamu yönetimleri, sunulan kamusal hizmetlerini daha kaliteli bir şekilde yerine getirme çalışmasına başlamışlardır. Çünkü daha düşük maliyetle veya daha yüksek bir kalitede kamusal mal ve hizmetlerin ülke çapında üretilmesinin hedeflenmesi, kamu kurumlarının vatandaşlara karşı sorumluluk ilkesi gereğince randımanlı çalışmaya daha fazla dikkat etmeye itmiştir. Yeniden yapılanma anlayışında, bürokratik yapıyı küçültmek ve özel sektör kurallarını kamu idaresine getirmek oldukça önemli görülmüştür. Kamu aygıtları yapılan bu yeniliklerle yeterince tasarruf yapar yapıya bürünmüş ve küresel ölçekte rekabet edebilir hale gelmişlerdir (Hyde, 1992: 27).

Kamu kurumlarında son dönemlerde karmaşık modeller yerine kaliteyi esas alan örgüt modelleri benimsenmeye başlanmıştır. Yeniden yapılanma sürecinde esas alınan bu örgüt modelleriyle birlikte hiyerarşik yapının yarattığı hantallık ve verimsizlik konuları yönetimlerin gündeminde ziyadesiyle azalış göstermektedir. Kamu yönetiminin örgütsel yapısında görülen dönüşümler, yerleşme ve demokratikleşme sayesinde ve küçük yapıların büyük yapılara nazaran daha da tercih edilebilir olmasıyla kamuda verimlilik olgusu ortaya çıkmıştır. Bu vesileyle yeni örgütlenme anlayışı çerçevesinde karmaşıklık yok edilerek hareket kabiliyeti oluşacak ve bu cihette vatandaş ile kamu görevlileri münasebetinde gözle görülür iyileşmeler görülecektir (Çeşmecici, 2017: 78).

Ayrıca şunu ifade etmek gerekir ki; ülkemizde kamu örgütünde yapılan değişim ve dönüşüm çalışmalarını üç temel döneme ayırmak mümkün görünmektedir. Bunlardan birincisi, yönetim reformu düşüncesinde beliren ve 1980’li dönemlere kadar devam eden ilk dönemdir. Bu dönemde yapılan ilerlemeler, daha fazla günlük sorunların çözümüne yoğunlaşarak örgütlenişteki yapı, süreçler ve işlemleri iyileştirmeye dönük değişimleri ihtiva etmektedir. İkinci dönemde, kurumsal kavram düşüncelerinin ötesine geçilerek, devlet işlevlerinin yeniden vasıflandırılmasını ve devlet fonksiyonlarının sınırları üzerinde yoğunlaşan dönemdir. Ayrıca bahsedilen

bu dönemde, özel sektör yönetim tarzı anlayışlarının kamu yönetiminde yaygın hale getirilmesi amaçlanmıştır. Son olarak üçüncü dönemde ise, 1990'lı yıllardan itibaren gelişmeye devam eden ve günümüzde de tesirlerini gösteren, kamu yönetimindeki bürokratik aşamalarının minimum düzeyde tutulmasına özen gösteren ve devlet yönetimini toplumsal yapıyla bütünleştirme anlayışının egemen olduğu önemli bir dönemdir (Yılmaz, 2007: 220).

1.2.1. Kamu Yönetimini Yeniden Yapılanmaya Götüren Temel Unsurlar

İçinde yaşadığımız döneme damgasını vuran klasik devlet düşünce yapısının tamamen değiştiğini görebilmekteyiz. Bu değişimi hızlandıran temel olgular ise küreselleşmeye bağlı bilimsel ve teknolojik konulardaki ilerlemeler, yönetim düşüncesinde ortaya çıkan tebeddül, klasik yönetim metodunun zayıflığı ve bilgi toplumuna geçiş olarak sayılabilir. Çünkü sosyal, siyasal, yönetsel ve ekonomik yapılardaki baş döndürücü gelişme ve ilerlemeler, klasik devlet anlayışından uzak kalınmak istenildiğini ve devlet yönetimine yeni bir görev atfedildiği görülebilmektedir (Özer, 2005: 45).

Devlet ile halk arasında köprülerin kurulması ve kamu politikalarının ülke genelinde dikkatle gerçekleştirilip uygulanmasına kadar olan süreçte, değişik alanda yapısal ve işlevsel dönüşümler kamu yönetimleri için oldukça önemlidir. Devletler yaşanan bu değişimlerden büyük ölçüde etkilenmektedir. Bu nedenle günümüzde dünyanın birçok ülkesinde siyasi başarısızlıkların temel sonucunda kamusal alandaki yönetim anlayışının da değişim geçirdiği gözlemlenmiştir. Dolayısıyla klasik kamu yönetimi kurallarına göre teşkilatlanmış kamu yönetimlerinin zorunlu ihtiyaçları bile sağlamakta eksik kaldığı görülmekte olup idari çalışmaların yeni baştan yürütülmesi hususunda bütün devletlerde modern paradigmaların oluşmasına neden olmuştur (Hughes, 2017: 34).

Bilgi toplumu, sosyal yaşamın mühim alanlarından ve sistemsel gerçekleştirilen esaslı değişimlerden birisi olan kamu yönetimi içinde yapılandırılmış ve uyumlu hale gelebilmesi gerekmektedir (Çelik, 2003: 109). Bununla bağlantılı olarak bilgi toplumunun gereğince kamu sektöründe verimliliğin ön planda tutulmasından dolayı personellerin performansı da önemli bir husus olarak ortaya çıkmaktadır. Dolayısıyla klasik kamu yönetimi anlayışının verimsiz ve yetersiz olmasındaki kayda değer nedenlerden birkaçı kamu görevlilerinin görevsel kalite olgularına değer vermekten ziyade yönetsel ve mevzuattaki normlara fazlaca özen göstermelerinden kaynaklanmaktadır. Bununla birlikte kamu yönetiminde bürokratik

işlemlerin fazlalaşması sorunu gündeme gelmektedir. Yeni kamu yönetimi yaklaşımında ise hantal yapının kaybolacağı fikri ele alınmaktadır. Çünkü bu sistemde yöneticilerin yeteneklerine güvenen bir yaklaşım bulunmaktadır. Bu fikir olgusu ise yöneticilerin takdir yetkileri çoğaltılarak etkili ve verimli cevaplar sunmalarına dayanak teşkil etmesi gerektiğinin altını çizmektedir (Yılmaz, 2001:31).

İdari yapıya ilişkin işlevsel farklılıklar, iç unsur ve dış unsurların etki alanı çerçevesinde gelişim göstermektedir. Bazı dışsal unsurları saymak gerekirse; teknolojik yapıdaki yenilikler, küreselleşme, kamu yönetimde yeni anlayışlar, özel sektörde meydana gelen değişimler, kamu yönetimine yöneltilen değerler sistemi olarak dışsal etkenler sonucu etkenler sayılabilir. Bununla beraber kamu yönetim sisteminin, kamusal örgüt yapısının, yöneticilerin yenilikçi olarak kendi kendine yaptığı değişiklikler, siyasal ve hukuki değişim süreçleri, kamu görevlilerinin nitelikleri ve kamu hizmet sunum yöntemleri gibi ele alınan içsel unsurlar sayılmaktadır.

1.2.1.1. Dışsal unsurlar

1.2.1.1.1. Bilgi toplumuna geçilmesiyle meydana gelen değişimler

Avrupa'da ortaya çıkan sanayi devrimiyle ile beraber eş zamanlı olarak gelişen üretim metotlarının değişim göstermesi, tüm dünyada sosyal yapı alanında çok önemli değişiklikler gün yüzüne çıkmıştır. Sanayi devriminin atmosferi içinde makineleşme kavramı toplumsal hayatta hız kazanmış ve şehirlerde üretim alanlarının oluşmasını sağlamıştır. Ancak sanayi devriminden hemen sonra günümüz teknik verilerinde ortaya çıkan mühim ilerlemeler sayesinde bilgi çağına geçilmiş olmaktadır (Öğüt, 2001: 6). Sanayi toplumu, bilgi toplumundan farklılık göstermektedir. Bilgi toplumu da toplumsal hayattaki temel yapının dönüşüm ve gelişim gerçekleştirmesiyle oluşmuştur. Ekonomik düzen sanayi toplumunda temel olarak sermaye denilen birim kazanç birikimine ilintiliyken bilgi toplumunda ise sermayeyi toplumsal düzende bilgi oluşturmaktadır. Bununla alakalı olarak, endüstri düzleminde sermayenin esas çekirdeğini içeren fiziksel güce karşılık olarak bilişim çağına ise çevrimiçi sistem ve yapay zekâ gibi hususlar daha da gün ışığına çıkmaktadır (Ekinci, 2008: 180).

Bilgi toplumunda meydana gelen bilgiler, iletişim kanalları yoluyla dağıtılması ve dağıtılan bilgiler sayesinde yeni bilgiler elde edildiği görülmektedir. Tarih boyunca sanayi toplumuyla beraber eş zamanlı oluşan üretim sistemi unsurları olan sermaye, emek ve hammadde faktörleri olurken, bilgi çağına ise bu oluşuma bilgi unsura da katılmıştır. Bilgide ve ekonomide oluşan bu gelişmeler sonucunda toplumu saran önemli değişiklikler varlık

göstermektedir. Ulusal devlet bağlamında merkeziyetçi, bürokratik ve hiyerarşik düzenin göstergesi olan modernizm, bilgi toplumunda ise daha gelişmiş post-modernist düşünce olarak yerini almaya başlamıştır.

Bilgi toplumunda küresel olan yerine bölgesel olana ağırlık göstermesi, merkeziyetçi anlayış yerine yerel anlayış ortaya çıkmıştır. Kamu yönetimi anlayışında modernist bağlamında bulunan ağır bürokratik işleyiş bırakılarak, yöreselleşme ve performans stratejilerinin hazırlanma görüşü hız kazanmıştır. Dolayısıyla genelleme ve nesnellik yerine özneliği benimseyen bu anlayış çerçevesi, kamu yönetiminde reformlara ve yeniden yapılanmalara da sirayet etmiştir (Saran, 2004: 6). Sonuç itibarıyla bilgi teknolojileri, kamu yönetimini derinden etki eden dışsal unsurların ön sırasına yerleşmektedir. Bahsedilen bu teknolojik gelişmeler işleyiş yapılarından, uzmanlaşma görev alanlarına değin birtakım olguyu önemli kılmaktadır (Kayhan, 2010: 40).

Bu bilgiler ışığında yönetimin iş yapısı nezdinde teknik ilişkiye imkân tanıyan yeniden yapılanmalar ihtiyacı da günden güne artış göstermiştir. Teknik bilgilerin mahallî idarelerde tercih edilen seviyedeki fonksiyon alanına kavuşmuştur. Bilgi teknolojileri, kentsel hizmetlerde, ulaşım sistemlerinde ve vergi ödemelerde geniş bir alanda kullanılmaktadır. Elektronik devlet uygulamalarının vatandaşlara sunulan kamu hizmetlerine ilişkin bürokratik işlem basamaklarının azaltılması yoluyla üstünlük taşıdığı kabul edilmektedir (Balci, 2003:266). Dolayısıyla kamusal İşlemlerin yürütülmesinde hata oranının en az seviyeye indirilmesi ve vatandaşların taleplerine yönelik hizmet verilme konularının tamamı, kalitenin güçlendirilmesine katkı sağlamıştır. Bu minvalde idarededeğerler dizisinin dönüşmesiyle beraber çalışmalarda rekabet düşüncesinin cazibeli olarak ileri sürülmesi ve idarenin her ortamında teknolojinin temel çarpan durumuna gelmesi konuları yönetimleri de yeniden uyumlu hale getirmesini gerekli kılmıştır (Öğüt, 2001: 6).

1.2.1.1.2. Küreselleşmenin etkisi

Dönüşümü zorunlu yapan başkaca sebeplerden biri küreselleşme kavramı akla gelmektedir. Bilgi toplumuna geçiş sonucu ve değerleriyle yakından ilintili olan küreselleşme kavramı, kamu yönetimini değiştirmeye uğratan temel faktörlerdendir. Küreselleşme olgusu politik, ekonomik ve toplumsal uzanımları olan çok derin katmanlı bir kavramdır (Uysal, 2003:3). Bununla beraber küreselleşme, doğrudan veya dolaylı olarak kamu yönetiminin anlayışına da etki etmektedir. Yönetim alanında dünya çapında temel değerler ve benzerlikler gün geçtikçe artış göstermektedir. Çünkü teknolojik gelişmeler sayesinde insanların önem verdiği konular birçok yönetim organizasyonlarında neredeyse aynı düzeyde kalmaktadır.

Yine de vatandaşlar kendi ülkelerinin idari yönetimini bir diğer ülkenin idari yönetimiyle karşılaştırma fırsatı elde etmekte ve çağcıl beklentilerini dile getirmektedirler (Al, 2006: 189-190).

İdarede yapısal değişikliğin mühim sebeplerinden biri görülen küreselleşme kavramı işaret edilmektedir. Globalleşme süreciyle beraber likit varlıklar, teknik bilgiler, mal veyahut hizmetler daha önceden tahmin edilmeyen bir biçimde ülke hudutlarında gezinmeye başlamıştır. Dolaylı olarak kamu yönetimi alanında da çok daha yetkin ve verimli bir hale gelme zorunluluğunu ortaya çıkarmıştır. Daha geniş bir açıdan incelendiğinde ekonomi, finans ve dış ticaret hareketleri konusunda gerçekleştirilen serbestleşme kazanımları, kamu yönetimi alanında yeniden yapılanma ile bütünleşik uyum boşlukları tartışma konusu olmuştur. Çünkü toplumlar sanayi toplumu şartlarına göre açık bir ekonomiye duyarlı olduklarından, yeni ortam ve şartlara hemen ayak uydurmak zorundadırlar (Tutum, 2003: 453).

Belirli bir yöre veya toplumla sınırlı olmayıp tüm dünyada yaşanan küresel dönüşüm, sadece tek zeminde olmayıp, ayrıca iktisadi, sosyal ve geleneksel olarak bütün minvalerde hâkimiyetini sağlamaktadır. Diğer taraftan küreselleşme, ekonomik rekabet ortamı yöresel veya mahalli alandan kültürler arası alana kaydırmış, sosyal grupların ise devletten taleplerini daha da çoğaltmıştır (Tutum, 2003: 453-454). Çünkü devletler, küreselleşme ve bilgi toplumu aygıtlarının tüm ülkelerde ortaya çıkardığı değişim dalgasını, yeniden yapılanma süreci içinde dikkatle izlemelidir.

Uluslararası kuruluşların küresel ölçekte daha dinamik faaliyet göstermeye devam etmeleri, devletlerin hatalarını açıklığa kavuşturma doğrultusunda bütünleşmenin çoğalması, idarenin de ekonomik ve uluslararası alanda piyasayı düzenleyici bir role bürünmesi fikri önem kazanmıştır. Doğrudan üretim yapan devlet anlayışının zemini yerine, üretim olanakları imkânını oluşturan, vatandaşın umumi faydası için kapasite zeminini koruyan, pazar şartlarını gözetleyen idare düşüncesi vuku bulmuştur. Diğer bir ifade ile uluslar özelleştirmeler yoluyla ve yukarıda bahsedilen diğer yöntemlerle ekonomik piyasaları düzenleyici kurum ve kuruluşlar kurmaya itmiştir (Saran, 2004: 6-8).

Küreselleşme sürecinde devletin ikna edici rolü, bilhassa iktisadi alanında anlamlılık kazanmaktadır. Tüm ülkelerde iktisadi faaliyet değişmekte, bu hususa dayanak olarak idarenin de temel stratejileri dönüşüme uğramaktadır. Bununla beraber idarenin hizmet sunumunda, iktisadi piyasalar ve uluslararası toplum kuruluşları gün geçtikçe ön plana çıkmaktadır (Başbakanlık, 2005: 35). Küreselleşme konusunda son zamanlarda devletlerarası kurumların

etkisi artmaktadır. Nedeni şu ki, bu örgütler ulusal alanda kamu yönetimlerde reform ve yeniden yapılanma çalışmalarına öncülük etmektedir. Kamu yönetiminde yeniden yapılanmayı gerçekleştiren OECD ülkelerinin birçok ülkesinde, reform ve değişimi zorunlu bir ihtiyaç kılan etkilerin aynı olduğu gözlemlenmiştir (Dinçer ve Yılmaz, 2003: 26).

Bu etkilerden bazıları;

- Kamu maliyesinin sarsıntı veya depresyona girmesi sonucu ülkede darboğazın hâkim olması,
- Global ölçekte yaşanan iktisadi para darlığı; kamu gelirlerinde düşüşe yol açması ve kamusal harcamalarındaki kontrolsüzlüğün neticesinde, ülkelerde mali durumun gerilemesi
- Küresel rekabet ortamında, sermayenin ülke dışına çıkma tehlikesi kamu gelirlerinde azalış oluştururken, vatandaş talepler ve beklentilerinin kamu harcamalarında önemli bir artış sorunu hale gelmesi,
- Kamusal örgüt yapılarının ve vatandaşa sunulan hizmet alanlarının genişleme göstermesi neticesinde kamusal imkânı aşan ölçüde kurumsal büyüklüklerin meydana gelmesi sorunları gün yüzünde ortak bir payda haline gelmiştir (Dinçer ve Yılmaz, 2003: 26).

Uluslararası kuruluşların dünya çapında dinamik bir görüntüde olmaları, ülkelerin yeniden yapılanma konularında, küresel sistem aktörleriyle karşılıklı etkileşimleri sonucunda köklü değişiklikler yapabilmektedirler. Ülke ekonomilerinin küreselleşme boyutların neticesinde, kaliteli bir şekilde derecelendirilmiş ve uygulamaya geçirilmiş düzenleyici reformların, toplumsal hayatı sağlamlaştırmasında önemli etkilerde bulunmuştur (Kutlu, 2003:165).

Teknolojik ilerlemelerin, yeni organizasyon yapılarının vatandaş beklentilerine cevap verme ihtiyacı, tüm dünyada eğitim seviyesinin yükselmesi ve toplumsal hayatta yaşam tarzının değişmesi, yapılanma isteğinin oluşmasında kayda değer bir unsur olmuştur (Işık, 2006: 56). Kısaca küreselleşme, yönetim düşüncesi çerçevesinde, devlet çalışma alanının azaltılması ve azaltılan bu çalışma alanları içinde kamu kurumlarının işletmecilik anlayışında dönüşüme uğratılması, vatandaş memnuniyetinin sağlanması hususunda yeniden yapılandırılmasını temin eden ve nihayetinde yönetimde değişiklik yapılmasına götüren temel unsurlar olarak karşımıza çıkmaktadır.

1.2.1.1.3. Klasik devlet anlayışında yaşanan değişim

İdarede yeniden yapılanmanın nedenlerinden biri de klasik devlet anlayışında yaşanan değişim olgusudur. Devlet işleyiş ve uygulamalarında meydana gelen değişimin sonucunda vuku bulan modern bakış açılarının anlaşılabilmesi ve bilinmesi önemlidir. Devletin görevleri yeniden sınırlandırılarak, kurum ve bireyleri yönetmekten ziyade onları yönlendirmek üzere yoğunluk kazanmıştır. Geleneksel devlet anlayışında değişim meydana geldikten sonra yeni anlayış çerçevesinde vatandaşlara hizmet verilirken, vatandaşların kararlara katılım göstermesi, demokratik olarak kendi düşünce ve iradesini yönetime kolaylıkla aktarması beklenir (Coşkun, 2005: 68). Bu değişim ve faydacı olay, yönetim açısından daha çok devletin vatandaşları yönetimde söz sahibi yapmak için sivil toplum kuruluşlarına ve devlet-özel sektör işbirliğine başvurması bir metot kabul edilmektedir.

Kamu yönetimi açısından bu değişim kavramları değerlendirildiğinde, çeşitli alanlarda görülen değişimin kamu idarelerine de aktarıldığı görülmektedir. Meydana gelen yeni ilerlemeler sayesinde geleneksel bürokratik anlayışının yerini yeni bir anlayışa bırakıldığı ifade edilmektedir. Başka bir deyişle kamu yönetiminin içinde bulunduğu değişim süreci yeni bir anlayış oluşmasını sağlamıştır. Alandaki yazın taramalarına bakıldığında genel olarak 1980'li yıllara kadar yönetimde kabul görmüş klasik kamu yönetimi anlayışı, toplumsal ve siyasal beklentilere cevap verebilme vasfını kaybedince kamusal düşüncede yeniden yapılanma sürecinin oluşması gerekli oldu. Değişiminin yaşandığı bu yıllarda, yönetimde aynı vecihle hak ve adalet değerlerin, küreselleşmenin ve bilgi teknolojilerinin gelişim gösterdiği bir dönem olmuştur. Bahsedilen bu değerler, halkın bilinç seviyesini ziyadesiyle artırmış, kamu yöneticilerinden hesap verme sorumluluğu yönündeki vatandaşa ait umutlarını yeşertmiştir (Köse, 2007: 25-26).

Geleneksel yönetim anlayışı kendisiyle beraber önemli sorun alanları da oluşturmuştur. Bunlardan bazıları; yetersiz kamu kaynağı, harcamada savurganlığın fazla olması, bürokraside işlevsiz yapı olarak sayılabilir. Klasik devlet anlayışın tenkitleri ve yetersizlikleri üzerine bir daha inşa edilen modern idare paradigması, yönetimde hesaplılık, dinamiklik ve kaliteyi ortaya sermektedir. Modern yönetim düşüncesinden sayılan kalite ve etkililik aslında kamu yönetimine sonuç odaklılık unsurunu karşımıza çıkarmaktadır. Geleneksel devlet anlayışında bürokrasi alanında, sonuç odaklı yönetim tarzı olmadığından performans yönetim sistemleri de gelişim göstermemiştir (Coşkun, 2005: 68).

Merkezi yapılardan yerel mahalli yapılara güç ve otorite aktarılması modern kamu yönetimi anlayışında diğer bir unsur olarak ele alınmaktadır.

Merkezi yönetimden yerelleşmeye doğru kayış, kamusal hizmetlerin sunulmasında bir baş mekanizma yerine birden çok yönetim noktasının oluşmasını zorunlu kılmıştır. Bu nedenle geleneksel yönetimdeki katı bürokratik yapılar, yeni yönetimdeki esnek yapılarla yer değiştirmiş, iş yapma ilişkisinde yeni yönetimdeki yerini ekip çalışmasına bırakmıştır. Klasik devlet anlayışında yaşanan değişimlerle beraber basit iş modelleri, iş yapma sürecinde sorumlulukların paylaşılması, mahallî idareler üzerinde vesayet denetiminin hafifletilmesi gibi yeni kurallar hayata geçirilmek istenmiştir (Koçoğlu, 2009: 59).

Klasik idareden modern idareye geçiş aşamasında meydana gelen birtakım özellikler dolaysız olarak kurumlarda yeniden yapılanma düşüncesini tetikleyerek yenilik yapılmasını zorunlu hale getirmiştir. Bahsedilen durumlar kurum ve kuruluşlarda sorumluluk idrakinde dönüşme, idarede şeffaflık isteği, vatandaşların yönetime erişimi, idarede etkinlik ayrıca kamusal performans gibi belli başlı öğeler karşımıza çıkabilir. Bu konu hakkında bahsedilecek diğer bir önemli ifade ise dünya genelinde yaygınlaşmaya başlayan refah devleti anlayışının popülerlik kazanmasıdır. Refah devleti anlayışındaki gelişmeler sonucunda devletin işlevinde hayati derecede değişimler oluşmaya başlanmıştır. Bu çerçevede kamu erkinin umumi faydayı sağlayacak idari, mali ve hukuki istekler doğrultusunda çalışmalar sunmasını kolaylaştırmıştır (Göze, 2005: 19).

Dünya genelinde politik olarak Neo-liberal düşüncenin önemli hale gelmesiyle sosyal devlet düşüncesi de başkalaşma hususunda ileri düzeyde ilerleme kat etmiştir. Bazı kamu hizmetlerinin vatandaşlara bedava sunulması devlet otoritesi gereken koşullarda piyasayı gözetleme veya piyasaya müdahale etme ayrıca ülke çapında gelir dağılımının adaletli bir şekilde düzenlenmesi gibi görevler atfedilmiştir. Bu itibarla kamusal çalışmalar geniş bir yelpazeye dağılmıştır.

Tutum (2003)'un yaptığı araştırmada dünyada değişim ve dönüşüm kesişmesinin kamu yönetimine yansımaları sebebini dört noktada toplamıştır (Tutum, 2003: 32). Bunlar sırasıyla aşağıda belirtilmiştir.

- Devletin daha minimaliz bir hale getirilmesi: Devletin küçültülmesi ve etkinleştirilmesi günümüzde tartışılan önemli boyutlar arasındadır. Devlet minimaliz bir hale getirilirken özelleştirme gibi araçların kullanılması artmıştır. Bu sebeple kamu yönetimi ile özel kesim arasındaki kesin çizgiler yok olurken bu alanda bir birleşme meydana çıktıği görülmüştür. Özelleştirme gibi bazı araçlar, kamu yönetiminin daha etkin ve verimli kılınmak istenmesinin bir düşünce boyutunu teşkil etmektedir.

- Açık ve şeffaf yönetim: Kamu yönetiminde demokratik değerleri gündeme getiren bilgi edinme, katılım ve hizmet standartları gibi konuları teşkil etmektedir. Kamu görevlileri kamusal hizmetleri yerine getirirken etik davranışlar içinde davranması gerekmektedir. Bu konu teknik bir olgu olarak ele alınmakta olup kamu görevlilerinin ayrıcalıklı bir konuma koymak yerine, çalışmaların verimli biçimde bir biçimde sağlanması yönüyle bahsedilen değişimle ilişkilendirilebilir.
- Bürokrasi ve siyaset dengesinin yeniden inşa edilmesi: Kamu yönetiminde dinamikliğin ve memnuniyetin sağlanması için, idarecilerin karar alma aşamalarını politikacılarla onaylatılması doğrultusunda değil, yalnızca idarenin temel uygulayıcı birimi olmaları gerektiğini ifade etmektedir. Şunu da belirtmek gerekirse siyaset mekanizması ile kamu yönetiminin başında olan bürokratların çizgisel dengesi, birbirlerinden kesin bir şekilde ayrılması mümkün görünmemektedir.
- Yerleşme eğiliminin artması: Liberal politikalar sonrasında kamu yönetiminde küçülme başladığından küçülme beraberinde ise yerleşme konusunu gündemi tutmuştur. Bu yönüyle yerleşme anlayışı, idarenin merkezi idare organlarıyla mahalli birimlere yönelik yetki devrinde, mahalli idarelerinin daha da önem yakalaması konusunu oluşturur. Dünya ölçeğinde kamusal alanda dönüşüme neden olan faktörlerden birisi de merkeziyetçilikten uzaklaşma yatkınlığı bulunmaktadır. Bu konu iki boyutta ele alınmakta olup birincisi hizmetlere ilişkin sorumlulukların merkezden yerel yönetimlere geçilmesi hususu, ikincisi ise yetki genişliği metoduyla alakalı olarak merkezi yönetimin taşra teşkilatlarına görev, yetki ve sorumlulukların aktarması hususu olmaktadır (Tutum, 2003: 32-33).

Bu kısımda klasik ve yeni devlet felsefelerinin bir karşılaştırılması kısa bir şekilde anlatılmaya çalışılmıştır. Belirtildiği üzere günümüzde geleneksel devlet anlayışına hâkim olan unsurlar kaybolmakta olup yeni ilkeler ve metotlar gelişmeye başlamıştır. Kamu yönetiminde yeniden yapılanmanın en önemli nedenlerinden biri de klasik devlet anlayışında yaşanan değişim olgusudur. Kamu yönetimi açısından bu değişim kavramları değerlendirildiğinde, çeşitli değişimlerin kamu idarelerine de aktarıldığı görülmektedir.

1.2.1.2. İçsel unsurlar

1.2.1.2.1. Kamu maliye idaresinde krizler ve borç yönetimi faktörü

Kamusal alanda finansal yönetim sonucunda oluşan krizler, yönetim içinde değişim ve dönüşüm zorunluluğunu ortaya çıkarmaktadır. Devlet

maliyesinin gelir elde etmekte zorluk yaşaması, yönetimler için iyi bir durum olarak gösterilmemektedir. Kamu görevliler tarafından toplanan vergi gelirleri, tabana yayılarak vergide adaleti sağlanmazsa kayıt dışı ekonomi olgusunu da beraberinde getirir. Buna ilave olarak devlet kurumlarının periyodik olarak elde ettikleri kazancın oransal olarak fazlasını harcaması, yönetimlerde finansal dengenin bozulmasına ve mali açıklarının artmasına sebep olmaktadır. Genişleyen bürokratik mekanizmalarla bütçe yapısının kapsamı daralarak anlamlı kamu hizmeti sunma olanağını da kaybetmektedir.

Kamu mali yönetiminde meydana gelen problemlerin temel unsuruna bakıldığında bütçenin stratejik bir perspektife hazırlanmadığı görülmektedir. Yeterince önemli bir faktör olarak ortaya çıkan bu unsur, ileriye dayanan gaye ve amaç belirleyerek gerçekleştirilmesi beklenmektedir. Bu sebeple bütçe olgusu gereksiz işlemlerle doldurulmaması ve fonksiyonel olarak incelenmesi gerekmektedir. Başlangıçta makul bir performans metodu meydana getirmeden yapılan bir bütçelemenin performansa dayalı olarak denetlenmesi de mümkün değildir.

Kamu maliye idaresindeki temel eksiklikler, idarenin yeniden yapılanma gereksinimini gün yüzüne çıkaran dürtülerindendir. Siyasal ve hukuksal düzlemde planlı fon aktarımı oluşturmayan ülkeler, milli hâsıla sınırını aşan bir parasal düzenle karşılaşabilirler. Bununla beraber sosyal istekleri vaktinde doğru ve verimli kaynaklarla temin edilemeyen, idare giderlerinin krediyle kapatılarak, kısa zamanın kazancı anlayışıyla bir süreliğine geriye bırakılmaya itilmektedir. Lakin oluşan mali kayıpların artırdığı karamsarlık, ekonomik bozukluk ve ağır kredi limitlerini ortaya çıkmaktadır (Dinçer ve Yılmaz, 2003: 34).

1.2.1.2.2. Kamu personel rejimindeki uyumsuzluk

Klasik yönetimde örgütlenme şekli çok sayıda personelin bulunduğu büyük örgütlü yapılarından oluşmaktadır. Bu yapılar farklı olmayan işlerin yürütüldüğü durağan ortamları ifade etmektedir. Ancak klasik bürokratik örgütlenme tipi yönetimler nice olumsuz özelliği kapsamaktadır. Kamu personel rejimleri bu örgütlenmede, memurlar bürokrasiye endeksli biçimde faaliyet gösterdiğinden farklılaşan durumlara adapte olmaları olası değildir. Dolayısıyla yönetimde yaşanan sorunların temel etkili olgular arasında kamu personel rejimi önemli yer kaplamaktadır (Parlak, 2003: 360).

Daha detaylı bir şekilde bakıldığında Max Weber'in bürokratik yönetim modeline göre kamusal örgütlerin detaylı, kuralcılığa dayalı ve katı hiyerarşiye dayanan temel motiflere dayanmaktadır. Bu kurallar çerçevesinde kamu yönetiminde kuralcılığı, objektifliği ve dinamikliğin sağlanacağı

düşüncesi ele alınmıştır. Buna rağmen tedricen devletin yapısında büyüklük sorunu, kamu giderleri ve görevlilerinin sayısı ve hantallık, gibi problemlerin yaşandığı söylenebilir.

1.2.1.2.3. Vatandaşların yönetime ortak olarak katılmaları

Vatandaşların yönetime ortak olarak katılımı demokrasinin en seçkin unsurudur. Yönetime katılım; oy kullanma, bürokratik mercilerden talepte bulunma ve kamu stratejilerini destekleme yönetime katılımın başlıca çeşitlerindendir. Katılım kavramının içinde toplumun her biriminden çıkagelen büyük bir değişim vardır. Vatandaşlar kendi geleceklerine dokunacak olan politik kararların teferruatlarından ve oluşacak kararlarda etken bir şekilde rol almak arzu ederler. Toplumun yönetime katılımı, vatandaşlar içinde sosyal ve politik değişime yol açan yapı bulunmakta olup bu işleyişin yeniden yapılandırılmasını gerektiren birleşik güç ilişkilerinden meydana gelmektedir. Çünkü demokratik ülkelerde, vatandaş katılımı normlarının ülke çapında bir değer olarak kabul görmektedir (Aulich, 2009: 45).

Vatandaşın yönetime katılımı yalnızca halkı bilgilendirmek anlamına gelmeyip yönetimde karar veren örgüt ile vatandaşlar arasında verimli bir etkileşim oluşmaktadır. Bu nedenle kamuoyu nezdinde vuku bulan endişelerin, kurumsal karar alma süreçlerine eklemlenmektedir. Yönetime vatandaşın katılımı, geleneksel olarak vatandaşların haklarını doğrudan etkileyen konularda, yönetim hakkındaki bilgilere daha fazla kamu erişimine açıp, halkın görüşüne önem verilmesi ülke içindeki tüm grupların adil bir şekilde temsil edilmesi bağlamında demokratik bir görünüm kazandırmaktadır. Kurumlarda bu aygıtın yaygınlık kazanması, topluluk içerisinde kamu kuruluşlarına olan güvenilirliğinin geliştirilmesine vesile olmaktadır. Bununla bağlantılı olarak kamusal kuruluşlarının karar verme sürecine yönelik hizmet kalitesinin yetkinleştirilmesi ve sosyal sermayenin güçlendirilmesi üzerinde de birçok etkisi bulunmaktadır. Sivil toplum kuruluşlarının niteliksel olarak ağırlığının arttığı bugünlerde, idarelerin demokratik düşünce etrafında yeniden şekil almaları gerçekliğini ortaya çıkarmaktadır (Çetinkaya, 2004: 11).

1.2.1.2.4. Hızlı kentleşmenin ortaya çıkması

Devlet işlevlerinde değişimin daha çok kentsel alanlarda bir artışa neden olduğu ifade edilebilir. Çünkü kentleşmenin ortaya çıkardığı durumlar arasında kent hizmetlerinin sunumunda gün yüzüne çıkan yetki ve görev paylaşım problemleri gelmektedir. Bununla bir bağlantı kurularsa kent alanlarında yaşayan insanların ihtiyaçları gün geçtikçe değişim

göstermektedir. Bu değişim ve dönüşümü karşılayacak şekilde devlet yönetim yapısının değişmesi ve yapıdaki bu dönüşümlerinin yanına ek olarak işlevlerinde de tertipleme oluşturmak gerekmektedir. Kentleşmenin temel değer olgularından birisi, nüfus arttıkça insanların ekonomik ve sosyal yönden ihtiyaçlarını karşılamak için daha büyük kentlere yerleşmesi unsuru vuku bulmaktadır (Tekeli, 2001: 56). Dolayısıyla ülke nüfusunun büyük çoğunluğu kentlerde yaşama eğilimini de tetiklemektedir.

Kamusal hizmetlerin halka sunulma süresinde, hizmetlerin bir bölümü yerel düzeyde, bir bölümü de büyük kentsel yönetim birimlerince alınıp sunulmaktadır. Kentsel alanlarda nüfus yoğunluk oranı fazla olduğundan dolayı hizmetler randımanlı şekilde verilebilir. Ayrıca bu bölgelerde faaliyetlerin en kaliteli sunulabileceği düzeyde aktarılmasını sağlamak yöneticiler için önemlidir. Nüfus yoğunluğu arttıkça verilen hizmetlerde personel takviyesi ve birim sayısı artırma konusu gündemi tutmaktadır. Zira kamusal organların bütün faaliyetleri üstlenmesi olası değildir. Bu konuyla alakalı örnek verecek olursak; ulaştırma, altyapı, gibi birçok alanda hizmetlerin farklı birimlerce verilmesinde fayda bulunmaktadır. Yukarıda bahsedilen alanlarda ortaya çıkabilecek problemlerin çözümü ve bu kanalla hizmetlerin sunulması başarılı bir kent yönetimi dâhilinde gerçekleştirilecektir (Hughes, 2017: 34-35).

Bilgi teknolojilerindeki ilerlemeler, kentleşmenin gün geçtikçe hız kazanması ve ana kent nüfusunun artış göstermesi gibi olgular bireylerin kamu hizmetlerinden istek ve umutlarının değişmesi ve çeşitlenmesini artırmıştır. Merkezî idare eliyle kamu hizmetlerinin verimli biçimde sunulmaması neticesinde, bahsedilen faaliyetlerin mahalli idareler aracılığıyla yapılması gerekmektedir. Dolayısıyla merkezî idarelerde yaşanan kamu hizmetlerinin görev ve işlevlerdeki değişimleri yerelleşme süreciyle beraber yerel yönetim kuruluşlarına aktarılmaktadır. Kent nüfusunun hızlı artış göstermesi, bireylerin ekonomik seviyelerinde yaşanan gelişmeler, teknoloji ve iletişimdeki dönüşümler, toplumların taleplerini de önemli derecede çeşitlendirmiş olup yerel yönetimlerin kuvvetlendirilmesi meselesini zorunlu bir hal şekilde ortaya çıkarmıştır (Bozkurt ve Ergun, 2008: 178).

1.2.1.2.5. Sosyal ve beşeri unsurların giderek önem kazanması

Özel sektör ile kamusal idarelerde beliren dönüşüm istekleri, alışılmamış bir yöntem masaya getirmiştir. Klasik anlayışta mekanik bir iş yapma biçimine sahipken örgütlerde sosyal ve beşeri unsurların giderek önem kazanmasıyla beraber daha fazla insani ilişkilerin kurulması yönünde olgular önem kazanmıştır. İnsani bir yönetim tarzının sağlanması, hedef gruplarının

istekleri doğrultusunda mal ve hizmetlerin üretilmesi, kamu yönetimi değişimlerinden adeta ortak özellikleri arasındadır. Örgütler bulundukları bölgede varlıklarını devam ettirebilmek, daha fazla verimli olabilmek için devamlı rekabet içerisine girmektedirler. Örgütsel koşullarda yaşanan bu gelişme çevrebilim içerisinde teorik olarak açıklanmaktadır. Bu kurama göre, çevrenin dalgalı ve değişken olduğu tasavvurunu dikkate almasına rağmen yapısal olarak durağanlığın var olduğunu belirtilir. Çevresel olarak her değişimde örgüt birimlerinin çevrelerine uyması gerekmektedir. Kamu kurumları da örgüt yapılarında çıkan bu değişim gibi çevre koşullarına uymak zorundadır (Rosenberg ve diğerleri, 2011: 66).

Bürokratik idari işleyiş yerine, vatandaş merkezli idare yönteminin organizasyonlarda daha verimli bir tesir oluşturması, hayata geçirilecek idari düzenlemelerin başlangıç yerini oluşturmaktadır. Organizasyonların bulunduğu çevrede oluşturduğu yaşamsal dönüşümler, bazen örgütün dengesinde bozulmalar çıkarıp bazen de örgütün varlığını devam ettirebilmesi ve bulunan ortama kolaylıkla uyum edinmesi, kesintisiz olarak çevrede meydana gelen değişimler ışığında denge kurması gerekmektedir. Bu durum ise örgütlerin değişimini desteklemektedir (Werkman, 2009: 24).

1.2.2. Türkiye’de Yeniden Yapılanma Çalışmaları

Ülkemizde yeniden yapılanma çalışmaları birçok dönemde siyasal sistemin ana gündeminde olmuştur. Osmanlı devletinden günümüze kadar muhtelif zamanlarda reform çalışmaları gerçekleştirilmiş, yeniden yapılanma konuları da dönem dönem planlamalarda yer tutmuştur. Osmanlı dönemini ele aldığımızda, yeniden yapılanma anlayışının büyük bir bölümü esasen II. Mahmut dönemi ve Tanzimat yıllarında yaygın olarak yapıldığı değerlendirilebilir. Bu dönemde ele alınan alanlarda bilhassa rüşvetle mücadele ve kamu kurumlarının düzgün çalışmasıyla alakalı çalışmalar üzerinde sıklıkla durulduğu belirginleşmektedir. Osmanlı dönemi reform çalışmaları özellikle 1800’lü yılların başlarında hızlı bir biçimde ivme elde etmiştir. Prens Sebahattin tarafından bahsedilen dönemde ele alınan bazı çalışmalarında ülke nasıl kurutulur ve ülke problemlerden nasıl başarılı bir şekilde çıkar gibi sorulara cevap aramıştır (Yayman, 2008: 18-20). 19. yüzyılda ortaya çıkan en önemli toplumsal olay olarak isimlendirilen Meşrutiyet dönemiyle birlikte yeniden yapılanma çabaları siyasal ve kültürel yapıyı da kapsayacak şekilde bir alan genişlemesi göstermiştir. Dolayısıyla batı modeli olarak hayranlıkla bakılan bu anlayışa, her arenada uyum sağlamak hususunda ortaya çıkan çalışmalar, tedricen idari aygıtlara da geçmiştir (Kamu Yönetimi Temel Kanunu Tasarısı, 2003: 87).

Cumhuriyet kurulduktan sonra ülkemizin iktisadi, toplumsal ve siyasal hayatında çok hızlı dönüşümler yaşanmıştır. Bu dönüşümler doğası itibariyle çeşitli alanlarda olduğu gibi kamu yönetiminde de dönüşümlere sebep olmuştur. Cumhuriyet döneminde temel olarak, umumî bir kalkınma inisiyatifi içinde varlık göstermiş ardından yönetim çalışmaları toplum istekleri istikametinde iktisadi ve hukuki zeminleri içerek şekilde yaygınlık kazanmıştır. Yeniden yapılandırma ve ekonomide yeniden düzenleme eğilimi artarken yönetim alanları da bu hususa bağlı olarak genişlediği görülmüştür. Bu çizgi çerçevesinde idari çalışmalarının ve idare mekanizmasının iktisadi ve sosyal dönüşümlere ilişik biçimlendiği doğrulanmaktadır. Bu gelişmeler ışığında kamu hizmetleri bazı dönemlerde genişlediği bazı dönemlerde de daralma gösterdiği gözlemlenmiştir (Ergun, 2002:300).

İkinci cihan harbinin sona ermesi akabinde, 1950'li senelerde çok partili döneme geçilmesi sürecinde kamusal çalışmalara dair talep edilen ihtiyaçlar artış göstermiştir. Buna bağlı olarak kamu yönetiminde örgütlenme ve kurumsallaşmaya ilişkin problemler de meydana gelmiştir (Saran, 2004:148). Yönetim alanında yeniden yapılanma mefhumu, bilhassa 1960 ihtilalinden sonra, kalkınma program ve stratejilerinde özel bir konum edinmiştir. Çünkü bu planlı kalkınma döneminde hem kamu yönetiminin hem de Kamu İktisadi Kuruluşlarının düzenlenmesiyle alakalı olarak çok yönlü ilerlemeler sağlanmıştır. Ayrıca hazırlanan kanun değişikliklerinde birtakım tertipleme ve yenilenme yapılmışsa da geniş kapsamlı çalışmalar olamamıştır. Buna rağmen ilk kez yaygın bir şekilde planlı kalkınma döneminde kamu yönetiminde yapılanmalar başlatıldığı görülmüştür. Bu tarihsel vecihle, Cumhuriyet Döneminde ülkemizde yapılan idari reform çalışmalarını dört kısımda inceleyebiliriz.

- Birinci dönem: Planlı dönem öncesi (1923–1960 Dönemi),
- İkinci dönem: Planlı dönem (1960–1980 Dönemi),
- Üçüncü dönem: (1980–2000 yılları arası) dönem,
- Dördüncü dönem: (2000 yılı sonrası) dönem olarak yeniden yapılanma olarak yeniden yapılanma çalışmalar irdelenebilir.

Reformlar sorunlara karşı harekete geçirilen kapsamlı çözüm arayışlarının bir sonucu olarak ortaya çıkmaktadır. Yeniden yapılanma kavramı reform sözcüğü ile aynı anlam ve düşünsel kontekste kullanılmıştır (Caiden, 2009: 43). Alan araştırmalarında ise idari reform adına başka bazı ifadeler kullanılmakta olup yeniden düzenleme, yönetimde reorganizasyon ve yeniden yapılanma şeklinde dile getirilmektedir. Bahsedilen tüm ifadelerin paydaş gayesi yönetsel erke dinamizm katmaktır. Dolayısıyla tezimizin bu

kısımında iki kavramın birbiri ile eş anlamlı olarak kullanılmaktadır. Genel olarak kurum veya kuruluşların istekli bir biçimde, uzlaşmacı metotlarla dönüştürülüp daha iyi bir hale getirilmesi işlemine ihtiyaç duyulmaktadır. Başka bir deyişle iyileştirmeyi amaçlayan hareket olan bu reformlar, birtakım özelliklere de sahip olmak zorundadır. Bu özelliklerin ana düşüncesi ise mevcut bir yapının yeniden gözden geçirilip amaçlanan hedefe gitme çabası bulunmaktadır (Emini, 2009: 30).

1.2.2.1. Planlı dönem öncesi yapılan yeniden yapılanma çalışmaları

Cumhuriyetin ilk yıllarında sanayileşme hamleleri yapılırken serbest pazarın desteklenmesi, yabancı sermayeye karşı olunmaması gibi liberal hedefler ortaya konulmuştur. Bununla birlikte 1929 yılında küresel çapta ortaya çıkan iktisadi bozulmaların tesiriyle tüm devletlerde uygulandığı gibi ülkemizde de 1933 yılından başlayarak devlet nezdinde planlamalı stratejiler yer edinmiştir. Devlet, bahsedilen zaman diliminde piyasaya hakim olmuş ve her alanda geniş kapsamlı olarak ekonomik ve toplumsal hayatın işleyişinde görev almıştır. Türkiye’de 1933 yılından beri idari reform veya kamunun yeniden yapılanması mevzusunda çeşitli çalışmalar yapılmıştır. Bu çalışmalar çoğunlukla yurt dışı menşeli uzmanlar tarafından, merkeze yardımcı olacak şekilde hazırlanan raporlar görüntüsünde meydana gelmiştir. Bununla beraber yerli bilirkişiler ve TODAİE uzmanları eliyle çıkarılan mütalâalar da bulunmaktadır.

Kamusal alan örgütlenmesi için yeniden oluşturulan kuruluşlar devletin inşa sürecinde önemli roller üstlenilmiştir. Ekonomik ve toplumsal işleyişe etki eden kuruluşların bazıları aşağıda verilmiştir.

- Sümerbank (1933),
- Halk Bank (1933),
- Etibank (1935),
- Ereğli Demir Çelik Fabrikası (1935),
- Maden Tetkik Arama Enstitüsü (1935),
- Elektrik İşleri İdaresi (1935),
- Toprak Mahsulleri Ofisi (1938)
- Petrol Ofisi (1941),
- Türkiye Zirai Donatım Kurumu (1944),
- İller Bankası (1945),
- Emlak Bankası (1946) kurulmuştur (Yayman, 2008: 20).

Yukarıda belirtilen kuruluşların ikinci dünya savaşı dönemine kadar ülkemizde bağımsız milli ekonomi amacı ile yeni kalkınma arayışları arasındaki denge korunmaya çalışıldığı görülmüştür. İkinci dünya savaşından sonra artan liberal akımlar çerçevesinde dışa bağımlılığı artıracak ilişkiler geliştirilmiştir. Bu dönemde önemle üzeri vurgulaması gereken husus ise Türkiye’de idari sistemin iyileştirilmesine yönelik bazı görüş ve raporlar hazırlamaları için yurt dışından uzmanlar getirtilmiştir. Uzmanların hazırladığı bu raporlar 1929 ekonomik buhran bitimiyle beraber başlama gösterip 1960’lı yıllara kadar sürmüştür. Bahsedilecek olan bu raporların bir kısmı gerçekleştirme ve uygulama alanı bulurken birçoğu da görmezden gelinmiştir (Kara, 2006: 132).

Planlı dönem öncesinde, kurulması için çok çaba sarf edilen ve ileride ülkemizin kamu idaresi alanında ışık gibi rehberlik edecek en önemli kurumsal yapılanmalardan biri gerçekleştirilmiştir. Bu gelişme şüphesiz TODAİE’nin kurulmasıdır. Birleşmiş Milletlerin eliyle 1953 yılında bahsedilen kurumun faaliyetine başlaması, ülkemizde idari alanının gelişmesine de önemli katkılar sağlamış olduğu manasına gelmektedir (Nohutçu, 2007: 51). Cumhuriyetin kurulmasıyla beraber ortaya çıkan yenileşme olguları, zaman zaman içinde bulunan döneme göre uluslararası toplumun da tesiriyle değişim göstermiştir. Türkiye bu dönemlerde sadece çok partili hayata başlamakla yetinmemiş aynı minvalde idare boyutunda da yabancı komisyon ve uzmanların rapor ve görüşleriyle önemli çalışmalar ortaya koymuştur. Kamusal yönetimin daha rasyonel bir işleyişe kavuşturulması için gerçekleştirilen bu çalışmalar, Türk kamu yönetiminde önemli bir yer tutmaktadır (Yayman, 2008: 20).

Bu dönemdeki idari yapılanmalar genellikle yabancı komisyon ve uzmanlar aracılığıyla tertiplenen raporlardan meydana gelmektedir. İfade edilmesi gereken dikkat çekici husus ise bu uzmanların tamamı aynı hipotezlerden hareketle benzer önerilerde bulunmaktadır. Ayrıca birçok uzman, yeniden yapılanmayı kamu yönetiminin iyileştirmesinde dinamik bir yöntem olarak ele almaktadır. Örnek vermek gerekirse; benzer fonksiyonlara haiz kurumların tek çatıda toplanması, yeni idare metotlarından yararlanılması, kamuda personel rejimlerinin tek bir idarede toplanması gibi birçok uzman raporlarında en hayati referanslar olarak karşımıza çıkmaktadır (Berkman ve Heper, 2002: 39).

Planlı dönem öncesinde yukarıda belirtilen yabancı uzmanlarca hazırlanan raporlardan en önemlilerini aşağıda ifade edilecektir. Bunlar:

- Amerikalılardan oluşan bir heyet, 1933 yılında ekonomik sorunlara önem vermekle beraber, idari ve yönetsel problemleri de çalışmalarına katmış ve araştırma bulgularını “Türkiye’nin İktisadi Analizi” adını

yansıtan bir rapor sunmuşlardır. Reform uygulamaları üzerine yapılan bu ayrıntılı çalışmada, başat sorunun bütünsel anlamda Türkiye'nin ıslahat tatbiki açısından kayda değer bilgi temin ettiği görülmüştür. 1947 senesinde ise devlet organizasyonlarının daha verimli ve kaliteli çalışması için Başbakanlık tarafından bazı bakanlıklar nezdinde komisyonlar meydana getirilmiştir. Bununla beraber 1948 yılında kamu kurumları ve bakanlıkların denetim kurulları tarafından hazırlanan idari yeniden yapılandırma konusundaki araştırma ve geliştirme raporları Başbakanlığa sunulmuştur (Sözen, 2005: 60-61). Bu raporlar dışında bilirliliği yüksek olan uzmanlar tarafından ele alınan raporlar aşağıda belirtilmiştir.

- **Neumark Raporu:** İstanbul Üniversitesi öğretim görevlilerinden olan yabancı asıllı Profesör F. Neumark tarafından hazırlanmıştır. Bu rapordan sonra oluşturulan raporlarda da aynı metot izlenmiştir. Neumark'ın ele aldığı temel konular; idareyi iyileştirme yöntemleri, iyileştirme için gerekli kuruluşlar ve çalışanlarla alakalı bazı teklifler getirmektedir. Raporun tespitler bölümünde idarede açıklığın elzem bir koşul olması gerektiği kesin çizgilerle vurgulanmaktadır. Diğer bir değişle kamu yönetimlerinin sundukları hizmetlerde halka karşı şeffaf olmaları önerilmektedir. Bu yöntem ise vatandaşın yönetime katılımının artırılması amaçlanmıştır. Ayrıca personel rejiminde görevli sayısının kurumlar arasında dengesiz dağılımı olduğunu belirtmiş olup kamu görevlilerinin sayısı mutlakıyla azaltılmalı, kurumlar içinde dengeli bir dağılım sağlanması gerektiğini çözüm önerisi olarak sunmuştur (Kara, 2006: 152).
- **Barker Raporu:** J. Barker ile beraberindeki komisyon marifetiyle 1950 yılında tamamlanmış olan rapordur. Bu raporun temel teması ekonomi ve iktisadi gelişme olmasına rağmen idare boyutu üzerine de önerilerde bulunulmuştur. Rapor içeriği nispeten geniş kapsamlı olup metinde nerdeyse birçok sektörle alakalı tavsiyelerin bulunduğu bulgusuna ulaşılmıştır. Bununla ilgili örnekler şu şekildedir; kaynaklar ve bu kaynakların kullanılması, maliye, finans, tarım ve hayvancılık konuları ayrıca kamu idaresi, sağlık ve temel eğitim gibi konuları barındırmaktadır (Kara, 2006: 155). Kamu yönetiminin olağanüstü merkezîyetçi yapısı derin bir şekilde eleştirilmiştir. Bununla birlikte, kamu görevlilerinin liyakat problemi de konunun bütünlüğüne katıldığı idare alanında çok ciddi aksaklıkların olduğu ifade edilmiştir. Yerel yönetimlerin dirençsiz ve yetersiz bütçe yapısı, örgütlenme problemi, kamu idarelerinde konsültasyon hizmetlerinin yenilenmesi, personelin temel eğitim sorunu, personel rejimi içinde liyakat ilkesi,

personel sisteminde sınıflandırma, maaş ve kariyer konuları personel sistemde meydana gelen eksikliklerdendir. Barker'ın düzenlemiş olduğu bu raporda ortaya çıkan belli başlı tavsiyeler ise; aşırı merkeziyetçi anlayıştan kademeli olarak ayrılmalı, yerel yönetim birimlerine yetkileri verilmeli ve personel istihdamında liyakat ilkesi temel prensipler olarak ele alınmalıdır (Yayman, 2008: 20-21).

- **Martin-Cush Raporu:** J. Martin ve E. Cush vasıtasıyla hazırlanmış olan bir çalışmadır. 1951 yılında tamamlanan bu çalışma yönetime, personel rejiminin ciddi bir şekilde tekrardan gözden geçirmesi önerisinde bulunmuştur (DPB, 2013: 57). Maliye Bakanlığı işleyişine yönelik olarak hazırlanan raporda, Maliye Bakanlığı'nın özelinde örgütlenme, iş yapma biçimleri ve personellerin iş tatmini gibi konuları ele alınmıştır. Rapor tarafından belirlenen sorunlara yönelik olarak saptanmış olan başlıca tavsiyeler ise; kamu görevlilerinin hizmet sunma kalitesinin iyileştirilmesi, verimliliği artırmak için personel alımında titiz bir tutum sergilenmesi, merkezi bir memurun sınıfının oluşturulması, idarede hizmet kategorizesinin yapılması, kamuda vatandaş memnuniyetinin öne sürülmesi şeklinde açıklanabilir (Kara, 2006: 155). Dikkatle bakılacak olursa belirgin hale gelecektir ki, raporun meydana getirdiği sorunlu konularla çare yolları daha evvelsi raporlarda belirtilen durumlarla benzeşmektedir.
- **Goldthwaite H. Dorr Raporu:** H. Dorr tarafından 1934 yılında gerçekleştirilmiştir. Bu çalışmanın ismi yürütücüsünün isminden kaynaklanmaktadır. Cumhuriyet döneminde ele alınan en kapsamlı ve detaylı çalışmalardan biri olarak değerlendirilmektedir. İdarenin reform ve yapılanması konularında büyük çerçevede yönetime yardımcı olduğu bilinmektedir. Ancak bu raporun gereği gibi incelenmediği anlatılmaktadır (Yayman, 2008: 90-91). Raporun gerçekleştiği döneme bakıldığında ülkede merkeziyetçi ve devletçi bir politika yürütülmekteydi. Bu nedenle raporda devletçilik konusunda herhangi bir tenkit yönetime yansıtılmamıştır. Yine de yatırım ve düzenlemelerin devletin eliyle yürütülmesi ve geliştirilmesi gerektiğini belirtmiş, aynı şekilde özel sektörün önünün açılması konusunda ciddi önerilerde bulunulmuştur. Kalkınma temelinin özel sektör nezdinde yapılması ve özel teşebbüsün önünün açılmasının zorunluluk olduğu konularında tavsiyelerde bulunulmuş, hızlı bir kalkınmanın elzem bir durum olduğunun altı önemle çizilmiştir. İdarenin reform alanında uzman ve kaliteli yöneticilerin yetiştirilmesine rehber olunmuştur. Bununla bağlantılı olarak raporda birden fazla sektörle ilgili öneriler verilmiş özellikle de sanayi, tarım, ziraat, hayvancılık ve ticaret alanlarına yönelik derinle-

mesine araştırmalar yapılmıştır. Raporda yer alan başlıca sorunlardan bir tanesi de mahir ve chil yöneticilerin olmaması algısıdır. Bu soruna çözümler arayışı olarak ise kamu hizmetini yürüten idarelere salahlıyetli ve mesulıyetli kişilerin atanılması tavsiye edilmiştir (Yayman, 2008: 96-98).

- **Thornburg Raporu:** Bu raporun ana çerçevesi ikinci cihan harbi sonrası Avrupa'nın yaşadığı kötü durumu düzeltmek ayrıca komünist rejimin yayılmasını önlemek için Amerika tarafından Marshall Planı içerisine alınması neticesinde yapılan bir çalışmadır. Dolayısıyla bu rapor genel itibariyle Amerikalı uzmanlar tarafından münferit komite maharetiyle 1949 senesinde sunulmuştur. 1933 yılında öne sürölen Dorr Raporu bir kenarda tutulduğunda, bu çalışma en kapsamlı çalışmalardan biri olmuştur. şu hususu belirtmek ve yeniden vurgulamak gerekir ki diğer raporların ortaya koyduğu görüşlere benzer tanımlamalar söz konusu olmaktadır. Devletçilik anlayışı eleştirilmiş ve özel sektörün geliştirilmesi ve sanayi sektöründe liberal politikaların desteklenmesi tavsiye niteliğinde ifade edilmiştir. Raporda yer alan başlıca sorun ise verimsizlik hususudur. Bu konunun asıl nedeni yönetimden kaynaklandığı, idarede kalifiyeli ve kaliteli personellere ihtiyaç olduğu ve personel ücretlerinin iyi seviyelerde olması, nitelikli ve liyakatli idarecilerin olması gibi bahisler raporda yer alan çok önemli öneriler arasındandır (Kara, 2006: 155).

Yukarda belirtilen uzman kişilerce hazırlanan raporlarda genel kapsamlı olarak; kamu görevlilerinin hizmet sunma kalitesinin iyileştirilmesi, verimliliği artırmak için personel alımında titiz bir tutum sergilenmesi, vatandaş memnuniyetinin ön plana çıkarılması gibi bir takım yönetimde iyileştirme konuları çözüm yolu olarak daha önceki raporlarda belirtilen durumlarla benzeşme göstermektedir. Yine de kamu yönetimde yeniden yapılanma ve reform çalışmaları adına yapılan bütün çalışmalar var olan problemleri bariz bir şekilde gün yüğüne çıkarmış olup münhasıran bazı nedenlerden ötürü uygulama alanı bulamadığından dolayı rafa kaldırılmışlardır. Bahsedilen çalışmalar netice itibariyle aynı olumsuz sonucu veren bir çembere bürünmüştür.

1.2.2.2. Planlı dönemde yapılan yeniden yapılanma çalışmaları

Ölkemiz idari yönetiminde fonksiyonel boyutta gerçekteştirilen yenilenme ve yapılanma çalışmalarını, planlı dönem yani 1960-1980 yılları olarak belirtilen zaman diliminde incelemek faydalı olacaktır. Önceki başlıkta belirtildiği gibi planlı dönem öncesinde gerçekteştirilen çalışmalar daha çok

günün koşullarına binaen yönetim alanında yapılan bazı eksiklikleri düzeltme ve tavsiyeler sunma noktasındayken, planlı dönemde ise yapılanma çalışmalar daha bilgili ve kontrollü bir biçimde yapılmıştır. Türkiye’de planlı dönem öncesinde sunulan rapor ve çalışmaların kamu yönetimi hakkında elde edilen bilgilerin ve sunulan çözümlerin geniş kapsamlı olmamaları hususu, 1960 yılı öncesi dönemi yönetimlerin yapılanması noktasında ‘plansız dönem’ olarak ifade edilmiştir. Dolayısıyla bu dönemde yapılan çalışmaların tümü, idare alanında tüm ülkeyi kapsamadığı ve kalifiyeli kurumların eliyle yapılmadığı görülmüştür (DPT, 2013).

1960 yılından sonra yönetimde yeniden yapılanma ve iyileştirme namına hayata geçirilen çalışmalar yeni biçimler oluşturmuştur. Çünkü bu zaman diliminde küresel çapta tüm dünyada ortaya çıkan teknolojik, enformasyon ve ekonomik ilerlemelerin yansımaları sonucunda vatandaşların bürokrasisinden istek ve umutları farklılık arz etmiştir. Bürokrasinin bu istekleri dinamik, randımanlı ve kaliteli olarak yerine getirmesi hususunda eksikler olduğu ortaya çıkmıştır. Bu sebeple planlı dönemde Türk idare yönetiminin yeniden düzenlenmesi ve yenilenmesi gereksinimini de hızlandırmıştır. Yine bu dönemde gerçekleştirilen çalışmalar belli planlar kapsamında yapılmış olup ayrıca idarenin reformu adına milli kuruluşlardan çeşitli düzeylerde inceleme dosyaları oluşturulmuştur (Kalağan, 2010: 70).

Planlı dönemin en ayırıcı özelliği, kamu yönetimini yeniden yapılandırmak için gerçekleştirilen düzenlemelerin ülkemiz bilirkişilerce hazırlanmasıdır. Ülkemizde çeşitli alanlarda kalkınma planlarının gerçekleştirilmesi için Devlet Planlama Teşkilatı kurulmuştur. Bu kuruluşun temel amacı iktisadi ve toplumsal konularda yönetime takviye vermek şeklinde dile getirilmiştir. Ayrıca söylenebilir ki bu yıllarda DPT’nin kurulması, kamu yönetiminin yeniden düzenlenmesi çabalarının yurtdışından gelen uzmanların eliyle değil bir kamu kuruluşunun eliyle yerine getirileceğinin en mühim nişanesi olmuştur. Bununla bağlantılı olarak, 1960’lı yıllarda temel politikalar genellikle planlama nezdinde ele alındığından ve planlama etrafına oturtulan bu dönem, 1963 senesinden itibaren beşer yıllık stratejilerle dördüncü plana kadar gerçekleştirilen temel programlar nezdinde etkilerde bulunmuştur. Bu çerçevede idari tevdiatlar planlar dâhilinde oluşturulan senelik projelere ayak uydurmak durumundayken bireysel tevdiatlar ise bir takım teşviklerden faydalanabilmek adına idari kuruluşlara başvurmak zorunluluğuna evrilmiştir. Netice itibarıyla tevdiat projeleri ve ileri süreli fon aktarımları ciddi boyutta planlar yönünde devam etti (Leblebici, 2004: 40).

1960’lı yıllarından sonra reform girişimleri kapsamlı olup uygulama alanına yeterince nüfuz etme gayretini elde etmiştir. Diğer yandan bütün

idari organları ana tema noktası olarak değerlendiren düzenlemelerin haricinde her bir yönetimi ele alan mütalâalar da bulunmaktadır. İlk şunu vurgulamak gerekir ki idare ile KİT ve KİK reformları ve yenileme çabaları çoğunlukla aynı zamanda yapılmış ve konu mahiyetleri gereği birbirinden çok ayrı tutulmuştur. İkinci olarak da kamu yönetiminin yeniden yapılanması alanında kamu görevlileri sorunları, organizasyon teşkilat yapıları ve kamu hizmetlerinin düzenlenmesi noktalarında yoğunluk kazanmıştır. Planlı dönem sonrasında ele alınan tüm aşamalar için başkaca ilgi çeken husus ise idari düzenlemelerin ekonomik buhran veya askeri ihtilallere müteakiben zamanlara tanıklık etmeleridir. Dolayısıyla örnek olarak da 1960 askeri darbesinin ardından kurucu anayasayla beraber toplumsal ve ticari hayatta idari organlara kayda değer görevler sağlayan kalkınma programlarının sunulmasına çaba sarfedilmiştir. Bu vesileyle kamusal reformlar ve kamuda yeniden yapılanma olguları tekrar gündeme gelmiştir (Berkman ve Heper, 2002: 43).

Bu zaman dilimindeki idari reform atılımlarının ana motifi, kalkınma eksenli kamu yönetimi sisteminin kapasitesini artırmak olmuştur. Devlet Planlama Teşkilatı tarafından ele alınan kalkınma programları bu anlamda rehberlik edici bir faktör olarak kullanılmıştır. Ayrıca yeniden yapılanma ve kamu yönetiminde reform stratejilerinin arka planında yatan temel tasavvur ise idari sistemin diğer devlet aygıtları sitemlerinden farklı düzlemlere haiz olduğu dolayısıyla bu sebeple yönetsel mekanizmanın başarısını artırma yönteminin aynı zamanda idari sistemin kendisinde yenilikler ve düzenlemeler yapılması zorunluluğunun olmasıdır. Bu sebeple kalkınma ile kamu yönetimi ilişkisi içerisinde, kamunun iktisadi ve toplumsal ilerlemenin etkili bir rolünün olduğu onaylanmaktadır.

Planlı döneme içerisinde gerçekleştirilen belli başlı çalışmalar sonucunda ortaya çıkan raporlar belirtilmiştir.

- Merkezi Hükümet Teşkilatı Araştırma Projesi (MEHTAP),
- İdarenin Yeniden Düzenlenmesi İlkeler ve Öneriler (İYD),
- Kamu Yönetimi Araştırma Projesi (KAYA).

Ek olarak devlet yönetimini yeniden düzenlemeyle alakalı mevzularından kısmi veya tamamen sorumlu kurumlar ise aşağıda belirtilmiştir.

- TODAİE,
- Devlet Personel Dairesi,
- Devlet Planlama Teşkilatı,

- İstatistik Enstitüsü,
- Yüksek Denetleme Kurulu,
- Üniversiteler,
- DMO,
- Meslek Kuruluşları gibi bazı kurumların çalışmaları ele alınabilir (Ar, 1983: 75).

Bu dönemde belirtilen düzenlemeler dışında, mahalli idareler zemininde de oldukça ehemmiyetli düzenlemeler gerçekleştirilmiştir. Bu manada, 1930 yılında Belediyeler Mevzuatının resmi olarak yayımlanmasıyla beraber, 53 yıl süre zarfında uygulamada kalan “Vilayet Nizamnamesi Yasası” ile “Dersaadet Belediye Yasası” yürürlükten kaldırılmıştır. Bu vesileyle, tüzel kişiliği olmayan mahalli idareler tüzel kişilik elde etmişlerdir. Bu dönemde cereyan eden diğer bir gelişme ise 1978 senesinde, salt belediyeler ve yerel yönetimlerin problemlerini çözmek ve koordinasyonunu hızlı bir şekilde sağlamak için yerel yönetimler bakanlığı kurulmuştur. Ancak dönem koşullarının ağır siyasi çekişme ve mücadeleleriyle geçtiği için bakanlık yeterli otorite ve görev alanı kazanamamıştır (Al, 2005: 123).

Aşağıda sırasıyla MEHTAP ve İYD raporları değerlendirilecektir.

- **(MEHTAP) Merkezi Hükümet Teşkilatı Araştırma Projesi:** Bu rapordan önce yukarıda bahsedildiği gibi kamu yönetiminde reform adına yapılan çalışmaların uygulamada hemen hemen hiç koyulmadığı anlaşılmaktadır. Bu sebeple Türk idare yönetimimiz düzgün bir şekilde elden geçirilememiştir. MEHTAP Raporu ise böyle bir eksikliği giderme adına önemli bir başlangıcı teşkil etmektedir. Bu rapor, TODAİE ve DPT tarafından ortak bir çalışmayla 1963 senesinde ele alınıp Başbakanlığa sunulmuştur. Ayrıca bu raporu eşsiz kılan diğer bir özellik ise yerli uzmanlar tarafından hazırlanan en kapsamlı ve en nitelikli raporlardan birisi olmasıdır (MEHTAP, 1966). Bu projenin ana amacı, Devlet Planlama Teşkilatı ile bu zaman diliminde, planların hazırlanmasına katılım sağlayacak ve onları uygulayacak olan idare mekanizmasının ön ayağını oluşturmuştur. MEHTAP raporuyla beraber yeniden yapılanma çalışmalarına devamlılık kazandırılmak istenmiştir. Bu rapor aslında merkezi merkezi idareyi ele alan ilk çalışma olarak adlandırılmaktadır Raporu takip eden çalışmalarda, bilhassa kalkınma plan ve stratejilerinde fazlaca tesiri görünmektedir.

Raporda Türk kamu yönetiminin başlıca problemleri; personel sisteminin düzeltilmesi, idari işlemlerin basitleştirilmesi ve bazı

kurumsal organizasyon yapı problemleri olarak işaret edilmektedir. Meydana gelen bu sorunların temel nedenleri; hantal bürokratik alan, parasal imkânların yokluğu, organizasyon yapısının aksaklıkları ve merkeziyetçilik sorunlarına benzer kimi eksiklikler belirlemiştir (MEHTAP, 1966). Dolayısıyla raporla ulaşmak istenilen hedefe ulaşamamıştır. Dikkat edilecek mesele şu ki, raporunun kendinden önce yapılan çalışmalar gibi benzer yanlışlığa gömüldüğünü ifade edebiliriz. Çünkü ele alınan sorunlar tespit edilmesine rağmen bu sorunlara dair ortaya atılan çözüm önerileri uygulama zemini bulamamıştır (Yayman, 2008: 236). Sonuç olarak MEHTAP Raporu, kamu yönetiminin geliştirilmesini ülkenin kalkınması için ön şart olarak kabul etmiştir. Yönetimde iyileştirmeler yalnızca mevzuat değişikliğinden ibaret olarak görülmemiş olup idari yapılandırmaların kesintisiz olarak yürütülmesi gereken bir vazife olarak kabul edilmiştir.

- **İdari Reform Danışma Kurulu Raporu (İYD):** Yönetimde yeniden yapılanmaya ilham kaynağı olarak gösterilen bu rapor, 1972 yılında İdari Reform Danışma Kurulu marifetiyle hazırlanmıştır. Kendinden önceki rapor gibi (MEHTAP Raporu) ortaya atılan teklifler tekrara düşmüştür. Raporda araştırılan başlıca alanlara bakıldığında; kamu yönetiminde yeniden yapılanmanın anlamı ve kapasitesi, Türk idaresinde reform yapmayı zorunlu tutan sebepler, şimdiye değin inşa edilen düzenleme çıktıları, merkezî yönetim, yerel yönetim, memur rejimi ve finansal yatırım konuları hakkında detaylı incelemelerde bulunulmuştur (Yayman, 2008: 239-240). İdari reform ve danışma kurulu, bu raporu hazırlamakla görevli olup raporun hükümete takdimi sonrasında vazifesini tamamlamıştır. Diğer bir deyişle, münhasıran bir çalışma oluşturmak yerine idare teşkilatının reformu hususunda evvelden tertip edilen raporların gözden geçirilmesi yapılmış ardında bahsedilen bilgileri içeren raporu 1971 yılında yönetime sunduktan sonra dağılma göstermiştir.

İdari Reform Kurulu tarafından sunulan sorunlar ve çözüm önerileri diğer raporlardakilerden çok değişiklik göstermemektedir. Bu raporun daha evvelce yürütülen çalışmaları muhtasar bilgiler şeklinde vermesi ayrıca kamuda yeniden yapılanma gayretlerinin ana bir kuruluş eliyle icra edilmesi hususu rapordaki sağlam noktalar olarak ele alınmaktadır. Bu nedenle yönetimi iyileştirme çalışmalarını bir bütünlükte ele alacak merkezi bir üniteye ihtiyaç olduğu ve dolayısıyla merkezi bir yönetimi geliştirme birimi kurulması gerektiği belirtilmiştir (Al, 2005: 123).

1.2.2.3. (1980–2000) Dönemi yeniden yapılanma çalışmaları

Ülkemizde yetişen uzmanlar tarafından oluşturulan daha önceki kurulca çıkarılan raporlar, idareyi düzenleme konularında hayati gelişmelere öncülükler yapmıştır. Bu dönemde üzerinde durulması gereken bir husus ise kalkınma planlarında kamu yönetiminde yeniden yapılanma teşebbüsleri de ele alınmıştır. Ancak kalkınma planında vurgulanan konular beklenen ölçüde başarı nakletmemiştir. Kalkınma plan ve programlarında tatmin edici derecede muvaffakiyet elde edilmemesinin gerekçesi, ilerleme programlarında alan teşkil eden düzenleme hususlarının mutlak bir alt yapıdan mahrum olmasıdır. Ek olarak, idarede zuhur eden problemler adına önerilen çözümlerden öteye gidememesinden kaynaklanmaktadır (Saran, 2004).

1980 yılından sonra, neo-liberal politikalar hüküm sürmüş, kapitalist sistemin sahip olduğu döngüsel bozuklukların müsebbibi olarak da otoritenin müdahaleci yaklaşımı olarak görülmüştür. Bu duruma çözüm yolu olarak ise klasik kamu yönetiminin yerine Yeni Kamu İşletmeciliği (YKİ) söylemini kamu yönetiminin faaliyet gösterdiği bir takım alanlarında uygulanması olarak gündeme gelmiştir. Yeni Kamu İşletmeciliği düşüncesi beraberinde getirdiği norm ve düzenlemelerle, kamu yönetiminin hizmet sunma şeklini önemli bir düzeyde dönüşüme geçirmiştir. Bahsedilen dönüşümün tarafı da merkezîyetçilikten çok yöresele vurgu yapma, yöreselden de müteşebbislere doğru, müteşebbislerden de gönüllü kişi ve kurumlara doğru bir yönelme söz konusudur. Bu dönemde yeniden yapılandırmaların temel dayanağındaki konularda ise; yerleşme, özelleştirme, rekabet, kamusal hizmetlerin sunulmasında pazar rekabetini önemseme, hukuki kontrolün yerine fonksiyonel ve başarı odaklı kontrolü özendirme yönelimlerini açıklamak mümkün gözükmemektedir (Işıkcı, 2017: 10).

Bu dönemle bağlantılı olarak kamu yönetiminde değişim çabaları, gerek ülkemizde gerekse de tüm dünyada birçok defa gündemi tutan bir konudur. Sosyal ve iktisadi alanda çok köklü değişimlerin yaşandığı dönemlerde bu tür çabalar artmaktadır. Türkiye'nin bu dönemde Avrupa Birliğine yönelik benimsemiş olduğu politikalar neticesinde de idari reform oluşturma hususları önemli bir itici güç olmuştur. 1980 sonrası dönemlerde yapılan düzenlemeler, bundan evvelkilerde görüldüğü gibi bilirkişi verileriyle kalkınma planlarının mühim bir yeri olduğu görülmüştür. Bununla beraber, Avrupa Birliğine katılım için yeniden yapılanma konusu başlıca gaye olmuştur. Dolayısıyla Avrupa Birliği İlerleme Raporları da yapılanma sürecinin önemli bir tarafını teşkil etmektedir.

Diğer bir önemli girişim ise, 1984 yılında bakanlıklar arasında koordinasyon ve iletişimi sağlamak, hükümetin ülke genelindeki

politikalarının yürütülmesini korumak, devlet kuruluşlarının disiplinli bir biçimde çalışmasını gözetmek üzere 203 sayılı KHK ile Başbakanlık teşkilatının yeniden yapılandırılmasına karar verilmiştir. Bahsedilen bu KHK dâhilinde Başbakanlık teşkilatı çatısı altında “İdareyi Geliştirme Başkanlığı” kurulmuştur. Fakat ilerleyen zaman dilimlerinde bu beklenti ve umutlar hayata geçirilememiştir. (1985–1989) yılları arasında ele alınan Beşinci Beş Yıllık Kalkınma Planında bürokratik işlemlerin basit bir yapıya getirilmesi, kamu kurumlarında çalışan kişilerin uyumlu insan gücü planlaması dâhilinde olması ve yeniden düzenlenip standartlaştırılmasını öngörmektedir. Sonuç itibarıyla, ülkemizde 1980 sonrası dönemde yeni bir paradigmanın hâkim olduğu ve kamu işletmeciliği usullerinin idarede uygulanmasının önü açıldığı ifade edilmektedir (Leblebici, 2004: 41).

Bu dönemde yapılan raporlara baktığımızda yerli uzmanlarca hazırlanmış olan Kamu Yönetimi Araştırma (KAYA) Projesi akla gelmektedir. 1980’li yıllarda ortaya çıkan kamu kurumların mevzuat düzenlenmesi, bürokraside kırtasiyeciliğin azaltılması hususu kamu hizmetlerinin kaliteli yürütülmesi hızlı bir biçimde devam ettiği söylenebilmektedir. Aşağıda Kamu Yönetimi Araştırma Raporu (KAYA) detaylı bir şekilde değerlendirilecektir.

- **Kamu Yönetimi Araştırma Raporu (KAYA):** Bu rapor, 1991 yılında Planlama Teşkilatının talepleri doğrultusunda TODAİE tarafından ele alınmış olup yönetime sunulan bir çalışmadır. Bilindiği üzere 1980’ler sonrasında tüm ülkelerde nispeten temelli bazı dönüşümler yaşanmıştır. Bu yıllarda kamu kurumlarının üst yetkilileri özel teşebbüslerdeki ilerlemeleri izleme ayrıca reformcu yöntemler bulma yükümlülüğünde bulunmuşlardır (Denhardt, 2007: 13). Yeniden yapılanma çalışmaları yapılırken bazı dinamikleri dikkate alınması gerekmektedir. Raporun hazırlandığı zamandaki temel etken de yöreselleşme olgusudur (Işıkçı, 2017: 10). KAYA raporuyla birlikte varılan saptamalar daha önce yapılan çalışmalardan çok farklılık arz etmediği görülmektedir. Bu çalışmada idarede yeniden yapılanmayı gerektiren sebepler analiz edilmiştir. Burada, kamu yönetimi düzeninde eksik bulunan yönlerin araştırması iyi bir şekilde yapılarak hizmetlerin değişen şartlara uygun bir zemine yerleştirilmesi, idarenin çalışma süreçlerinin yeniden yapılanması ve modern teknolojilerin sisteme kazandırılması konular ele alınmıştır. Ayrıca kamuda teknoloji kullanımından meydana gelen aksaklıklar, devlet-millet bağlarındaki dönüşümler, devletin üstlenmesi gerekli kamu hizmetleri sunma yöntemlerinde vuku bulan değişimler önemli bir gerekçe kısmını oluşturmaktadır (Emini, 2009: 30).

1980–2000 dönemi yeniden yapılanma çalışmalarını ele aldığımızda bazı hususları ayırt etmek gerekmektedir. Bu dönemde yapılan KAYA raporu ile önceki dönemlerde yazılan raporlarla benzeşme göstermektedir. Örneğin, konuların işleniş biçimi, rapor başlıkları gib bazı ifadeler aynı durumdadır. Ayrıca kamu yönetim yapısına ilişkin getirilen tavsiyelerin çarpıcı bir şekilde MEHTAP raporunun aynısı olduğu görülmektedir. Genel bir çerçevede anlatılmaya çalışılırsa; kamu yönetiminde devamlı olarak parasal veya kaynak problemi meydana gelirken önemli olmayan bazı konularda ise kaynak savurganlığı izlenebilmektedir. Dolayısıyla vurgulanmak istenen durum, kıt kaynaklarla maksimum verim alınamamaktadır. Kamu kurumlarında; otorite ve mesuliyet muvazenesinin nitelikli bir şekilde ayarlanmadığı gözlemlenmektedir. Bu şekilde denge sağlanmadığından kamusal hizmetlerde etkinlik ve verimlilik bir türlü sağlanamamaktadır. Dolayısıyla hizmetlerde oluşan önemli bir kısır döngü olarak karşımıza çıkmaktadır (Yayman, 2008: 276).

1.2.2.4. (2000) Yılı sonrası yeniden yapılanma çalışmaları

2000’li senelerden sonra ülkeler arasındaki yönetsel yeniden yapılanma konuları, “Yeni Kamu İşletmeciliği” ve “Yeni Kamu Yönetimi” hususları olarak ele alınmıştır. Bu dönemde değinilen kamu yönetimi modeli günümüzün idari yönetiminde yeniden yapılandırılma çabalarına rehberlik etmeye devam etmektedir. 2000 yılı sonrası döneminin idari sistem örgütlenmesinde ve çalışmasında yeniden yapılanma çalışmaları yoğunluk kazanmıştır. Ayrıca bu dönemin önemli konuları arasında çeşitli başlıklar bulunmaktadır. Bunlardan bazıları; yeni kamu yönetimi, yönetişim, katılım ve yerel yönetime önem verme, ülkemiz kamu yönetiminin değişim yönü gibi noktalardan meydana gelmektedir (Turan, 2007: 128).

Yapılan bilimsel araştırmalar sonucunda ülkemizde benimsenen yeniden yapılanma ilkeleri ve bazı reform alanları diğer ülkelerin “Yeni Kamu Yönetimi” deneyimleri ile paralellik arz etmektedir. 2003 yılında Başbakanlık tarafından hazırlanan rapora ise kamu yönetiminde yeniden yapılanma konularını destekler vaziyettir. Çünkü bu raporda temel olarak kamu kurum ve kuruluşlarında etkinlik, etkililik ve performans kazandırmak için gerçekleştirilen bu reformlar, yeniden yapılanmanın sürükleyici gücü olarak devletin yaşamsal kaynağına da referans oluşturmaktadır (Başbakanlık, 2005: 35-36). Kuramsal olarak bakıldığında, geçmiş dönem yeniden yapılanma olgusundan beklenen işlev ile günümüz yapılanma olguları arasında başlıca ayrımlar bulunmaktadır.

Önceki reform etütlerinde, eğitim ile ilgili tüm iş ve görevlerin eğitimle ilgili bir ünite, tarım ile alakalı görevlerin tarımla ilgili bir ünite toplanması gibi işlevsel açıdan bütünleştirme gayreti gözle görünmekteydi. Ancak şimdiki genel eğilim ise kurumların amaç ve görevleri net bir şekilde belirlenmiş olup performans ölçütleri ele alınmak istenmektedir. Öncelikle görevlerin bütünleştiği yapılar (1960-2000 dönemleri) yavaş çalışan ve bürokrasinin çok hantal olduğu, işletim maliyetlerinin çok fazla olduğu, yeniliğe kapalı olan bir yapı arz etmektedir. Bununla beraber performans ve strateji oluşturmakla sorumlu olanların ve hizmet sunan kamu görevlilerinin yeni bir yönetim anlayışından kaçınma niteliğinin ortaya çıkmasıdır. Yeni kamu yönetim modelinde politika belirleme, standartlaşma ve uygulamayı denetleme işlevi sayılmaktadır (Güler, 2005: 33).

Arslan'ın (2007) kamuda yeniden yapılanma kapsamında yapmış olduğu bir çalışmada; 2000'li yıllar itibarıyla ülke çapında çıkarılan resmi mevzuatlar, hükümet programlarının kalkınma üzerine vurguladıkları kavram ve ifadelerin büyük çoğunluğu "Yeni Kamu Yönetimi" kavramı istikametinde olduğunu işaret etmiştir. 2002 yılında Bakanlar Kurulu kararı ile kapsamlı bir biçimde ele alınmış ve kamu yönetiminin yeniden yapılandırılmasında üretkenlik, dinamiklik, tasarruf ve başarının artırılması konuları gündeme gelmiştir. Bununla birlikte, kamu görevlilerinin performansını işlek bir biçimde ölçen bir anlayışa geçilmesi konuları ile kamu yönetiminde esneklik ve kamu hizmetlerinin sunumunda kalite anlayışının benimsenmesi noktalarının önemle altı çizilmiştir. Değişen hükümetler nezdinde benzer minvalde çalışmalar devam etmiş, ayrıca bu dönemde Acil Eylem Planının (AEP) hayata geçirilmesine karar verilmiştir (Arslan, 2007: 11).

Acil Eylem Planı içeriğinde başlıca noktalar şu şekilde toplanmıştır. Bunlar;

- İdarede yeniden yapılanma,
- E-devlet Planı,
- Demokratikleşme,
- Yasal Düzenlemeler,
- Toplumsal stratejiler bölümleri zemininde toplam 210 adet çalışma oluşturulmuştur.

Bakanlar Kurulu tarafından mutabakata ulaşılan Acil Eylem Planı (AEP), şeffaf ve yenilikçi bir anlayışın çıktısı olarak kamuoyundan büyük bir ilgi toplamıştır. Bu plan aynı zamanda politika, kamu yönetimi ve ilgili kuruluşlar nezdinde takip edilecek önemli bir yol haritasıdır. Ayrıca

planın gerçekleştirebilir olmasına titizlik gösterilmiş ve plandan sorumlu kurumlar saptanmıştır. Kamu yönetimi içindeki başlıklara baktığımızda ise seçim rejiminden siyasi partiler kanununa, kamu yönetiminde katılımcılık ve saydamlıktan, yerel yönetimlerdeki yapılanmaya; anayasanın birinci bölümünde belirtilen temel hak ve özgürlükleriyle alakalı bazı engellerin çıkarılmasına kadar birçok anayasal ve yönetim konularında çözümler üretmek üzerinde durulmuştur. Bu tabloda, vatandaşların acil problemlerine çare bulmak üzere zorunlu yapısal dönüşümleri gerçekleştirme ve şartların ciddi tedbirlerle hayata geçirildiğini görebilmekteyiz (Arslan, 2007: 11-13).

Acil Eylem Planında, yeniden yapılanma kapsamında yapılması zorunlu olan çalışmalardan en ehemmiyetlisi kuşkusuz kamu yönetimine alakalı temel esasların kodifiye edilmesine dair ortak bir kanunun çıkartılması şekillinde karar verilmiştir. Söz konusu bu ilkeler ve ilerlemeler temelinde Türk idaresinin çalışmalarını biçimlendirecek bazı kanuni düzenlemeler gerçekleştirilmiştir. Bunlardan önemli olanlarını belirtmek gerekirse birinci önemli düzenlemede vatandaşların kamusal işlemlerle ilgili merbut bilgi almasını kolaylaştırmaya yarayan ve kamu yönetiminde saydamlığı tesis eden “Bilgi Edinme Kanunu” karşımıza çıkmaktadır. Bu kanunun hayata geçirilmesine dayalı norm ve prensiplere dair düzenleme de 27.04.2004 tarihinde ülke çapında işleme girmiştir. Böylelikle kamu yönetiminde şeffaflık konusu sağlanmaya çalışılmıştır (Turan, 2007: 128).

Bu konuyla ilişkili olarak diğer bir yasal düzenleme de kamu yönetiminde mali ilişkileri düzene koyan 5018 sayılı “*Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu*”dur. 2003 yılında yapılan düzenlemeye göre; kalkınma planlarında belirlenen siyaset ve stratejiler istikametinde kamusal imkânların yerinde, iktisadi ve verimli biçimde sağlanmasını ele alır. Bu kanunla ayrıca yatırımların işleyişini, analitik bütçenin kullanılmasını ayrıca kamu yönetiminde mali saydamlığı sağlamayı amaç edinmiştir. Bu konu gerek denetim sistemi açısından gerekse mali işlemlerin raporlanması açısından çığır açıcı bir gelişmedir. Unutulmamalıdır ki, birçok düzenlemeler bu kanun çerçevesinde yenilik bulmuştur. Bu dönemde en fazla konuşulan yasal düzenlemelerden bir diğeri de “*Kamu Yönetiminin Temel İlkeleri ve Yeniden Yapılandırılması Hakkında Kanunu*”dur. Yasadaki unsurlar gözden geçirildiğinde temelde bazı düzenlemeleri ele alan hükümleri içerdiği görülmüştür. Kanunda kamu yönetimi için kesintisiz ilerleme, demokrasi, şeffaflık, öngörülebilirlik, uygunluk, vatandaşa güven, hizmetlerde yerellik gibi konular kamu yönetiminde temel ilke olarak açıklanmaktadır (Nohutçu, 2007: 29).

Kamu yönetiminde yeniden yapılanma konusuyla bağlantılı bir biçimde; Mahalli İdare Birlikleri Yasası, İl Özel İdaresi Kanunu, Büyükşehir Belediye

Kanunu ve Kalkınma Ajanslarının Kuruluşuyla alakalı kanunlar yürürlüğe konulmuştur. Son kertede, günümüzde hizmetlerin yerleştirilmesi teması ön plana çıktığından dolayı yerel yönetimlerle ilgili bazı kanunlarda değişime de gidilmiştir. Yerel yönetimlerle ilgili yapılanma oluşumundaki en kayda değer aşamalar sayıldığında; 2004 yılında Büyükşehir Belediye Kanunu, 2005 yılında Belediye Kanunu ve İl Özel İdaresi Kanunları gün yüzüne çıkmaktadır. Bu aşamalarla; yerel yönetimlerin yapısı güçlendirilmiş, daha demokratik bir belediyeçilik felsefesi amaç edinilmiştir. Burada beklenen durum ise merkezi yönetim ile yerel yönetim yapıları içerisinde idarenin bütünlüğü ilkesine uygun olarak bir oluşum gerçekleştirmek ve yerel yönetimlerinin kaynak ve çalışan görüntüsünü yeniden yapılandırmaktır (Koçak ve Ekşi, 2010: 296).

Sonuç olarak toparlamak gerekirse, ülkemizde 1980 yılından sonra hız kazanan küreselleşme süreci ve tüm dünyada uygulama alanı bulan neo-liberal politikalar konuları ülkemizin politik, ekonomik ve idari yapılarında önemli değişimler yaşatmıştır. Bu gelişmelerin etmenleri Türk kamu yönetiminde önemli bir şekilde görülmek olup bu değişimlere has bütüncül aşamalar 2000'li yıllarla birlikte kat edilmiştir. Belirtilmesi gereken husus şudur ki, ülkemiz tarihinde gerçekleştirilen yönetsel iyileştirmelerin 1980'li dönemlere kadarki kısmı daha çok daracık çerçevede yapısal problemler içeren bir algılayış egemenken, 1980'li dönemlerden ilahare de yenilikçi ve hızlı dönüşümleri benimseyen bir görüntü almıştır. Diğer yandan, Türkiye'de 1980'li yıllardan günümüze kadar idarede değişim ve yeniden yapılanma beklentisi giderek artış göstermektedir. Tüm devletlerde görüldüğü üzere ülkemizde de teknik alanında zuhur eden ciddi atılımlar sayesinde dünyada yaşanan gelişmelerin tesirlerinin görülməsi kaçınılmazdır. Türkiye'de yeniden yapılanma sürecinin dünyada yaşanan iktisadi, politik ve toplumsal değişimlerinin bağılı olarak devlet rolündeki değişimlere paralel bir biçimde dönüşüm sergilemiştir. Bu süreçte yapılan yenilenme çabalarında kamu yönetimi anlayışının dönüşüm göstermesi, toplumsal ve ekonomik yaşamda devletin rolü değişmesi gibi yeni kavramları beraberinde getirmiştir.

1.2.3. Yeniden Yapılanmada Başarı Gösteren Dünya Ülkeleri

Kamu yönetiminde yeniden yapılanma bir perspektif olarak dünya genelinde öne çıkan hususlar; kamusal iş ve işlemlerin yapılaş biçiminde kalitenin yükseltilmesi, enformasyon ve telekomünikasyon teknolojilerinden her alanda faydalanması, kamu kaynak idaresinin iyileştirilmesi noktalarıdır. Bununla beraber, kamu yönetiminde performansa dayalı bir sisteme geçilmesi, kurumların yeniden yapılandırılmasının gözden geçirilmesi, beşeri sermaye yönetiminde etkinlik, etik sözleşmelerine önem verme, özel

sektörün başarı gösterdiği metotları uygulama konuları gibi birçok konu küresel çapta araştırılmaya başlanılmıştır (Önen ve Kurnaz, 2017: 48).

Birleşmiş Milletler Kalkınma Programı'nın (2004), kamu yönetimi reformu uygulama metnine bakıldığında dünya genelinde yeniden yapılanma konularını bilhassa üç boyut üzerine yerleştirildiği gözlemlenmektedir (UNDP, 2004: 4-5). Bunlar;

- Yeni Kamu Yönetimi (YKY),
- Yapısal Uyum Reformları,
- Merkezi Planlamadan Piyasa Ekonomisine Dönüşüm

Bu konular 1980'li yılların başlarında başlayan bir akım içinde gelişim göstermekte olup, gelişmekte olan devler nezdinde gerek model veya metot olarak ele alınmış, gerekse de uygulama birliği sağlamak üzere çok geniş bir ölçekte ele alınma fırsatı elde edilmiştir. Dönem bir bütün olarak değerlendirildiğinde, kamu yönetiminin yeniden yapılanma çalışmaları hükümetleri de aşırı masraflarını azaltmaya yönelmekte ve kamuda tasarruf yapma konusunda önemli bir adım olarak görülmektedir. Çünkü küresel bağlamda merkezi planlamadan piyasa ekonomisine dönüşüm gerçekleştiğinden ekonomik olarak kaynaklar verimli kullanılmaya özendirilmiştir.

Torres'in (2004), Avrupa Birliği ülkelerindeki kamu yönetimi alanında yapılan reform ve yeniden yapılanma hususunda başlıca dört anahtar kavram bulunduğunu belirtmiştir. Bu noktalar temel olarak;

- Yetki devrinin yerel yönetimlere kaydırılması,
- Kamuda performans yönetim sisteminin oluşturulması,
- Beşeri sermayeye önem verilmesi,
- Vatandaş ile Devlet arasındaki ilişkilerin sağlamlaştırılması

Kamu yönetiminin reformu bağlamında yukarıda belirtilen hususlar üzerine yoğunlaştıkları vurgulanmıştır (Torres, 2004: 107). Ayrıca küresel çapta kamu yönetiminde yeniden yapılandırılmasındaki temel hedef ise etkinlik, verimlilik, etkililik, denetim, yerelleşme, yetki devri, şeffaflık gibi birçok kavramın hayata geçirilmesinde zemin bulunmasını sağlamak olmuştur. Unutulmamalıdır ki, birçok ülkenin yeniden yapıma ve reform konularının kapsamı ve ihtiyaçları ülkelerin mevzuatlarına, mali olanaklarına, siyasi partilerin bakış açısına, vatandaşların mevcut durumdan memnun olma seviyesine kadar birden fazla unsurlara göre değişebilmektedir. Kamu yönetimi reformları mevzusunda başarılı uygulamaları hayata geçiren

dünyada bazı ülkeler bulunmaktadır. Bunlardan bazıları; ABD, İngiltere, Avusturalya ve Güney Kore gibi ülkeler ön plana çıkmaktadır. Aşağıda bu ülkelerin bir kısmına yer verilecektir. Buradaki esas gaye ise, dünyada ve ülkemizde yeniden yapılanma ve kamu yönetiminde meydana gelen yenilikleri anlatmak, kamuda yeni perspektifler ve arayışlar çerçevesinde incelemektir (Önen ve Kurnaz, 2017: 48).

1.2.3.1. Amerika Birleşik Devletleri (ABD)

Amerika Birleşik Devletlerinin idari yapılanma alanındaki ilk ciddi adımı 1970'li yıllarda meydana gelmiştir. Küresel olarak petrol arzında yaşanan krizin etkisiyle reform ve yapılanma çalışmaları hızlanmıştır. Bu dönemde devamlı süren bütçe açıkları, kamu harcamalarının kısmasını doğurmuştur. Bununla birlikte uygulamaya alınan idare reformu düzenlemeleri, öncelikle devletlerin ve yerel sistemin (federal yapının) güçlendirilmesi, kuvvetler ayrılığının bağımsızlığı güçlü kılınması konuları ele alınmıştır. Kamu yönetiminde yapılanmaya götüren temel etken ülke içinde yaşanan mali açıklar ve bireylerin kamu kurumlarına olan itimadın kaybolması işaret edilmektedir. Küreselleşmenin zirve noktasını yaşatan 1980'li yıllar, ABD'nin de kamu yönetimi reform yapısını değiştirmiştir. Bu değişimin üzerinde “Yeni Kamu Yönetimi” yaklaşımı olarak esaslı bir şekilde etkililik göstermiştir (Özer, 2012: 124).

ABD’de başkan yardımcısı Al Gore’un önerisiyle “*Ulusal Performans Değerlendirmesi*” bildirisi oluşturularak uygulamaya konulmuştur. Bildiride ekseriyetle minimum sarfiyatla maksimum üretim çıktısı hedeflenmiştir. Bu reform hareketinin bir diğer özelliği olarak, bugüne kadar en kapsamlı yönetim yapılanması olduğunu belirtilmektedir. Ayrıca, ABD Federal Hükümetinin kamusal hizmetlerde görülen aksaklıkları gidermek için bazı tavsiyede bulunmuştur. Al Gore yönetiminin “Yeni Kamu Yönetimi” yaklaşımı kapsamında reform başlıklarını sıralamak gerekir. Bunlar; bürokrasiyi ve lüzumsuz harcamaları sınırlamak, kamu yönetiminde vatandaş veya müşteri odaklılığı temin etmek, sürekli kaliteyi tavsiye etmek, merkezden yerele yetki ve sorumlulukları devretmek gibi konuları ele almak ve değerlendirmek olmuştur (Watkins ve Arrington, 2007: 43).

Brook ve King’in (2007) yaptığı çalışmada, George W. Bush Yönetimi (2001-2009) döneminde yapılan reform hareketlerini akademik açıdan araştırmıştır. Al Gore yönetiminde olduğu gibi George W. Bush döneminde de kamuda maliyet verimliliği ile ve vatandaş memnuniyet odaklı canlı bir idare anlayışına dayanak oluşturmuştur. Bu dönemde ayrıca hükümet tarafından 2002 yılında artan terör olaylarına bir yanıt ve etkin bir araç

olarak “İç Güvenlik Yasası” ile “Kamu Hizmetleri Komisyonu Personel Yönetimi Ofisi” gibi yenilikler çıkartılmıştır. Ülkede özel sektörün kamu kurumlarından daha iyi verim ve kalite gösterdiğinden kamusal hizmetlerin mümkün derecede özelleştirmelerle desteklenmesi gerektiğini ifade edilmiştir. Bahsedilen bu iyileştirmeler ile kamu yönetiminin eksik yanları tamamlanırken; diğer yandan ise idarenin politikanın dışında tutularak hizmetlerin dinamik ve kaliteli bir şekilde sunulması hedeflenmiştir (Brook ve King, 2007: 400-401).

1.2.3.2. İngiltere

İngiltere’de toplumsal, ekonomik ve ticari alanlarda büyük hamleler yaratan gelişim ve dönüşümler sonucunda kamu hizmetlerinde reform ihtiyacını doğurmuştur. Bununla birlikte sosyolojik açıdan bakıldığında, Birleşik Krallık’ta 1980’li yıllardan beri yaşama tarzı ve biçiminde radikal dönüşümler ortaya çıkmış olup ülke nüfusu giderek yaşlanmış, aile yapısında ise özellikle evlilik ve boşanma gibi konularda büyük değişimler hâsıl olmuştur. Bu sebepler zinciri sonucunda bireylerin istek ve talepleri de daha fazla çeşitlilik arz etmiştir. Kamu kurum ve kuruluşlarının da dinamik değişiklikler başlamış; kamusal hizmetlerin sunulmasında gereken bu değişime yanıt verilmesi beklenilmiştir. Diğer bir ifadeyle, kamu hizmetlerinin toplumsal ve sosyal isteklere göre yönlendirilmesinin eğilimi artmış göstermiştir (Ateş, 2008: 54).

İngiltere’de muhafazakâr partinin 1979 yılında iktidara gelmesiyle beraber dönemin başbakanı olan Margaret Thatcher, kamu kurumlarının yenide yapılandırılmasına yönelik devletin küçültülmesi ve işletme bilimi yöntemlerinin kullanılmasına (özelleştirme ve yeni kamu işletmeciliği yaklaşımı) yönelik çalışmalarda bulunmuştur. 1980-1999 yılları arasında hayata geçirilen Yeni Sağ politikalar ile yeni kamu yönetimi anlayışını benimsemeye yönelik reformlar gerçekleştirilmiştir. İdarenin köklü yapısal tarafına yönelik gerçekleştirilen bu faaliyetlerle beraber liberal uygulamalar hız kazanmış ve kamusal hizmetlerde esaslı bir dönüşüm dönemi başlamıştır. Bu minvalle birlikte aynı cihette kamu yönetiminin yeniden yapılanması ve YKY’nin ortaya çıkışının düşünsel arka planını oluşturuştur (Karasu, 2002: 65-67).

Margaret Thatcher dönemi detaylı bir şekilde analiz edildiğinde ülkede köklü reformlar gerçekleştirildiği görülmektedir. Bunlardan bazılarını aşağıda değinilecektir.

- Verimlilik Çalışmaları: 1979 yılında yapılan bu düzenlemeler, “Rayner Verimlilik İncelemeleri” olarak da kabul edilmektedir. Bu rapor

sonucunda kamu yönetimi iş ve işlemlerinin basit bir hale getirilmesi, örgütsel esnekliğin sağlanmasına ve takip edilmesine yönelik düzenlemeler yapılmıştır.

- **Performans Bazlı Ödeme Sistemi:** 1987 yılında hayata geçirilmeden 1985'te pilot programlar bazı kurumlarda uygulanmıştır. Kamusal hizmetlerde verimliliği artıran bu yöntem birçok kuruluşlarca takdir görmüş ve bu kapsamda kurumlarda "Performans Yönetimi Sistemi" ne geçiş aşaması başlamıştır.
- **Mali Yönetim Teşebbüsü:** 1982 yılında gerçekleştirilen bu girişimler sayesinde tüm kamu kurum ve kuruluşlarında, hizmet sunumunun standartları ayarlanması hususu, kamusal hizmetlerde stratejik değişime yönelik yöneticilerinin sorumluluğunun artırılması ve şeffaf bir yönetimin sağlanması konularında düzenlemeler yapılmıştır dolayısıyla denetim, hesap verebilirlik ve saydamlık vurgulanmak istenmiştir.
- **Ajanslar Programı:** 1988 yılında yapılan bu programlar kapsamında kamu iş ve işlemlerinin sunumunda ve kamusal mevzuatların hayata geçirilmesinden sorumlu yürütme ajansları kurulmuştur. Özel hukuk kişiliğine bağlı olan bu kesim ile kamusal kuruluşlardan ayrıştırılmıştır. Performans tabanlı ücret politikasına geçilmek istenmiş ve kamu kurumlarının performans temalarına alışılması sağlanmıştır.
- **Vatandaş Sözleşmeleri (Citizen's Charter):** Bu sözleşmeler İngiltere'de saydam, kontrol edilebilir ve birey merkezli bir yönetimin tesis edilmesi amaçlanmıştır. Kamusal kuruluşların sunduğu hizmetlerde vatandaşların memnuniyet ölçütü önemsenmiştir. Şeffaflık ve bilgi edinime konularında atılan bu adımlar, hizmetlerin verimli biçimde sunulması; yönetsel çalışmalarda performansın yükseltilmesi benimsenmiştir. Stratejik yönetim niteliğinde olan bu uygulama, bazı yönleriyle kapsamlı ve önemli bir yeniden yapılanma teşebbüsü olmuştur (Önen ve Ozan, 2021: 522-523).

1998-2000'li senelerde hükümette bulunan Tony Blair dönemi, detaylı bir şekilde analiz yapıldığında yukarıda belirtilen dönem gibi ülkede köklü reformlar gerçekleştirildiği görülmektedir. Bunlardan bazılarını aşağıda değinilecektir.

- **Devletin Çağdaştırılması (White Book):** Türkçe şekliyle "Beyaz Kitap" olarak bilinen bu raporda kamu kuruluşları ile özel sektör kuruluşları arasında koordinasyon ve iletişim ihtiyacını vurgulamıştır. Bu rapor, kapsamlı ve genel reform programı niteliğindedir. Ayrıca ka-

musul hizmetlerin ve işlemlerin daha rahat bir biçimde yapılması için e-devlet girişiminin altı çizilmiştir.

- **Kamu Hizmeti Sözleşmeleri:** 1998 yılında gerçekleştirilen kamu hizmetleri sözleşmeleri, bütçe tahsisleriyle entegre olan kuruluşlar için performans ve harcamalar konusunda derinlemesine hesap verilme-ye önem verilmiş, ayrıca harcama konusunda kurumların hedeflerinin belirlenmesi şart koşulmuştur. Kamusal maliyenin verimli kullanımı ve maliyede performans dengesinin sağlanması amaçlanmıştır.
- **Gershon Araştırması:** Bu çalışmada kamu kurumlarının iş yapma biçimlerinin gözden geçirilmesi, ücret ve performans değerlendirme sisteminin gerçekleştirilmesi ve kamu sektöründe bürokratik iş yüklerinde önemli azaltmalar olması amaçlanmıştır. Bununla beraber kamusal alanda sanal teknolojilerinin geniş şekilde kullanılması ve idari işlemlerin otomatikleştirilmesi hususlarının önemi belirtilmiştir (Önen ve Ozan, 2021: 523-525).

Genel anlamda Birleşik Krallıkta kamu yönetimi reformu birçok hükümette önemli bir gündem maddesi olarak yer almıştır. Kamusal alanda mali yönetim sisteminde kamu borçlanma gereğini kontrol altına alma yönünde kararlılık gösterilmiştir. Buna sebeple kamusal harcamaları ve kamu görevlileri sayısını azaltarak devletin küçültülmesini arzu edilmiştir. İdarede randımanlı ve verimsiz kuruluşlar yeniden yapılandırılıp, karar alma mekanizmalarının hızlı bir biçimde uygulamaya geçirilmesinde etkin bir yapı oluşturulmuştur (Karasu, 2002: 67). Ülkemizde olduğu gibi İngiltere’de de reformların bazıları başarıyla tamamlanmış, bazıları da istenen neticeler elde edilemediğinden dolayı uygulama gerçekleştirilmemiştir. Buna rağmen unutulmamalıdır ki, bu dönemde hayata geçirilen reform ve yeniden yapılanma olguları daha sonraki dönemlerde gerçekleştirilecek çalışma ve uygulamalar için bir zemin meydana getirmiştir.

1.2.3.3. *Avustralya*

Avustralya kamu sektöründe 1980’li yıllara kadar reformlar ve yeniden yapılanma konusunda önemli düzeyde atılımlara ihtiyaç duyulmamıştır. Ancak küreselleşmeyle beraber ülkede reformu gerektirecek bazı konular da meydana gelmiştir. Avustralya’da kamu kuruluşları girdi odaklılıktan çok çıktılarına odaklanmayı hedef edinen idari reform faaliyetleri ortaya çıkmıştır. Kamuda iyileşmeyi öngören bu hareketler klasik kamu yönetimin yerini yeni kamu yönetimi anlayış ve metotlarına bırakmıştır. Dolayısıyla geleneksel anlayışta benimsenen katı bürokratik yapı ve hiyerarşiye bağlı idari yaklaşımlar hızla terk edilmiştir. Bu durum Avustralya’da ise reformların konusunu

klasik yönetim yerine sonuç ve stratejilere dayanan modern yönetim metotlarına geçilmiştir. Bununla birlikte kamu yöneticilerinin çalışmalarında sorumlu hale getirilmesi, kamusal harcamalarda stratejinin ve verimin etkili olması, kamu görevlileri yönetiminde adaletli davranılması, yönetimde demokrasi ve yönetişimin olması, kamusal hizmet standartlarında vatandaş memnuniyetinin bulunması gibi hususlar ihtiva etmektedir (Chowdhury ve Shil, 2017: 5-7).

Avustralya’da yeniden yapılanma konusunda başlatılan uygulamalardan en önemlileri aşağıda verilmiştir.

- **Yeni Kamu İşletmeciliği Düşüncesi (Managerialism):** 1980’li yıllarla birlikte dünya genelinde meydana gelen kamuda yapılanmaların Avustralya’yı da etkileyen dönem olmuştur. Ülkedeki üst düzey yetkililerinin reform ve yeniden yapılanma konusunda yapıcı yaklaşımları sonucu değişimleri de beraberinde getirmiştir. Bu çerçevede kamu yönetimi kavramına yüklenen mana ise kamu yönetiminden işletme yönetimine doğru yöneliş olmuştur. Bununla beraber dünya çapındaki bir eğilim olarak liberal anlayışların kamusal hizmetleri de kapsayıcı bir şekilde etkilediği görülmüş ve konuyla ilgili gerekli düzenlemeler gerçekleştirilmiştir.
- **Finansal Yönetimi Geliştirme Programı:** Avustralya’da yeniden yapılanma ve reformlar hususunda merkezde yer alan bu program, 1983 yılında başlatılmıştır. Programın başlıca gayesi kamu sektörü mali yönetiminde kamusal kaynaklarının daha faydalı ve randımanlı bir biçimde kullanılması, kamu harcamalarında denetim ve hesap verebilirliğin benimsenmesi olmuştur. Ayrıca kamu sektöründe yenilik ve hesaplılık stratejilerinin benimsenmesi, performans idare sistemine adım atılması gibi girdiden ziyade çıktı odaklılık olarak yeni ifadeler ele alınmıştır.
- **Güneş Işığı Girişimi (Operation Sunlight):** Ülkede İşçi Partisinin 2007 yılında uygulamış olduğu bir reform sürecidir. Bu reformun ana hedefi ise iyi yönetişim hareketlerini teşvik etmek ve kamu yönetiminde parasal ve yönetsel alanda saydamlığı yerleştirmek amaçlanmıştır (Barton, 2009: 220).

Bununla birlikte Yılmaz’ın yapmış olduğu bir çalışmasında (2001), Avustralya’da yeniden yapılanma konusunda gerçekleştirilen reformların sonuçları genel itibariyle; hizmet sunumuna yönelik yeni yöntemler geliştirilmiş, bireylerin hükümete olan güveni artmış, kamu maliyesinin verimli yönetilmesi için belirli bir tahsis yönetiminin yapılması ve beşeri sermaye yönetimine önem verilmesi olarak sayılmıştır (Yılmaz, 2001: 30).

1.2.3.4. Güney Kore

Güney Kore'nin kamu yönetim sistemi, Güney Asya ekonomik krizinin ortaya çıkmasıyla gündeme getirilmiştir. Bununla bağlantılı olarak Güney Kore, bölgesel tabanda meydana gelen finansal ve ekonomik krizleri güzel fırsatlara dönüştürülmesiyle alakalı olarak başka ülkelere örnek olarak gösterilmektedir. Ülkenin Planlama ve Bütçe Bakanlığı nezdinde 1998 yılında “Kamuda Yönetiminde Yeniden Yapılanma Bürosu” kurulmuştur. Bu kurum, yeniden yapılanma konularında programlama ve kaynak yönetimiyle birlikteliği sağlanması adına yeknesak bir kural oluşturmıştır (Dinçer ve Yılmaz, 2003: 46).

1990'lı yıllar itibariyle ülkede oluşan liberalleşme iklim ve kamu öncülüğünde yürütülen ilerleme metodunun başarı ve verimliliği, Güney Asya ekonomik krizin ortaya çıkmasıyla tekrardan eleştirilmeye başlamıştır. En başta, 1993 yılında Kim Young Sam hükümeti tarafından uygulamaya geçirilen “Yeni Kamu Yönetimi” anlayışı daha sonra hükümete gelecek olan ardıllarınca da devam ettirilmiştir. Bu yenileşme hareketi, hantal bir kamu yönetimi bürokrasisinden uzaklaşarak daha etkili, şeffaf ve vatandaş odaklı yönetim tarzının hayata geçirilmesi minvalinde ele alınmıştır. Dahası, bahsedilen çerçevede yapılan yeniden yapılanma iyileştirmeleri, bağımsız ve rekabetçi pazar ortamına dayanan metotla toplumun taleplerini dikkate alan, hizmet odaklı bir idare hareketine neden olmuştur. Yine bu hükümet döneminde özellikle teknoloji, yenilik ve enformasyon ağırlık merkezli çalışma yapan girişimci işletme ve kurumlara destek verildi. Özellikle finansal ve kredi kuruluşları yerel şirketler ve orta ölçekteki büyüme açık olanlara destek ve onlarla işbirliğinin yollarını aramaya devam ettiler (Önen ve Ozan, 2021: 523).

Asya Krizi sonrasında Kim Dae Jung Hükümeti yönetime geçtikten sonra bu değişim dalgaları hız kesmeden devam etti. Yukarıda bahsedilen çalışmalardan anlaşıldığı üzere Kore hükümeti kriz sonrasında sanayi yapı ve kompozisyonunu dönüştürmek ve her geçen gün daha da küresel bir hale gelen dünyada ortaya çıkan yeni teknik bilgilerle rekabet gücünü artırmak zorunda kalmıştır. Bu nedenle ülkede büyük şirketlerden çok teknoloji odaklı çalışan işletmeleri destekleme kamu kuruluşlarında araştırma ve geliştirme faaliyetlerini artırma yoluna gidildi. İlginç bir durum ki, Kore'de özel ve kamu sektöründeki kurumların gayri safi hasılasından araştırma ve geliştirme faaliyetleri için ayırdığı tutarın devam olarak artma eğiliminde olduğunu göstermiştir (Dinçer ve Yılmaz, 2003: 46). 1998 senesinde iş başına gelen Dae Jung Hükümeti, yaşanan ekonomik krizi fırsata dönüştürerek, ülkede uzman yöneticiler tarafından ortaya çıkarılan yeni kurumsal yapılanmaya

yönelik beş standart kural tespiti yapıldı. Bu kurallar hem kamu hem de özel sektör için yeni regülasyonları içermektedir (Işıkcı, 2017: 170-171). Bunlar;

- Özel sektör asıl iş kollarında faaliyet göstermeleri,
- Kurumların borç ve öz sermaye denkleğinin kurulması,
- Özel sektörde şirketler arasındaki müşterek kredi garantörlüğü uygulamasının iptal edilmesi,
- Kamu yönetimde ve finansal işlerde saydamlığın olması,
- İdaredede yöneticilere daha fazla sorumluluk yüklenmesi

Değişimlerle verilmek istenen asıl mesaj yeniden yapılanma ve kalkınma hamlesinin başlangıcında hükümet tarafından girişimci özel sektörlere (aile şirketlerine) destek vererek onların bir adım öne geçilmesi istenmiştir. Sonuç itibariyle destek verilen bu şirketler dünya ülkeleriyle rekabet eder bir konuma getirilmiş, ayrıca ülkede iktisadi gelişimin sağlam bir zemini de sağlanmıştır. Bu çerçevede yönetim, klasik devletçilik uygulamalarından çok planlayan ve teşvik eden bir yer edinmiştir. Özel girişimciler yine de enerjisini ve girişimcilik ruhunu dünya çapında duyurmuştur. Daha önceleri aile şirketlerinin insan gücüne dayalı basit üretim işlerinden gittikçe teknik bilgi transfer eden şirketler haline ulaştılar (Choi ve Kim, 2017: 321).

Kim Dae-jung Hükümetinin (1998-2003 dönemi) özellikle ele aldığı “Yeni Kamu Yönetimi” stratejisi, kamu sektöründe bir dönüm noktası oldu. Kamuda gerçekleştirilen özelleştirme yöntemiyle bürokrasinin azaltılmasına dair bazı çalışmalar, bu süreden sonra önemli referans odağı haline geldi. İngiltere’den esinlenilerek faaliyete geçirilen Yürütme Ajanslarının oluşturulması hususu kamuda iş yapma biçimini de kökten değiştirmiştir. Bununla birlikte, uygulamaya alınan personel atama sistemi, diğer ismiyle açık pozisyon sistem planı, salt kamusal alanda olmayıp benzer şekilde özel müteşebbislerden çıkan iş başvurularını rekabetçi anlayışla liyakatli adayların istihdam edilmesi adına bir sistem geliştirilmiştir (Işıkcı, 2017: 170-171).

Güney Kore’de gerçekleştirilen yeniden yapılanma çabalarını diğer dönemlerden ayıran en önemli fark, kamu sisteminde bütüncül bir yapının benimsenmiş olmasıdır. Aslında yeniden yapılanma ve reformlar, merkezi idareden ziyade yerel yönetimler, iktisadi kuruluşları ve özerk kamusal yapılar dâhil çok kapsamlı bir çerçeve çizilmiştir. Buna örnek olarak, Roh Moo-Hyun Hükümeti (2003-2008 dönemi) marifetiyle ele alınan “İdare Yapılanması ve Mahalli İdareler Kurulu” oluşturulmuştur. Bu kurul, idarenin yapılanması için rol model olarak düşünülmüştür (Dinçer ve Yılmaz, 2003: 46). Ayrıca kamu yönetimi reformu, tam bir yönetim örneği olan ilgili

yöneticiler, akademisyenler ve sivil toplum kuruluşları arasında aktif bir etkileşim kanalıyla yapılmıştır.

Genel olarak Güney Kore’de yeniden yapılanmanın amaçlarına bakıldığında, kamu yönetiminin değişimine yönelik vatandaş odaklı olmayı, kamuda tasarruf yapıp daha fazla verimliliği artırmayı, kamu yöneticilerine yetki ve sorumluluk vermeyi ve kamuda esnekliği sağlamayı hedef edinme konuları göze çarpmaktadır. Ayrıca kamuya ait performans değerlerin oluşturulması için devletin yürüttüğü uygulamalar artış göstermiştir. Kamu teşebbüslerinde performans konusu, 2006 yılından beri devlet kurumları özelinde iyi bir puanlama ve değerlendirme sistemi başlatılmıştır (Choi ve Kim, 2017: 321). Bu şekilde kamuda eşgüdüm ve kontrol yetkisi daha da güçlü hale getirilmiştir. Diğer bir husus ise, 2008 yılında dünyada yaşanan küresel ekonomik krizden etkilenen ülke, kamu yönetimi reformları uygulamak ve yeni kamu işletmeciliği anlayışının benimsemek zorunda kalmıştır. Bu sayede hükümet, bakanlık sayısının azaltılması, kamuda özelleştirilme programlarının artış göstermesi ve kamu çalışanlarının sayısının azaltılması; başka bir deyişle devletin küçültülmesi ve daha da kârlı bir şekilde geçirilmesi hedeflenmiştir.

1.2.3.5. Ülke tecrübelerinden alınan bazı önemli noktalar

Global düzeyde meydana gelen ilerlemeler ve ülkesel dinamik koşullar reform ve yeniden yapılanma zorunluluğunu doğurmuştur. Her ülkenin politik, iktisadi ve toplumsal kompozisyonuna bağlı olarak yapılanma ihtiyaçları da ortaya çıkmıştır. Giderek daha fazla teknolojiyi kullanan ve iş yapma biçimini teknoloji transferiyle dönüştüren bir ortamda, hiç bir ülkenin klasik kamu yönetiminin metot ve uygulama esasları içinde kalmaya devam ederek vatandaşların talep ve isteklerini karşılaması mümkün değildir. Bu açıdan ele alındığında, ülkemiz de uzun zamandan beri kamu yönetiminde yeniden yapılanma ihtiyacını tartmış ve diğer ülkelerin iyi örneklerini uygulamak istemiştir (Başbakanlık, 2005: 35-36).

Yukarıda anlatılan dünyadaki bazı yeniden yapılanma metot ve stratejilerinden önemli dersler çıkarmak yerinde olacaktır. Çalışmada ülke deneyimlerini çoğaltmak mümkün olup ayrıca yukarıda sayılan ülke sayılarını da artırmak mümkün görünmektedir. Ancak, bu bölüm kapsamında amaçlanan sadece kamuda yeniden yapılanmanın ülke eğilimlerini kısa bir şekilde ortaya koymak olduğundan, yukarıda belirtilen örnek ülke uygulamaları yeterli görülmektedir. Dinçer ve Yılmaz’ın yaptığı kapsamlı çalışmada (2003), dünya genelinde bazı ülkelerin yeniden yapılanma

uygulamaları incelendiğinde şu hususların göze çarptığını belirtmişlerdir (Dinçer ve Yılmaz, 2003: 46).

- İdarede reform çalışmaları, görünür biçimde 1980 yılları döneminde ortaya çıktığı 1990 yıllarında ise çok büyük bir ivme yakaladığı müşahade edilmektedir.
- Devlet ve vatandaş arasındaki ilişkinin yeniden düzenlenmesinde ve idare edilmesinde yaşanan önemli toplumsal ve teknolojik değişikliklere karşı her kurum ve kuruluş, kamu yönetimi iyileştirme çalışmalarına başvurarak ortaya çıkan problemlere karşı etkili çıkış yolları aramaktadır. Bu sebeple kamu yönetimi reformlarını her ülkenin hatta her kurumun karakteristik yapısına göre değiştiğini kabul etmek gerekmektedir.
- Bu yenileşme hareketinde, yeniden yapılanma dünya ölçeğinde genel bir yaklaşımı yansıttığından birçok ülkede farklı isimler aldığı da görülmektedir. Bazı temel özellikler; Demokrasi, saydamlık, katılımcılık, hesap verilebilirlik, stratejik yönetime önem verilmesi, kamu yönetiminde performans sistemi, yönetim uygulamalarında esnekliğin ön plana çıkması, vatandaş merkezli hizmet anlayışı gibi unsurlar bu kapsamda değerlendirilebilir.
- İdarede yeniden yapılanma konularının ülkeler ve milletler nezdinde analiz edildiğinde düzeyinde; bazı ülkelerde hantal bir bürokratik yapının ortadan kaldırılmasına, bazı ülkelerde ise kamu yönetiminde performans yönetiminin tesis edilmesine ve serbest pazar koşullarına bırakılmasına, kimi ülkelerde de gayrihukuki ve yolsuzluklarla mücadele edilmesine yardımcı olmaktadır. Diğer bir ifadeyle, tüm olumsuzluklara karşı çözüm yollarının ortaya çıkarılmasına çalışılmaktadır.
- Bu reformların en kayda değer tarafı ise, bilhassa hükümetler ve yöneticiler tarafından benimsenmiş, ciddi ve somut önlemler alınmıştır. Maalesef reformlarda bulunan birçok tavsiye, uygulamaya geçmeden rafa kaldırıldığı görülmüştür.
- Son tahlilde, yeniden yapılanma stratejileri salt kamu yönetimi içinde bir örgütsel değişim çabası algılamasından çıkmış olup vatandaşları, sivil toplum kuruluşlarını ve özel sektörü kapsayacak bir formda geniş bir alanda ele alınmıştır (Dinçer ve Yılmaz, 2003: 46).

Genel olarak değerlendirildiğinde, dünya ölçeğinde kamu yönetimi reformları ve iyileştirme hareketleri, her ne kadar farklı muhteviyat ve usuller içerse de, ekseriyetle aynı formlardan gelen krizlere karşı daha sağlam ve pratik girişimler olmaları sebebiyle dikkat toplamaktadır. İdarede yeniden

yapılanma hususları, günümüzde iktisadi uzanımları kadar sosyal ve toplumsal etkileri de dikkate alması gerekmektedir. Bununla beraber yeniden yapılanmalarda toplumsal ve vatandaş beklentilerinin önemsenmesi, ülke demokrasisinin geliştirilmesine de çok önemli faydalar sunmaktadır. Farklı bir açıdan bakılırsa, reformun gayesi ve bütünlüğü konusunda vatandaşların bilgilendirilmesi ve onların düşüncelerinin yansıtılması çok önemli bir husustur. İdarede kanunilik, belirlilik, demokrasi ve saydamlık gibi standart kural ve normlarla kamu hizmetinden yararlananların kamuda yeniden yapılanma konusundaki düşüncelerine başvurulması teknolojik olarak gittikçe kolay hale gelmektedir. Klasik kamu yönetiminin benimsediği kapalı ve mekanik bir yönetim anlayışı yerine açıklık ve vatandaş odaklı anlayışına geçilmesi, kamu yönetiminde yapılan reformlarda önemli bir rol üstlenmiştir (Önen ve Ozan, 2021: 523-524).

Ülkemizdeki kamu yönetimi reformları ve iyileştirme durumları incelendiğinde, genellikle dünyada meydana gelen gelişmelere benzer bazı değişiklikler üstlenilmiştir. Bu yapılanmalar daha ziyade dönem olarak değerlendirildiğinde; 1923-1960 dönemleri arasında bürokrasiyi, merkeziyetçiliği ve personel güçlendirmeyi ve personel alımında titiz bir tutum sergilenmesi, ülkesel olarak tam kalkınmayı hedef edinmektedir. Planlı dönem yani 1960-1980 yıllarında ise yenilenme ve yapılanma çalışmaları olarak daha çok planlı ve kontrollü bir biçimde yapılmıştır. Yine bu dönemde gerçekleştirilen çalışmalar belli planlar kapsamında yapıldığından hükümet programlarında yer almıştır. Ayrıca diğer dönemden ayrı en önemli husus da idarenin düzenlenmesi adına milli organlarca çeşitli düzeylerde analizler yaptırılmıştır (Kalağan, 2010: 69). 1980-2000 dönemi kamu yönetiminde ise benzer sorunlarla ilgilenilmesinin yanında merkezi yönetimle mahalli idareler arasında görevsel konularının bir daha ele alınmasını kapsamaktadır. Son olarak, 2000'li yılların kamusal yapılanma analitiğine bakıldığında, diğer dönemlerden günümüze sirayet eden sorunların azaltılmasını veya eksikliklerinin kapatılması hedeflenmektedir. Bununla beraber, yeni kamu işletmeciliği düşüncesiyle ortaya çıkan süreçte idarede kalite, verimlilik, saydamlık ve katılımcılık gibi temel bazı değerleri benimsemekte; vatandaş odaklı bir yönetimin geliştirilmesine yönelik düzenlemeler yapılmıştır.

1.3. Hizmet Kalitesi ve Hizmet Standartlarına İlişkin Kavramsal Çerçeve

1.3.1. Hizmet Kavramı

Küresel anlamda ülke ekonomilerinin önemli bir kısmını hizmet (service) olgusu oluşturmaktadır. Bu olgu günümüz insan yaşantısı içerisinde de önemli

görülmektedir. Devletlerin ekonomik göstergelerinde hizmet sektörünün gelişmişlik düzeyi, ülkeler açısından kabul edilen çarpıcı göstergelerinden biri haline gelmiştir. İstatistik olarak hizmetlerin sunulmasını temin eden birçok işletmelerinin, ortalama olarak %50 ile %75 oranında ülkelerin iş gücünü piyasasında yer teşkil etmeye başlamıştır. Ayrıca günümüzde hizmetler alanında çok hızlı gelişmeler yaşandığını görebiliriz. Bir yandan hizmet sektörünün hâlihazırda ürettiği mevcut hizmetler kalite yönünden geliştirilirken, diğer yandan da bireylerin taleplerini yerine getirmek hedefiyle yeni olarak tabir edilen modern hizmetler ortaya konulmaktadır. Bu inkişafın odak noktasında enformasyon teknolojisinin gelişme göstermesi gelmektedir. Teknolojinin gelişmesiyle hizmet sektöründe olumlu yönde ulaşım maliyetlerinin düşmesine de yol açmıştır. Bu sayede hizmet sektörü küresel bağlamda ticari bir karakter kazanmasına zemin hazırlamıştır (Kozak ve diğerleri, 2011: 45). Bu konunun detaylı olarak açıklanması için literatür taramasında bazı düşünürlerin hizmet kavramını nasıl açıkladığını ve hizmet boyutunun özelliklerini bilmek kolaylık sağlayacaktır.

Hizmet kavramı, yaşamımızın her safhasında farklı modellerde önümüze çıkmaktadır. İlk başta hizmet, bireylerin yaşamsal ihtiyaçlarından oluşan ve fiziksel olmayan ihtiyaç ve sorunlarını çözmeye çalışan faaliyetlerin bütünüdür. İnsanların toplum içinde bir birey olarak birlikte yaşamalarının doğal sonucu olarak meydana gelen hizmet kavramı, tarihsel bağlamda çok eski zamanlara dayanır. Hizmet kavramı Avrupa kıtasında bulunan düşünürler aracılığıyla on sekizinci yüzyılın başlangıcından itibaren düzenli bir şekilde araştırılmış, bahçıvanlık, fidecilik ve ırgatlık çalışmaları haricindeki tüm faaliyetler hizmet kapsamı içerisinde değerlendirilmiştir. Günümüzde sosyal bilimlerin önemli bir alanı olan hizmet, çok çeşitli biçimlerde ele alınmış ve tanımlanmıştır. Literatürde yapılan sınıflandırmalarda ekonomi ve sosyal alanlarda farklı hizmet tanımlamaları karşımıza çıkmaktadır (Doğan ve Tütüncü, 2003: 13).

Türk Dil Kurumunun (TDK) tanımına göre; bireylere hizmet sağlama ya da birinin işine faydalı olan bir faaliyeti yerine getirme şeklinde nitelendirmiştir. Dar anlamda, kamunun ticari amaç gütmeksizin vatandaşlara sunduğu hizmetler dışında kalan diğer bütün sektörlerdeki hizmetler olarak nitelendirilebilir. Hizmetler geniş çerçevede ele alındığında ise duyu organlarımızla hissedilmeyen mallardır. Diğer bir deyişle ekonomik soyut mallardır. Yani çıktıları maddesel olarak oluşmayan, ortaya çıktığı anda tüketilen, tüketicisine uygunluk, konfor veya zindelik katan tüm ekonomik faaliyetleri içermektedir. Eğer hizmetler tam olarak soyut karakterde olduğunda, üreticiden tüketiciye doğrudan doğruya aktarılırlar. Ayrıca hizmet bulundurduğu koşul gereği taşınama, depolanamaz ve genellikle hızlı bir şekilde bozulabilir niteliktedirler. Dolayısıyla hizmet sınıfındaki malların

isimlendirilmesi ekseriyetle kolay değildir. Hizmeti üreten bu sektör devamlı dönüşüm kapsamında olması, bütün hizmetsel alanları içerecek biçimde nitelendirilmesinin hazırlanmasını ziyadesiyle zor kılmaktadır. Çünkü hizmetler, birbirinden ayrılmaz nitelikteki soyut unsurlardan meydana gelmektedir. Ayrıca kayda değer bir biçimde tüketicinin tek taraflı olarak katılımını kapsamaktadır. Elde edilen fayda olgusunda ise mülkiyet hakkından yoksun olup devredilip satılmaları mümkün değildir. Hizmetler üzerinde tamamen mülkiyet hakkı edinme söz konusu değildir. Bunun bir açıklaması olarak, müşteri hizmetlerde sadece kısa süre zarfında hak sahibi olduğu gerçeğini akla getirmektedir (Tutar, 2013: 25).

Kotler ve diğerlerinin (1999) yaptıkları çalışmaya göre hizmet kavramını şu şekilde tanımlamışlardır.

“Alıcı ile satıcıların birbirine sağladığı, genel olarak dokunulması ve sahiplenilmesi ile neticelenmesi mümkün görünmeyen bir faaliyet veya yarardır”

Hizmetler soyut olduklarından, bireyler tarafından bir fayda veya bir tatmin olarak algılanırlar. Çünkü hizmetler toplumun günlük yaşantısında mevcut olan, asla vazgeçeme isteğinde bulunmayacakları, bireylere maddi tatminden ziyade manevi tatmin yaşatan öğelerdir (Kotler ve diğerleri, 1999: 11).

Grönroos’un (1990) yaptığı araştırmada hizmetin açıklamasını belirtmiştir (Grönroos, 1990: 21).

“Farklı düzeylerde soyut bir varlığa haiz olan, müşteri ya da hizmet üreten firmaların fiziki kapasiteler nezdindeki sunum zamanında anında ortaya çıkan ve tüketici problemlerine çareler getiren çalışmalar bütünüdür”

Bu tanımlamalara ek olarak Adrian Palmer (1998)’in yaptığı bir değerlendirmeye göre aşağıda belirtilen şekilde ele aldığı görülmüştür.

“Hizmet temelde soyut olan, bir işletmenin ya da bir bireyin diğer işletmelere veya bireylere sağladığı faydalardır. Ayrıca aralarında bir birliktelik yoktur. Sunulduğu an soyut biçimde tüketiciye yarar temin etmektedir”

Bu çerçevede değerlendirildiğinde soyut bir kavram karşımıza çıkmaktadır. Fiziki olarak herhangi bir yer kaplamadığından, saklanması ve tutulması olasılık dışıdır. Ayrıca prensip olarak sağlayıcıdan faydalanıcıya aktarılmakta olup fiziki bir yansıması yoktur (Palmer, 1998: 91).

Amerikan Pazarlama Birliği (AMA) hizmetler konusunu nitelendirirken;

“Satışa sunulan veya çıktının pazarlaması yapılırken müşteriye takdim edilen eylemler ve faydalardır. Bireylere ulaştığında taleplerini karşılayan serbest faaliyetler olarak dile getirilebilir”
(Aktaran Sibilia, 2008: 24).

Hizmet ifadeleri ele alındığında, bu ifadelerde temelde iki ayrı karakter gözükmeaktadır. Birtakım ifadelerde tüketicilerin duygusal ve düşünsel tatmini öne çıkarılırken bazıları da bireylerin ihtiyaçları karşılayabilecek özellikte mal ve hizmetlerin üretiminin bulunmadığı, aidiyetlik olgusunun söz konusu olmadığını, somut olarak müşteriye değer katan bir hizmetten bahsedilemeyeceği konuları üzerine vurgu yapılmaktadır. Sonuç olarak toplamak gerekirse hizmet, bireylerin istek ve ihtiyaçlarını karşılamak için meydana getirilen aktivitenin oluşturulduğu anda tüketilmesi gerektiği, saklanması mümkün olmayan, fiziki olmayan hususlara sahip faaliyetlerin bütünüdür. Ayrıca mantıklı olarak hizmetler elle tutulamayan varlıklar olmalarından dolayı genellikle taklit edilmeleri kolay ve ücretlendirmeleri oldukça zor olmaktadır. Hizmet alanında bir hizmetin satışa sunulması, fiziki ürünlere nazaran, nakliye edilmesi ve depolama çalışmalarının ele alınması kolay bir şekilde gerçekleşmemektedir.

1.3.1.1. Hizmetin başlıca ilkeleri

Bu alanda kabul edilen bazı metodik araştırmalara göre hizmet, fiziksel veya maddesel mallardan ayrıştırıcı bazı özelliklere sahiptir. Hizmet kavramını daha da aydınlatmak için hizmete münhasır bazı vasıfların olduğunu görebiliriz. Bu yaklaşım bizleri hizmet kavramının ne olduğu konusunda tatmin edici fikirlere götürebilecektir. Dolayısıyla hizmetlere yönelik olarak temel özellikler ve hizmeti üründen ayıran başlıca ayrımlara bakıldığında aşağıda belirtilen öğeler ön plana çıkmaktadır (Eser, Z., 2007: 10). Belirtilen özellikler;

- Dokunulmaz özelliği (Elle tutulamama özelliğinin bulunması)
- Saklanmama özelliği (Ürünlere göre daha dayanıksız olması)
- Değişkenlik özelliği (Sabit olarak kabul edilen belli bir kalıbın olmaması)
- Ortaya çıktığı anda tüketilme özelliği (Üretimin ve tüketimin eş zamanlı olarak gerçekleşmesi)
- Mülkiyet hakkından yoksun olma (Hizmetlerin devredilememesi)

Yaygın olarak odaklanan şartlar belirtildiği üzere; elle tutulmama, saklanmama, sabit şekilde olmama, ortaya çıktığı anda tüketilme ve devredilemez özellikleridir. Bahsedilen temel farklılıklar fiziki ürünlerde bulunmamaktadır. Dolayısıyla hizmetler satışa sunulurken meydana gelen sorunları yok etmek adına ürün satışında gerçekleştirilen taktikler ve yöntemler yeterince doyurucu değildir (Işın, 2012:8).

1.3.1.2. Hizmetlerin dokunulamaz özelliği

Hizmet ve ürünlerde oluşan paha biçilmez ayrım, hizmetlerin elle tutulmama özelliğini elinde bulundurmasıdır. Hizmetlerin dokunulmazlığı, fiziksel yarar sağlayamamasının bir neticesidir. Çünkü hizmetler maddi olarak meydana gelen bir çıktıdan çok, bir performans, bir fiil, bir hareketi oluşturmaktadır. Hizmet sektörü, somut bir çıktı meydana getirmeden ekonomik faaliyete katkıda bulunur. Hizmetler, beş duyu organıyla hissedilmez. Hizmetler mallar gibi raflarda ve vitrinlerde teşhir edilip, sergilenmeye müsait değildir. Çünkü ortaya çıkan çıktının tadına bakılamamakta, dokunulmamakta ve koklanamamaktadır. Bu sebeple hizmet çıktıları satın alınmadan önce hizmetin kendisine sağlayacağı faydayı ve sonucunu görememektedir. Bu edilgen ve belirsiz fayda düzeyini hafifletmek için de tüketiciler hizmet performansına ilişkin ayırıcı noktalara bakmayı tercih etmektedirler. Bundan dolayı hizmet sektöründeki görevlilerin, hizmeti daha fazla fiziki bir görünüme yaklaştırma gayreti içinde bulunması gerekmektedir (Yükselen, 2013: 423).

Bireyler ürünlerden maksimum düzeyde faydalanmak isterler. Ancak hizmet sektöründe gerçekleşen faaliyetten veya eylemden yararlanma olduğu ürünün kendisinden faydalanma olanağına sahip değildir. Hizmet alanında bireylerin hizmeti önceden tecrübe etmesi mümkündür. Bu tecrübe ise faaliyetten sadece belirli bir sürede faydalanabilir. Bireyler genellikle hizmetin kalitesini ve özelliğini sadece deneyim ettikten sonra ya da hizmetin tüketilmesi esnasında kıymetlendirebilir. Bu nedenle tüketiciler bir hizmeti arzularken veya talep ederken daha çok eski tecrübelerinden istifade etmektedirler.

1.3.1.3. Hizmetlerin saklanmama özelliği

Hizmetlerin bir diğer karakteristik özelliği de saklanmama yani ürünlere göre daha dayanıksız olma özelliğidir. Genel olarak, hizmetler istifleyip biriktirilemezler ve başka bir zaman diliminde değerlendirilmek üzere bekletilemezler. Ayrıca hizmet, başka bir yere kolayca alınıp taşınamazlar. Dolayısıyla hizmetler bir hareket ve aksiyonu kapsadığı için saklanması, stoklanması veya taşınması mümkün görünmemektedir. Hizmetlerin zaman

yönetimi açısından önemli olması nedeniyle hemen tüketilmektedir. Çünkü doğası gereği kolay bozulabileceği belirtmektedir. Fiziki ürünler arzu edilen vakitte pazarlanmaya hazır hale getirilip müteakiben zamanla kullanılır. Ancak hizmetlerde bir eylemin bireylere sağlanmadan evvel saklanması söz olası görünmemektedir.

Hizmetlerin saklanıp tutulmaması özelliği nedeniyle yeniden kullanılması veya iade edilmesi mümkün değildir. Bu nedenle hizmetler tüketilmezlerse israf edilme problemiyle karşılaşabilir. Örnek verecek olursak, kapasitesini dolduramayıp satılmayı bekleyen ve rezerve edilmeyen otel odaları, satın alınmayan otobüs, feribot ve taksi biletleri, gidilmeyen sinema biletleri, kafe ya da pastanede var olan rezervasyon yerleri saklanamaz ve bekletilemezdir. Diğer bir ifadeyle bir hizmet sunum yapıldıktan kısa bir süre sonra tüketilmemesi durumunda meydana gelebilecek ekonomik kayıplar daha sonradan telafi edilmez. Çünkü zamanla kullanılamayan hizmetler akabinde yeniden değerlendirilemezler (Öztürk, 1996: 68).

1.3.1.4. Hizmetlerin değişkenlik özelliği

İnsanların kesintisiz değişen bir tabiatı olduğundan dolayı hizmetler de insanların sahip olduğu bu özelliğe istinaden sürekli değişikliğe uğramaktadır. Hizmetlerin birer aksiyon parçası olduğunu aklımızda bulundurduğumuzda aynı hizmetin iki farklı sunumunun olması olanaksızdır. Dolayısıyla hizmet sunumların standart bir ölçüsü bulunmamakta olup azami derecede bünyesinde değişkenlik bulundurmaktadır. Değişkenlik özelliğinin bir diğer göstergesi ise her bireyin deneyimleri farklı olması, her bireyin istek ve arzularının müşteride farklılık göstermesidir. Hizmetlerde sabit olarak kabul edilen belli bir kalıbın olmaması çoğunlukla insan etkileşimlerinin bir sonucu olmaktadır. Bireyler, hizmetlerin meydana gelme aşamasında doğrudan rol oynamaktadırlar. Hizmet sektörü emek yoğun bir karakterini dikkatle ele alırsak, hizmet kuruluşlarının homojen bir mamul üretme şanslarının olmadığı görülebilir (Işın, 2012:8).

Örneğin bir kafe veya lokantada verilen hizmet benzer kişilerce sağlansa bile, insan öznesi etkeni olduğundan, sunucusunun performansı kişiden kişiye farklılık gösterebilir. Hizmetler değişkenlik karakteri taşıdığından eksiksiz biçimde sağlanması nispeten çetin bir hal almaktadır. Dolayısıyla, hizmet sektöründe performansın kişilere, zaman ve mekâna göre değişme olasılığının olduğu kabul edilmektedir.

Şebnem Acuner'in aktardığı bir bulguya göre; hizmetlerin gün geçtikçe sanayileşmesi sonucunda hizmet çıktılarının artık değişken olmayacağı görüşündedir. Çünkü teknik bilgi ve teknolojinin geniş bir etrafa yayılmasıyla

birlikte hizmet sektöründe verimlilik ve standardı artırmak için bazı girişimlerde bulunulmuştur. Bu atılımlar, emek yerine donanım ve teçhizatlar kullanılması düşüncesi ortaya çıkartıp makineleşmeyi de tetiklemiştir. Bununla birlikte, hizmet işletmelerinin her bireyin arzu ve isteklerini bilmek için hizmet sağlayıcılarını eğiterek değişkenliği azaltabileceğini görüşüne varılmıştır. Diğer taraftan, şirketler vatandaş tarafından görülen olumsuz bir hizmetin düzeltilebilip revize edilebilmesi için öneri ve şikâyet sistemi yoluyla müşteri memnuniyet ilişkilerini gözetleme şansını yakalayabilirler (Acuner, 2003: 40).

1.3.1.5. Ortaya çıktığı anda tüketilme özelliği

Hizmetleri, fiziksel mallardan ayıran başlıca farklılıklardan biri de ortaya çıktığı anda tüketilme özelliğidir. Hizmetlerde üretim ve tüketimi aynı yerde ve aynı anda vuku bulmaktadır. Daha önce belirtildiği üzere fiziki ürünler depolanabilir, nakliye edilebilir veya hazır tutulabilir. Bununla birlikte hizmetler sunulduğu vakitte tüketilmesi gerekir. Hizmetler, tüketiciler tarafından arzulandığı zaman öncelikle satın alınır. Akabinde sunma ve tüketime kademesi senkronize bir şekilde gerçekleşir. Hizmetler genellikle bireyler tarafından üretildikleri ve tüketildikleri için, birbirlerinden ayrılmaz bir parça olmaktadır. Performans ve bir hareket sonucunda ortaya çıkan hizmet olayı, hizmet sunumu yapılırken müşteri sunum alanındadır. Prodüksiyon ve tüketimin eş zamanlı olarak gerçekleşmesinden dolayı oluşan neticelerden bir tanesi, tüketicilerin aldığı hizmetlerde aynı standardizasyonun olmasını önemli bir parça olarak görmektedirler (Bayuk, 2006: 4-5).

Hizmetlerin arzu edilen vakitte sunulmasında birtakım sıkıntılar meydana gelebilmektedir. Elde edilen önemli bir sıkıntı ise tüketicilerden ayrı olarak aynı hizmetten faydalanacak başka müşterilerin kuyrukta beklemesi sorunudur. Bu durum, hizmet sürecinde tikanıklık oluşturmaktadır. Örneğin bir uçaktaki yolcular veya bir restorandaki müşteriler, sunulan hizmeti tüketirken hazır bulunurlar. Dolayısıyla hizmet sunanlar, tüketici rağbeti çoğaldığında bazı sıkıntılarla karşı karşıya gelirler (Yükselen, 2013: 423).

1.3.1.6. Hizmetlerin devredilmeme özelliği

Günlük yaşantımızda büyükçe alan teşkil eden hizmetlerin çarpıcı yanlarından biri, hizmetlerin devredilmeme olgusuna sahip olmasıdır. Aslında bu durumun ana çerçevesini ürünlerin ikinci el piyasası mantığı üzerinden ele alabiliriz. Örnek olarak, bireylerin satın aldığı hizmetler, almış olduğu hizmetleri bir diğer kişiye aktaramadığından, hizmet sektörü alanında ikinci el piyasası bulunmamaktadır. Yine arabası olan kimse, arabasını tezgah üstü piyasada değiştirme fırsatını yakalarken, bir sinema gösterisi hizmetinin

devrini gerçekleştirmek mümkün değildir. Çünkü hizmetler ortaya çıktığı anda tüketilme özelliği bulunmaktadır (Lovelock, 1999: 30).

1.3.2. Hizmet Kalitesi Kavramı

Kalite kavramı etimolojik olarak çok eski zamanlara dayanmaktadır. Kalite konusu tarih boyunca önemli bir kesim tarafından devamlı bir şekilde incelenmiş ve değer kazanmış bir konudur. Çünkü bireyler birçok zaman elde ettiklerinin üstününü arzulamışlar ve isteklerinin giderilmesine dair çeşitli çıktılara ihtiyaçları olmuştur. İnsanlık tarihi boyunca ele alınana bu kavram, antik Roma dönemlerinde sıklıkla tartışma mevzuu olmuştur. Kalite kavramı aslında Latin dilindeki “Qualis” (Nasıl) kökünden gelen “Qualitas” kelimesinden türetildiğine dair inanışlar bulunmaktadır. Bununla birlikte Plato, Çiçero ve Socrates gibi birçok antik düşünürlerin bu anlamı “Mahiyet” veya “Vasf” manasıyla ele aldıkları görülmektedir. Bahsedilen dönemdeki ele alınan bu kavramın ana içeriğinde olumlu bir etki bulunmaktadır. Asıl anlamıyla da iyiliği ve iyi niteliği vurgulamışlardır (Top, 2009: 14).

Kalite kavramı tarihimizde de çok önemli bir yer teşkil etmektedir. Çünkü kalite sağlama konusunda çeşitli denetimler ve standartlar koyularak sosyal hayat normları korunmuştur. Örneğin on üçüncü yüzyılda Anadolu’nun Kırşehir yöresinde başlatılan ve Ahi Evran tarafından temelleri atılan esnaf locaları etkili bir şekilde uygulanmaya başlanmıştır. Ürünler satılırken tek fiyattan satma ve ürünlerin özelliklerinde standartlaşma gibi kalite noktalarında önemli kurallar geliştirmişlerdir. Daha sonraları birçok yere yayılan bu kurumlar, üyelerine uğraş düzeni, güvenilirlik ve etik gibi bazı davranışları elde etmiştir (Muluk, Burcu ve Danacıoğlu, 2000: 10).

Günümüzde kullandığımız bu kavram, tarihsel süreç içerisinde ilerleme kaydederek şimdiki duruma kadar kesintisiz bir şekilde gelmiştir. Sanayi devrimi döneminde kalite kavramı, işçi sınıfı aracılığıyla uygulanan standart bir vazife olmuştur. Ancak ulus devletlerin ortaya çıkmasıyla ve özellikle birinci dünya harbinden sonra meydana gelen hızlı teknolojik gelişmeler sonucu üretim düzeyi artış göstermiş ve bunun sonucunda üretimde mekanik uzmanlaşma ortaya çıkmaya başlamıştır. Bu gelişmeler ışığında “kalite” kavramı da aşama aşama normal hayatımızdaki yerini almıştır (Tekin, 2004: 2). Unutulmamalıdır ki ikinci Dünya savaşından sonra Japonya’nın kalite konusunda ilerleme kaydedip Avrupa ülkelerini geride bıraktığı görülmektedir. Kalite kontrolünün sayısal verilerle açıklanması ilkin Amerika’da Deming aracılığıyla ardından da Joseph Juran aracılığıyla ele alınmıştır. Yine aynı çerçevede, birtakım Uzakdoğu ülkelerinde de çok mühim ilerlemeler kaydetmişlerdir. Bu ilerlemeler nezdinde yeni metod

ve bilgilerin geliştirilmesi gerekliliğini ortaya çıkarmış ve kalite anlayışı, rekabetin önemli ana hatlarından biri olmuştur (Tavmergen, 2002: 23).

Bu kavramın günlük yaşantımızın her evresinde sıklıkla kullanılıp tercih edilmesine karşın birçok kişinin ekseriyetle ortak bir çemberde uzlaşacağı bir kalite tanımı bulunmamaktadır. Çünkü bu değer dizisi, müteaddit çeşitli olmasından kaynaklı çokça anlamın meydana gelmesine sebebiyet vermiştir. Bazı yazarlara göre kalite; “ender bulunan”, “üstün nitelikli” gibi kavramlarla eş anlamda tutmakta olup bazıları da kaliteyi çevre ve şartlara uygunluk düzeyi veya bir ürünün bir talebi giderebilme düzeyi olarak kullanmaktadır. Literatür taramalarına bakıldığında ise birden fazla tanımın olduğu görülmektedir. Bu tanımlamaları aşağıdaki başlıklar halinde toplayabiliriz.

Erkut’un (1995) yaptığı bir araştırmada kalite kavramını; ürün ya da hizmetlerin tüketici ihtiyaçlarını sağlayabilme marifeti şeklinde dile getirmektedir. Öte yandan bir malın veya hizmetin niteliklerini, hazırda ya da gelecekte ihtiyaç duyacak biçimde sunulmasıdır (Erkut, 1995: 120).

Bolat’a göre (2000) kalite; kaynak ve yeteneklerin etkin şekilde sunulmasını temin eden mal ya da hizmetlere tasarım elverişini sağlayan, tüketici isteklerine uygun üretim düşüncesini hâkimiyet altına alan, toplum için de sosyal sorumluluk anlayışını yerleştiren bir yönetsel performans boyutu olarak da tanımlanmaktadır (Bolat, 2000: 125).

Ibrahim Elshaer’in kalitenin tanımı nedir adlı yayınlamış olduğu bilimsel çalışmaya göre; bazı yazarların kalite konusunda fikirlerini ortaya dökmüştür. Elshaer öncelikle kaliteyi; istek uygunluğunu yakalayarak yetkinlik seviyesine ulaşma şeklinde tanımlamıştır. Mal ya da hizmet kalitesi dar anlamda ise, müşteri beklentisine uyarlılık, bozukluklardan uzak kalma veyahut kısmen tüketici memnuniyeti olarak nitelendirmiştir. Çalışmasında yapılan diğer tanımlamalarda da, umulan ihtiyaçları sağlama kabiliyetine haiz ürün ya da hizmet niteliklerinin bütünü şeklinde bahsetmiştir (Elshaer, 2012: 3).

Grönroos’a (1984) göre kalite; ürün kalitesinin fiziki niteliklerle ilişkili olup kaliteyle alakalı isimlendirmenin birçoğu kalitenin sağlanmasına dair derin eğilim ve incelemenin yapıldığı sanayi sektörüne bağlı olduğunu ifade etmektedir (Grönroos, 1984: 40).

Kanije’ye göre (1990) kalite; kavramsal boyut olarak müşteri gereksinimlerinin sürekli olarak karşılanmasıdır. Kalitenin temel amacı müşterilere kaliteli ürünler sunmak, kalitenin sağlanmasının bir neticesi olarak bireysel ve toplumsal verimliliği artırarak girdi maliyetlerinin düşürmektir. İşletmelerin pazardaki rekabet gücü gelişmesiyle daha yüksek kaliteye sahip ürünlerin üretilmesi ve daha düşük maliyetlerin gerçekleştirilmesi olguları

önem kazanmaktadır. Bu sebeple işletmelerin temelde kar elde etme ve özelde de kalite amaçlarını rahatlıkla yürütülmesine olanak vermektedir (Kanji, 1990: 4-10)

Bazı yazarlar ve kurumlardan edinilen kalite tanımlamalarından sonra kalitenin muhtelif adlandırılmaları aşağıda yapılmıştır (Top, 2009: 14).

“Kalite, bir ürünü ya da hizmeti iktisadi yöntemle üreten, müşteri talepleri karşılayan münferit üretim felsefesidir.” (JIS- Japon Sanayi Standartları Komitesi)

“Kalite, müşterilerin gelecekteki beklentilerinin doğru tahminine göre yapılan yenilikler ve beklenen bu gereksinimlerin karşılanma gücüdür” (W.E.Deming)

“Kalite, ürün ya da hizmetin tüketiciye aktarılmasının akabinde sistemde ortaya çıkardığı minimum kayıplardır.”(G.Taguchi)

“Kalite, muayyen tüketici şartlarına elverişli olandır.” (A.Feigenbaum)

“Kalite, tüketici taleplerinde bozulmanın yok edilmesidir.” (R.A.Dipetro)

“Kalite, müşteri beklentisinin sağlanması veyahahut aşılmasıdır.”(N. Kano)

“Kalite, arzulanan niteliklere ulaşmadır.” (P.B.Crosby)

“Kalite, kullanıma uygunluktur.” (J.M.Juran)

Kısaca, “isteklere uyum derecesi” şeklinde nitelendirilebilen kalite kavramı, bireylerin arzu ve beklentilerinin gittikçe farklılaşma göstermesiyle değişik algılamalar ortaya çıkmaya başladığı görülebilir. Ayrıca yukarıda belirtilen örnekleri daha da çoğaltmak mümkündür. Çünkü bu kavram, hizmet ya da üretim sektöründe, ayrıca toplumların ve kişilerin gündemine etkili bir şekilde girmeye başladığından beri çeşitli tutumları idare odağına koyan muhtelif kalite paradigmaları geliştirilmeye başlanmıştır. Bütün ifadelerde ortaya çıkan bir nokta bulunmaktadır ki, çoğu yazar kendilerine göre kalite tanımı dile getirmekte ve kalitenin birçok niteliği açıklanmaktadır. Doğal olarak bu sonuç, kalitenin bireyden bireye farklılaşan ve algılamalara bağlaşıklık subjektif bir ifade olduğu gibi özellikle üretim sanayisi içerisinde değerlendirildiğinde deneye dayalı objektif bir kavram olduğu da söylenebilmektedir.

1.3.2.1. Hizmet kalitesi

Hizmet kalitesi kavramı, temel olarak tüketicilerin hizmette istenen amaca ulaşma memnuniyetidir. Bir kalite yönetimi kavramı olan hizmet kalitesi, bireylerin ihtiyacını giderecek olan aksiyonun hızlılık, maliyet, tedarik ve teslimat gibi istenen özelliklerin toplanmasıyla ortaya çıkmaktadır. Tüketicilerin bir hizmete dair talepleri, beklentileri veya yönelimi yerine getirildiğinde, tam olarak bu noktada tatmin gerçekleşmektedir. Günümüzde kamu veya özel sektörde faaliyet gösteren kurum ve şirketler tarafından tatbik edilen değişim/mübadele sürecindeki araçlarının tümü, tüketici tatminini sağlama odaklı olmaktadır. Kurum veya işletmeler tarafından takdim edilen bir hizmetin müşteri tatmini ile sonuçlanması, işletmelerin sadakatli alıcı veya tedarikçi elde etmesine olanak sağlamaktadır. Bu sebeple tüketicilerin sunulan hizmetten elde ettiği kalite düzeyi oldukça kayda değerdir (Küçük, 2014: 120-124).

Hizmet kalitesi, nitelendirilmesi ve belirlenmesi zor olan ve elle tutulup görülemeyen soyut nitelikli bir kavramdır (Parasurman vd., 1985: 18). Bu tanımdan anlaşılacağı üzere kalite sadece somut olan ürünler için değil, soyut nitelikte olan hizmetler sektöründe de kullanılmaktadır. Hizmet sektörü içine kafe, lokanta, lokanta, pastane gibi alanları içermektedir. Hizmet çevrelerinde kaliteye atfedilen ihtimam neticesinde, tüketiciye nihai olarak sağlanan niteliksel tatmin, tüketici şikâyetlerini de en aza indirmektedir.

Bylthe tarafından yapılan nitelendirmeye göre; çeşitli kuruluşların tüketici isteklerini sağlayabilme kapasitesi olarak tanımlanmaktadır. İlâveten kaliteyi belirleyen etkenin ise müşterilerin elde etmiş olduğu memnuniyetidir. Dolaylı olarak kuruluşlarda kalitenin tüketiciler vasıtasıyla ne türlü şekilde seziildiği oldukça etkili olmaktadır (Bylthe, 2001: 298).

Parasurman, Zeithaml ve Berry'in birlikte geliştirdikleri modelde, hizmet kalitesini açıkça belirtmektedir. Modele göre, tüketicilerin bir hizmetten beklediği durum ile bir hizmetten elde ettiği algıların kıyaslaması durumunda belirlenir. Dolayısıyla beklenen hizmet birimiyle algılanan hizmet biriminden kıyasen daha fazlaysa bireylerin memnuniyet düzeyinde doğal olarak azalma olacaktır (Parasurman vd., 1985: 48-49).

Parasurman ve diğerleri (1985) bu konuda; en ziyade şekliyle müşterinin beklentileri ile algıladıkları arasındaki farkın eşit düzeyde olmasıdır. Dolayısıyla hizmet kalitesi bir anlamda tüketici beklentileriyle algıladıkları arasındaki boşlukları saptama olgusunu ortaya çıkarmaktadır. Hizmet kalitesiyle alakalı belirli bir tanımın yapılması mümkün görünmese de hizmet sektöründeki uğraş veren işletme ve kurumların aşağıda belirtilen

konulara dikkat etmesi gerekmektedir. Parasuraman ve diğer araştırmacılar, hizmet kalitesi zaviyesinden ehemmiyet teşkil eden mevzuları üç noktadan derlemiştir (Parasurman vd., 1985: 50). Bu konular şu şekildedir. Birincisi fiziki ürün kalitesine oranla hizmet kalitesini ölçmek, tüketiciler adına zahmetli olmaktadır. Hizmet kalitesinde performans bir işletme için en önemli süttürdür. İkincisi, hizmet beklentisi ve hizmetten alınan performansının kıyaslanmasıyla hizmet kalitesindeki ortak algı ortaya çıkmaktadır. Üçüncüsü ise kalite ölçülmesi gerçekleştirilirken yalnızca hizmetin neticesi değil aynı zamanda algılanan safhasını da kapsamaktadır.

Sertaç Özveren'in (2010) tüketici tatminiyle hizmet kalitesine yönelik yaptığı bir araştırmada; hizmet kalitesini, bireylerin bir hizmeti satın alırken o hizmetten sağladıkları faydalarının oluşturduğu haz, aldığı hizmetten hangi düzeyde memnun kalıp kalmadığını göstermektedir. Bu sebeple hizmet kalitesi olgusunu, tüketicilerin ihtiyaçlarını ve taleplerini, gereken niteliklere sahip olma düzeyi şeklinde tanımlamak mümkün gözükmemektedir (Özveren, 2010: 30).

Odabaşı'nın (2000) değerlendirmesine göre; hizmet kalitesi, tüketicilerin isteklerine cevap vermek adına iyi bir hizmetin sağlanmasıdır (Odabaşı, 2000: 90). Odabaşı'nın belirttiği tanımla Parasuraman, Zeithaml ve Bylthe tarafından belirtilen hizmet kalitesi kavramı benzer nitelik göstermektedir. Ayrıca bütün bireyler hizmet almadan evvel tasarladığı beklentilerle hizmet kullanımı neticesinde elde ettiği algılanmaları, performansın temel düzeyini teşkil etmektedir.

Yukarıda bazı araştırmalarda belirtilen tasvirlerden de bilineceği üzere hizmet işletmelerinde sağlanan kalite seviyesinin kesinleştirilmesindeki mühim ölçüt, müşterilerin beklentileri ile algılama veya karşılama düzeyi olarak görülmektedir. Bu nedenle hayatımızın her yerinde çok geniş yer kaplamaya devam eden kalite kavramları, yapılan tanımlarda kalitenin hizmetler uzanımında daha da gün yüzüne çıktığı, işletmeler açısından ise oldukça ehemmiyetli bir görünüme ulaştığı görülebilmektedir. Bu nedenle şirketler kaliteli hizmet sunmak ve sunulan hizmet kalitelerini daha da yüksek standartlara çıkarmak için gayret etmektedirler. Yapılan bu öngörüler ile firmaların sundukları nitelikli çalışmalar sayesinde gelişim gösterebileceklerini sezelebilmektedirler. Unutulmaması gereken bir husus, hizmet sektöründeki şirketlerinin alıcılarına kaliteli hizmet sağlayabilmesi için en başta modern fikirlere tolerans göstermeleri gerekmektedir (Bütün, 2009: 63).

1.3.2.2. Hizmet kalitesinin boyutları

Hizmetler soyut, el ile tutulamaz ve stoklanamaz oldukları için, bir hizmetin kalitesinden bahsederken, hizmetlerin ana özellikleri ele alınarak kaliteyle ilgili göstergelerinin belirlenmesi ve buna göre değerlendirme yapılması gerekmektedir. Bunlar hizmet kalitesi boyutları olarak bilinmektedir (Küçük, 2014: 213-214).

Hizmet kalitesi kavramı, özellikle hizmet kuruluşlarının gündeminde yer almaya başlarken tüketicilerin bir hizmeti satın almanın altında yatan nedenin ne olduğu, müşteri beklentileri ve böylece bir hizmet yararlanıcısının asıl ihtiyaçları ne ölçüde karşılandığı önemli olmaktadır. Çünkü kalite algılayışını önemsemeyen kuruluşların üretim zayıflatları, zaman yetersizliği ve işgücü kayıpları gibi çok yönlü idari bozuklukla karşı karşıya gelmeleri kaçınılmazdır. Söz konusu bu yetersizlikler firmalar için yüksek maliyet anlamına gelmektedir. Yüksek maliyete sahip olan firmalar ise dış ortamda rekabet gücü haylice azalış göstermektedir. Bu sebeple kalite yönetimi ve kalitenin barındırdığı boyutlar bir firma için son derece önemlidir (Ertuğrul, 2014: 55)

Kalite konusunun daha iyi anlaşılması için kalitesel boyutları bilmek gerekmektedir (Top, 2009: 12). Bahsedilecek bütün boyutlar yekdiğerinden bağımsızdır. Alan araştırmasında, muhtelif analistlerden ve belirli kalitesel boyutlardan alıntı yapmaktadır. Boyutsal çalışmalar arasında bilhassa Garvin tarafından geliştirilen fiziki/ürün kalitesi, Parasuraman ve diğlerleri aracılığıyla çıkarılan boyutlar ile Gronroos'un kalite boyutu kayda değer bir alan teşkil etmektedir.

David A. Garvin (1987) ürün kalitesi kavramının daha nitelikli bilinmesi ve analiz edilmesi adına çalışmalar yürütmüş ve sosyal yaşantımızda da geçerliliğini halen koruyan kalite boyutlarını belirlemiştir. Bu boyutlar; performans, özellik, güvenilirlik, uygunluk, dayanıklılık, hizmet görme yeteneği, estetik ve algılanan kalitedir (Garvin, 1987: 104-105).

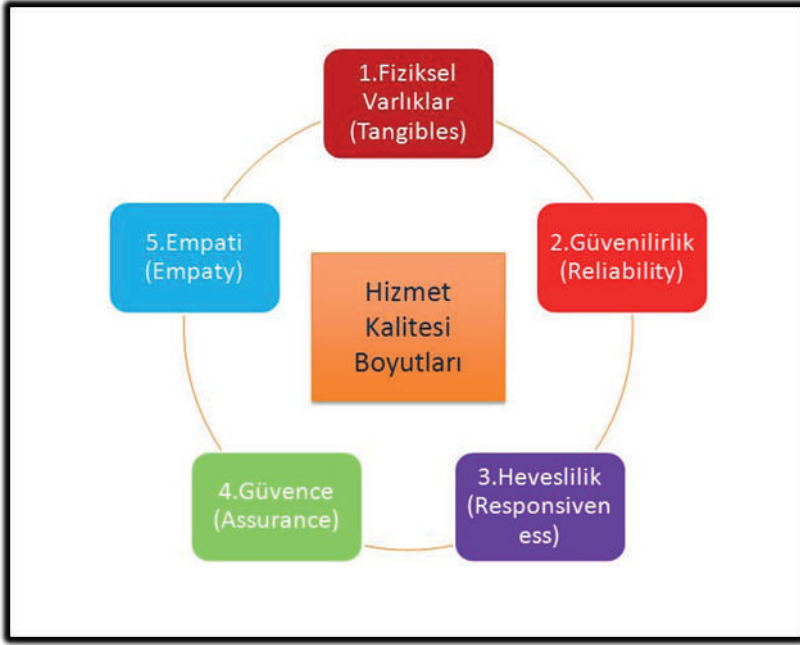
- Performans: Bir ürünün belli başlı fonksiyonel özellikleri anlamına gelmektedir. Bir mikrofonun çıkardığı sesin seviyesi veya bir otomobilin hızı gibi tüketiciler nezdinde araştırılan başlıca kriterlerdir. Çünkü ürünlerin fonksiyonel görünimleri ekseriyetle sayılabilen ölçütler barındırmaktadır.
- Özellik: Bireyler, ürünün merkezi özelliklerinin yanında ilaveten sunulan özellikler barındırmasıdır. Diğler bir değışle bir ürün büyüleyiciliğini sağlayıp onu tamamlayan, işlevsel olarak birinci dereceye sahip

olmayan karakterlerdir. Örnek verecek olursak bir otomobilin ses çıkarmadan çalışması gibi ürünün yanında ilave istenen ek özelliklerdir.

- **Güvenirlilik:** Tüketiciler kullandığı ürünün, son kullanma tarihine kadar kendisinden istenen veya umulan tüm fonksiyonları eksiksiz olarak yerine getirme durumudur. Örnek olarak yeni model bir telefonun güvence süresince hangi sıklıkla arıza yaptığı bir güvenilirlik kriteridir.
- **Uygunluk:** Bir mamul dizaynı ve çalışma şekli niteliklerinin evvelden belirtilen ölçülere uygun olmasıdır. Teknik olarak ürün kalitesi hakkında tüketiciye fikir vermektedir.
- **Dayanıklılık:** Satın alınan bir ürünün kullanım ömrü ne kadar uzun olursa o ürün o kadar dayanıklıdır. Mamul teknoloji bakımından işlevi bozulana kadar sahip olunan kullanım müddetinin göstermektedir.
- **Servis hizmeti:** Ürünle ilgili hizmet görme kabiliyetini göstermektedir. Ürünlerde ortaya çıkan bazı problemlere doğru çözümler bulunamaması, doğal olarak tüketicilerin ürün kalitesini değerlendirmede oldukça etkilidir. Yani bir mamulün tamir ve bakımında sağlanan kolaylıklardır.
- **Estetik:** Bireyler kendi değer yargılarına göre değerlendirebilir. Çünkü bu özellik tüketicilerin beş duyusuna hitap eden mamul özelliklerini oluşturmaktadır. Bu özellik ayrıca mamulün başarısına dolambaçsız bir tesiri olmayıp alıcı bakımından hizmeti cazip eden önemli özelliklerdendir.
- **Algılanan Kalite:** Bu özellik ise ürünle alakalı daha önceden tecrübe edilen kalite düzeyidir. Tüketiciler mamul kategori üzerinde sahip olduğu fikir ve düşüncelerden etkilenmektedir. Genellikle reklam çalışmalarında ortaya çıkan ürün imajı, bir ürünün kalitesinde tüketiciler nezdinde ele alınan olumlu veya olumsuz algılamalardır (Garvin, 1987: 104).

Ürün ve imalat teknik bilgilerindeki ilerlemeler ve artış gösteren şirketler arası rekabet koşulları işletmeler nezdinde tüketicilerin tercihlerine daha fazla yer vermeye sebep olmuştur. Çünkü Garvin'in belirlediği kalitenin sekiz boyutu, ürün pazarlamasında en önemli rekabet araçlarından biri olmuştur. Tüketicilerin beklentilerini algılamak, mamulle ilgili hangi unsurun daha önemli olduğunu ölçmek için çeşitli araştırmalar yapılmıştır. Ürün kalitesine ilişkin boyutların hizmet kalitesini nitelendirmekte oldukça yetersiz olması ve hizmetlerin fiziki çıktılardan birkaç ayrılıklarının olması nedeniyle hizmet kalitesi boyutlarını açıklamak yerinde olacaktır (Çavdar ve Zerdali, 2020: 223).

Parasuraman ve diğerleri tarafından geliştirilen bu boyutlar aşağıdaki şekilde özetlenmiştir (Avcı ve Sayılır, 2006:124).



Şekil 5. Hizmet Kalitesinin Boyutları

Kaynak: Aydın, Ş. (2007)

- Fiziksel Özellikler (Tangibles): Hizmet kurumlarının hizmet sunuşundaki fiziksel olanakları ve personelin görünüşü konularına odaklanmaktadır. Kullanıcılar sıklıkla lobi odası, kullanılan materyal, kurumun fiziksel görünümünü gibi çeşitli fiziksel konulardan hizmetlerin kalitesini değerlendirir.
- Güvenilirlik (Reliability): Vatandaşlara sunulan hizmetlerin doğru ve güvenilir bir biçimde yerine getirebilme marifetidir. Hizmet alıcılarının güvenilirlik ve doğruluk zaviyesinden hizmet sunucularına ne kadar bağlı olduğu anlamına gelir. Başka bir deyişle güvenilirlik, tüketicilerin bir hizmeti eksiksiz ve doğru bir biçimde ele alması sonucunu oluşturmaktadır.
- Heveslilik (Responsiveness): Tüketicilere gönüllü olarak yardımda bulunma ve çalışmaların kısa bir süre içinde bekletmeksizin sunulmasıdır. Firmalar, tüketici istekleri ve sorunları ile ilgilenirken dikkat ve

hızlılık olgularını da ele almamızı önemsemektedir. Heveslilik aynı şekilde hizmet esnekliğini ve hizmeti müşteri taleplerine göre bireyselleştirme kabiliyetini de göstermektedir.

- Güven (Assurance): Güvence, personellerin asgari düzeyde sahip olması gereken nezaket bilgisi ve firmanın müşteriler nezdinde güven uyandırma yeteneği olarak açıklanmaktadır. Bu boyut aslında rekabet üstünlüğü elde etmek ve müşteri bağlılığını sağlamak için alıcılardan güven duygusu yaratmanın önemini vurgulamaktadır.
- Empati (Empathy): Kurumların müşterilerine özenli ve ilgili davranması anlamına gelmektedir. Bireysel ilgi müşterilerin ihtiyaçlarını karşılamak için çok önemlidir. Empati, aslında tüketicilerin sadakatini daha da artıran bir avantajdır. Dolayısıyla kurumların müşteri ihtiyaçlarını maksimum düzeyde anlaması ve değişim yerindeyse kendini müşterilerin yerinde düşünmesi, tüm tüketicilere özel alaka gösterilmesi gerekmektedir (Devebakan ve Aksaraylı, 2003: 40)

1.3.2.3. Hizmet kalitesini etkileyen etkenler

Teknolojinin ve pazar ekonomisinin gelişmesiyle beraber meydana gelen rekabet ortamında dikkat edilecek en önemli unsur hizmet kalitesi olgusudur. Gelişmiş ülkelerin ekonomisinde hizmet sektörü mal sektörünü geride bırakmıştır. Çünkü hizmetlerin çoğu soyut olup mamullere benzer fiziksel özellikte değildir. Bu sebeple hizmet kalitesi belirlenirken belirli ve mutlak bir hizmet standardı yakalamak oldukça zordur. Ayrıca imalat ve tüketimin eş zamanlı olarak gerçekleşmesi kalitede kontrolü zor hale getirmektedir. Hizmet sektöründe üretim ve tüketim eş zamanlı olarak meydana geldiğinden müşteriler bu minvalde büyük ehemmiyet teşkil etmektedir. Hizmet kalitesi algısı tüketiciler için bu aşamada ehemmiyetli bir nokta teşkil etmektedir. Hizmetsel çevre genel itibariyle karşılıklı bir alışveriş olduğundan dolayı iş ilişkilerini etkileyen her şeyden farklı olarak tüketicilerin bireysel farklılıkları, almış olduğu marka tutumu gibi etkenler hizmet kalitesini etkileyen ciddi unsurlardır (Çabuk, 2007: 45).

Mehmet Emin Merter'in (2006) yapmış olduğu bir çalışmada hizmet kalitesini etkileyen yansımalar aşağıda belirtilen biçimde dile getirmiştir (Merter, 2006: 24).

- Tüketicilere yansıyan etkenler,
- Hizmeti sunanlara yansıyan etkenler,
- Hem tüketicileri hem de hizmeti verenlere yansıyan etkenlerdir.

Tüketicileri etkileyen faktörlere bakarsak, genel olarak hizmet sektöründe üretim ve tüketim senkronize bir şekilde yapıldığından tüketicilerin önemi bu aşamada artmaktadır. Tüketicinin sunumda elde etmiş olduğu hizmet kalite algısı büyük önem taşımaktadır. Dolayısıyla hizmeti alan bireylerin psikolojik ve ekonomik özellikleri hizmeti alan kişilerin hizmetin kalitesini etkilemektedir (Merter, 2006: 24-25). Bununla birlikte, hizmeti verenleri etkileyen etkenler sayacak olursak, iki çeşitli faktörün etkili olduğunu görebiliriz. Birincisi hizmetlerin verilme boyutunu amaç edinen tüm araç ve teçhizatları toplanmasıyla elde edilir. İkincisi de hizmetin verilmesini sağlayan personellerdir. Genellikle bireylerin sunduğu hizmetler, hizmetlerin verilme boyutunu amaç edinen tüm araçları anlamamıza vesile olmaktadır. Ayrıca Kasım Karahan'ın belirlediği bir tespate göre (Karahan, 2000) hizmetlerin sunulması için kullanılan gerekli araç ve gereçlerin ne kadar işlevsel kaliteleri yüksek olsa bile, hizmet sunma işlevini yerine getiren personeller eğer görevlerini muntazam ve istenilen şekilde yerine getirmiyorlarsa tüketici tarafından oluşabilecek imajın olumsuz olması gayet tabidir. Bu durum ise tüketiciler tarafından memnuniyetsizlik olarak ele alınma olgusunu ortaya çıkarmaktadır (Karahan, 2000: 33).

Son olarak hem tüketicileri hem de hizmet sunanlarına yansıyan bazı etkenler bulunmaktadır. Hizmetsel üretimle hizmetsel tüketiminin aynı zamanda meydana gelmesinden ötürü hizmet niteliği bağlamında iki özneye etki eden durumlar vardır. Bu durumların bazıları ise aşağıda belirtilmiştir.

- Hizmetin tüketilme yoğunluğu,
- Hizmetin süresi,
- Hizmet vermede tercih edilen teknoloji,
- Hizmetin muhteviyatı,
- Hizmetin ortamı
- Hizmetlerin fiziki olanak kapasitesi
- Hizmetten istifade edenlerin niceliği

Bahsedilen hususları incelersek; yukarıda belirtilen ana etkenler hem tüketicileri hem de hizmet sunucuları bağlamından kaliteye tesir eden maddelerdir. Hizmet alan bireyler, personelin sunduğu hizmete puan verirken, sunucuların muhtelif tutum ve yaklaşımlarından yola çıkarak sunulan hizmetin değerini belirleyecektir (Merter, 2006: 26).

1.3.2.4. Kamu hizmetlerinde kalite kavramı

Hizmet sektörü gün geçtikçe gelişmekte ve anında koşullara ayak uydurmaktadır. Toplumsal hayatta ortaya çıkan baş döndürücü dönüşümler sonucunda hizmet alanında yer sahibi olan şirketler içinde rekabet ve yarışmayı yükseltmektedir. Firmaların ayakta kalmaları için tüketici temelli olgulara önem vermeleri gerekmektedir. İlâveten, homojen ürünleri uygun ve iyi şekilde tüketiciye ulaştırmaktan kaçınmamaları lazımdır. Günümüzde kalite, kurumların şirketlerin yalnız verimliliklerini artırmaları için değil, ayrıca rekabet ortamında hayatta kalabilmeleri için kaçınılmaz bir mecburiyet haline gelmiştir. Şirketler arası rekabetin artmasıyla beraber tüketicilerin hizmetler bağlamında istek ve talepleri yükselmiştir. Tüketiciler kolayca tatmin olmaya ikna edilemeyen birer düzleme evrilirken, kamu kurumlarında da vatandaşlar kalite ve standartlara daha fazla önem vermeye başlamışlardır. Kamu kurumlarında vatandaşların beklentileri böylelikle anında dönüşmekte ve kamuda kalite yönetim sistemleri ivme yakalamaktadır.

Modern toplumlarda devletlerin en kayda değer görevlerinden birisi de halkın ihtiyaç duyduğu kamusal hizmetleri işlek ve kaliteli bir biçimde sunmaktır. Bu çerçevede ülkemizde ve tüm dünyada kamu yönetim sisteminde kamusal çalışmaların dinamik ve kaliteli biçimde sunmak adına yenilik ve dönüşümler başlatılmaktadır. Klasik idare düşüncesinin yerini modern yönetimi anlayışına bırakmaktadır. Dolayısıyla modern paradigma, işletme yönetimi biliminin kucakladığı bazı kuralları kamu yönetimine entegre etme çabası içerisinde olmaktadır. Kamu sektörünün küçülmesiyle birlikte devletin daha etkili olması olgusu kalite yönetiminin değerli aracı olan vatandaş merkezli yaklaşımlarını da ortaya çıkarmaktadır (Sezer, 2008: 143).

Kamuda kalitenin kavramı, bugünlerde toplum içerisinde sıklıkla kullanılan kavram ve metotlardan bir tanesi olmaktadır. Küreselleşmeyle beraber devletlerin küçülmesi zorunluluğunu ortaya çıkarırken, yönetimde meydana gelen yeni düşüncelerle, topluma haiz hakların idareye karşı oluşan sorumluluk imajını daha da arttırmaktadır. Çünkü kamusal hizmetlerde kalitenin artırılması, kamu hizmetlerinde dinamiklik ve üretkenlik standartları doğrultusunda daha ekonomik ve elverişli bir biçimde sunum yapılması hem merkezi idarenin hem de mahalli yönetim idarelerinin değerli fonksiyonlarındandır.

Kamu yönetimi içinde müşteri odaklılık kavramı bulunmadığından koşulsuz bir şekilde müşteri memnuniyetini de sürdüremez. Çünkü özel sektörün temel amacı müşteriden elde edilen maksimum kazançtır. Şirketler müşterilere doğru vakitte, uygun fiyatta ve doğru kalitede teklif yapmak

zorundadır. Aslında müşterilere hak ettiği ölçüde değer veren şirketler, doğrudan müşteri odaklı yapılarda fonksiyon görmektedirler. Buna karşın, kamusal hizmetlerde müşteri odaklı yaklaşımdan bahsedilirken, müşteri kavramının kamu yönetimi biliminde kullanılmasının bazen uygun olmadığı ifade edilmektedir. Müşteriler ürün satın aldığı anda serbest olduğunu bildiğimizi varsayarken, lakin adli, idari ve güvenlik gibi kamu hizmetlerinin muhataplarına bu serbestlik mevcut değildir (Ökmen ve Dönmez, 2004: 34).

Kamusal çalışmalarda vatandaş merkezlilik ifadesiyle esasen bireyleri temel alan bir tutum vurgulanmak istenmektedir. İdarede bireyleri, özel sektör mantığıyla müşteriye benzer olarak ele alması güvenlik hizmetleri gibi bazı hizmetler açısından mümkün olmamaktadır. Bununla beraber toplam kalite yöntemlerinin kayda değer ilkelerini gözden geçirdiğimizde müşteri odaklılık kavramını en ön sıralarda önemini birçok işletmede görebiliriz. Asıl soru şu ki, müşteri odaklılık kavramının kamu idarelerinde hizmet sunmada ele alınması, çalışmaların kalitesinde kayda değer ilerlemeler sağlayabilme olgusunun derin bir şekilde irdelenmesidir. Bütün ülkelerce uygulanan yeni yönetim reformu ve bunun getirdiği yenilikler kamu hizmetlerinde sıklıkla uygulamaya başladığından müşteri odaklı bir yaklaşım birçok alan için gerekli bir durum olmaktadır. Bu kavram kamu yönetiminde kamusal çıkarı temel alarak vatandaşlara verimli ve çözüm odaklı bir kamu hizmeti sunmanın alt yapısını oluşturması bakımından oldukça önemlidir (Çukurçayır, 2002: 160).

Kamu sektörü, özel sektörün yenilik getiren uygulamalarında olduğu gibi idarede de kalitesel çalışmalara yol göstermesi gerekmektedir. Çünkü idarenin de bireysel alanda faaliyet gösteren şirketlerin ortaya çıkardığı kalite ölçütleri gibi bazı standartlar ortaya koymak zorundadır. Bu bakımdan kamu kurumlarının gelişen teknolojik hayatta bu standartlara ulaşamadığı takdirde ayakta kalabilmeleri mümkün gözükmemektedir. Kamu kurumlarının bugünkü modern ilerlemelere ve halkın taleplerine devamlı yanıt sağlayabilmeleri için kalite anlayışını tatbik etmeleri lazımdır. Başka bir ifadeyle kamuda kaliteli ve verimli hizmet anlayışının olması, vatandaşlarının ihtiyaçlarına karşı devletin daha demokratik ve katılımcı bir yönetimin benimsenmiş olmasını gerektirmektedir (Yıldırım, 2007: 47).

Kamusal hizmetlerde kalitenin kesintisiz olarak denetlenmesi için hizmet standartları oluşturulması önemlidir. Oluşturulan bu standartlar ise hizmetlerin kalitesini periyodik bir şekilde kontrol edilmesi fırsatını yakalar. Bu sayede kamusal hizmetlerin kalitesi ve verimliliği sürekli analiz edilerek, sunulan bu hizmetlerden, yararlanıcıların tatmin edilmesine yönelik

ilerlemelerin takip edilmesi sağlanır. Ayrıca burada hizmet standartları halk talepleri tarafından kamu yöneticilerince belirlenmek zorundadır. Zira bireyle idareler arasında müşterek müzakere ve çift taraflı etkileşim sağlanmış olur.

Bu konuyla alakalı OECD'nin tanımladığı bazı kamusal hizmet kalitesi standartları bulunmaktadır. Bu çerçeveye uygun olarak OECD; şeffaf yönetim anlayışı alanında kaliteyi ön sıralarda ele almakta ve elektronik dönüşüm tabanlı vatandaş odaklı uygulamalarla kamusal basitleştirme, yönetimde verimliliği sağlama ve kamu hizmetlerinin kalitesini artırma amaçlarını yürütmektedir (Yerlikaya, 2015: 30-33). OECD kuruluşu nezdinde belirtilen standartlara göre, niteliksel bir kamusal çalışmanın aşağıda belirtilen özelliklere hâkim olması gerekmektedir. Bunlar;

- **Katılma:** Vatandaşların kamu hizmetlerinden yalnızca devletin kendilerine imkân dâhilinde sunduğu ölçüyle kanaat getiren, pasif durumdaki birey görüntüsünde değildir. Devletin kamusal olarak sunduğu hizmet niteliklerinin belirlenmesinde ve hizmet sunulmalarında güçlü tarafa vatandaş almalıdır.
- **Müşteri taleplerinin yerine getirilmesi:** Devlet kamu hizmetlerini sağlarken vatandaşların beklentilerini dikkate almalı ve sunulması esnasında bu konuda gereken hassasiyeti sağlamalıdır.
- **Şeffaflık:** Şeffaflık, kamusal sürecin bütün aşamalarıyla tüm vatandaşlara gösterilmesidir. Yönetiminin ne şekilde işlediği, memur mesuliyetinin hangi fonksiyonları kapsadığı ve bireylere verilen çalışmalarla alakalı eksiklerin ne şekilde revize edilebileceği hususunda açık bir bilgiye ulaşılmasıdır (Yerlikaya, 2015: 33).

Sonuç itibarıyla hayatımızın her safhasında yaşanan hızlı dönüşümler karşısında devletin sahip olduğu yapıyla kamusal hizmetlerin vatandaşlara kaliteli ve etkin bir şekilde ulaştırılması zorlaşmıştır. Buna karşın kamu kurumlarında daha kaliteli hizmet verilebilmesi için çok yönlü performans standartlarının hayata geçirilmesi lazımdır. Tüketici veya insan merkezli idare yapılanmasına geçiş için dikkat edilmesi gereken en önemli etken kamu görevlilerinin vatandaşa güler yüzlü bir şekilde hizmet sunmasıdır (Sezer, 2008: 18).

1.3.3. Hizmet Kalitesi Ölçüm Modelleri

Hizmetlerin kalitesinin ölçülmesinde fiziksel olarak elle tutulabilen ürünlere göre daha rölatif (kişiye bağlı değişken) sonuçlar ortaya çıkarmaktadır. Hizmet sektörünün fiziksel mallar üreten sektöre göre farklı nitelikleri barındırmaktadır. Hizmeti sunan ve hizmetten faydalanan

insanların davranışları, kişilik özellikleri, algılamaları ve beklentileri çeşitlilik sağlamaktadır. Bu nedenle, konu hakkında çalışma yapan yazarlar tarafından hizmetsel kalitenin standartlaştırılmasına yönelik birçok analizler tasarlanmıştır. Çalışmanın bu kısmında, literatürde ele alınan modeller bir tablo yardımıyla ifade edilmeye çalışılmıştır.

Ürün kalitesinin ölçülmesine oranla hizmet kalitesinin değerlendirilmesi daha güç bir durumdur. Hizmet sektöründe kalite konularının artan ehemmiyeti, hizmet kalitesi ölçüm modellerine olan eğilimi de yükseltmektedir. Hizmet kalitesini değerlendirmek amacıyla çeşitli metotlar geliştirilmiştir. Bu metotlardan en uygunu seçilerek kalite değerlendirilmeleri yapılmalıdır. Bununla birlikte, hizmet kalitesini artırmak için üzerinde durulması gereken genel hususlar belirlenmelidir.

Hizmet kalitesini açıklamak zor olmasına rağmen, kalite değerlendirmesinin bireyler nezdinde belirlenmektedir. Hizmet kalitesinin temel parametrik ölçüsü, tüketicilerde oluşan tecrübelerdir. Tecrübe edilen hizmet kalitesi, bireylerin hizmetten sağladığı algılamalar ile hizmetten umduğu beklentiler arasındaki farklılığın yönünü temel olarak ele almaktadır. Algılanan kalite ilkelerinin ortaya konulması kolay değildir. Ancak bahsedilen olgu, bir hizmetin iyi olmasına ilişkin bireylerin yargılarını odak alır. Yine de memnuniyetten daha çok, bir tutum şekli olarak karşımıza çıkmaktadır (Parasuraman vd., 1988:15). Hizmet kalitesi ölçüm modellerinde diğer bir analiz de Grönroos (1984) tarafından yapılmıştır. Sunulan çalışmaların kalitesi, bireylerin çalışmalardan umduğu değerlerle sunum sonrası tecrübe ettiği değerler sonucunda açıklanabileceğini vurgulamaktadır (Grönroos, 1984: 37).

Literatürde farklı hizmet kalitesi ölçüm yöntemleri mevcuttur. Hizmet kalitesini değerlendirme çalışmalarından sık başvuru alan ve ele alınanlar belirtilmiştir. Tablo: 4’de bu çalışmalar, ayrıntılı bir biçimde ifade edilmiştir (Eleren ve Kılıç, 2009: 91).

Tablo 4. Hizmet Kalitesi Ölçümünde Kullanılan Modeller

Yıl	Araştırmacı	Model	Analiz Sonuçları
1984	Grönroos	Teknik ve Fonksiyonel Kalite Modeli	Hizmet kalitesi; teknik kaliteye, fonksiyonel kaliteye ve kurum imajına bağlıdır.
1985	Parasuraman Zeithaml ve Berry	Boşluk/Fark Modeli (SERVQUAL)	Hizmet kalitesi; beklenti ve algılar arasındaki boşlukların sonucunda oluşmaktadır.
1988	Haywood ve Farmer	Boyut/Özellik Kalite Modeli	Firmalarda nitelikli kalite yönetimi temelde üç uzanımda ele alınmaktadır. Fiziki olanaklar, personel tutumu ve mesleki tecrübedir. Lakin modelde hizmet kalitesi ölçümü iyice yansıtılamamaktadır.
1990	Brogowicz, Delene ve Lyth	Sentez Modeli	İdareler nezdinde düzenli şekilde ele alınması gereken planlama, uygulama ve kontrol gibi öğeler açıklanmaktadır.
1992	Cronin ve Taylor	Performansa Dayalı Model (SERVPERF)	Kalitenin beklentilerden değil tüketici tecrübelerinden oluşabileceğini dile getirmektedir.
1992	Mattsson	İdeal Değer Modeli	Beklenen standartların kullanımıyla elde edilen tecrübelerin karşılaştırılmasını incelemektedir. Yetersiz sayıda denekle analiz yapılmıştır.
1993	Teas	Performans Değerlendirme ve Standart Kalite Modeli	Tüketici beklentisini ele almakta ve anlama dair temel problemleri kapsamaktadır. Az sayıda denek ve küçük bir kapsamda analiz edilmiştir.
1994	Berkley ve Gupta	Bilgi Teknolojisi-Uyuşum Modeli	Bilgi teknolojilerinin tüketici hizmetlerini ilerletmek için ne şekilde kullanılabileceğini açıklamaktadır. Model yalnızca bilgi teknolojilerinin hizmetsel kalite üzerinde etkisini yansıtmaktadır.
1996	Dobholkar	Özellik ve Genel Etki Modeli	Teknoloji bazlı hizmetler için kalite ölçümünü standart hale getirmeyi tavsiye etmiştir. Ancak çevresel etmenlere önem verilmemiştir.
1996	Spreng ve Mackoy	Algılanan Hizmet Kalitesi ve Memnuniyet Modeli	Hizmet kalitesiyle birey tatmini ayrı kavramlardır ve uygunluk memnuniyetine tesir etmektedir. Lakin hizmet kalitesinin ne şekilde işleyeceği konusuna açıklık getirmemektedir.
1999	Oh	Tüketici Değeri ve Tüketici Memnuniyeti Modeli	Bireylerin karar sürecini kavramak adına bazı çevrelerce uygulanmıştır. Analizde farklı demografik yapılar odaklanılmış farklı kalıp için genelleme yapılmamıştır.

2000	Frost ve Kumar	İç Hizmet Kalitesi Modeli	İç müşterilerin beklenti ve algılarına yer verilmiştir. Farklı hizmet alanları adına genellemeye ihtiyacı bulunmaktadır.
2002	Zhu, Wymer ve Chen	Bilgi Teknolojileri Temelli Model	Bilgi teknolojileri üreten firmalar için müşteri tatmininin sağlanmasında yararlı olmuştur. Lakin tüketicilerin önceki tecrübeleri yansıtılmamıştır.
2003	Santos	E-Hizmet Kalitesi Modeli	Web tabanlı tüketici memnuniyeti araştırılmıştır. Yeterli test çalışması yapılmamıştır. Özellikle bir değerlendirme yöntemi sağlamamaktadır.
2005	Parasuraman, Zeithaml ve Malhotra,	E-S-QUAL Modeli	Web ağı aracılığıyla hizmet kalitesinin ölçülmesine yönelik teorik bulgulara dayanmaktadır. Araştırmada 22 önerme ve 4 boyut bulunmaktadır.

Kaynak: (Eleren ve Kılıç, 2009: 92-117).

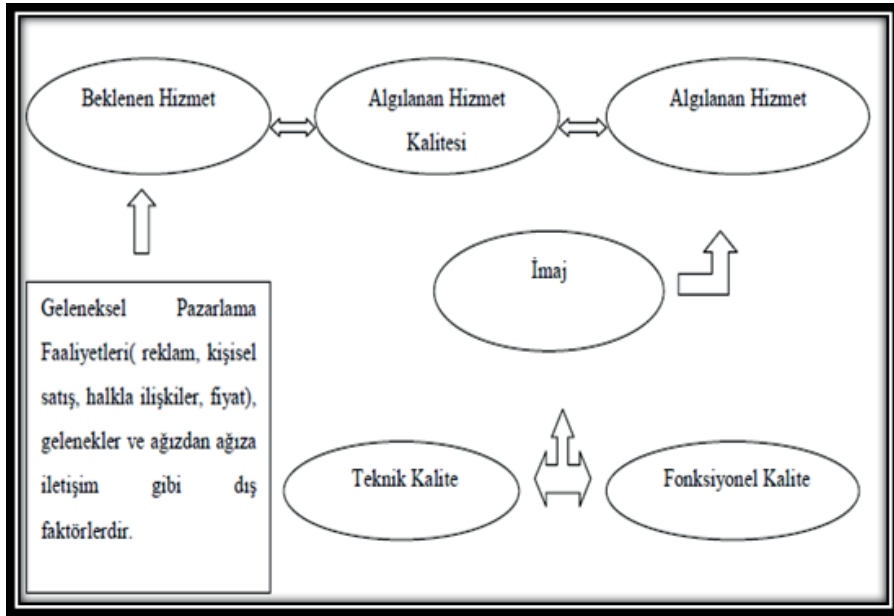
1.3.3.1. Grönroos modeli (Teknik ve fonksiyonel kalite modeli)

Hizmetlerle alakalı yapılan çalışmalara bakıldığında, ekseriyetle çalışmaların hizmet üretenin bakış açısıyla ele alındığı görülmektedir. Pazarlamacılar tarafından dünya çapında 1980'li yıllarına kadar temel mallarda kalitenin tarifi ve değerlendirmesi uygulanmış olsa bile hizmetlerdeki kalite yeterli düzeyde incelenme fırsatı elde edilmemiştir. Bu vesileyle, 1982 yılında Grönroos tarafından hizmet kalitesi modeli geliştirilmiştir. Grönroos, başlangıç noktası olarak tüketicilerin aldıkları ürün veya hizmetin kalitesini nasıl algıladıkları sorunsalını araştırma noktası olarak değerlendirme alanına almıştır. Bu sorunsalın asli cevabı ise hizmet kalitesi bileşenlerini meydana getireceğini belirtmiştir. Dolayısıyla hizmet yönelimli modellerin daha başarılı neticeler gün yüzüne çıkaracağını işaret etmiştir. Grönroos, bu modeli ele alırken Swan ve Combs'un (1976) ürünlerin işlevsel kapasitesiyle müşterilerin bu kapasiteden elde ettiği tatminle alakalı çalışmalardan oldukça etkilenmiştir (Taşçı ve Çabuk, 2013: 23).

Hizmet kalitesine yönelik ilk model, Grönroos vasıtasıyla gerçekleştiğinden dolayı hizmetsel kalite başlangıçta; fonksiyonel, teknik ve imaj olarak üç düzeyde ele alınmasını öngörmüştür. Teknik kalite bireylerin hizmetten ne sağladığı, fonksiyonel kalite ise bireylerin hizmeti nasıl sağladığı konusunun cevabını oluşturmaktadır. Teknik kalite objektif olarak değerlendirildiğinden, fonksiyonel kalite ise öznel kavrayış şeklinde karşımıza çıkmaktadır. İmaj boyutunda da hizmetlerin teknik ve fonksiyonel kalitesi neticesinde ortaya

çıkmaktadır. Bu durumda İmaj, müşterilerinin kalite algılamasında süzgeç görevi olarak işlev aldığı görülebilir (Grönroos 1984: 56).

Bu model esasta tüketicilerin hizmet beklentileriyle hizmetsel algılamalarına yönelik yapılan kıyaslamalara dayanmaktadır. Sonuç itibariyle hizmet kalitesi, beklenen kalite ile algılanan kalitenin değerlendirilmesi neticesinde oluşan farka dayanmaktadır. Ayrıca hizmet kalitesinin teknik ve işlevsel boyutlarını; hizmetin beklenen kaliteyle ilişkisi, algılanma biçimi, hizmet sonucunda oluşturulan imajdaki birlikteliği kapsamaktadır (Kayral, 2015: 41).



Şekil 6. Grönroos'un Algılanan Kalite Model

Kaynak: (Grönroos 2001: 97).

Hizmet sunumunun teknik kalitesi, müşterinin hizmetten “NE” aldığını belirleyen ögedir. Bu ögede işlerin hukuki ve zamanında yapılması, müşterinin memnuniyeti için ön şarttır ancak başlı başına yeterli bir unsur değildir. Kalitenin ikinci boyutu ise, işlevsel kalite olarak karşımıza çıkmaktadır. Temelde işlevsel kalite, sunulan hizmetin tüketiciye “NASIL” sunduğunuz ile alakalı bir kavramdır.

Elde edilen çalışmalar, işlevsel kalitenin büyük çıkması teknik kalitedeki performans düşüklüğünü doldurabilmektedir. Hizmetin teknik kalitesi

büyük seviyede, fonksiyonel kalitesi düşük seviyedeysse tüketici nezdinde hoşnutsuzluk egemen olacaktır. Bu metot sayesinde hizmet işletmelerinin muhtelif ürün veya ürün gruplarının kalite üzerindeki etkileşimini, hizmet kalite boyutlarının işletme nezdinde yoğun çabasını iyileştirir. İşletme imajı, tüketicilerin zihinlerinde işletmeyi ne şekilde canlandırıldığını veya konumlandırıldığını açıklamaktadır. Bu minvalde hizmet işletmeleri, sunulan çalışmalarla zihinlerde oluşturulan imgelere göre şekil almaktadır (Taşçı ve Çabuk, 2013: 34).

İşletmecilerin bahsedilen kalite etkenlerini kullanmaları sayesinde, hizmeti etkileyen bu süreçleri doğru yönlendirebilmeleri olası görünmektedir. Kalite yönetsel bir süreç olarak değerlendirildiğinde çeşitli unsurlara etki eden ve hizmeti satın alan kişilere doğrudan sunulmaktan ziyade hissettirilen bir süreçtir. Yani, kısaca tüketici temelinde yaratılan bir değerdir. Kaliteye ilişkin hizmetin algılanma biçimini etkilemeyi amaçlayarak, imaj kavramı çerçevesinde geliştirilir. Bu kapsamda işletme imajının oluşturulması, fonksiyonel ve teknik kalitenin sağlanan hizmetlere yansıtılması çabalarını içermektedir.

1.3.3.2. *Servqual modeli (Boşluk modeli)*

Son zamanlarda hizmet sektörü önemli bir konuma gelmiştir. İnsanların giderek farklılık gösterdiği bilinçlilik seviyeleri, almış oldukları eğitimleri hizmet sektörünün şekil almasına neden olmuştur. Diğer hizmet sektörleriyle rekabete girince kendilerini geri plana düşürmek istemeyen işletme sahipleri, kişilerin kalite beklentilerine cevap verebilmek adına iyi analizler yaparak beklentilerini her zaman önceden tahmin edebilme anlayışına girmişlerdir. Bir işletmenin ayakta kalabilmesini müşteri memnuniyeti büyük ölçekte etkilemektedir. Bundan dolayı müşterilerin beklentilerinin ne yönde olduğunu ve hangi algıya sahip olduklarını tespit edebilmek adına Servqual Modeli geliştirilmiştir. Her ne kadar fazla eleştiriye maruz kalsa da hâlihazırda sık başvurulan modeller arasındadır.

Hizmetler, fiziksel nitelikte olmadıklarından dolayı kalitelerinin ne yönde olduğunu tespitine yönelik sınırlı miktarda araç bulunmaktadır. Bahsedilen araçlar arasında çok kullanılan ölçümlerden biri de Parasuraman, Berry ve Zeithaml tarafından 1985 yılında analiz edilen Servqual modelidir. Bu ölçüm aracı geniş hizmet alanlarında kullanılabilen, müşterilerin hizmet faaliyetlerinden neler beklediklerini ve hangi algıda olduklarını tespit ederek firmalara doğru ve kabul görülebilir bir yol sunan ölçektir (Keleş, 2008: 62). Bu ölçek geliştirilirken aşağıdaki suallere yanıt bulunmuştur (Parasuraman vd., 1993: 140-141).

- Müşteriler, hizmet kalitesini ne boyutta değerlenmektedir?
- Bütün tüketiciler, kapsamlı bir değerlendirme mi yoksa hizmetin belli bir boyutunu mu değerlendirmektedir?
- Hizmetin belli yanlarını ele alarak sonuca ulaşılıyorsa, sonuca ulaşmalarındaki boyutlar nelerdir?
- Ulaşılan boyutlar her hizmet yapısında ve her müşteride aynı sonucu mu vermekte yoksa değişiklik göstermekte midir?
- Müşteri tatmini, hizmet kalitesinin ölçümünde önemli role sahipse müşteri tatminini oluşturan ve etkileyen faktörler nelerdir?

Parasuraman, Berry ve Zeithaml hizmet kalitesinin ne olduğuna dair soruların cevabını bulmaya ve hizmet kalitesinin etkilendiği faktörleri tespit etmeye çalışmıştır. Araştırmalarının sonucunda ise bütün hizmet türlerine yansıtılabilecek yaygın bir yöntem elde etmeye başlamışlardır. Modelin kullanılmasında belli başlı amaçlar aşağıda belirtilen cihettedir (Tarkan, 2008: 177-180).

a) Farklı Zamanlardaki Müşteri Beklentileri İle Algılamalarının Karşılaştırılması:

Hizmet sektörü belli zaman dilimlerinde hizmet kalitelerini ölçerek kalitelerinde yaşanan değişimi belirler. Aslında bu değişimin müşteri beklentilerinden mi yoksa müşteri tarafından alınan algılarından mı veya her ikisinden mi kaynaklandığını belirlemektedir. Birçok işletme yöneticisi, tüketicilerden birebir iletişim içinde değillerdir. Bu yönetici birimleri çoğunlukla bireysel deneyimlerine ve müşahedelerine itimat ederek tüketici istekleri hususunda çalışma oluşturma lüzumu görmemektedir. Bununla beraber, alış ve gelir gibi ana unsurları önemsediklerinden dolayı tüketiciler yönünden mühim olan birtakım öğeleri dikkate almamaktadır.

b) Farklı Kalite Algılarına Sahip Müşteri Bölümlerinin İncelenmesi:

Müşteriler tarafından belirlenen kalite düzeylerini “üst”, “orta” ve “düşük” seviyelere ayırarak bu bölümlerin her birinin farklı özelliklerini incelemektedirler. Bu özellikler; ekseriyetle demografik, psikolojik faktörler ile belirtilen algıların arkasında yatan nedenleri araştırmaktadır.

c) İç Müşterilerin Kaliteye İlişkin Algılamalarının Ölçülmesi:

Tüketicilerin kaliteye dair algılama boşluğunun kapatılabilmesi için en başta hizmet sektöründeki firmaların dışsal, yani keşfedilmeyen tüketiciler kadar olağan ve alışıldık tüketicilerini de önemli tutarak tüketicilerin hizmet tatminlerine ait birtakım çabalar göstermeleri gerekir. Servqual

modelinde de firma içerisinde bulunan departmanlara yol göstermek için kullanılabilmektedir. Departmanlar arası kalite hizmetini ölçüp soru formunu bu şekilde düzenlemektedirler. 1985 yılında yapılan bu çalışma on boyuttayken daha sonra beşe indirgenmiştir. En sonunda Berry, Parasuraman ve Zeithaml; bu uygulamaya Servqual ismini verip hizmetleri değerlendirmeye yarayan anket hazırlamışlardır. Bu ölçekte bulunan beş boyut aşağıda gösterildiği biçimdedir (Parasuraman vd., 1988: 18).

	Fiziksel Özellikler	Güvenilirlik	Heveslilik	Güven	Empati
Fiziksel Özellikler					
Güvenilirlik					
Heveslilik					
Yeterlilik					
Nezakət					
İnanılrlık					
Emniyet					
Erişilrlik					
İletişim					
Müşteriyi Anlamak					

Şekil 7. Servqual Boyutları

Kaynak: (Alpaslan vd., 1996).

a) Fiziksel Özellikler (Somutluluk):

Elle tutulabilir, gözle görülebilir, işletmenin fiziki çevresini oluşturan araç ve gereçler, personelin görünüşü vb. unsurları içermektedir. Bir şirketin hangi teçhizatları tercih ettiği, şirketin iç ve dış görüntüsünün çekiciliği ve şirkette hizmet için kullanılan somut ve fiziksel özelliklerden bahsedilebilir.

b) Güvenilirlik:

Hizmetin söz verildiği gibi güvenilir, doğru ve zamanında yerine getirebilme yeteneğidir. Şirketlerin verdikleri sözleri zamanında yerine derecesi ve hizmeti ilk seferde sunması olarak sıralanabilir.

c) Heveslilik (Yanıt verilebilirlik):

Genel anlamda çalışanların ve şirket yöneticilerin tüketicilere hizmet vermeye ve yardım etmeye hevesli olması durumunu ifade eder. Personelin

verilecek olan bir hizmeti, müşterinin beklentileri dâhilinde hızlı bir şekilde ve o hizmete hevesli bir biçimde davranış göstermesidir.

d) Güven:

Bu boyut, tüketicilerin hizmet süresinde kendilerini güvende hissetmesidir. Müşteride güven hissiyatı oluşturacak personellerin nazik ve bilgili olabilme kabiliyetini açıklamaktadır.

e) Empati:

İşletme, kendisini müşterilerinin yerine koyarak kendisinden nasıl bir hizmet beklediklerini tespit edip hareket edebilmesidir. Başka bir deyişle, şirketin ve çalışanların müşteriye ve ihtiyaçlarını anlamak için özen göstermesidir.

Parasuraman, Zeithaml ve Berry tarafından ele alınan görüşte, hizmet kalitesine karşılık “Algılanan Hizmet Kalitesi” ifadesini kullanmayı tercih etmişlerdir. Parasuraman ve arkadaşları, hizmet süreçlerindeki farklılığı dört ana temada ele almışlardır. Hizmet kalitesini değerlendiren müşteriler bahsedilen farklılıklardan oldukça etkilendiğinden bu farklara “BOŞLUK” ismi verilmiştir. Buradaki yöntemle, araştırmacılar tüketici tatminsizliğinin sebeplerini gün yüzüne çıkarmaya çalışmışlardır. Modelde müşteri memnuniyetsizliğine neden olan dört boşluk ve de tüm boşlukları içeren üst boşluk olmak üzere toplamda beş boşluk bulunmaktadır (Yumuşak, 2006: 54).

- İşletmenin müşterilerden ne beklediğiyle asıl müşterinin ne beklediği arasındaki fark,
- İşletmenin tüketicilerden anladığı hizmetsel beklentilerle kalite standartlarındaki fark,
- Kalite standartlarıyla tüketicilere eriştirilen hizmetsel seviye arasındaki fark,
- Tüketicilere sağlanan hizmetsel seviyeyle tüketicilerin aldığı mesajlar arasındaki fark,
- Belirtilen dört boşluğun yekûnu ise beşinci farkı oluşturmaktadır.

Bu modelin anketi beş boyutla ilgili 22 ifadeden oluşmaktadır. İki ayrı soruluş biçimi vardır. Ölçekteki ifadeler beş boyuta sahiptir (Sevimli, 2006: 33);

Servqual modelinin yapılan araştırmalarda kullanmış oldukları soru formuna bakıldığında aşağıda belirtilen tabloda sırasıyla sistematik bir

dizilimde oluştuğunu görebiliriz. Bu tabloda soru numaralarına karşılık gelecek kalite boyutları gösterilmiştir.

Tablo 5. Servqual Modeli Soru Formu

Özellik	Sıralama
Somut Özellikler	(1-4)
Güvenilirlik	(5-9)
Heveslilik	(10-13)
Güven	(14-17)
Empati	(18-22)

Hizmet kaliteyi ölçmek adına SERVQUAL (SERVice ve QUALity) olarak adlandırılan bir değerlendirme yapılmıştır. Ölçekte, tüketicilerin algılamasıyla beklentileri arasındaki boşluklardan sağlanan bilgilerin istatistik yardımıyla ele alındığı hizmetsel ölçüm yöntemidir. Beklenen ve algılanan hizmet olmak üzere iki ayrı değerlendirme biçimine sahip olan bu ölçek hizmet kalite ölçümünü oldukça geniş bir temelde ele almaktadır. Modelde beklenen hizmetle algılanan hizmet adına iletilen puanlamalar arasındaki boşluklar gözlenerek Servqual puanı çıkarılır. Araştırmada N sayıda tüketici bulunuyorsa her boyut için Servqual puanları analiz edilir (Parasuraman vd., 1990;176):

- Bütün tüketiciler boyutlara dair cevapladığı soruların Servqual puanları hesaplanıp, ardından boyutları teşkil eden bütün soru adedine bölünmesi yapılır.
- N sayıda tüketici için ilk safhada sağlanan puanlar hesaplanıp N adedine bölünmesi yapılır.

Hizmet kalitesi ölçülmesinde, organizasyonların kaliteyle alakalı programlamaları etkili biçimde oluşturulması için tüketicilerin kalitesel boyutlara affettikleri ehemmiyetin öğrenilmesi elzemdir. Genel kalite puanını sağlamak adına bazı yöntemlerin izlenmesi gerekmektedir (Yıldız, 2009: 51).

- Tüm tüketiciler için beş boyutun birer ortalamasıyla servqual puanı çıkarılır.
- Tüketicilerin her boyuta yönelttiği servqual puanıyla o tüketicinin o boyuta affettiği katkı ağırlığıyla çarpılması yapılır.
- Tüm tüketicilerin toplam beş boyuta verdiği oranlama üzerinden servqual puanlaması hesaplanır.

- N tüketicinin üçüncü aşamada sağladığı tüm puanlar toplanır ve N adedine bölünür.

Yukarıda belirtilen hizmet kalitesi puanlaması servqual ölçeğinde verilmiştir. İşletmeler, sunulan hizmetlerde iyi yanlarını anlamak için puanlama sistemi sayesinde hizmet sunumlarını farklılaştırabilmektedirler. Dolayısıyla bu yöntem, işletme ve kurumların boyutsal hizmet analizleri daha derin bir şekilde yapılmaya müsait olmaktadır.

Servqual metodunun üstün yönlerine bakılması gerekmektedir. En başta bu ölçek, önceden belirlenmiş beş boyut temelinde beklenen ve algılanan kaliteye dair düzenli bilgi temin edebilen ve alınan sonuçlarla genele ulaşabilen bir araçtır. Analizinin mühim yararlarından birisi; tüketicilerin beklentileriyle reelde sağladıkları hizmetler arasındaki boşlukları ortaya çıkararak, hizmetlerin kalitesel ayrımlarını tüketicilerin önüne sermesidir. Bu metod, tüketicilerin elde ettiği kalitesel uçurumu ortaya çıkararak kolay ve net bilgiler vermektedir (Yılmaz, 2007: 64-65).

Asubonteng ve diğerlerinin (1996) yapmış olduğu çalışmaya göre; ölçeğin aşağıda belirtilen şekilde avantajlı yönlerini de ortaya çıkarmıştır.

- Servqual modeli belirli zaman aralıklarıyla eski veyahut yeni müşterilere kolaylıkla uygulanabilir bir düzeydedir. Bu vesileyle, tüketici beklentilerinde ortaya çıkan farklılıklar izlenebilmektedir. Ayrıca işletmelerin hizmetsel niteliği iyileştirmeye yönelik gayretlerinin hangi ölçüde etkileyici olduğu analiz edilebilmektedir.
- Metod, tüketici beklentileri sonucunda sağlanan kalite imajıyla en sade biçimde yansıtılabilir. İlâveten işletmeyle alakalı bildiri ya da ilanlarda faydasız ve mübalağalı izlencede bulunulmamasına yönelik kayda değer katkılar verebilir.
- İşletmeler bu ölçeği uygularken, sunmuş oldukları hizmet kaliteleri bakımından diğer şirketlere nazaran hangi alanlarda baskın oldukları, hangi alanlarda da eksik olduklarını görebilmektedirler. Bu nedenle, işletme kendisine uygun pazarlama stratejileri geliştirme yoluna gidebilmektedir.
- Servqual analizinin işletmelere sağladığı avantajlar göz önüne alındığında fazla masraf ve bütçeye sahip olmadan kolayca uygulanabilen bir ölçek olduğu söylenebilir.

Servqual modelinin zayıf yönlerine bakıldığında ise genel olarak karşımıza aşağıda belirtilen hususlar çıkmaktadır. Birbirinden tamamen farklı branşlarda hizmet sunan sektörler adına homojen bir şablon uygulamasının uygun

olup olmadığı konusu eleştirel bir özelliktir. Ölçek farklı hizmet dallarında tatbik edilmeden, içerisinde bulunan cümlelerin o sektöre adapte edilmesi gerekmektedir. Bununla beraber müşteri yönünden hayati olan alanların alt alanlara taksim edilmesi hususunu da unutmamak lazımdır. Ayrıca, ölçekte yer alan boyutsal ifadelerin sabit ve oturmuş olmasına rağmen var olan boyutu bütün manasıyla göstermediği biçimde tenkitler yöneltilmektedir (Öztürk, 2000: 58).

Metodun başkaca zayıf tarafları bulunmaktadır. Bunlar;

- Analizi uygulayarak hizmet sunumuna dair biriktirilen tüm bilgiler tüketicilerin algılarını bütünüyle yansıtmaz. Zira hizmetin veya ürünün kalitesel unsurlarını kapsayacak bütüncül sıralama mümkün olmayıp tüketicilerin arzulararak cevaplayabileceği bir anketten fazlası meydana gelecektir. Bu nedenle, tüketiciler alınan hizmetlerle ilgili birçok pozitif veya negatif tecrübelerini iyice yansıtamamaktadır.
- Analiz boyutlarının somut olmayan şekilde ifade edilmesi hususu eleştirilmektedir. Dolayısıyla bu konuda yapılan araştırma sonuçlarının da soyut olduğu biçimde geri dönütler alınmaktadır. Örnek verecek olursak; tüketicilerin “Personelin Yardımsever Tutumları” başlığında beklentileriyle algılamaları arasında ciddi ayrımlar bulunuyorsa neticede hizmetsel kalitenin yeterli olmadığını işaret etmektedir. Lakin servqual kalite boyutu, personellerin hangi davranışlarının yardımsever olmadığını hususunda ise herhangi bir ipucu barındırmamaktadır.

Sonuç itibarıyla hizmet süreçlerine etki eden bu yöntem, düzenli bilgi verebilen ayrıca sağlanan sonuçlarla genele ulaşabilmektedir. Bununla birlikte, araştırma sonuçlarının soyut olmasından ve hizmetin bütün kalite unsurlarını kapsayacak bir listeleme yapılmasının mümkün olmamasından dolayı eleştirilmektedir.

1.3.3.3. *Servperf modeli (Hizmet kalitesi modeli)*

Bu model, Servqual analizine alternatif yöntem biçiminde Cronin ve Taylor tarafından 1992 senesinde hazırlanmıştır. Servperf modeli, kalitenin değerlendirilmesinde Servqual analizinde meydana gelen birtakım güçlüklerin giderilmesini hedef edinmiştir. Bu yöntem, Servqual modelinde bulunan boşluklarla ölçülme yöntemine karşılık, tüketicilerin dolaysız olarak hizmetten algılamış olduğu performansı değerlendirmektedir. Başka bir ifadeyle Servqual modeli, müşterilerin hizmetten yararlanmadan önceki beklentileri ile yararlandıktan sonraki algılamaları arasındaki farklılığı ortaya çıkarmaktadır. Ancak Servperf hizmet kalitesi modelinde, kalitenin yegâne

ölçüm noktasının performans odaklı mekanizmanın bulunmasıdır (Cronin ve Taylor, 1992: 55).

Servperf yönteminde, servqual metodundaki toplam 22 değişken esas alınmış ve tüketiciler tarafından algılanan performans dikkate alınmıştır. Servqual yönteminin 22 değişken parametresi beklenti ve algılamalar için kullanılırken; Servperf yönteminde ise sadece algılanma performansı için 22 değişken kullanılmıştır. Hizmetlere yönelik kalitenin ölçülmesi alanında yapılmış ve uygulanmış çalışmalarda, Servperf metodunun, Servqual metoduna göre daha baskın ve yeterli bir yöntem olduğu ortaya konulmuştur (Brady vd., 2002: 32). Bu model sayesinde işletmelerin hizmet sunum performansının, müşteri memnuniyeti ve satın alma niyetleri arasındaki ilişkiler de ele alınabilme fırsatını izin vermektedir (Cronin ve Taylor, 1992: 55).

Sunulan hizmetlerin performansını ölçme, Servperf modelinin en önemli özelliğidir. Müşterilerin algıladıkları kaliteyle hizmet veren firmanın performans algılamasıyla değerlendirilmektedir. Diğer bir anlamla hizmet kalitesinin temel göstergesi, hizmet performansı ile aynı anlamda kullanılmaktadır (Danilo vd., 2017: 418). Bir önceki analizde belirtilen ve toplamda kullanılan gösterge soru adedi 44 iken, Servperf ölçeğinde de gösterge soru adedi 22 olmuştur.

Cronin ve Taylor (1992), Servqual ölçeğinin hizmet performansını değerlendirmede oldukça eksik kaldığını savunarak, Servqual ölçeğine alternatif olarak Servperf ölçeğini uygulamaya almışlardır. Bununla birlikte Servqual ölçeğinin eksik olmasının temel nedenini, müşterilerinin hizmet sunumunun hemen öncesinde hizmetle ilgili hiçbir beklentilerinin olmaması olarak belirtmişlerdir. Bu metot sayesinde tüketicilerin dolaysız olarak hizmetten algıladıkları temel performansı ölçmeye çalışmışlardır (Cronin ve Taylor, 1992: 58).

1994 yılında hizmet performansını esas alarak geliştirilen Servperf ölçeği, son yıllarda gerçekleştirilen birçok kalite analizini destekler niteliktedir. Servperf metodunun uygulamalı olarak hizmet kalitesinin ölçülmesi hedefiyle okullar, eğlence parkları, danışmanlık şirketlerinde, finansal kurum alanlarında, performans odaklı çalışan hastanelerde ve yükseköğretim kurumlarında kullanılmaya başlanmıştır. Cronin ve Taylor tarafından ortaya çıkarılan bu metot ile aşağıda belirtilen konular vurgulanmıştır (Aydın ve Yıldırım, 2012: 41).

- Taylor ve Cronin (1994), Servqual ve Servperf metotlarında likert tipi ölçek kullanmasından dolayı her iki ölçeği değerlendirmede en geçerli ve güvenilir metodun regresyon analizi olduğunu belirtmişlerdir.
- Taylor ve Cronin (1994), Servperf ölçeğinin hizmet kalitesini güvenilir ve karşılaştırılabilir bir biçimde ölçebildiğini iddia etmişlerdir.
- Taylor ve Cronin (1994), bu ölçeğin Servqual analizini temel alan yöntemler arasında yer aldığını ileri sürmüşlerdir.

Servperf ölçeğinin Servqual ölçeğine nazaran bazı avantajlarının bulunduğu ifade edilirken, hizmet aşamasında ortaya çıkan problemlerin ortaya çıkarılmasında Servqual metodunun Servperf metoduna nazaran verimli olduğu bazı yazarlar tarafından belirtilmektedir. Bununla beraber farklı ülkelerde ve çeşitli sektörlerde geniş kapsamlı uygulanacak analizlerde Servqual metodunun Servperf metoduna göre, işlevsel performans temin edeceğini belirtenler bulunmaktadır (Galeeva, 2016: 332).

Hizmet kalitesi değerlendirilmedeki faktör yapıları, çeşitli sektörler arasında farklılık arz etmektedir. Çünkü Servqual ve Servperf metotları aynı sektörlerde uygulanacak şekilde tasarlanmış ölçekler değildir. Aynı minvalde her iki ölçek, eleştirilere maruz kalmakla birlikte hizmet sektörüne önemli fırsat alanları oluşturmaktadır (Shekarchizadeh vd., 2011: 70). Ayrıca her iki metodik ölçek, çok yaygın başvurulmuş ölçekler olarak karşımıza çıkmaktadır. Servqual metodu, uygulama örnekleri bakımından Servperf metoduna nazaran geniş alanlarda kullanılmaktadır. Örneğin finans, ticaret, eğlence endüstrisi ve otel yönetimi gibi çok farklı alanlarda Servqual metodu kapsamlı biçimde uygulanmaktadır (Galeeva, 2016: 332).

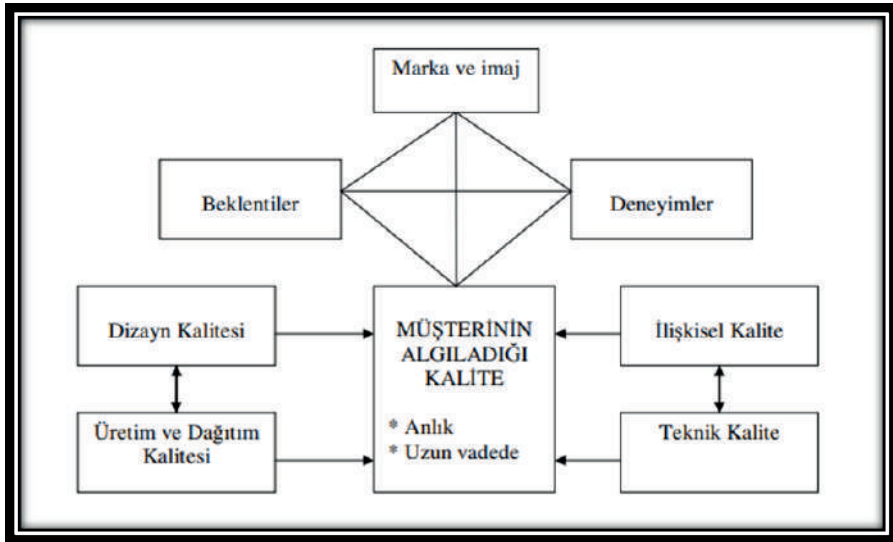
1.3.3.4. Gummerson (4Q) modeli

Hizmet kalitesini ölçen bu yöntem, Gummerson tarafından modern teknoloji araçlarını kullanan bir firmada uygulanma neticesinde meydana gelmiştir. Gummesson'un Ericsson üretim şirketine yönelik yaptığı alan araştırmasında dört boyutta ele aldığı kalite aşamaları açıklamıştır. Metot, firmalarda dizayn boyutundan, hizmetlerin sunumunda etkili olan dağıtım kalitesine kadar günlük hayatın sürekliliğini ve bütünselliği içerisinde hizmet sunuculara bilgi sağlamaktadır. Modele ismini veren 4Q aşağıda belirtilmiştir.

- Üretim kalitesi (Production Quality)
- Dizayn kalitesi (Design Quality)
- Münasebet kalitesi (Relational Quality)
- Dağıtım kalitesi (Delivery Quality)

Bu bileşenler tüketicilerin algıladığı hizmet kalitesinin ölçülmesinde kullanılmaktadır. Bu kalite boyutlarını sırasıyla incelemek gerekmektedir. Öncelikle dizayn veya tasarım kalitesi, ürünün başlangıç kısmından tüketicilerin isteğiyle karşılaştığı noktaya kadar olan kısmıdır. Tüketicilerin taleplerine göre tasarım modelleme işlemi ortaya çıkarılır. Üretim kalitesi ise imalat ve üretim ile ilgilidir. Bununla beraber pazarlama birimleriyle de ilişkisi bulunmaktadır. Dağıtım kalitesine göre; tüketiciye hizmet sağlanırken, hizmet kalitesinin derecesi ve sürekliliği gibi tüketiciye benimsetilmiş sözler önemli olmaktadır. Son olarak münasebet kalitede ise hizmet performansını sunanlar ile hizmetten faydalananlar arasındaki ilişkiye dayanmaktadır (Yumuşak, 2006: 40-41).

Grönroos tarafından 1983 yılında ele aldığı ve hizmet kalitesi modelinin temel çatısını oluşturan teknik ve fonksiyonel boyutlarla Gummesson'un 1993 yılında geliştirdiği 4Q metodunun uzanımları olan dizayn, üretim, dağıtım ve ilişkisel boyutlarının birtakım ihtiyaçlar sonucunda oluştuğunu görebilmekteyiz. Dolayısıyla 4Q modeli ve Grönroos modellerinin ortak çalışmasıyla yeniden ele alınmıştır. Grönroos'un modelinde tüketicilerin hizmeti nasıl aldığını araştırırken; Gummesson modelinde ise kalitenin ortaya çıkış kaynaklarını incelemiştir. Grönroos modelinden farklı olarak Gummesson'un 4Q modelinde tasarım ve ilişkisel kalite boyutları bulunmaktadır. Bu boyutlar hizmet sektörünü ilgilendiren boyutlardan oluşmaktadır. Son olarak her iki analizin müşterek düşünceleriyle geliştirilen bu metot, "entegre metot" olarak tasdik edilmiştir.



Şekil 8. 4Q Sunulan Hizmet Kalitesi Modeli

Kaynak: Dixon ve Napolitano (2006:11)

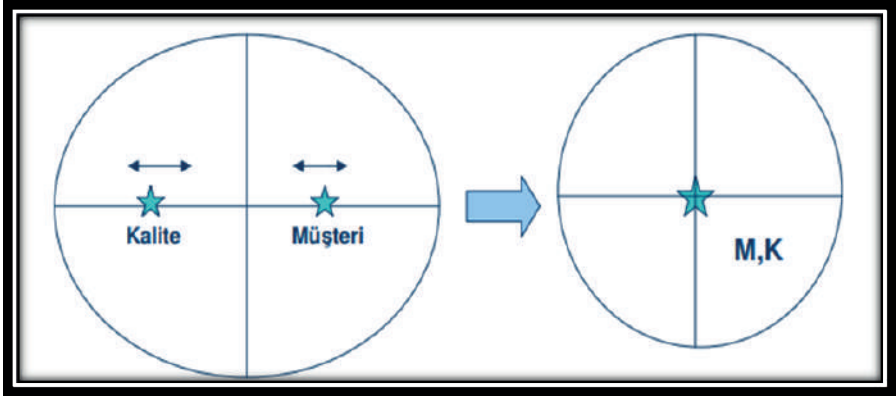
Bu modelde daha evvel geliştirilen kalitesel metotlardaki algılanan hizmet kalitesiyle tüketici istekleri ve isteklerin neler tarafından etkilendiği hususları aynı şekilde incelemektedir. Ancak temel olarak bu metodu önceki metotlardan ayrı yapan yönü ise, firmalarda kalitesel sorunlarının ana sebebi olabilecek konuların anlık ve uzun vadede ele alınmasıdır.

1.3.3.5. Normann (müşteri tatmin) modeli

Global ortamında, tüketici zevk ve tercihleri devamlı olarak dönüşüme uğramakta ve gün gittikçe çeşitlenmektedir. Çıktı merkezli hizmetsel kalite görüşüne karşı, tüketici merkezli kalite konseptine geçilmiştir. Tüketici isteklerinde ve trendlerinde görülen farklılık birçok kurum ve şirketin organizasyonun yapısında müşteri odaklı yöntemler uygulamasına neden olmuştur.

Normann, bu araştırma modelinde hizmet sektöründe uğraş veren işletmelerde, hizmet performansının müşterilere sunulan hizmet kalitesini doğrudan etkilediğini ifade etmiştir. Bu çerçevede personellerin motivasyonu, hizmete yönelik temel eğitimi, ileriye yönelik kariyer planlaması gibi konular kalite yönetimi açısından önemli bir nokta olarak ele alınmaktadır (Normann, 1991:38).

Bu yaklaşımda hizmet sunan bir şirket; kalitenin eksiksiz ve mutlak verili değerlerle ölçebilmesi ayrıca tüketiciyi dolaysız olarak etkileyebilmesi için “değişken” olma özelliğinin bulunması gerekir. Bununla birlikte, hizmet veren çalışanın tüketicilere ilgi ve alakalı görünmesi, nezaket kuralları içerisinde yardımsever bir şekilde davranması hizmet kalitesinin “değişken-elastik” tarafını meydana getirmektedir (Normann ve Ramirez, 1993: 71). Temel gaye, sağlanan hizmet kalitesiyle tüketicilerin istediği kaliteyi aynı potada kaynaştırabilmektir. Normann, yöntemde hizmet kalitesinin durağan ve değişken taraflarının birbirleriyle etkilenme durumunda olduğunu; bu minvalde hizmetsel mekanizmanın, hizmet sunuma oluşumunu etkileyebileceğini tespit etmektedir.



Şekil 9. Normann (Müşteri Tatmin) Modeli

Kaynak: Normann (2009: 28).

Normann'a göre; kaliteyi ana plana koymak için cüzi miktarda mali varlığa sahip olan, mühim ilerlemeleri hayata geçirmekte güçlük yaşayan firmalar, geniş ve düzenli kalitesel tutumun gerekli olduğunu belirtmektedir. Hizmet verme aşamasında, personellerin sunduğu hizmetle tüketiciler arasında etkilenme oluşmasına vesile olmaktadır. Hizmet sunum aşamasının esnek özellikler kullanılarak sistematik bir performans sergilenir.

Son olarak, hizmetsel kaliteyi yükseltmek ve büyük soluklu tüketici münasebeti başlatmak adına hem müşterilerin kalite beklentileri hem de gerçekte sunulan kalitenin ortak bir düzlemde benzeşmesi gerekmektedir.

1.4. Hizmet Standartları Kavramı Ve Kamusal Hizmet Standartlarının Temel Uygulama Alanları

1.4.1. Standartların Temel Çerçevesi

Son yıllarda birçok sektörde önemli bir olgu haline gelen standart kavramı, hem küresel ve bilimsel kabul görmüş standartlara hem de bireylerin üründen veya hizmetten elde edeceği beklentilerine uygun şartlarda sunulması hususları sıklıkla gündeme gelmektedir. Kalite ölçme araştırmalarının dinamik bir biçimde yürütülebilmesi için çeşitli uygulama standartları ve modelleri geliştirilmiştir. Geliştirilen bu metot ve standartlar vasıtasıyla kurumların bünyelerinde sundukları hizmetlerin yetkin oldukları tarafları ve iyileştirilmeye açık yönlerini gözden geçirebilmektedirler. Hizmet standartları oluşturulurken, hizmet sunum kanallarında iyileştirmeler yaparak en iyi/mükemmel hizmet vermeyi amaçlanmaktadır. Bu çalışmada kamusal

hizmet standartlarında kaliteyi geliştirmek, iyileştirmek ve sürekliliğini sağlamak gayesiyle bazı standartlar ile modellere yer verilmiştir.

Kamu hizmetleri, bireylerin hayat kalitesini ve hoşnutluğunu doğrudan etki etmektedir. Bu çerçevede kamu hizmetlerinin boyut ve kapasitesi, ülkelerin gelişmişlik seviyelerinin de bir göstergesi olarak görülmektedir (Küçük F., 2010). Aslında tüm ülkelerde kamusal hizmet ve işler konusundaki duyarlılık her geçen gün artış göstermekte olup kamu hizmetlerinde kalite konusu yoğun bir biçimde gündemi kaplamaktadır. Bu kısımda öncelikle standart kavramı, standardizasyon ve hizmet standartları kavramları açıklanacaktır.

“Standart” kelimesinin anlamı, İngilizceden “Standart” sözcüğünden Türk diline aktarılmış ve toplumlar arası kabul görmüş bir kavram olmuştur. Bununla bağlantılı olarak daha sonra geniş bir biçimde anlatılacağı üzere, “Standardizasyon” kelimesi bu görüşten doğduğunu görebiliriz. Standart ve standardizasyon konusuna mahsus birçok tanımlama bulunmaktadır. ISO’nun (Devletlerarası Standardizasyon Kuruluşu) ele aldığı nitelendirmeye göre; imalat, tüketim, sunum ve ölçümde belirli benzerliğin yakalanmasıdır.

Bu kavrama bakıldığında benzerlikler harekete geçirilerek, verimi ve kaliteyi arttırmayı hedef edinilmektedir. Dolayısıyla standart kavramı genellikle bilgi merkezlidir. Bireylerin günlük yaşantılarını daha pratik, daha güvenilir ve daha sağlıklı kılmaktadır. Bununla birlikte, kurumların ve şirketlerin daha başarılı olmaları için belirlenmiş olan benzerliklerdir. Bir kurumda standartlar belirlenirken yöneticilerin ve personellerin dengeli katılımın sağladığı bir koşulda oluşturulması, maksimum kalitenin sağlanması amaçlandığı söylenebilir. Pek çok alanda benzerliklerde uygunluğun sağlanması, hizmet kalitesinin değerlendirilmesinde elverişli olmaktadır.

Uluslararası çalışmalarda kalite hakkında yapılan tanımlar gözden geçirildiğinde; *“bir hizmeti veya sunumu gerçekleştirmek için daha önceden belirli kurallar dâhilinde karar verilmiş yöntemlerdir”* olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu yöntemler bir şeyin üretimi, bir sürecin yönetilmesi, bir hizmetin tedarik edilmesini gibi birçok faaliyeti içerebilmektedir. Şirketler ve kuruluşlar tarafından standartlara uygun üretim ve tüketim gerçekleştirildikten sonra ancak bu vasıta ile kaynakların en uygun şekilde değerlendirilmesi mümkün olabilecektir. Dolayısıyla standartlar sayesinde toplumun refah seviyesinde ciddi mesafeler kat edilebileceği öngörülmektedir.

Bir noktada değerlendirildiğinde, bilgi ve iletişim teknolojilerindeki ilerlemelerle beraber baş döndürücü küreselleşme sürecinin yaşandığı günümüzde “standartlar” birçok kurum ve kuruluşun temel gündeminin ilk sırasını kaplamıştır. Böylelikle küresel rekabet ortamında, etkin bir pazarlama

yapabilmenin yolu önceden belirlenmiş standartlara uygun mal ve hizmet üretiminden geçmektedir.

1.4.2. Standartların Genel Amaçları

Kuruluşlar için planlı hareket etme, standartlar ve belli kurallar etrafında şekillenmektedir. Standartlar oluşturulduğunda, planlamalar ve stratejiler sağlam bir zemin oluşturmaktadır. Bu nedenle şirketlerin uygulama ve iş bazlı süreçleri, meydana getirilen bu güven alanı üzerine inşa edilmektedir. Çünkü standartların temel gayesi her insan için farklı uygulamalar ortaya çıkarmayıp bütün bireyler ve tüketici grupları için benzer hizmet standardı oluşturmaktadır.

Genel anlamda bütün sektörler için standartların olması ve uygulamaya geçirilmesi oldukça zordur. Ancak bazı sektörlerde ise önceden belirlenmiş standartlara uyulup uyulmaması konusu bireylerin taleplerine göre değişim göstermektedir. Standartlara uyum sağlayan işletmelerde sunulan hizmetlerden algılanan memnuniyet düzeyi olumlu yönde olacağı aşikârdır. Bu yüzden standartların temel amacı, kuruluşların karlılığını arttırmak ve aynı minvalde bireylerin de yüksek düzeyde faydalar sağlamış olduğu hizmet veya ürünler ile kavuşmasını sağlamaktadır.

Kurum ve şirketlerde standartlara uyum sağlanırken, ilgili standart kuruluşları tarafından da denetlenip incelenmektedir. Bu incelemelerde standartlara uyum sağlanıp sağlanmadığı konusunda kontrol mekanizması gerekli bir durum olarak karşımıza çıkmaktadır. Ekseriyetle standartların olmadığı bir ortamda, her birey kendi yararı doğrultusunda çalışmalara başlayacaktır. Dolayısıyla bahsedilen bu durum ise bütün bireyler ve tüketici grupları için büyük bir problem olacaktır.

Standardizasyonun genel amaçlarını dört temel başlıkta toplayabiliriz. Bunlar;

- Öncelikli olarak insan hayatının sağlık ve güvenliğini koruma,
- Toplumsal gerçekliği göz önüne alarak, istenilen düzeyde kaliteli mal veya hizmet üretimini temin ederek bireylerin çıkarlarını gözetme,
- Hem işletmeler hem de kurumlar için işgücünden, kaynaklardan maksimum seviyede tasarruf sağlama,
- Belirlenen normlar vasıtasıyla ilgili grupların birbirleriyle olan iletişimlerini ve anlaşmalarını kolaylaştırmaktır.

Yukarıda belirtildiği gibi standart kavramı, kurumlar ve işletmeler nezdinde çok büyük ehemmiyet arz etmektedir. İşletmeler standartlara uyum

sağlarsa rakip işletmelerden daha ileri ve sayıca daha fazla bir pazar ağına sahip olabileceği ifade edilebilir. Unutulmaması gereken diğer bir husus ise günlük yaşantımızda modern bir eğilim haline gelmiş bulunan çevresel etki değerlere saygılı olma ve birçok konuda sürdürülebilirlik kavramları; işletmelerde ve kurumlarda hizmet standartların hazırlanma sürecinde dikkate alındığı anlaşılmaktadır. Dolayısıyla standartlar belirlenirken günümüz koşullarına ayak uydurmak, büyük bir zorunluluk haline gelmiştir.

1.4.3. Standardizasyon Kavramı

Standardizasyon kavramının boyutsal düzlemede genel açıklaması; *“Önceden tahmin edilmiş bir faaliyetle ilişkili olarak, iktisadi kar etmek üzere, işletmeyle ilgili bütün ilişkili tarafların yardım ve işbirliği ile bireyleri memnun etme hedefinde mutlak normlar oluşturma ve bu normları hayata geçirme işlemleridir”*. Diğer bir açıklamada standart; standardizasyon faaliyeti neticesinde meydana gelen işlemlerin bütünüdür. Hayata geçirilmek istenen kurallar (standartlar) insan hayatının her safhasında yer kaplayan ve insan yaşamının konforuna etki eden önemli bir kavramdır.

Standardizasyon etütlerinde temel amaç olarak kişilerin ürün veya hizmetten aldığı memnuniyet düzeyi hedeflenir. Standardizasyon sonucunda oluşturulan temel kaidelere göre, kalitenin nasıl olması gerektiği konusu tespit edilmiş olmaktadır. Dolayısıyla belirlenen kalite dışındaki özelliklere de izin verilmemektedir. Bu vesileyle kalitesiz üretim veya hizmet sunumu engellenmiş olmaktadır. Kısa bir örnek olarak standarda uygun olmayan gıda ürününün kullanımını engelleyerek, kalitesiz gıdadan ötürü çıkabilecek sağlık problemlerinin önüne geçilmiş olur.

Standardizasyon kavramı içerisinde tamamlayıcı bir rol oynayan kısım da ekonomiklik mevzusudur. Dolaylı olarak şu anlam ortaya çıkmaktadır. En ekonomik ve kârlı üretimin veya tüketimin standartlara bütünleşmiş olduğu yargısına ulaşılabilir. Aslında detaylı bir analiz çizildiğinde, standartlara cazip bir üretim veya tüketim planının hayata geçirilmesi istendiğinde ülke ekonomisi açısından da önemli avantajlar oluşturulduğunun farkına varılabilir. Gelişmiş ülkelere bakıldığında standardizasyon konusunda ileri düzenlemeler ve uygulamalar yaşandığı görülebilmektedir. Bu itibarla standardizasyon olgusunun iktisadi hayata katkılar sunduğu söylenebilir.

Standardizasyon hakkında yapılan araştırmalar, bu kavramın birey yaşantısının olağan akışı içinde insan ihtiyaçlarına bağlı olarak meydana geldiği ve bazı uygulama örnekleriyle birlikte çok eski zamanlara dayandığı söylenebilmektedir. Tarihin her anında insan hayatını kolaylaştırabilmek için muhtelif standartlar kalıpları geliştirilmiştir. Örnek olarak, Sümer ve Mısır

uygarlıklarında evlerin yapılma aşaması, tarımda kullanılan su ve kanalizasyon altyapıları, yerleşim yeri planlaması ile ilgili birçok standartlar kullanılmıştır. Bu bilgiler ışığının yanında, Babil Krallığı'nda standart ağırlık ölçüleri kullanıldığı ve ölçü unsurlarının bu standartlar temel alınarak yapıldığı ortaya çıkmıştır. Babil yönetiminin koyduğu standart normlar gereği, yapımına başlanan ev ve teknelerin sağlam olması gerektiği aksi takdirde yapan kişinin zarar ve zayıyatı telafi edeceği duyurulmuştur.

Osmanlı Devleti döneminde ise Sultan II. Beyazıt tarafından zanaatkarların ve bilirkişilerin mütalaasında da istifade edilerek, 1502 yılında nizamname ismi altında çeşitli standartlar oluşturulmuştur. Bahsi geçen bu standartlar; deri, mücevher, orman ürünleri, et, süt ve köy ürünleri ile tuz, sebze, ekmek vb. ürünlerden oluşmaktadır. Aslında bu kanunun amacı; perakende olarak satışa sunulan mal veya hizmetlerin fiyat ve tarife listelerinin şekli ve içeriğiyle ilişkilidir. Bu yasayla beraber, ürünlerin temel nitelikleriyle yansıtılan bedelleri standardize hale getirilerek iyi bir denetim teşkilatı da kurulmuştur.

1.4.4. Hizmet Standartları

Hizmetlerde kalite, hizmetlerin bilimsel standartlara uygun olarak sunulması anlamına gelmektedir. *“Standart; İmalatta, anlayışta, ölçme ve deneyde bir örneklik”* olduğundan hizmet standartlarında da sunum yapılırken benzerliğin yakalanması amaçlanmaktadır.

Son yıllarda hem hizmet sektöründe hem de endüstri kollarında faaliyet gösteren birçok işletme, odak noktalarını uluslararası standartlara çevirmiş durumdadır. İmal edilen her ürün grubunda veya hizmet performansında bir nebze olsun insan kaynağı sermayesinin de tesiriyle var olduğu bölgeye ait özellikler taşıdığı görülmektedir. Birçok faktör dolayısıyla gerek iktisadi koşullar gerekse de çevresel koşullar sebebiyle çoğu zaman yerel yaklaşımlardan uzak kalmak mümkün olmamaktadır. Örneğin, hizmet sektöründe performans gösteren bir firmanın farklı ülkelerde veya aynı devletin muhtelif yerlerinde bile çeşitli tutum ve davranış sergilediklerini duymak zor değildir. Bu minvalde Avrupa ve Amerika kıtalarında aynı ihtiyaç için imal edilmiş ürünlerde dahi devasa farklılıklar gözlenmesi de günümüzde yoğun bir şekilde kanıksadığımız olgulardandır. Bahsedilen bu gidişatın önüne geçmek adına meydana getirilen her hizmet veya ürünün; üretildiği her mekânda benzer özgünlük ve nitelikte olmasının sağlanması için “standart” mefhumu önemli bir hal almış ve son yıllarda da hem kamusal alanda hem de özel sektör alanında devasa gelişmeler kaydetmiştir.

Hizmet standardı kavramının genel tarifine baktığımızda; *“var olan ve var olması muhtemel problemler ele alınarak, belirli bir hususta benzer ve tekrar*

eden kullanımlar için asgari düzeyde kuralların sağlanması düşüncesiyle önceden belirlenmiş hükümlerin oluşturulması faaliyetidir” ifadesiyle karşılaşılmaktadır.

Hizmet standartları genel olarak 3 süreçten meydana gelmektedir. Bunlar;

- Standartların oluşturulması,
- Standartların yayınlanması,
- Standartların uygulanmasıdır.

Hizmet standartlarının çeşitli faydaları bulunmaktadır. Ancak bunların en önemlileri; girdi, süreç ve çıktı hizmetlerinin amaca uygun bir biçimde geliştirilmesi, ticari olarak dezavantaj teşkil eden durumların kolayca aşılması ve teknolojik işbirliği içinde hizmetlerin daha pratik bir hale getirilmesidir.

Standartlar belirli bir zaman diliminde, farklılaşan toplumsal şartların daha elverişli bir duruma getirilmesi gayesiyle yenilenmeye ihtiyacı vardır. Bu husus, ülkelerin hizmet kollarında standardizasyon uygulamalarının yer edinmesi ve milletçe kalite şuurunun yükseltilmesinde ciddi rolü bulunmaktadır. Gelecek projeksiyonların yapılması açısından, standardizasyon çalışmaları elzem şekilde nazara alınmasında yarar olacaktır.

1.4.5. Hizmet Standartlarının Sağladığı Faydalar

Hizmet standartları, toplumun birçok kesimine yarar sağlamaktadır. Toplumun yanı sıra, bireyler için önemli yer kaplayan çevreyi koruma ve yaşanabilir bir çevrenin tahrip edilmemesi yararları bulunmaktadır. Detaylı bir şekilde ele alındığında standartlar; üreticiye olan faydaları, milli ekonomiye olan faydaları ve tüketiciye olan faydaları olmak üzere üç ana başlıkta değerlendirilmektedir.

Hizmet standartlarının temin ettiği birçok avantajı bulunmaktadır. Bunlar;

- İşlerin yapılış sürecindeki zarar ve kayıplar en düşük seviyeye inmektedir.
- İşletme genelinde verimli bir iş programı ve belirlenmiş bir iş akış şeması sunmaktadır.
- Denetim ve kontrolü yoğunlaştırmaktadır.
- İşletmelerin bilinirliğini ve kalitede performans rekabetini arttırmaktadır.
- Küresel çapta iletişim ve teknolojik dönüşümlere ayak uydurmaktadır.

1.4.5.1. Üreticiye olan yararları

Standartların olması, hazırlık aşamasında olan işletmeler için üretimin belirli tarif ve planlara göre yapılmasına imkân sağlamaktadır. Hizmet standartları, düzensiz ve belirsiz hizmetleri ortadan kaldırdığından müteakiben hizmetlerde karşılaşılabilecek her türlü gidişatı daha önceden önlemektedir. Bu şekilde her basamaktaki hizmet aşamasının ve üretimin kontrol edilmesine de olanak sağlamaktadır. Dolayısıyla üretimden tüketime kadar her aşamada belirsizlikler ortadan kaldırılmış olmaktadır.

Hizmet standartlarının diğer bir faydası uygun koşullarda teslimat ve lojistik imkânı sağlamaktadır. Seri üretimde her birim, kendine ait sorumlulukları vaktinde ve niteliğine göre eksiksiz olarak uygulamak durumundadır. Tersi durumda ise, imalat zincirinde bazı kopmalar, ve gecikmeler meydana gelmektedir. Bu nedenle hizmet standartlarında, üretimin her aşamasında görev ve sorumlulukları kesin bir çizgide belirlediğinden, imkân ve yeteneklerin sınırlarını tespit etmektedir.

Bununla ilgili olarak standartların üretim kalitesine olumlu yönde etkilediği söylenebilmektedir. Hizmet ve ürünlerde kalitenin sağlanması için standartların uygun bir şekilde hayata geçirilmesi ile sağlanabilir. Üretimde meydana gelen kayıp ve israflar minimum seviyeye inmektedir. Standart üretimdeki temel amaç; iktisadi akla aykırı birçok konuyu üretim dışında tuttuğundan kayıp ve israflar minimum düzeye düşmektedir. Dolaylı olarak da standart üretimde; enerji, hammadde ve personel gibi girdi maliyetlerinin uygun kullanılmasına bağlı olarak maliyetlerde düşüşler sağlanabilmektedir.

1.4.5.2. Milli ekonomiye olan yararları

Standartlar sayesinde elverişli bir üretim mekanizması temel amaç olarak odağa alındığından ayrıca üretilecek olan malların nasıl bir özellikte olması gerektiği daha öncesinden bilindiğinden dolayı ülke ekonomisinde de önemli çıktılar olmaktadır. Bu nedenle üretimde kalitenin gelişmesi milli ekonomiye de yardımcı olmaktadır.

Belirlenen standartlarda yerli üretimlerin yapılması, kalitesi belli ve objektif esaslara dayalı bir üretime vatandaşlar tarafından çok fazla talep olacağından milli ekonomiye katma değer de oluşturmaktadır. Ayrıca ekonomi içinde arz talebin dengelenmesine yardımcı olmaktadır. Standartların ekonomide istihdamı, ihracatı ve güçlü finansal sistemin oluşmasına itici bir rol oynamaktadır. Unutulmamalıdır ki, ekonomik mekanizmada üreticilerin uygun koşullarda hangi malı ne miktarda gerçekleştireceği hususu oldukça ehemmiyetlidir. Ekonomiklik olmanın ön koşuludur. Çünkü üreticiler, bir taraftan yurt içindeki istekleri karşılamayı, öte taraftan da diğer milletlere

ürün ihraç ederek nakit geliri elde etmeyi amaçlarlar. Tüketiciler ise, taleplerini sağlayacak mal ve hizmetlerin özellikleri hesaplayarak taleplerini oluşturdıklarından, standartlar konusu, bahsedilen hususlarda aynı potada birleşebilmektedir.

Hizmet ve ürün standartları bir manada faaliyetlerin birleştirilmesidir. Başka bir ifadeyle, sonsuz isteklerin kısıtlı kaynaklarla maksimum faydalı bir şekilde sağlanabilmesi için önceden belirlenmiş prensipler ortaya koymakta ve bu prensiplerin hayata geçirilmesi için uygulamalar yapılmaktadır. Standartların milli ekonomiye olan yararları temasında dikkat çeken bir görünüm ise sosyal açıdan olmaktadır. Ekonominin iyi düzeyde olması, sosyal hayatın başlıca düzenleyicisi olduğundan toplum barışını sağlayan önemli unsurlardandır. Bu özelliğiyle beraber, standartların dünya barışını da sağlamada önemli roller üstlenmektedir.

1.4.5.3. Tüketicilere olan yararları

Hizmet standartları müşterilerin rahatlığını sağlar ve ürün güvenirliliğini korumaktadır. Standart hizmetler, bireylerin sağlık ve güvenliğini tehdit edebilecek mevzuları ortadan kaldırdığından, hizmetlerin istenilmeyen özelliklerde sunulması gibi birçok kaygıları ortadan kaldırmaktadır. Hizmetlerin standart hale getirilmesinde rekabeti meydana çıkarıp mukayese ve seçim kolaylığını dile getirmektedir. Standart hizmet sunumu, bazı zamanlar çokça vakit alan ve gayret göstermeyi icap eden işlemleri yok ederek bireylerin hizmet alımlarında rahatlık sağlamaktadır. Bu nedenle tüketiciler nezdinde sipariş ve satın alma faaliyetlerini kolaylaştırmaktadır.

1.4.6. Genel Kabul Edilen Standart Çeşitleri

Toplumsal her kompartımanlarında baş döndürücü ilerlemeler kaydetmesi karşısında bireylerin günlük yaşayışlarında da gitgide daha karmaşık bir manzaralar meydana geldiği görülmektedir. Bu karmaşıklığı ve plansızlığı azaltma amacını güden standardizasyon, bazı kural ve kaideler belirlemek zorundadır. Dünya genelinde temel alınan bazı standart çeşitleri bulunmaktadır. Standartlar yapı özelliklerine, uygulama şekillerine göre üç başlıca bölümde sınıflandırılabilir.

Tablo 6. Standart Çeşitleri

Yapı özelliklerine göre	Uygulama şekillerine göre	Uygulama alanlarına göre
Temel standartlar, Türev standartlar	İhtiyari standartlar, Mecburi standartlar (Kamusal Hizmet Standardı)	Firma standartları, Kurumsal standartlar, Ülkesel standartlar, Bölgesel standartlar, Milletlerarası standartlar

1.4.6.1. Yapı karakterine göre standartlar

Ürün veya hizmetlerin kalite yönetimi hususunda geliştirilen standart kurallar yapı özelliklerine göre “Temel standartlar” ve “Türev standartlar” şeklinde iki alt başlıkta incelenmektedir.

Temel standartlar:

Ekonomik olarak alışveriş ve ticaret alanında karşılaştırmaya, ölçmeye, oranlamaya ve anlaşma yapmaya yarayan standartlardır. Yazı, rakam, genel terimler gibi mal ve hizmet alışverişlerinde anlaşmaya olanak sağlayan temel kapsamlı, sürdürülebilir ve fayda esası standartlardır.

Türev standartlar:

Türev standartlar, esas olarak “Temel Standartları” odak noktası olarak hazırlanan standartlardır. Dolayısıyla temel standartlardan faydalanmak suretiyle ortaya çıkan; hammadde, işlenmiş mamul (ürün), hizmetsel alan gibi bölümlere ayrılmaktadır. Hammadde standartları, toprak, ağaç ve madensel hammadde gibi doğal olarak birbirleriyle benzerlik sağlayan durumlardır. İşlenmiş mamul (ürün) standartları; bireylerin mamul, yarı mamul ve nihai olarak işlenmiş ürün şeklinde yararlandıkları tarım ürünlerinde veya sanayi ürünlerinde benzerlik sağlayan gelişmelerdir. Son olarak hizmetsel standartlar ise; insanların muhtelif talep ve isteklerini hangi biçimde temin edeceklerini dikkate alan belirlenmiş standartlardır.

1.4.6.2. Uygulama şekillerine göre standartlar

Standartların uygulama şekillerine göre iki kısımda incelendiğini görebiliriz. Bunlar; ihtiyari standartlar ve mecburi standartlar olarak farklılık göstermektedir. Mecburi standartlara baktığımızda, bilhassa insan ve ürün emniyetini alakadar eden hususlarla ilişkili olan ve bakanlık gibi üst kuruluşlarca uygulamaya alınan standartlardır (İnşaat yapıların tasarım ve inşaa işi kuralları). Bu standartlar ülkeler nezdinde, kaçınılmaz olarak

yürürlüğe konulması zorunlu görülen kurallar bütünüdür. Genel olarak, standardın ilişkili olduğu bakanlığın veya kurumun onayı ile Resmi Gazetede yayınlanmak suretiyle yürürlüğe alınmaktadır.

İhtiyari (seçmeli) standartlar ise, zorunlu olarak yürürlüğe alınmak istenen standartların haricinde kalan standartlardır. Başka bir deyişle, ulusal standartları gerçekleştiren kurumlar tarafından ülke eğilimlerini de göz önünde bulundurarak ilgililerin talebine bırakılmış olan standartlardır (Petroöl ürünlerine dair standartlar). Standartlarda rasyonel tutum olan ihtiyari husus, zorunluluğun aksine, can ve mal güvenliğini bireylerin beklenti ağırlığına göre uygulama alanı bulmaktadır.

1.4.6.3. Uygulama alanlarına göre standartlar

Uygulama alanlarına göre standartlar; firma, kurumlar, ülkesel, bölgesel ve uluslararası zemininde beş kısımda analiz edilmektedir. Firma standartları, firmaların bilinen taleplerini sağlamak üzere oluşturdukları hususi ölçümlerdir. Kurumsal standartlar, benzer hizmet sunan veya aynı ürünü üreten kuruluşlarının hazırladıkları özel standartlardır. Bu standartlar ülke genelinde yer ayrımı gözetmeksizin ayanı hizmeti sunmayı amaçlamaktadır. Ülkesel standartlar ise, kuruluşlarının ülke sınırları dâhilinde etkili bir biçimde tatbik edilmek üzere oluşturulan standartlardır. Bölgesel standartlara baktığımızda, ekonomik olarak bağımlı ilişkilerde bulunan devletlerin benzer konularda yarar sağlamak amacıyla kendi aralarında mutabık kalarak oluşturdukları ve hep beraber hayata geçirdikleri standartlardır. Uluslararası standartlar ise, bünyesinde üye olan ülkesel standart kuruluşlarını kapsamaktadır. Üye devletler tarafından beraberce karar verilen ve üye devletlerin dâhilinde uygulanması istenen belirli standartlardır.

1.4.7. Ulusal ve Uluslararası Standardizasyon Kuruluşları

Milli ve milletlerarası standardizasyon kuruluşlarına baktığımızda; neredeyse tüm ülkelerde geçerliliğe sahip olan ve standardizasyon çalışmalarına sahiplik yapan kurumlar akla gelmektedir. Bahsedilen bu kurumlardan en kapsamlı çalışma ortaya koyanlar arasında ISO (Uluslararası Standartlar Örgütü) ve CEN (Avrupa Standardizasyon Teşkilatı)'dır. Ülkemizde ise Türk Standartları Enstitüsü Kurumu ve Türk Akreditasyon teşkilatı standardizasyon anlamında hizmet veren önemli kuruluşlar arasındadır. Bu çalışmada yukarıda belirtilen kurumlar ele alınmıştır. Elbette ki bahsedilen kurumlar dışında dünya genelinde ve ulusal çapta kuruluş bulunmaktadır. Ancak konunun anlaşılması açısından belirtilen bilgiler yeterli görülmüştür.

1.4.7.1. Uluslararası Standardizasyon Teşkilatı (ISO)

Uluslararası Standardizasyon Teşkilatı, ürün veya hizmetlerin teknik ve teknik dışı konularında gerekli standartların belirlenmesi çalışmalarını yürütmektedir. Uluslararası standart geliştiren ve yayımlayan bu kurum, 1947 yılında Cenevre kentinde uluslararası bir örgüt olarak hayata geçirilmiştir. 2022 yılı itibarıyla 163 ülkenin ulusal standardizasyon kuruluşları bu federasyona üyeliği bulunmaktadır. Ülkemizin köklü standardizasyon organı olan Türk Standartları Enstitüsü, 1955 yılından beri ISO'nun (International Standardization Organization) daimi üyesidir.

Ürün veya hizmetlerin ölçme, adlandırma ve değerlendirilmeyle makinelerin, aletlerin, işlemlerin, sunumları ve malzemelerin taşınması zorunlu olan özelliklerin ve bu özelliklerin tespit edilmesi gibi noktalar Uluslararası Standartlar Teşkilatının çalışma alanını oluşturmaktadır. Bu yapı üye ülkelerin isteği üzerine özel bir teknik komiteler meydana getirerek, çalışmalarının neticelerini ise bağlacı kurallar olan Uluslararası Standart (IS) olarak yayımlamaktadır. Günümüzde oluşturulan komitelere, toprak standardı, atık yönetim standardı, iş sağlığı ve güvenliği yönetimi standardı ve yenilenebilir enerji standartları gibi birçok noktada uğraş veren diğer uzman grupları da katılım göstererek komite sayısı ve niteliği büyüme göstermiştir. ISO standartları, teknolojinin hızla gelişim göstermesi nedeniyle ve teknik güncellemelerden dolayı her beş yılda bir gözden geçirilmektedir.

ISO'nun temel amacına baktığımızda; küresel çapta ürün veya hizmet aktarımını hızlandırıp teknik ve iktisadi alanda çalışmalar sağlamaktır. Bu niyet çerçevesinde günümüze kadar yirmi bine yakın standardizasyon çalışması yapmış ve uygulama hayatına geçirilmiştir. Bununla birlikte birçok ülkenin, özellikle gelişmekte olan ülkelerde alt yapıyı geliştirme amacını tesis etmeye çalıştığı görülmektedir.

Uluslararası Standardizasyon Teşkilatı tarafından faaliyet gösteren komiteler, standartların hazırlıkları yürütülmektedir. Türk Standartları Enstitüsü de kaliteyi inceleyen bu kurullara mensup olarak, devletlerarası standart sunumuna ve çalışmalarına katılım göstermektedir. Teknik konularda oluşturulan standartlar, kayıtlı olan ülkelerin standart kurumlarından mütalaa almak üzere iletilmektedir. Ulusal standart kurumları da ilgili kuruluşlardan ve konunun bilirkişilerinden görüş alarak ISO'nun ilgili teknik komitesine rapor olarak sunmaktadır. Teknik kurula ulaşan her rapor, detaylı incelendikten sonra elde edilen tüm görüşler nihayetinde ortak standart haline dönüşmektedir.

1.4.7.2. Avrupa Standardizasyon Teşkilatı (CEN)

Avrupa Birliğine üye olan ülkeler arasında, malların ve hizmetlerin serbest dolaşımına katkı sağlamak amacıyla ülkesel standartların yerine Avrupa standartlarının oluşturulması hedef edinmiştir. Bu çerçevede Avrupa kıtasında standardizasyonlara yönelik iş ve işlemleri takip eden bu teşkilat, belirli mevzularda yaratıcı çalışmalar yaparak standartlar hazırlamaktadır. Bu teşkilat; yeni teknik programları teşvik etmek, ülkesel kaynakları en iyi biçimde kullanırmak ve Avrupa Birliğine üye devletlerde standardizasyonu yaymak gayesiyle 1975 yılında iş hayatına başlamıştır. Günümüzde 33 Avrupa ülkesi Avrupa Standardizasyon Teşkilatı (CEN)'in üyesidir.

CEN, birçok sektörde uyumlaştırılmış Avrupa Birliği standartları meydana getirerek, ulusal standartların uygulama farklılığından çıkan ve Avrupa Birliği pazarının işleyişini sarsacak teknik mânilerin kaldırılmasına dair çalışmalar yürütmektedir. Avrupa Birliği ülkelerinde farklı şekil ve metotlarda uygulanan kuralları uyumlaştırarak, benzer bir standart kullanımını temin edip kolaylaştırmaktadır. Dolayısıyla CEN'in iki şekilde görünümü vardır. Birincisi; Avrupa Birliği temel standartlarını başka ülke standartlarıyla aynı noktaya ulaştırmaktır. İkincisi ise; Avrupa Birliği nezdinde standardizasyon faaliyetlerini daha yaygın hale getirip, teknik dezavantajları ortadan kaldırarak mal ve hizmet dolaşımını kolaylaştırmaktır.

Genel olarak Avrupa Standardizasyon Teşkilatının amaçlarına baktığımızda;

- Avrupa Birliğinin temel eğilimlerini göz önünde tutarak ortak bir Avrupa standartlarını oluşturmak,
- ISO'nun açıkladığı standardizasyonları desteklemek,
- Ürünlerin, hizmetlerin ve mekanik sistemlerin birlikte çalışmasına olanak tanımak,
- Ürün ve hizmet güvenliğini geliştirmek,
- Optimum maliyetli teknolojik seçenekleri geliştirmek,
- Gerekli teknik uyumlaştırmayı sağlamak için ortak teknik anlayışlarını tanıtmak,
- Standardizasyon hizmet ve sistemleri ile alakalı el kitaplarını hazırlamak,
- Avrupa Birliği bünyesinde çalışma grupları ve komiteler bulundurmak,
- Uluslararası kuruluşlar ile birlikte ticaret ve pazarda teknik olumsuzlukları azaltmak,

- Diğer devletlerarası kuruluşlarla beraber standardizasyon işbirliğini yapmaktır.

Ulusal Standardizasyon Kuruluşları

İktisadi ve sosyal hayatımızda standardizasyonların önemli hale gelmesi, ülkeleri standart oluşturmaya ve tüketicilerin korunması doğrultusunda önlemler almaya itmiştir. Hem tüketici ile dolaysız bir şekilde memnuniyet sağlaması hem de tüketiciler için güven oluşturmaları bakımından standart kuruluşlarının kurulması, en önemli araçlardan biri olarak görülmektedir. Ülkemizde ise standardizasyon ile alakalı tüm çalışmalar TSE (Türk Standartları Enstitüsü) tarafından idare edilmektedir. Ülkemizde standardizasyon; hâlihazırda tekstil, gıda, ambalajlama, tarım, enerji üretimi, bilgi işlem, haberleşme, bankacılık hizmetleri gibi çeşitli alanlarda sağlanmış durumdadır. Bununla beraber yukarıda belirtilen sektörlerin dışında kalan sektörler için de önemi giderek artar hale gelmektedir.

Günümüzde birtakım yabancı kökenli kuruluşlar da ülkemizde standardizasyon ve standardizasyon belgelendirmesiyle alakalı iş ve işlemler yapmaya başlamıştır. Bu yabancı kuruluşlarla beraber Türk Standartları Enstitüsünün de milli çapta standardizasyon çalışmalarını hayata geçirilebilmesi adına başka bir standardizasyon otoritesinden yetki almaları lazımdır. Dolayısıyla bahsedilen faaliyetleri temin eden milli akreditasyon organımızın ismi TÜRKAK (Türk Akreditasyon Kurumu)'dur. TÜRKAK kurumu ile TSE'nin standardizasyon faaliyetlerine dair detaylıca bilgi verilecektir.

1.4.7.3. Türk Standartları Enstitüsü (TSE) ve görevleri

Türkiye’de standardizasyon çalışmaları temel olarak 1930 yılında başlamış olup 1936 yılında “Standardizasyon Dairesi”, 1954 yılında ise “Türk Standartları Enstitüsü” olarak uygulama hayatına girmiştir. 1960 senesinde çıkarılan bir kanun ile hammadde, ürünler ve hizmetlerin standartlarını yapmak düşüncesiyle oluşturulan TSE, yeniden yapılandırma çerçevesinde 1985 yılında şimdiki yapısına ulaşmıştır.

TSE tüzel kişiliği olan, özel hukuk kurallarına göre idaren edilen, Sanayi ve Teknoloji Bakanlığına bağlı bir kamu kuruluşudur. Yalnızca TSE tarafından onay verilen ve kabulü sağlanan standartlar “Türk Standardı” amblemini almaktadır. Bu standartlar ihtiyari olup, Sanayi ve Teknoloji Bakanlığının onayı ile zorunlu tutulabilir. Kabul edilen bir standardın zorunlu tutulabilmesi için “Türk Standardı” ibaresini taşıması ön koşuldur. Bakanlıkça zorunlu tutulan bütün standartlar Resmi Gazetede yayımlanmak suretiyle ilan edilmektedir. Bununla birlikte köklü bir geleneğe sahip olan

TSE, Uluslararası Standardizasyon Teşkilatına 1955 yılında kabul edilmiştir. Teşkilata üyelik gerçekleştiren ilk ülkelerden biri olmuştur.

Türk Standartları Enstitüsünün görevleri şunlardır:

- Her türlü standardizasyon faaliyetini oluşturmak,
- Yapılan standartları belirli tasniflerle incelemeye almak ve münasip görüldüğü zaman Türk Standardı ibaresiyle raporlama yapmak,
- Özel ya da kamu sektörlerinden ulaşan talepler üzerine gerekli standartları hazırlamaya öncülük etmek ve rehberlik sağlamak,
- Standartların yapılmasıyla alakalı her türlü bilimsel, akademik ve teknik incelemeler yaptırmak,
- Uluslararası alanda benzer çalışmaları takip etmek ve izlemek,
- Kaliteli üretim ve hizmet sunumunu teşvik edecek çalışmalar yapmak ve standartlara uygun kuralları belirlemek,
- Yabancı devletlerin standart organlarıyla gerekli paylaşımı yaptırmak,
- Üniversiteler ile ilgili kurumlarla işbirliği yapmak.
- Ulusal standartların arşivlenmesi gerekli faaliyetlerin planlanması ve isteklilerin hizmetine açmak,

Yukarıda belirtilen görevlere ek olarak ulusal ve uluslararası seviyede standardizasyon faaliyetlerini objektif, doğru, dinamik ve güvenilir olarak sunmayı sağlamaktadır. Ayrıca, standardizasyon ve uygunluk değerlendirme hizmetleriyle Türk ekonomisine yüksek katma değerli üretim, ekonomide verimlilik artışları için çok önemli bir konumda olduğu görülebilmektedir. Bu kapsamda Türk Standartları Enstitüsü, üyesi olduğu ISO, IEC, CEN gibi devletlerarası düzeydeki standart organlarının, bilgisel dokümantasyonların arşivlendiği ve gerekli dosyaların var olduğu geniş bir dokümantasyon merkezi bulunmaktadır. Buna ek olarak enstitü aynı zamanda bir eğitim kurumu görünümündedir. Şimdiye kadar sayısız miktarda uzman ve teknik personel yetiştirerek ülkemiz sanayisine katkı sunmuştur.

Enstitünün ülke genelinde geniş hizmet ağı, yurtdışında ise günbegün gelişen etkileşim alanı, yüksek idari ve teknik kapasitesiyle hizmet sunduğu uygunluk hizmetlerini göz önünde alınırsa; yenilikçi mal veya hizmetlerin üretilmesine katkılar sunduğunu görebiliriz. Bu sebeple enstitü amaçlarından birisi de özel girişimciliği desteklemektir. Özel sektörde uğraş veren şirketlerin anında ihtiyaç duyduğu tüm sertifikasyon, muayene-gözetim ve inceleme hizmetlerini verebilecek yapıya bulunmasına zemin hazırlamaktadır. Ayrıca

ülke genelinde teknoloji tasarımı ve markalaşmayı sürdürebilir bir hale getirmektedir.

1.4.7.4. Türk Akreditasyon Kurumu (TÜRKAK) ve görevleri

Standardizasyon sürecindeki ilgili bütün paydaşların etkin katılımını sağlamak ve standart kullanımını yaygınlaştırmak için 1999 yılında ilgili yasa ile kurulmuştur. 2012 yılında ise yapılan kurumsal yeniden düzenlemeyle bugünkü şekline dönüşmüştür. Kurumun amacına baktığımızda; özel sektörde uygunluk değerlendirme alanında çalışan kuruluşları akredite etmek ve bu kuruluşların milletlerarası standartlara göre faaliyette bulunmalarını sağlamaktır. Bununla birlikte en önemli husus, şüphesiz yapılan kontrollerin sonucunda uygunluk değerlendirmesi düzenlenen belgelerin kabulünü sağlamaktır.

Tüzel kişiliğe haiz, özel hukuk kurallarına göre idaren edilen, kâr amacı gütmeyen, Sanayi ve Teknoloji Bakanlığına bağlı bir kuruluştur. TÜRKAK, uygunluk değerlendirmesi yapan kurumların yürüttükleri çalışmaları yapamaz, bahsedilen kurumların sundukları hizmetleri bizatihi veremez, ayrıca bir uygunluk değerlendirme kuruluşuna danışmanlık hizmeti sağlama yetkisi bulunmamaktadır. Şu hususun altını çizmek gerekir ki, Türk Akreditasyon Kurumu, ülkemizde uygunluk ölçme çalışmalarını akredite etmek üzere sorumluluk taşıyan tek kurumdur.

Türk Akreditasyon Kurumunun görevleri şunlardır:

- Akreditasyona dair gerekli kriterleri belirlemek ve ilgili önlemleri almak,
- Kriterlerin uygulanmasını sağlamak ve gerektiğinde değişiklik yapmak, yürürlükten kaldırıp ilgili tedbirleri almak,
- Kuruluşların başvurularını akredite yapmak üzere ilişkili kurallara göre denetlemek ve denetimler neticesinde kuruluşun akredite edilip edilmeyeceğine hüküm vermek,
- Akredite edilmesine karar verilen kuruluşları izlemek, bununla beraber, gerektiğinde kuruluşun akreditasyonunu kaldırmak,
- Ulusal ve uluslararası alanda, akreditasyon bilincini artırıcı faaliyetler gerçekleştirmek ve ilgili hususlarda oryantasyon düzenlemek,

Tüm değerlendirmeler ele alındığında, akreditasyonun bir uygunluk değerlendirme süreci olduğu aşikârdır. Akredite olmanın şirket ve kurumlar nezdinde yararları oldukça fazla olduğunu görebiliriz. Bu itibarla, her

işletme veya kurum uzun dönem ayakta kalmak ve saygınlık kazanmak için akreditasyonu etkin bir şekilde kullanmak zorundadır.

1.4.8. Kamu Hizmetlerinde Standartlarının Ortaya Çıkışı

1980'li yıllardan itibaren küresel çevrenin etkisi, basın ve iletişim ortamının gelişim göstermesi, dünya ekonomisine ilişkin rekabet alanı oluşturan yeni siyasal ve girişimci hareketlerin ortaya çıkması, özellikle de neo-liberal dünya görüşünün hâkim olması, kamusal alanda klasik yönetim liderliğinin meşruiyetini kaybetmesi gibi birçok alt nedenlerden dolayı kamu hizmet sunum yöntemleri de büyükçe dönüşümün yaşanmasına sebebiyet vermiştir (Bovarid ve Löffler, 2003:13).

Klasik yönetim yapısının talepleri karşılamakta eksik kaldığı artık açıkça ortadadır. Özel sektör yöntemlerini hayata geçiren, daha ekonomik, daha etkin ve hızlı yönetim biçimlerini benimseyen yeni kamu yönetimi anlayışı popüler bir hale gelmiştir. Dolayısıyla özel sektör kuruluşları gibi pazar odaklı, başarı temelli, kalitenin önemli olduğu, vatandaş kavramının müşteri kavramına evirildiği bir yapıya bürünmüştür. Demokrasi ve çeşitlik olgularını zirveye çıkaran, vatandaşları asıl paydaş olarak ele alıp yönetimde bireylerle etkileşimde olmayı öneren, üretim ve imalattan çok kamu yararını ön planda olmasını değerlendiren bir algıyla yeni kamu hizmeti yaklaşımı meydana gelmiştir. Bu vesileyle kamu hizmetlerinde standartlarının ortaya çıkışı da bu anlayış çerçevesinde gelişmiştir. Yeni kamu hizmeti yaklaşımında kamusal alanda verimi ve kaliteyi odak noktası alan standartlar oluşturulmuştur. Standartların oluşturulmasında asıl gaye ise hizmetlerin vaktinde ve en masrafsız biçimde yapılması arzulanmıştır.

Ülkemizde, Başbakanlığa bağlı olan İdareyi Geliştirme Başkanlığının 2008 yılında yayımladığı talimatla “Kırtasiyeciliğin Azaltılması ve Basitleştirilmesi Çalışması” uygulamaya konulmuştur (Başbakanlık, 2008: 65).

Bu çalışmalar kapsamında “İdareyi Geliştirme Başkanlığı” her bir kurumla ilgili koordinasyon oluşturmada görevli personeller bulunmaktadır. Koordinasyonun sağlanmasına yönelik ilgili bakanlık veya kurumsal çalışma grupları oluşturmıştır (Başbakanlık, 2008). Bürokrasinin hantallıktan kurtarılması ve basit bir hale getirilmesine yönelik envanter çalışmaları yürütülürken odaklanılan verilerden yararlanılarak kamu hizmetlerinin sunumunda çalışmalar başlatılmıştır. Bunlar;

- Yetki devri,
- İstenilen kâğıt ve dosya adedinin minimize edilmesi,
- Kurum içi ve kurum dışı yazışmalar,

- Hizmetsel standartlarının belirlenmesidir.

Yetki devri çalışması kapsamında kamusal iş ve işlemlerin en yakın birimler aracılığı ile verilmesi, ayrıca bir hizmet asgari düzeyde hangi kademede bitirilebiliyorsa o kademede tamamlanması arzu edilmiştir.

Bununla birlikte talep edilen hizmetlerde istenilen belge ve kayıtların azaltılması çalışmasında; beyana güvenin esas olması, lüzumsuz belgelerin talep edilmesinde tam olarak vazgeçilmesi, daha evvelinden alınan kayıt ve belgelerin tekrardan istenmemesi istenmesi öngörülmüştür.

Kurum içi veya kurumlar arası yazışmalar çalışmasında; kamu kuruluşlarının fonksiyonel görevlerini yerine getirirken bazı sebeplerle kurum içinde farklı birimlerle ya da kurum dışı diğer birimlerle yazışması, işlemleri lüzumsuz yerde fazlasıyla uzatmaktadır. Dolayısıyla bu durum sonucunda vatandaşlara hizmet sunumu yapılırken gecikmeler ortaya çıkmaktadır. Bahsedilen yeni çalışmayla kurum içi birimlerce veya kurum dışında yapılan yazışmalar sonucunda bürokratik süreçlerin azaltılması amaçlanmıştır.

Son fasılda hizmet standartlarının tespit edilmesi çalışmasında; vatandaşların kamu hizmeti alırken hangi belgeleri ibraz edeceklerini, hizmet sunumunun ne kadar zamanda tamamlanacağını ve de aksaklık halinde hangi mercilere başvurabileceklerini anlamaları hedeflenmiştir (Yalçın, 2011: 81).

“Bürokrasinin Azaltılması ve Basitleştirilmesi” çalışmasıyla kamu yönetim kademesinde ciddi değişimler gözlemlenmiştir. Öncelikle ülke ekonomisine katkısı yadsınamaz boyutta olmuştur. Ayrıca bu çalışmaların elektronik dönüşümün sağlanması konusunda temel oluşturduğunu unutulmamız gerekmektedir.

1.4.9. Kamu Hizmetlerinin Sunumunda Uyulacak Esaslar ve İlkeler

Bu kısımlarda yer alan metinler 2009/27305 numaralı “Kamu Hizmetlerinin Sunumunda Uyulacak Usul Ve Esaslara İlişkin Yönetmelik” esas alınarak hazırlanmıştır. Yönetmelik başta kamu kurumları olmak üzere iş hayatımıza, işletmelere, işverenlere, iş görenlere ve bunlarla doğrudan doğruya iletişim halinde bulunan tüm muhataplara bazı modern ve uyulması gereken kaliteli koşullar beraberinde getirmiştir. Yararlandığımız yönetmelik metni, bu kısım dâhilinde hemen hemen yegâne kaynağımızı teşkil etmiştir.

Kamu hizmetlerinin sunumuna yönelik 2009 yılında Resmi Gazetede bir yönetmelik yayınlanmıştır. Kamu hizmetlerinde uyulacak usul ve esaslara ilişkin yönetmelik, kamusal alanda sunulacak hizmetlerde standartlar ve ilkelerin temel çerçevesini belirlemektedir. Kamusal alanda hizmetlerinin

hızlı, etkin, kaliteli, kolaylaştırılmış ve minimum maliyetli bir biçimde uygulanmasını temin etmek üzere, “Kamu Hizmet Envanteri Tablosu” ve “Kamu Hizmet Standartları Tablosu” yönetmelikte açıklanan biçimde yapılması ve topluma fiziki ve internet ortamda bilgi verilmesi amaçlanmıştır (RG, 2009: 27305).

“Kamu Hizmet Envanteri Tablosu” ve “Kamu Hizmet Standartları Tablosu” çalışmalarının mevzuat hususlarını etkin bir hale getirilmesi ve hizmetlerin daha kaliteli bir biçimde sağlanabilmesine yönelik hizmet sunmayı temin etmektedir. Kamu yönetiminde yeniden yapılanma çalışmalarının bir yansıması olan bu olgu, birçok ülkenin öncelikli çalışma alanına girmektedir.

Hizmetlerinin kamusal alanda sunulması konusunda genel kuralları hayata geçiren bu yönetmelik, bütün hizmetlerin vatandaşlara en yakın yerde ve olası koşullarda ilk kademede ilgili birimlerce tamamlanmasını ve hizmet sunumunda istenilen mevzuat gereksinimlerinin amaca hizmet edecek sayıdan daha fazlasını içermemesini tavsiye etmektedir. Bu nazarda, kamuda bürokrasinin sınırlandırılması, işlemle ilgili kademelerin en aza indirilerek hizmet süreçlerin hızlandırılması amaçlanmaktadır. Bu vesileyle bireylerin, hizmetlerden hem zaman hem de ekonomik olarak tasarruf sağlamasını kolaylaştıracaktır (Başbakanlık, 2008).

Kamu kurumlarının merkez ve taşra teşkilatları ile yerel idarelerinin dolaysız olarak bireylere ve özel sektör kuruluşlara sağladıkları çalışmalarının, yararlanıcılara en yakın yerden sunulması gerekmektedir. İlaveten hizmetlerde ilk başvurunun gerçekleştirildiği birimce sonuçlanması, istenilen esasların basitleştirilmesi öte yandan da kırtasiyeciliğin azaltılmasını sağlamaya yönelik zorunlu tertiplenmelerinin yapılması kaçınılmaz bir durum haline dönüşmüştür (Yalçın, 2011: 81).

Bahsedilen bu usul ve esasların temel amacı; kamu yönetiminde dinamik, kaliteli, şeffaf ve denetlenebilir, vatandaşların beyanını esas alan bir hizmet alanı temin etmektir. Bununla beraber kamusal iş ve işlemlerde daha hızlı, daha verimli, uyumlaştırılmış ve minimum maliyetli bir biçimde yerine getirilmesine yönelik, kamusal hizmet sunan organların intibak etmesi gereken temel kuralları düzenlemektedir (RG, 2009: 27305). Bu esaslar yönetmelikte geçen şekilde, aşağıda detaylı olarak ele alınacaktır.

1.4.9.1. Kamu hizmetlerinin vatandaşla en yakın yerde sunulması

Günümüz idare yönetimi düşüncesinde temel kabul edilen, yerel hizmetlerin vatandaşlara aktarılırken hizmetlerin yerel imkânlarla sağlanması esası bulunmaktadır. Eğer hizmet boyutunun gereksinimi bu yöntemle çözülemiyorsa merkezi yönetim tarafından vatandaşlara sunulması

gerekmektedir. Dolayısıyla aynı yerde yaşayan insanların, ihtiyaçlar hâsıl olduğunda öncelikli olarak kendi imkânları ile gidermeleri, başka bir deyişle, (subsidiarity) ilkesinin temel altyapısını yerine getirmeleri ortaya çıkmaktadır. Günümüzde bu ilke vatandaşları toplumsal kurumların temel odağı haline getirmektedir (Şahin, 2018: 19-30).

Kamusal hizmetlerinin ilk kademe ve vatandaşa en yakın yerde sağlanması konusunda yönetmeliğin üçüncü maddesi gerekli açıklamayı düzenlemektedir.

MADDE 3 – (1) Kamu hizmetlerinin, başvuru yapılan ilk kademedan sunulması ve sonuçlandırılması, başvuru mercii ile karar/onay mercii arasında birden fazla kademe oluşturulmaması esastır. İdare, başvuruların, doğrudan kamu hizmetini sunan birime yapılmasını ve ilk kademe sonuçlandırılmasını sağlamak için gerekli tedbirleri alır.

(2) İdare, hizmetlerin vatandaşa en yakın yerden sunulabilmesi amacıyla gerekli görülen mahallerde geçici veya sürekli bürolar açabilir (RG, 2009: 27305).

Klasik kamu yönetimi anlayışında kamu hizmetleri sunulurken bazı argümanlar hâkim olmuştur. Ölçek ekonomisinin olması, yüksek üretim maliyetleri, savurganlık, kontrol eksikliği, para desteği problemi, mal ve hizmetlerin kalitesiz bir şekilde sunulması gibi birtakım sorunlara sebep olmuştur. Hizmetlerin kötü işlenmesini önleyebilmek amacıyla hizmet sunumun ilk kademe birimince vatandaşlara en yakın yerde verilmesi gündüme gelmiştir. Bu yönetmelikte de; çalışmaların, müracaat edilen ilk kademedan verilmesi ve neticelendirilmesi hususu kabul edilmiştir (RG, 2009: 27305).

1.4.9.2. Kamu hizmetlerinin elektronik ortamda sunulması

Son zamanlarda iletişim teknolojilerinde yaşanan büyük değişim, hayatımızı ciddi anlamda etkilemiştir. Teknik alandaki bu dönüşüm, kamusal yönetimlerini de dönüşüme uğratmıştır. Bu nedenle idarede değerlendirilen önemli verilerin sanal zemine taşınması olgusu esas alınmıştır. Burada en önemli çıktı ise e-devlet kavramı şeklinde gün yüzüne çıkmaktadır. E-devlet, kamusal hizmetlerin sunumunda enformasyon teknolojilerinin kullanılması olarak ifade edildiğinden kamu hizmetlerinin elektronik ortamda, kolay ve hızlı bir biçimde sunulmasına da imkân tanımaktadır (Demir, 2018: 4).

Kamusal alanda bilgi ağlarının bütünleşmesini sağlayacak e-devlet mekanizması, elektronik ağ zemini ve teknik planların gerçekleştirilmesi

düşünceyle uygulanan bir sistem olarak karşımıza çıkmaktadır (RG, 2009: 27305). Dolayısıyla yönetmeliğin dördüncü maddesinde açıkça hizmetlerin elektronik zeminde verilmesi esas alınmıştır.

MADDE 4 – (1) Basılı ortamdaki bilgi ve belgelerin elektronik ortama taşınması ve veri tabanlarının diğer idarelerle paylaşılması esastır (RG, 2009: 27305).

E-devlet uygulamasının mühim tarafı, kamusal veri zemininin web tabanlı sistemle elde bulunan bütün hizmetleri, diğer kurumlarla bütünleşik olarak sistematığe bağlamasıdır. Bu bağlamda, kamu kuruluşlarının kendi sorumlulukları çerçevesinde sahip oldukları bilgi ve teknolojik sistemleri önem plana çıkmaktadır. Dolayısıyla bütün kamu kurumlarının sahip olduğu sistem sadece kendi işlemlerinde kullanılmayacak, ülke çapında o kurumdan veri talebinde bulunan bütün bireyler de faydalanacaktır. Öyle ki, e-devlet stratejisinin zemin alanı tüm kuruluşlarca benzer düzeyde olması ehemmiyet taşımaktadır. Yönetmeliğe göre kurumların, tüm başvuruları elektronik ortamda da kayıt altına almasını, hizmet sürecinin vatandaşlar tarafından izlenebilmesini ve nihai sonucun ise ilgili kişilere elektronik ortamda iletilmesini sağlayacak tedbirlerin alınmasını gerektirmektedir (RG, 2009: 27305).

1.4.9.3. Vatandaşın bilgilendirilmesi

Vatandaşları bilgilendirmek ve geribildirim sağlamak, vatandaşların ilgi, ihtiyaç ve değerlerine dair gerekli verileri toplamak, kamusal hizmetlerin sunulmasında yeni yöntemlerin ele alınmasına yardımcı olmaktadır. Bu uygulamalar, vatandaş katılımını ve temsili demokrasinin yerleşmesinde de önemli etkilere sahiptir (Yalçın, 2011: 81).

Kamu kurum ve kuruluşları, bireyleri bilgilendirmek amacıyla yaptıkları yasal kısıtlamalar mahfuz kalması şartıyla, sağlanan çalışmalarla alakalı bütün verileri matbu veya sanal zeminde ilan etmek zorundadır. Sunulan hizmetler için kamusal hizmet envanterini temin ederek internet sayfalarında ya da e-devlet portalinde aktüel şekliyle duyurması gerekmektedir. Bu vesileyle kamu kurumları, hizmetlerin bilinebilir ve tahlil edilebilir bir duruma koyarak saydam bir yönetim modeli oluşturmaktadır. Ülkede hesap verebilme kültürünün yerleşmesinde önemli yer edinmektedir.

1.4.9.4. Hizmet standartları oluşturma

İlgili yönetmeliğin altıncı ilkesinde, kurumları hizmet standartları oluşturmaları gerekmektedir. Merkez ve taşra teşkilat birimleri, vatandaşların başvurusuna binaen sağlanan tüm hizmetleri içerecek biçimde “Kamu

Hizmet Standartları Tablosu” oluşturup hizmet verilen yerlerde vatandaşların görebileceği biçimde panolarda asılarak, kurumsal web sayfalarında ve e-Devlet kapısında duyurularının yapılması gerekmektedir (Yalçın, 2011: 81).

MADDE 6 – (1) İdareler, hizmet standartlarını oluşturur. Standart tablolarında; hizmetin adı, başvuruda istenen belgeler, hizmetin ne kadar sürede tamamlanacağına ilişkin bilgiler yer alır. Bu tablo, hizmeti doğrudan sunan birimlerce vatandaşların kolayca görebileceği panolarda, kurumsal internet sayfalarında ve e-Devlet Kapısında duyurulur (RG, 2009: 27305).

Hizmet standartları tablolarında;

- Hizmetin yasal dayanaklarına yer verilmesine,
- Yönetmeliğin 8. ve 9. maddesine göre başvuruda talep edilen belgelerin sayılarak belirtilmesine,
- İlan edilen tabloların panolara asıldığı esnada üst üste gelmemesi için dikkat edilmesine,
- Tabloda gösterilen hususlarla alakalı karşı karşıya gelebilecek problemlerde vatandaşların ikinci kez müracaatını yapabileceğine,
- Hizmet standartları tablosunda, hizmet veren kurumun ve ilgili personelin iletişim bilgileri içermesine karar verilmiştir.

Bu kapsamda yönetmelikte ifade edilen biçimde oluşturulan tablolar, hizmetleri dolaysız olarak sunan kurumlar tarafından bireylerin rahatça bakabileceği tabelâlarda, resmi internet ağında ilan edilmesi kaçınılmaz bir durumdur. Diğer taraftan, kurumların danışma masalarında da talep edilen ilgili belgeleri gösteren dokümanlar bulundurulması istenmektedir. Dokümanların talep eden vatandaşlara ücretsiz bir şekilde verilebilmesi öngörülmektedir. Bu vesileyle tüm idareciler, kamu hizmetlerini istenen kaliteye ve ilkelere uygun bir biçimde yürütülmesini arzu edilmiştir.

1.4.9.5. Özürlülerle ilgili tedbirler

Son yıllarda engelli bireylerin toplumsal hayatımızdaki yeri ve önemi birçok devlette olduğu gibi ülkemizde de önemi gittikçe anlaşılmaktadır. Bu konuyla alakalı, kamu hizmetlerin sunulmasında ve iş hayatında yürürlüğe giren mevzuatlarla birlikte devasa ilerlemeler kaydedilmiştir. Sosyal devlet olmanın en önemli gereği, vatandaşların kullanımına açık olan her türlü kamu hizmetlerin engelli vatandaşların hizmetine de sunmayı sağlamaktır.

Dolayısıyla engelli bireylerin hizmetlere dolaysız olarak fiilen katılmaları ve faydalanmaları gerekmektedir.

Engelli vatandaşların, temel hak ve özgürlükleri bağlamında, kamu hizmetlerini almada diğer bireylerle eşit bir biçimde katılımının sağlanması amacıyla ilgili idareler tedbir almak zorundadır (RG, 2009: 27305).

MADDE 7 – (1) İdare, sunduğu kamu hizmetlerinin özürllüler tarafından kolayca erişilebilir olması için gerekli tedbirleri alır.

Bu hususlara paralel olarak, yaşanan gelişmeler sonucunda ülkemizde gelişimini devamlı olarak sürdürmektedir. İlgili idareler, bu yasal dayanakla beraber buna zemin hazırlayan ve pozitif etkiler oluşturan temel sebepleri bilmeli ve bundan sonra yaşanabilecek gelişmeleri de bu çerçevede değerlendirmelidir.

1.4.9.6. Başvuru sahibinden bilgi ve belge istenmesine ilişkin esaslar

Kamu hizmetlerin sunumunda esas olan başvuruda istenen belgelerin belirtilmesidir. İstenen belgeler arasında net bir şekilde gösterilmelidir. İdareler tarafından fazladan istenecek diğer belgelere veya kayıtlara yer verilmez.

Yönetmeliğe göre vatandaşların beyan ettiği kararlar esas alınmasını istemiştir. Buradaki can alıcı nokta ise devletin vatandaşlarına güven duymasının önünü açılması olgusudur. Devlet vatandaşlarına güvenmeli ki, hizmetleri genele yayabilmesine vesile olabilsin. Dolayısıyla ilgili yönetmelik, bahsedilen bu hususu açıkça işlemektedir.

MADDE 8 – (1) İdare, hizmetleri yerine getirirken başvuru sahibinden istediği bilgi ve belgeleri talep eder.

Beyan konusunun ve zorunlu olmadıkça belge talep edilmemesi konularına bir örnek vermek suretiyle ele alınabilir. Örneğin; Nüfus ve Vatandaşlık İşlerinde, sağlıklı bir şekilde hayata gelen her çocuğun doğumdan itibaren otuz gün içinde nüfus idaresine bildirilmesini zorunlu tutmuştur. Doğumla ilgili yapılan bildirimle, ilginin her ne kadar bir kayıt öne serememesi halinde durumunda beyanı kabul edilerek açıklama zabıtlarına geçirilmektedir (RG, 2009: 27305).

Bu çerçevede Resmi Gazetede yayımlanan yönetmelik değişiklikleriyle birlikte kamuda kırtasiyeciliğin azaltılması ve kamusal işlemlerin basitleştirilmesine yönelik değişiklikler yapılmıştır. Vatandaşların temin etmesi gereken belgeler yerine taleplerini değerlendirecek “beyan” esası benimsendiği vurgulanmıştır.

1.4.9.7. Gerçeğe aykırı belge veya beyanda bulunulması

Yukarıda ifade edildiği üzere, hizmetlerde kural olan beyanın esas olmasıdır. Ancak beyanlarda herhangi bir asılsızlık sorunu ortaya çıktığında ise neler yapılması gerektiği konusuna yer verilmiştir. İdareler, yanıltıcı kayıt sunanlar veya bildirimde bulunanlara dair hukuksal muamele gerçekleştireceği hususunda gerekli tedbirleri almaktadır.

Yönetmeliğimizde yanıltıcı bilgilerin sunulması ya da bildirimlerin yapılması durumunda birtakım açıklamalara vurgu yapmıştır. Şöyle ki;

MADDE 9 – (1) İdare, gerçeğe aykırı belge verenler ya da beyanda bulunanlar hakkında yasal işlem yapılacağı hususunda başvuru sahiplerinin bilgilendirilmesi için gerekli tedbirleri alır.

Bu itibarla gerçeğe aykırı belge verilmesi halinde korunması istenen temel hukuki değer kamu düzenidir. Şu nedenle ki, asılsız beyan neticesinde oluşturulmak istenen temel olgu resmi belgelerin doğruluğuna karşı toplumda var olan güven duygusu zedelenmemesidir.

1.4.9.8. Başvuru sahiplerine mali yükümlülüklerinin bildirilmesi

Bireylerin kamu kurumlarına vermiş olduğu başvurularından dolayı ödemek zorunda oldukları mali yükümlülüklerinin, kurum mevzuatları ve yönetmeliklerinin ele aldığı temel dayanaklarıyla birlikte yararlanıcılara açık bir biçimde bildirilmesi gerekir. Alınması gereken parasal sorumluluk, bedeli karşılamak için değil yalnızca kamusal işlemi gerçekleştirmeye iştirak içindir (RG, 2009: 2305).

1.4.9.9. Kurum içi ve kurum dışı yazışma

İdareler kendi içlerinde, birbirleriyle veya diğer tüzel kişilerle iletişim kurmak amacıyla fiziksel ortamda veya elektronik ortamda işlemlerini yürütmektedir. Dolayısıyla verilerin sağlanması ve de depolanması oldukça ehemmiyetli olmaktadır.

MADDE 11 – (1) Kurum içi ve kurum dışı görüş, bilgi ve belge talep yazıları günlük yazılır. Bütün yazışmalar elektronik ortamda yapılabilir (RG, 2009: 27305).

Burada önemli olan kurum içi ve kurum dışı yazışmaların standartlaşmasıdır. Bu itibarla, kamu kurumlarında e-dönüşümün sağlanmasına olanak oluşturmanın yanında kurumsal belleğin muhafaza edilmesi ve kamusal çalışmalara dayanak oluşturan belgelerin korunması amaçlanmaktadır.

1.4.9.10. Başvurunun kabulü ve sonuçlandırılması

Kamu kurumlarına bireyler tarafından yapılan başvurular, detaylıca incelenmeye alınmaktadır. Hizmet sunumu zemininde önüne geçilebilecek hatalar ek bir yazıya ihtiyaç duyulmadan bitirilir. Bireylerin isteği durumunda vatandaşlara alındı kaydı verilmektedir. Hizmet sunumu sonrasında tespit edilen eksiklikler yararlanıcılara bildirilmektedir. Bununla birlikte, başvurular yönetmelik tarafından kurumlarca oluşturulan hizmet standartlarında belirlenen süre çerçevesinde tamamlanır. Değerlendirmeler sonucunda başvuru sonucu olumsuz olarak işaretlenmişse bu hususlara ilişkin hukuksal gerekçe, kanuni itiraz makamı ve itiraz süresi ilgili kişiye bildirilmektedir. Böylelikle ilk kademede erişilmek istenen çözüm arayışı olumsuz olmuşsa, diğer kademede devam etme hakkı elde edilebilmektedir (RG, 2009: 27305).

Sonuç olarak; 2009 yılında ülkemizde yürürlüğe giren yönetmelikle beraber kamu kurum ve kuruluşlarında merkezi ve yerel düzeyde gerekli düzenlemeler yapılmıştır. Kurum ve kuruluşların hazırladıkları ve kamusal hizmet standartlarında belirlenen hizmetlerin aksayan yönleri olması halinde ortaya çıkan düzensizliğin ilgili kurum nezdinde gereğinin yapılması gerekmektedir. Bununla birlikte görülebilir ki, yönetmelikte açıkça yer almayan, ancak ikinci müracaat merciinden cevap alınamadığı takdirde başvuru yapılacak ve hizmet akışını sağlayacak birimlerinin kurulması önerilmektedir (Yalçın, 2011: 17).

1.4.10. Kamu Hizmet Standartları Tablosuna İlişkin Hususlar

2009 yılında uygulamaya alınan “Kamu Hizmetlerinin Sunumunda Uyulacak Usul ve Esaslara İlişkin Yönetmelik” ile beraber ilgili kurumlara belirli sorumluluklar yüklenmiştir. Öyle ki, tüm kamu kurum ve kuruluşları tarafından hizmetlerinin verimli ve basitleştirilmiş bir yöntemle sunulmasını temin etmek üzere “Kamu Hizmet Envanteri Tablosu” ve “Kamu Hizmet Standartları Tablosu” kayıtlarının istenilen biçimde doldurulması istenmiştir (RG, 2009: 27305).

Yönetmeliğin hizmet standardı oluşturma başlığında;

- Ek-1’e göre kamu hizmetlerinin envanterinin oluşturulacağı,
- Ek-2’e göre hizmet standartlarının oluşturulacağı,
- Ek-3’e göre oluşturulan standartlar şemasında ise; işlemin ismi, başvuruda talep edilen belgeler gibi hangi verilerin bulunacağı düzenlenmiştir.

Değinilen konuların yasada gösterildiği şekilde hazırlanabilmesi adına yukarıda açıklanan tüm temalara eksiksiz bir şekilde önem gösterilmesi icap etmektedir.

1.4.11. Kamu Hizmet Envanteri Tablosuna İlişkin Hususlar

Kamu kurum ve kuruluşları, bünyelerinde sunduğu bütün hizmetsel envanterlerini Ek-1 doğrultusunda oluşturarak elektronik ortamda ilan etmek zorundadır. Kamu hizmet envanteri tablosunun hazırlaması sonucunda ilgili kuruluşun yaklaşık olarak toplam iş hacmi ve iş potansiyeli ortaya çıkacaktır. Bu vesileyle eksiksiz ve tarafsız bir şekilde hazırlanan tablolar ile ilgili kurum personellerinin hizmetleri nasıl sunacağını, hizmetten faydalanan vatandaşlar ise bu hizmeti nasıl elde edeceklerini görebileceklerdir.

Kamusal hizmet envanteri tablosunun oluşturulmasında özen gösterilecek öğeler aşağıda belirtilmiştir (RG, 2009: 27305).

- **Sıra No:** İdarelerde sunulan tüm hizmetlere sıra numarası verilecektir.
- **Kurum Kodu ve Standart Dosya Planı Kodu:** Başbakanlık yönergesiyle oluşturulan kurumsal kodların kullanılacağı belirtilmektedir.
- **Hizmetin Adı:** İdarenin sunduğu bütün hizmetler tam ve anlaşılır şekilde yazılacaktır.
- **Hizmetin Tanımı:** İşlemin niteliğini açıklayan özet bir tanım yapılacaktır.
- **Hizmetin Dayanağı Mevzuatın Adı ve Madde Numarası:** Sunulan hizmetlere esas teşkil eden kanun, yönetmelik, yönerge, tebliğ gibi düzenlemelerin ismi ayrıca ilişkili madde numarası alenen gösterilecektir.
- **Hizmetten Yararlananlar ve Yetkili Kurumların Adı:** Hizmetten yararlananlar ile kamusal işlemi sağlamakla sorumlu kurumların ismi ilgili yerlerde gösterilecektir.
- **Başvuruda İstenen Belgeler ve İlk Başvuru Makamı:** Hizmet talebinde bulunan vatandaşların, ilk başvurularını nereye ya da hangi makama yapması gerektiği ilgili kanunla beraber sarahaten yazılacaktır.
- **Paraf Listesi:** Hizmetlerde işlemi başlatandan son onayı veren kişiye kadar paraf listesinde bulunan tüm yetkililer sıralı olarak belirtilecektir.
- **Kurumun Yapması Gereken İç ve Dış Yazışmaları:** Hizmet sunum sürecinde yapılması gereken bütün yazışmaların hangi kurumla yapıldığı, kanuni dayanağıyla beraber anlaşılır biçimde yazılacaktır.

- **Mevzuatta Belirtilen Hizmetin Tamamlanması Süresi:** Kanunda hizmetlerin ortalama tamamlanma süresi öngörülmüş ise bu süre açık olarak gösterilmelidir.
- **Hizmetin Elektronik Olarak Sunulup Sunulmadığı:** Sunulan kamusal hizmetler sanal zeminde sağlanıyorsa ilgili sanal ağ adresinin, sağlanmıyorsa bu hususa ait açıklamanın bulunması gereklidir (RG, 2009: 27305).

Bu çerçevede, ilgili kurumlar belirlenen hizmetleri sağlamaya çalışırken sunulan hizmetlerde lüzumsuz belgelerin istenmemesi, bürokratik iş ve işlemlerin basitleştirilmesine yönelik çalışmaların yapılması gerekmektedir. Bu süreçler takip edilirken vatandaşların bilgilendirilmesine yönelik çaba gösterme ayrıca şeffaf bir devlet olmanın gereğince “Kamu Hizmet Envanteri Tablosunun” elektronik ortamda ve e-devlet kapısında yayınlanarak paylaşımları istenmektedir. Açıktır ki, ilgili kuruluşların eliyle sunulan hizmet standartları sayesinde vatandaşların hangi evrakları sunacaklarını, sağlanan işlemin hangi sürede tamamlanacağı ayrıca eksiklik durumunda ise hangi mercilere başvuruda bulunabilecekleri anlaşılır hale gelmiştir.

1.4.12. Nüfus ve Vatandaşlık İşlerinde Hizmet Standartları

Nüfus İşleri Genel Müdürlüğünün geçmişten gelen kurumsal gelişimine baktığımızda, İçişleri Bakanlığının kuruluşuyla çok yakından ilişkilidir. İçişleri Bakanlığının organizasyon yapısında, bireylerin farklılaşan isteklerine yanıt sunmak üzere meydana gelen değişimlerle nüfus hizmetlerine dair görüşler de değişikliğe uğramıştır. İlk olarak, 1836 yılında “*Umuru Mülkiye Nezareti*” çatısında faaliyet gösteren, sonralarda ise 1838 yılında “*Dâhiliye Nezareti*” olarak ismi dönüşen, kuruma merbut şekilde, nüfus ve vatandaşlık işlerini takip etmek üzere 1884 yılında “Nüfusu Umumiye Müdüriyeti” kurulmuştur (NVİ, 2022: 2).

Müdürlüğe 1889 yılında “*Sicili Nüfus Ahali İdare-i Umumiye*” ismi verilmiştir. Kurumsal hizmetlerinin yanında Dersaadet Kalemi, Vilayet Kalemi, Pasaport Kalemi, Mürur Kalemi gibi birçok birimlerde faaliyet göstererek hizmetler sunmuştur. Dolayısıyla bahsedilen bu kuruluş yıllarında, halka ilk kez nüfus tezkeresi dağıtılmıştır. Bununla birlikte, 1914 yılında Dâhiliye Nezaretinin organizasyon yapısında yapılan düzenlemeyle nüfus hizmetlerini yürüten birime “*Nüfus Müdüriyeti*” ismi verilmiştir. Asıl görevinin ise, devletin nüfus işlemlerini idare etmek ve vatandaşların nüfus kaydını tutmak şeklinde belirtmiştir. Akabinde 1915 yılında “*Nüfus Müdürlüğü Teşkilatıyla Vezâifini Mübeyyin Nizamnamesi*” hayata geçirilerek

günümüz nüfus dairesinin alt yapısı atılmış ayrıca bütüncül şekilde düzenli hale getirilmiştir (Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü, 2022: 2).

2 Eylül 1974 döneminde ise Nüfus Müdürlükleri İçişleri Bakanlığına doğrudan bağlı bir birim haline bürünmüştür. Bu tarihte Osmanlıdan kalan nüfus teşkilat yapısının yeniden derlenip düzenlendiği görülmüştür. Son olarak 2006 senesinde ise yeniden kanuni dayanağı oluşturulan “Nüfus Hizmetleri Kanunu” ile beraber günümüzde geçerli olan ve ihtiyaçlara cevap veren değişiklikler yapılmıştır (NVI, 2022: 4).

Tarihi altyapısı işlendikten sonra kurumun organizasyonun yapısına baktığımızda; nüfus ve vatandaşlık işlerinin merkezi ve taşra teşkilatı olarak iki koldan hizmet sunduğunu görebiliriz. Genel müdürlük teşkilatı içinde merkezi birimlerin yer almaktadır. Taşrada ise; il nüfus müdürlükleriyle ilçe nüfus müdürlükleri vatandaşlara hizmet sunmaktadır.

Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü'nün sunduğu hizmetleri;

- Nüfus ve Vatandaşlık İşleri,
- Nüfus İstatistikleri başlıkları altında toplanmıştır.

Nüfus hizmetlerine baktığımızda; doğum, evlenme, boşanma, ölüm, isim değiştirme, evlat edinme, tanıma ve soy bağına ilişkin düzenlemeler ve nüfus yazımında düzenleme dışında kalanlar oluşturmaktadır. Vatandaşlık hizmetlerinde ise; vatandaşlığın kazanılması, kaybı ve vatandaşlıktan çıkma durumları sayılabilmektedir. Belirtilen tüm hizmetler, mutlak bir surette vatandaşa en yakın birimlerce sunulması esastır.

Genel Müdürlük tarafından oluşturulan hizmet standartları tablosunda belirtilen hizmetler ele alınması gerekmektedir. “*Hizmet Standartları*” tablosunda gösterilen işlemlerin ilk dört maddesi belge tahriri ve nüfus kayıtlarının düzeltilmesiyle ilgilidir. Ötekiler ise; aile ve özel soy bağlarına ilişkin veriler, fert istatistik çalışmaları, vatandaşlık hizmetlerinde vatandaşlığın kazanılması ve kaybedilmesi, merkezi adres işlemleri, aile cüzdanı gibi hizmetlerden oluştuğunu görebiliriz (NVI, 2022: 5).

1.4.12.1. Nüfus ve vatandaşlık işlerinde standartlarının gerekliliği

Nüfus olayları, vatandaş ve devlet arasındaki ilişkilerde önemli bir belirleyici simgeye sahiptir. Bireyler hayatları boyunca öğrenim, hastane hizmetleri, askerlik görevi gibi birçok zeminde devletle bağ içerisinde. Bu kapsamlardaki işlemlerde bireylerin nüfus verileri ehemmiyetlidir. Her idare sunduğu işlemlerde vatandaşlardan nüfus verileriyle alakalı belgeler talep etmektedir.

Bu minvalde verimli, etkin, bireylerin beyanda bulduğu verilere itimat eden saydam bir idare mekanizmasını hayata geçirmek ana gayedir. Kamusal işlemlerin dinamik, kolay ve minimum bedelle sunmak üzere, kamu kurumlarının uygulaması icap eden *“Kamu Hizmetlerinin Sunumunda Uyulacak Usul ve Esaslara İlişkin Yönetmelik”* yayımlanarak yürürlüğe konulmuştur.

Yönetmeliğin 6. Maddesinde, işlemleri dolaysız olarak sunan organlar eliyle hizmet standartları şeması hazırlanarak bireylere rahatça ulaşabileceği yerlerde ve resmi sanal ağlarında paylaşılması mevzuları yasal güvenceye kavuşturulmuştur. Dolayısıyla nüfus müdürlüklerimizde ilgili düzenlemeler hayata geçirilerek, yasal anlamda sunulan işlemlere ilişkin hizmet standardı tabloları devreye alınmıştır.

Bahsedilen nedenlerden ötürü, nüfus müdürlüklerinin hizmetsel niteliğini artırmak, verilen hizmetlerde harcanan süreyi düşürmek, bireylerin arşiv emniyetini sağlamak adına standardizasyon planlamaları yararlı olmaktadır.

1.4.12.2. Nüfus ve vatandaşlık işlerinde hizmet standartlarının uygulanması

Takdir edildiği üzere, bireyler hayatları boyunca öğrenim, hastane hizmetleri, askerlik görevi gibi her evrede karşılaşılan birçok nüfus olayının ilgili müdürlüklerce kayıtlara yazılması, kayıtlardan silinmesi, bu kayıtların korunması gibi işlemlerin istatistik amaçla toplanmasını nüfus hizmetleri olarak açıklayabiliriz (Özkan ve Ataç, 2004: 391).

Günümüzde nüfus işlemlerini ekseriyetle doğum, evlenme, boşanma, ölüm, isim değiştirme, bireysel hale ilişkin düzenlemeler (Diğer Olaylar) ve adres değişikliği olarak yedi alt bölümde ele alınmaktadır. Tüm müdürlüklerde nüfus kayıtlarıyla alakalı müracaatlar toplanmakta, kütüğe geçirme işlemleri yapılabilmektedir.

Tablo 7. Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Müdürlüklerinin Kamusal Hizmet Standardı
Tablosu

SIRA NO	HİZMETİN ADI	MÜRACAATTA İSTENİLEN BELGELER	HİZMETİN TAMAMLAMA SÜRESİ
1-	Doğum	-Nüfus Cüzdanı, -Sağlık Kuruluşlarından Alınan Doğum Belgesi	10-Dakika
2-	Ölüm	- Ölüm Raporu, -Ölen Kişinin Kimliği,	10-Dakika
3-	Evlenme	- Evlenme Tutanakı,	10-Dakika
4-	Türkiye Cumhuriyeti Kimlik Kartı	-Nüfus Cüzdanı, -1 Adet Biyometrik Fotoğraf,	15-Dakika
5-	Mavi Kart	-Yabancı Kimlik Kartı, -Pasaport, -Mavi Kart, 2 Adet Fotoğraf	5-Dakika
6-	Ehliyet	-Nüfus Cüzdanı, -1 Adet Biyometrik Fotoğraf -Sağlık Raporu	1- Dakika
7-	Pasaport	-Nüfus Cüzdanı, -1 Adet Biyometrik Fotoğraf	10-Dakika
8-	Nüfus Kayıt Örneği	-Nüfus Cüzdanı	2-Dakika
9-	Yerleşim Yeri Belgesi	-Nüfus Cüzdanı	2-Dakika
10-	Aile Cüzdanı	-Uluslararası Aile Cüzdanı Talep Belgesi, - Fotoğraf	18-Dakika
11-	Saklı Nüfus İşlemi	-Saklı Nüfus İl Muhabere (Vat-24)	30-Gün
12-	Adres Beyanı	-Adres boş ise nüfus kimliğiyle başvuru, -Adres doluysa konuta dair abone belgesi, noter onaylı kira anlaşması ya da konuta ait tapu belgesi	5-Dakika
13-	Diğer Olaylar (Tanıma)	-Nüfus Cüzdanı, -Babanın nüfus dairesi görevlisine, mahkemeye ya da notere resmi yazı olarak müracaat etmesi ve çocuğun kendisinin olduğunu beyan etmesi	20-Dakika
14-	Diğer Olaylar (Kızlık Soyadını kullanma talebi)	-Nüfus Cüzdanı, -Dilekçe	10-Dakika
15-	Diğer Olaylar (İdarece Kayıt Düzeltme)	-Dilekçe, -Dayanak Belgesi	10-Dakika
16-	Diğer Olaylar (Din Değiştirme)	-Dilekçe	10-Dakika

17-	Diğer Olaylar (Vatandaşlıktan Çıkma)	-Vatandaşlıktan Çıkma Belgesi	10-Dakika
18-	Diğer Olaylar (Çok Vatandaşlık)	-Diğer Ülke Vatandaşlığını gösterir Vatandaşlık Belgesi	10-Dakika
19-	Veraset	-Ölen kişinin almaya yetkili yakınının Nüfus Cüzdanı	10-Dakika
20-	Çok Dilli Doğum Belgesi	-Nüfus Cüzdanı, -Dilekçe	5-Dakika
21-	Çok Dilli Evlenme Belgesi	-Nüfus Cüzdanı, -Dilekçe	5-Dakika
22-	Çok Dilli Ölüm Belgesi	- İlgili kişinin beyanı ve Nüfus Cüzdanı	5-Dakika
23-	Vasiyet	-Noterlerce verilmiş vasiyet bildirim belgesi	5-Dakika

Müracaat sırasında açıkça dile getirilen kayıtların haricinde herhangi bir kayıt talep edilmesi ya da müracaat düzgün kayıtlarla yapıldığı halde, işlemlerin açıklanan zamanda bitirilmemesi kaidesiyle ilk başvuru makamına veya ikinci başvuru makamına müracaat yapılması gerekir.

Tablo 8. Başvuru Makamları

İlk Başvuru Makamı: İlçe Nüfus MüdürlüğüValiliği/ Kaymakamlığı	İkinci Başvuru Makamı :
İsim :	İsim :
Unvan :	Unvan :
Yerleşim :	Yerleşim :
Tel :	Tel :
E-Posta :	E-Posta :

1.4.13. Nüfus ve Vatandaşlık İşlerinde Yeni Projeler

Bilindiği üzere nüfus ve vatandaşlık işlerinde yeni projeler hayata geçirilmek istenmektedir. Ülkemizin yegâne nüfus ve vatandaşlık işlerinde uzmanlaşan ve teknik bir kamusal kurum olan nüfus ve vatandaşlık işleri müdürlüklerimiz, elektronik dönüşüm ve yeniden yapılanma sayesinde başarılı işlere imza atmaktadır. Bunlardan bazılarını aşağıda detaylı bir şekilde açıklığa kavuşturup konu hakkında gerekli bilgi donanımına sahip olabileceğiz.

1.4.13.1. Nüfus ve vatandaşlık işlerinde MAKS Projesi

Proje, genel müdürlükçe yürütülen yerleşim kayıt merkezinde (AKS) kaydedilen yerleşim verilerinin coğrafi koordinatlarla bütünsel bir hale dönüştürülmesi ve hayata geçirilmek istenen altyapının başka sistemlere entegrasyon yapılabilmesi için kurulmuştur. Uygulama ile birlikte Devlet Planlama Teşkilatınca yayınlanan “*Bilgi Toplumu Stratejisi 2006-2010 Eylem Planında Vatandaş Merkezli Değişimler*” başlığında bulunan ayrıca uygulama görevini Nüfus Müdürlüğüne tevdi edilen birtakım projeyeyle birleştirilmiştir.

Projeye doğal afet koşullarında ivedi ve dinamik girişimle, Polis ve Jandarma birimlerinin suç ve suçluyla mücadelesine, kişisel bilgiye ve mekânsal veriye dayalı daha gerçekçi politikaların oluşturulmasına imkân sağlamıştır. Bununla birlikte, pilot uygulama projesinin tamamlanması akabinde yetkili idarelerce (valilikler ve belediyeler) bahsedilen mekanizmadan faydalanılmıştır.

1.4.13.2. 3'ü Bir Yerde Projesi

Projenin nihai amacı nüfus cüzdanı, pasaport ve ehliyet belgesiyle ilgili olarak tek bir randevu internet sitesi veri tabanı üzerinden randevu alınabilmesi doğrultusunda oluşturulmuştur. Bu sistem ile birlikte fazla zaman beklemeden aynı güne randevu alınabilmesine katkı sağlamıştır. Randevularda talep edilen belgeler minimum düzeye indirilerek kamuda kırtasiyeciliğin önüne geçilmiştir. Ayrıca zaman zaman karşılaşılan ve takibi zor olan bazı belgelerin sahte olmasının önüne geçilmiştir.

Üç belgenin de tek bir noktada hizmet verilmeye başlama tarihi 2018 yılı olmuştur. Bu hizmet, nüfus müdürlüklerinde verilmeye başlanmıştır. 2 Nisan 2018 tarihinden başlayarak bu uygulamayla pasaport, sürücü belgeleri ve kimlik kartlarına ilişkin tüm aşamalar standart hale getirilerek vatandaşlara sunulan kamusal hizmet kalitesi yükseltilmiştir.

1.4.13.3. Konsept Nüfus Müdürlüğü Uygulaması

Ülke genelinde ortalama olarak günlük 200.000 vatandaşımız nüfus müdürlüklerinden kamusal hizmet almaktadır. Bu denli yüksek iş yoğunluğuna sahip oldukları çalışma yükü sebebiyle yapılanma ve iyileştirme çalışmalarının yapılması gerekmektedir. Öncelikli olarak vatandaş memnuniyetini ve hizmet kalitesini iyileştirmek düşüncesiyle ülke genelindeki nüfus müdürlüklerinde yenileme çalışmaları yapılmaktadır. Araştırmanın da ana ilham kaynağı olan bu çalışma, vatandaşlarımızın geçmişte kalan hantal bürokratik eğilimlerini hafızalarından kaldırarak ve vatandaşlarımızın daha iyi hizmet almasını sağlamayı hedeflemektedir.

Kurum nezdinde yapılan yeni yapılanmalar çerçevesinde bireylere nitelikli çalışmalar sağlamak için “*Yeni Nüfus Müdürlüğü Konsepti*” oluşturulmuştur. Bu çerçeve ekseninde modern, rahat, kurum hafızasını baş plana çıkarıldığı çağdaş altyapılar oluşturulmuştur.

Nüfus müdürlüklerinde yeni yapılanma tasarlanırken; ilk hedef olarak vatandaşlarımızın yönlendirici bilgiye ulaşabilecekleri bir danışma alanının oluşturulması ele alınmıştır. Müteakiben, müdürlüklerde mesai ortamında bulundurulmak istenen bekleme bölgeleri ayrıca modern görünümlü müracaat büroları da kullanılmıştır.

Materyal ve Yöntem

Tez çalışmasının bu kısmında ana kütle ve örneklem, analizde kullanılan ölçekler ve pilot çalışma, verilerin toplanma yöntemi, araştırmanın modeli ve hipotezleri ve verilerin analizine ilişkin önemli bilgiler bulunmaktadır.

2.1. Araştırmanın Ana Kütlesi ve Örneklemi

Araştırmada elektronik dönüşümün ve yeniden yapılanmanın genel minvalde kavramsal açıklamaları ve özel anlamda ise kamu kurumlarındaki görünümünün literatür taraması yapılmıştır. Bu bilgiler ışığında elde edilen bilgiler kullanılarak, Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Müdürlükleri için geçerli bir anket hazırlanmıştır.

Araştırmanın evreni Uşak İl-İlçe Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Müdürlüklerinde hizmet alan tüm vatandaşlardır. Çalışmalarda epeyce geniş çapta kullanılan 5'li Likert tip kullanılmıştır. Ayrıca ihtimallere dayanmayan, örnekleme yöntemleriyle kolayca erişebilen ve gönüllülük ilkesine dayanan, anketlere yanıt sağlayan herkesin katılım gösterdiği örnekleme tekniğinden yararlanılmıştır (Altunışık vd., 2012: 142).

Analiz örneklem sayısının ne miktarda olması gerektiği hususunda muhtelif çalışmalarda, ana kütleinin genişliğine göre ele alınması gerektiğinin kanaatine varılmıştır (Yazıcıoğlu ve Erdoğan, 2004: 50).

Evren Büyüklüğü	0.03 örnekleme hatası (d)			0.05 örneklem hatası (d)		
	$p=0.5$ $q=0.5$	$p=0.8$ $q=0.2$	$p=0.3$ $q=0.7$	$p=0.5$ $q=0.5$	$p=0.8$ $q=0.2$	$p=0.3$ $q=0.7$
100	92	87	90	80	71	77
500	341	289	321	217	165	196
750	441	358	409	254	185	226
1000	516	406	473	278	198	244
2500	748	537	660	333	224	286
5000	880	601	760	357	234	303
10000	964	639	823	370	240	313
25000	1023	665	865	378	244	319

Şekil 10. Yazıcıoğlu ve Erdoğan'ın Analiz Şablonu

Kaynak: (Yazıcıoğlu ve Erdoğan, 2004)

Ana evrenin genişliğine göre belirlenecek örneklem sayısını açıklayan bir şema oluşturmuşlardır. Yazıcıoğlu ve Erdoğan'ın analizine göre ana evrenin 341,8 olduğu öngörüsüyle %95 güvenilirlik düzeyinde ve %5 makul karşılanabilir yanılğı payıyla takriben 333 ile 357 arasında katılımcı bireyle anket düzenlenmesi iktiza ettiği durum meydana gelmiştir. Münhasıran, uygulama esnasında ortaya çıkacak zorluklardan minimum düzeyde tesir almak ve de örneklemin güvenilirliğini yükseltmek hedefiyle örneklem sayısının 505 adet olması karara bağlanmıştır. Örneklemin analiz evrenini temsil etme oranı ise % 100'ünü fazlasıyla karşılamaktadır.

Araştırmanın örneklemini ise Uşak il-ilçe Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Müdürlüklerinde hizmet alan araştırmaya katılarak geçerli sayılan ve basit tesadüfi olarak seçilen 505 vatandaş oluşturmuştur. Çalışmamızda toplamda 540 anket dağıtılmıştır. Anketlerin geri dönüşüne yönelik epeyce zaman ve takip sarfiyatı yapılsa da 505 katılımcının anketi değerlendirilmeye alınmıştır. Ölçek kapsamında yer alan ikametgâh, medeni durum, cinsiyet, eğitim durumu, aylık gelir, meslek unvanı gibi etkenler paylaşılan anket formuyla saptanmıştır. Bu bölümde, ankette ifade edilen sorularla elde edilen demografik bilgilere uygun değerlendirmeler açıklanmıştır. Müteakip bölümde, buradaki değerlendirmelerle Nüfus Müdürlüklerinin hizmetsel kalite düzeyleri arasında bir bağ olup olmadığı da tespit edilmiştir.

2.2. Araştırmada Kullanılan Veri Toplama Araçları

Araştırmada uygulanan anket formu, 2021 yılı Eylül-Kasım süresince Uşak ilinde faaliyet gösteren Nüfus ve Vatandaşlık Müdürlüklerinde uygulanmıştır. Uşak ili bölgesinde yer alan beş Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Müdürlüklerinde anketin uygulanması için gerekli izinler alınmıştır.

Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Müdürlüklerinde hedef ana kütleye ulaşabilmek için vatandaşların almak istediği kamusal işlemlerini bitirdikten sonra tüm vatandaşların rıza esasına göre anketin yanıtlanması sağlanmıştır. Diğer taraftan, hizmet alıp da anketimize yanıt vermeyen vatandaşlar analiz dâhilinde tutulmamıştır. Anketin temel gayesi ve anketteki bütün kısımlar vatandaşlara bildirilerek yanıtlama yapılmıştır. Anketin yanıtlanma zamanı takriben 5-10 dakika olduğu saptanmıştır.

Ölçek çalışması için öncelikle alan yazın taraması yapılmış ve araştırma konusu kapsamında Parasuraman Zeithaml ve Berry (1985) tarafından geliştirilen “Boşluk/Fark Modeli (Servqual)”, Cronin ve Taylor (1992) tarafından geliştirilen “Performansa Dayalı Model (Servperf), Spreng ve Mackoy (1996) tarafından geliştirilen “Algılanan Hizmet Kalitesi ve Memnuniyet Modeli” çalışmalardan yararlanılarak *Prof. Dr. H. Mustafa Paksoy* tarafından 30 maddelik bir madde havuzu oluşturulmuştur. Bu havuzda yer alan maddeler uzman görüşüne sunulmuş ve alınan uzman görüşleri doğrultusunda havuza 2 madde daha eklenmiş ve 32 maddelik anket formu hazırlanmıştır.

Araştırma konumuzu oluşturan ölçekler ve bu araştırma kapsamında ilham alınan ölçeklerin daha detaylı açıklamaları literatür kısmının hizmet kalitesini ölçen yöntemler kısmında belirtilmiştir.

Bu araştırmada, literatür analizi gerçekleştirilerek ana gayemize elverişli olduğu varsayılan alt boyut ölçekler uygulanmıştır. Araştırmada iki sayfalık “*Kamusal Hizmet Kalitesi Değerlendirme Anketi*” uygulanmıştır. Bu anketimizde toplam 5 boyut bulunmaktadır. Bunlar sırasıyla;

- Yeniden Yapılanma Boyutu
- E-Dönüşüm Boyutu
- Hizmet Standartları Boyutu
- Müdürlük Personeline Yönelik Memnuniyet Boyutu
- Vatandaş Memnuniyeti Boyutundan oluşmaktadır.

Aşağıdaki tabloda boyutlara yönelik test ettiğimiz anket sorularının tamamı görülmektedir. Dolayısıyla anket iki kısımdan meydana gelmektedir.

Birinci kısımda şahsi bilgilerin ölçüldüğü alan olup ikinci kısımda ise beş boyutun nihai olarak vatandaş memnuniyet yeterliğini ölçmeye yönelik 32 madde bulunmaktadır.

YENİDEN YAPILANMA
Nüfus Müdürlüklerinin yeniden yapılanma kapsamına ilişkin aşağıdaki ifadelere katılım derecelerinizi belirtiniz.
1)Yeniden yapılanma kapsamında gerçekleştirilen “Yeni Konsept Nüfus” Müdürlükleri uygulaması, günümüz kamu standartları açısından modern ve konforlu buluyorum.
2)Yeniden yapılanma kapsamında gerçekleştirilen “Yeni Konsept Nüfus” Müdürlükleri’nin fiziksel tesis kapasitesi görsel olarak çekicidir.
3)Yeniden yapılanma kapsamında gerçekleştirilen “Yeni Konsept Nüfus” Müdürlükleri’nin temizliği, ısıtma-soğutma sistemi, oturma grupları ve bilgilendirme panolarından çok memnun kaldım.
4)Yeniden yapılanma kapsamında gerçekleştirilen “Yeni Konsept Nüfus” Müdürlükleri’nin çağdaş, konforlu, kurumsal kimliğin ön planda tutulduğu yeni çalışma alanları tasarlanmıştır.
5)Yeniden yapılanmayla beraber Nüfus Müdürlüklerinde daha kaliteli ve hızlı hizmet sunulmaktadır.
6)Yeniden yapılanma, Nüfus Müdürlüklerini daha dinamik hale getirdi. Kurum - Vatandaş ilişkisinde pozitif bir gelişme yaşanmaktadır.

E-DÖNÜŞÜM
E-Dönüşüm kapsamında Nüfus Müdürlüklerine ilişkin aşağıdaki ifadelere katılım derecelerinizi belirtiniz.
1)E-Dönüşüm kapsamında Nüfus Müdürlüklerinin verdiği e-devlet hizmetlerinin güvenilir, kullanışlı ve kaliteli olarak tanınılıyorum.
2)E-Dönüşüm kapsamında Nüfus Müdürlüklerinin verdiği e-devlet hizmetlerine erişim konusunda hiçbir zorluk yaşamıyorum.
3) E-Dönüşüm kapsamında Nüfus Müdürlüklerinde yapılan teknolojik iyileştirmeler, Nüfus Müdürlüklerine yönelik vatandaş memnuniyeti artmıştır.
4)E-Dönüşüm kapsamında Nüfus Müdürlüklerinin bilişim alt yapısı modern hizmet standartlarına uygun olarak sürekli gelişmektedir.
5)E-Dönüşüm kapsamında Nüfus Müdürlüklerinin bilişim alt yapısının gelişimi uluslararası alanda kurumun etkinliği ve bilinirliğini artırmaktadır.

HİZMET STANDARTLARI
Nüfus Müdürlüklerinin Kamu Hizmet Standartlarına ilişkin aşağıdaki ifadelere katılım derecelerinizi belirtiniz.
1)Nüfus Müdürlükleri, Kamu Hizmet Standartlarına uygun olarak Hizmet Standartları cetvelinde belirtilen zamanında işlemlerinin yerine getirirler.

2)Nüfus Müdürlükleri, Kamu Hizmet Standartlarına uygun olarak Hizmet Standartları çerçevesinde belirtilen mesai zamanında tüm vatandaşlar için uygun çalışma saatleri mevcuttur.
3)Kamu Hizmet Standartları tablosu, Yeni Konsept Nüfus Müdürlükleri panolarında e-devlet kapısı internet sayfalarında ayrıntılı bir şekilde paylaşılmıştır.
4)Nüfus Müdürlükleri, Kamu Hizmet Standartlarının yükseltilmesi ve verimliliğin artırılması için güncel gelişmeleri başarılı bir şekilde takip etmektedir.
5)Nüfus Müdürlükleri, kamusal hizmet sunumunda beklenmeyen bir durum olduğunda alternatif başvuru durumlarını vatandaşlara açıkça belirtirler.
6)Nüfus Müdürlüklerinin sürekli vatandaş odaklı olarak geliştirilmiş bir hizmet standartları düzenleme ve uygulaması eğilimi bulunduğu katılıyorum.
PERSONELE YÖNELİK MEMNUNİYET
Nüfus Müdürlüklerinin Personellerine ilişkin aşağıdaki ifadelere katılım derecelerinizi belirtiniz.
1)Nüfus Müdürlüğü personelleri iyi giyimli ve temiz görünümlü olup davranışları çok iyidir.
2)Nüfus Müdürlüğü personelleri, vatandaşların iş ve işlemleri ile ilgili duygularını paylaşır, vatandaşa güven vererek onları rahatlatır.
3) Nüfus Müdürlüğü personelleri, Kişisel Verilerin Korunması Kanunu gereğince kişisel verilerimizi uygun bir şekilde işleyebilecek, kaydedebilecek, saklayabileceklerinden şüphe duymuyorum.
4)Nüfus Müdürlüğü personelleri, vatandaşların müracaat ve şikâyetlerine yanıt verirler.
5)Nüfus Müdürlüğü personelleri, takım çalışması ile optimum (en üst düzeyde) vatandaş memnuniyeti hususunu benimsemektedirler.
VATANDAŞ MEMNUNİYETİ
Nüfus Müdürlüklerinden memnuniyetinize ilişkin aşağıdaki ifadelere katılım derecelerinizi belirtiniz.
1)Nüfus Müdürlüğünün verdiği hizmetlerden memnunum.
2)Nüfus Müdürlüğü kaliteli hizmet vermektedir.
3) Nüfus Müdürlüğü beklentilerimi karşılamaktadır.
4)Nüfus Müdürlüğü ihtiyacım olan hizmeti zamanında karşılamasından memnunum.
5)Nüfus Müdürlüğü personellerinin bana yaklaşımından memnunum.

Çalışma örnekleminin istatistiki ve oransal dağılışının ele alınabilmesi için demografik nitelikleri dile getiren şahsî veriler bölümünde; cinsiyet, medeni hali, yaş, eğitim durumu, meslek, hizmet alınan nüfus müdürlüğü, ikametgâhı ve gelir durumundan teşkil olan birtakım hipotezler ele alınmıştır. Geri kalan bazı hipotezler ise regresyon ve korelasyon analizleri sonucu boyutlar arasındaki anlamlı ilişkiyi göstermektedir.

Araştırmamızın “Kamusal Hizmet Kalitesi Değerlendirme Anketi” hem literatür çalışmamızda edindiğimiz bilgiler hem de nüfus müdürlüklerinin kurumsal yapısı göz önünde bulundurularak, daha önce hiç kullanılmayan bir

ölçekle, tarafımızca titizlikle geliştirdiğimiz bir yöntemle oluşturulmuştur. Ölçeğe ait bölümlerin oluşturulmasında geniş bir alan taraması yapılmış ve müdürlük yapısıyla alakalı hususlar çeşitli düzeyde gözden geçirilmiştir. Anketin literatür taraması yapılması akabinde net ve anlaşılır hale getirildi. Gerekli incelemeler yapıldıktan sonra vatandaşların aldıkları hizmetlere ilişkin puanlamalar yazılması istenilmiştir. Son minvalde de yer alan önermeler uzman kişilerce süzgeçten geçirilmiş ve nihai halini almıştır.

Bu ankette 5'li Likert tipi puanlama metoduyla ele alınmasına karar verilmiştir. Bu puanlamalar sırasıyla;

1. Kesinlikle Katılmıyorum,
2. Katılmıyorum,
3. Kararsızım,
4. Katılıyorum,
5. Kesinlikle Katılıyorum şıkları bulundurulmuştur.

2.3. Araştırmanın Pilot Uygulama Alanı

Analiz kapsamında oluşturulan anketimize son şeklini vermeden önce ankette bulunan olası eksikliklerden sakınmak adına Uşak ili Karahallı İlçesinin Nüfus Müdürlüğü ile Uşak ili Ulubey İlçesinin Nüfus Müdürlüğünde işlem yapan toplam 150 vatandaş üzerinde pilot bölgede uygulama gerçekleştirilmiştir. Bu safhada, vatandaşların anket formlarındaki sorulara yanıt verirken harcadıkları vakit ve soruları anlama şekilleri incelenmek istenmiştir. Vatandaşların 5 ila 10 dakika civarında bir süre ayırarak forma yanıt verdikleri saptanmıştır.

Analizde uygulanan anketimizin geçerliliğini kavramak adına, pilot bölgelerde yapılan değerlendirmeler sonrasında ankette birtakım revizyonlar gerçekleştirilmiştir. Pilot alan uygulaması akabinde, SPSS 21 istatistik paket programı yardımıyla ankette bulunan boyutların güvenilirlik çalışması için Cronbach α katsayıları incelenmiştir.

Analizdeki boyutların güvenilirliği ölçmek amacıyla yapılan Cronbach's Alpha katsayı analiz değeri (0.90) olarak saptanmıştır. Ayrıca her boyut için güvenilirlik analizi hesaplanmıştır. İlk adım olarak yeniden yapılandırma boyutunun güvenilirlik analizi sonucunda, Cronbach's Alpha katsayısının (0,932) olduğu görülmüştür. Yeniden yapılandırma boyutunun "*yüksek derecede güvenilir*" olduğu görülmektedir. Elektronik dönüşüm boyutunun Cronbach's Alpha katsayısı ise (0,934) olduğu tespit edilmiştir. Elektronik dönüşüm boyutu "*yüksek derecede güvenilir*" olduğu görülmektedir. Hizmet

standartı boyutunun güvenilirlik analizi neticesinde Cronbach's Alpha katsayısının (0,931) olduğu tespit edilmiştir. Hizmet standartı boyutu "*yüksek derecede güvenilir*" olduğu görülmektedir. Personel boyutunun güvenilirlik analizi sonucunda Cronbach's Alpha katsayısının (0,940) olduğu belirlenmiştir. Personel boyutunun "*yüksek derecede güvenilir*" olduğu görülmektedir. Vatandaş memnuniyeti boyutunun güvenilirlik analizi sonucunda Cronbach's Alpha katsayısının (0,954) seviyesinde olduğu saptanmıştır. Vatandaş memnuniyeti boyutunun "*yüksek derecede güvenilir*" olduğu görülmektedir.

Sonuç olarak bakıldığında, Cronbach's Alpha katsayısının istatistik temelleri tutarlı ve tüm boyutları ele alarak ölçülmesi yapıldığından, analizimizde bulunan tüm boyutların genel güvenilirlik yapısını "*yüksek derecede güvenilir*" olduğu gerçeği karşımıza çıkmaktadır.

2.4. Araştırma Modeli

Bu tez çalışmasında ise kurumlarda yeniden yapılanma ve e-dönüşüm kapsamında kamusal hizmet standartlarının vatandaş memnuniyeti üzerinde etkisinin olacağı varsayımından hareket etmektedir.

Katılımcıların yeniden yapılanma boyutu kısmında; (yeniden yapılanma kapsamında gerçekleştirilen "Yeni Konsept Nüfus Müdürlükleri" uygulaması, fiziksel tesis kapasitesi, kurumsal kimliğin ön planda tutulması, kaliteli ve hızlı hizmet sunulması, günümüz kamu standartları açısından modern ve konforlu bulunması) gibi alt boyutlar incelenmiştir.

E-Dönüşüm kısmında; (e-dönüşüm kapsamında nüfus müdürlüklerinin verdiği e-devlet hizmetlerinin kullanışlı ve kaliteli olması, yapılan teknolojik iyileştirmeler, bilişim alt yapısının gelişimi uluslararası alanda kurumun etkinliği olması) gibi alt boyutlar incelenmiştir.

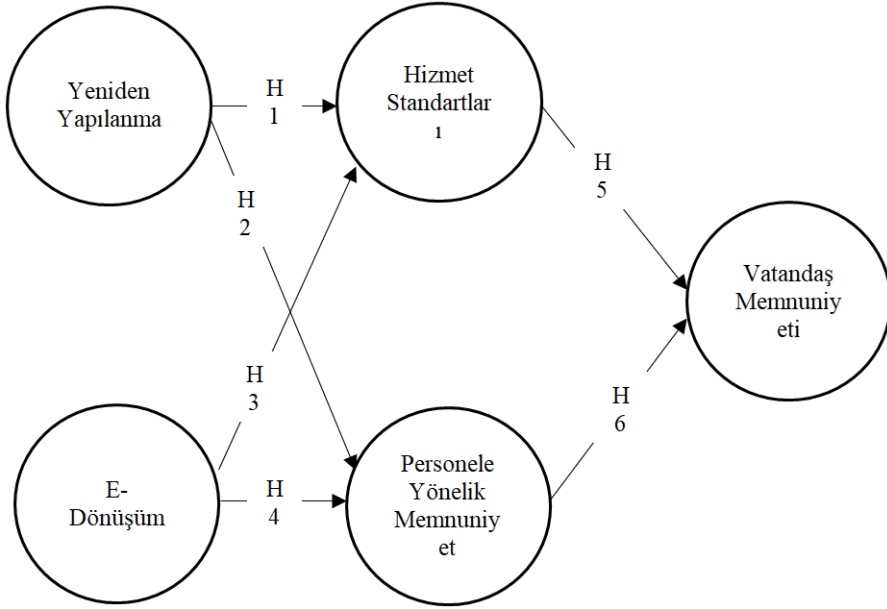
Hizmet standartları kısmında; (nüfus müdürlükleri, hizmet standartları cetvelinde belirtilen zamanında işlemlerinin yerine getirmesi, belirtilen mesai zamanında tüm vatandaşlar için uygun çalışma saatleri mevcut olması, e-devlet kapısı internet sayfalarında ayrıntılı bir şekilde paylaşılması, beklenmeyen bir durum olduğunda alternatif başvuru durumlarını vatandaşlara açıkça belirtilmesi) gibi alt boyutlar incelenmiştir.

Personele yönelik memnuniyet kısmında; (nüfus müdürlüğü personelleri iyi giyimli ve temiz görümlü olması, kişisel verilerimizi uygun bir şekilde işlemesi, vatandaşların müracaat ve şikâyetlerine yanıt vermesi) gibi alt boyutlar incelenmiştir.

Vatandaş memnuniyeti kısmında; (nüfus müdürlüğünün verdiği hizmetlerden memnuniyet puanlaması, kaliteli hizmet vermesi, beklentileri karşılaması, hizmetleri zamanında karşılamasından memnun olması) gibi alt boyutlar incelenmiştir.

Analizde bulunan tüm boyutlar arasında anlamlı verilerin tespit edilmesi hedeflenmiştir. Araştırmada var olan boyutsal elementler arasında birtakım ilişki değerinin keşfedilmesi için dile getirilen ana hipotezler alt bölümde ele alınacaktır. Aşağıda bulunan araştırma modelinde de görüldüğü üzere; “yeniden yapılanma” ve “elektronik dönüşüm” boyutları ile “hizmet standartları” ve “personele yönelik memnuniyet” boyutları arasındaki değişken ilişkilerin “vatandaş memnuniyetine” olan etkisi ortaya konulması amaçlanmaktadır.

Kurumlarda Yeniden Yapılanma ve E-Dönüşüm Kapsamında Kamusal Hizmet Standartlarının Vatandaş Memnuniyetine Etkisi



Şekil 11. Araştırma Modeli

Araştırma Modeline Yönelik Hipotezler

Araştırma modelinde bulunan değişkenler arasında ilgili ilişkilerin tespit edilmesi için oluşturulan hipotezler ve bu hipotezler kapsamında ele alınan alt hipotezler aşağıda belirtilmiştir.

H₁: Nüfus Müdürlüklerinin yeniden yapılanmasının hizmet standartları üzerinde olumlu yönde ve istatistiksel olarak anlamlı bir etkisi vardır.

H₂: Nüfus Müdürlüklerinin yeniden yapılanmasının personele yönelik memnuniyet algısı üzerinde olumlu yönde ve istatistiksel olarak anlamlı bir etkisi vardır.

H₃: Nüfus Müdürlüklerinin e-dönüşümün hizmet standartları üzerinde olumlu yönde ve istatistiksel olarak anlamlı bir etkisi vardır.

H₄: Nüfus Müdürlüklerinin e-dönüşümün personele yönelik memnuniyet algısı üzerinde olumlu yönde ve istatistiksel olarak anlamlı bir etkisi vardır.

H₅: Nüfus Müdürlüklerinin hizmet standartlarının vatandaş memnuniyeti üzerinde olumlu yönde ve istatistiksel olarak anlamlı bir etkisi vardır.

H₆: Nüfus Müdürlüklerinde görev yapan personele yönelik memnuniyetin vatandaş memnuniyeti üzerinde olumlu yönde ve istatistiksel olarak anlamlı bir etkisi vardır.

H₇: Demografik değişkenlere göre yeniden yapılandırma boyutunda istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır.

H₈: Demografik değişkenlere göre e-dönüşüm boyutunda istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır.

H₉: Demografik değişkenlere göre hizmet standartları boyutunda istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır.

H₁₀: Demografik değişkenlere göre personele yönelik memnuniyet boyutunda istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır.

H₁₁: Demografik değişkenlere göre vatandaş memnuniyeti boyutunda istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır.

2.5. Araştırmanın Analizi

Araştırmada tüm bilgilerin istatistiksel analizinin yapılması için Excel programıyla güncel SPSS-21 istatistik programı kullanılmıştır. Program araçları yardımıyla, anket formu ile elde edilen tüm anlamlı bilgiler analiz yöntemine uygun bir biçimde Excel ve SPSS-21 istatistik paket programında aktarılması ve kodlanması gerçekleştirilmiştir.

Araştırmanın temel gayesine ve sağlanan bilgilerin niteliklerine yönelik çeşitli istatistiksel yöntemlerden yararlanılmıştır. Demografik sorular cevaplandırılırken Excel ve SPSS-21 istatistik programları sayesinde tanımlayıcı istatistiksel veriler kullanılmıştır. SPSS-21 istatistik paket programıyla analiz içerisinde kullanılan ölçeklerin yapı geçerliliğini tespit

etmek adına faktör analizi yapılmış ve güvenirliklerini belirlemek adına da Cronbach α katsayı sayısı ölçülmüştür. Müteakiben sağlanan bilgilerin normal dağılışa sahip olup olmadıklarını görmek için birtakım bilimsel testler yapılmıştır. Aynı minvalde çalışmada uygulanan veri adedinin fazlaca olması koşulunda normalden çok az miktarda sapmaların bile anlamlı çıktığı da göz önünde bulundurularak betimsel istatistikler (ortalama, standart sapma, çarpıklık ve basıklık değerleri) hesaplanmıştır.

Sonraki aşamada, nüfus ve vatandaşlık işleri müdürlüklerinde yeniden yapılanma, e-dönüşüm, hizmet standartları, personele yönelik memnuniyet ve en son olarak vatandaş memnuniyeti boyutları ve söz konusu boyutların alt kısımları arasındaki münasebeti meydana çıkarmaya yönelik “Pearson Korelasyon Katsayıları” ölçülmüştür. Çalışmanın Korelasyon analizleri incelendiğinde; araştırma değişkenleri nezdinde olumlu yönlü ve istatistiki olarak makul ($p < 001$) ilişkiler görüldüğünden, regresyon analizinin yapılması kabul görülmüştür.

Son olarak, katılımcıların demografik özellikleri ile yeniden yapılanma, e-dönüşüm, hizmet standartları, personele yönelik memnuniyet ve en son olarak vatandaş memnuniyeti değişken seviyeleri arasında ilgili bağlantıları ortaya çıkarmak gayesiyle *Bağımsız Örneklem T-Testi* (Independent – Samples T Test) analizleri uygulanmıştır. İlaveten bu çalışmada literatürde ilk kez kullanılan hizmet standartları boyutunun faktör analizi neticesinde temin edilen alt boyutların demografik niteliklerine göre değişiklik arz edip etmediği parametrik testlerle tetkik edilmiştir. Bu minvalde iki seçenekli cevaplarda bağımsız örneklem t-testi yapılmış, üç veya daha fazla seçenekli cevaplarda demografik niteliklerine göre *Tek Yönlü Varyans Analizi* (ANOVA) uygulanmıştır.

Araştırmanın son bölümünde araştırma modelinde yer alan boyutların birbirleriyle korelasyonu ve hipotezlerin şematik olarak test edilmesi yer almaktadır. Genel çerçevede ele aldığımız boyutların çalışma nezdinde anlamlı bir ağırlığının var olduğu ve geliştirdiğimiz ölçekte analizimizin hipotezlerle uygunluk ortaya koyduğu gözlemlenmiştir.

Araştırmanın Bulguları

Bu bölümde araştırmadan temin edilen verilerin tanımlayıcı istatistikleri ve hipotezleri test etmek için gerekli analizler yer almaktadır.

3.1. Demografik Değişkenlere İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler

Araştırmaya katılarak geçerli sayılan 505 vatandaşa ait demografik özellikler tabloda belirtilmiştir.

Ölçek kapsamında yer alan ikametgâh, cinsiyet, medeni durum, eğitim durumu, meslek, aylık gelir düzeyi gibi faktörler uygulanan anket formu ile saptanmıştır. Bu bölümde, ankette ifade edilen sorularla elde edilen demografik verilere göre dağılımlar tespit edilmiştir. Müteakip bölümlerde, hesaplanan sayısal ve oransal dağılımlar Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Müdürlüklerinin hizmet kalite seviyeleri arasında bağlantı olup olmadığı da teste tabi tutulmuştur. Çalışmaya katılım gösteren 505 vatandaşa ait demografik özellikler çizelgede belirtilmiştir. Geçerli sayılan anketlerde cevaplanmamış soru bulunmadığı tespit edilmiştir.

Tablo 9. Katılımcıların Demografik Özellikleri

Değişkenler	N	%
Uşak Merkez	105	20,8
Karahallı	100	19,8
Banaz	75	14,9
Sivaslı	75	14,9
Ulubey	75	14,9
Eşme	75	14,9

Tablo 9. (devamı)

İkametgâh	İl Merkezi	135	26,7
	İlçe Merkezi	175	34,7
	Mahalle	46	9,1
	Köy	149	29,5
Cinsiyet	Kadın	201	39,8
	Erkek	304	60,2
Medeni Durum	Evli	336	66,5
	Bekar	169	33,5
Yaş	18-24	90	17,8
	25-31	77	15,2
	32-38	117	23,2
	39-45	91	18,0
	46 ve üzeri	130	25,7
Eğitim Durumu	İlkokul	104	20,6
	Ortaokul	59	11,7
	Lise	220	43,6
	Önlisans	36	7,1
	Lisans	73	14,5
	Lisans üstü	13	2,6
Meslek	Serbest Meslek	29	5,7
	İşçi	74	14,7
	Çiftçi	53	10,5
	Memur	123	24,4
	Emekli	55	10,9
	İşsiz	171	33,9
Aylık Gelir	Asgari ücretten az	178	35,2
	Asgari ücret	111	22,0
	2825-5000	122	24,2
	5001-7500	69	13,7
	7501 ve üzeri	25	5,0
	Toplam	505	100

Yukarıda belirtilen ana tabloda örneklem grubunun demografik özellikleri görülmektedir. Aşağıda demografik özellikler ayrıntılı bir şekilde analiz edilecektir.

Tablo 10. Katılımcıların Hizmet Aldığı İl-İlçe Durumuna Göre Dağılımı

Değişkenler		N	%
Nüfus Müdürlüğü	Uşak Merkez	105	20,8
	Karahallı	100	19,8
	Banaz	75	14,9
	Sivaslı	75	14,9
	Ulubey	75	14,9
	Eşme	75	14,9

Araştırmaya katılanların %20,8'i Uşak merkez nüfus müdürlüğünden hizmet alanlardan oluşmaktadır. Bu orana en yakın olarak % 19,8 ile Karahallı ilçesinden katılım sağlandığı görülmektedir. Banaz İlçesi, Sivaslı İlçesi, Ulubey İlçesi ve Eşme İlçelerinin ankete katılım içinde aldığı pay oranı eşit seviyededir.

Tablo 11. Katılımcıların İkametgâhlarına Göre Dağılımı

Değişkenler		N	%
İkametgâh	İl Merkezi	135	26,7
	İlçe Merkezi	175	34,7
	Mahalle	46	9,1
	Köy	149	29,5

Araştırmaya katılanların % 34,7'lik kısmı İlçe Merkezlerinde ikamet ettikleri görülmektedir. Bu orana en yakın ikinci değerde, % 29,5'lik oranla Köyde yaşayan vatandaşlarımız katılım göstermiştir. İl Merkezinde ikamet oranı ise % 26,7'lik kısmı oluşturmaktadır.

Tablo 12. Katılımcıların cinsiyetine göre dağılımı

Değişkenler		N	%
Cinsiyet	Kadın	201	39,8
	Erkek	304	60,2

Tabloya bakıldığında katılımcıların %39,8'lik bölümünün kadınlardan; %60,2'lik bölümünün de erkeklerden teşekkül olduğu dikkat çekmektedir.

Tablo 13. Katılımcıların Medeni Durumuna Göre Dağılımı

Değişkenler	N	%
Medeni Durum	Evli	336
	Bekâr	169
		66,5
		33,5

Tabloya bakıldığında katılımcıların %66.5'lik bölümünün evli olanlardan; %33.5'lik bölümünün de bekârlardan meydana geldiği görülmektedir.

Tablo 14. Katılımcıların Yaşına Göre Dağılımı

Değişkenler	N	%
Yaş	18-24	90
	25-31	77
	32-38	117
	39-45	91
	46 ve üzeri	130
		17,8
		15,2
		23,2
		18,0
		25,7

Araştırmaya katılanların %25,7'i 46 yaş ve üzeri aralığında iken, %23,2'i 32-38 yaş arasındadır. Öte yandan bireylerin %18'lik kısmı 39-45 yaş arasında; %17,8'lik kesimi ise 18-24 yaş aralığındadır. Araştırmaya katılanlardan en az orana sahip kesim ise 25-31 yaş aralığında olan katılımcılardan oluşmaktadır. Bu neticede katılımcıların ekseriyet bölümü genç nüfustan teşkil olduğu saptanabilir.

Tablo 15. Katılımcıların Eğitim Durumlarına Göre Dağılımı

Değişkenler	N	%
Eğitim Durumu	İlkokul	104
	Ortaokul	59
	Lise	220
	Ön lisans	36
	Lisans	73
	Lisans üstü	13
		20,6
		11,7
		43,6
		7,1
		14,5
		2,6

Uşak İli ve İlçe Nüfus ve Vatandaşlık Nüfus Müdürlüklerine yönelik yapılan çalışmada eğitim durumlarını gösteren tabloya göre; lise mezunları %44, ön lisans mezunları %7, lisans mezunları %14 ve lisans üstü mezunları

%3'lük payı oluştururken; ilkokul ve ortaokul mezunlarının toplamı ise %33'lük oranına sahip oldukları gözlemlenmektedir.

Tablo 16. Katılımcıların Meslek Durumlarına Göre Dağılımı

	Değişkenler	N	%
Meslek	Serbest Meslek	29	5,7
	İşçi	74	14,7
	Çiftçi	53	10,5
	Memur	123	24,4
	Emekli	55	10,9
	İşsiz	171	33,9

Uşak İli ve İlçe Nüfus ve Vatandaşlık Nüfus Müdürlüklerine yönelik yapılan çalışmada meslek durumlarını gösteren tabloya göre; en fazla paya sahip olanların işsiz, % 24,4'lük oranına göre memurların katılım gösterdiği analiz edilebilmektedir. Bununla birlikte en az orana sahip olan meslek grubunun ise serbest meslek sahibinin olduğu görülmektedir.

Tablo 17. Katılımcıların Aylık Gelir Durumlarına Göre Dağılımı

	Değişkenler	N	%
Aylık Gelir	Asgari ücretten az	178	35,2
	Asgari ücret	111	22,0
	2825-5000	122	24,2
	5001-7500	69	13,7
	7501 ve üzeri	25	5,0

Tabloya göre katılımcıların %35,2 ile büyük çoğunluğunu oluşturan kesim, gelir düzeylerinin asgari ücretten az olduğunu belirtmişlerdir. Diğer taraftan katılımcıların %22 kısmı asgari ücret aralığında kazançlarının olduğunu; %24, 2'in 2.825 ile 5.000 TL aralığında gelire sahip olduğunu belirtirken, % 13,7'i 5001 ile 7500 TL aralığında, son olarak %5'lik dilimde ise 7501 TL ve üzeri gelire sahip olduklarını beyan etmişlerdir. Bulgular ele alındığında katılımcıların normal seviyede bir kazanca sahip oldukları dile getirilebilir.

3.2. Araştırmada Kullanılan Ölçeğin Geçerlilik Analizi

Ölçme, belirli bir gerçekliği ortaya çıkarmak için yapılır. Ölçümdeki temel amaç, ölçme konusunu teşkil eden bireyler, nesneler veya olaylar hakkında değerlendirmeler yapmak ve elde edilen değerlendirmeler sonucunda bir kısım eğilimleri ve kararları belirlemektir. Verilecek olan kararların doğruluğu ve uygunluğu hususu, kararların dayanak oluşturduğu ölçüm neticesine, başka bir ifadeyle değerlendirmede kullanılan ölçüm sonuçlarına ve ölçüm verilerin elverişli olmasına bağlıdır. Bu sebeple ölçü aygıtının standart halde olması istenir bir husustur.

3.2.1. Faktör Analizi

Faktör analizi, “anamlı bağ bulunduğu farz edilen muhtelif sayıdaki boyut arasındaki ilişkilerin açıklanması ve incelenmesini basitleştirmek adına daha az miktardaki ana düzlemlere indirgemeye yarayan analiz yöntemi” şeklinde ifade edilebilir (Altunışık vd., 2012, s. 264).

Faktör analizinin temel gayesi, “veri dizisini indirgeyerek basitçe anlamlı bir düzeye getirmektir.” Bu sebeple faktör analizi, muhtelif boyutların çeşitli alt başlık etrafında açıklama tekniği olarak dile getirebiliriz (Akgül ve Çevik, 2005, s. 417). Çalışmalar yapılırken geniş anlamda açıklayıcı ve doğrulayıcı faktör analizi biçiminde iki yöntem kullanılmaktadır. Açıklayıcı faktör analizi, değişkenler nezdindeki bağlar ele alınarak birtakım faktör etrafında toplanmasına ait bir araçtır. Çoğunlukla ilk kez gerçekleştirilen analizlerde uygulanır. Doğrulayıcı faktör analizinde ise daha evvel yapılan değişkenler arasında temel bağlar ele alınarak oluşturulan faktörlerin ölçülmesi bahis mevzusudur (Büyüköztürk, 2002, s. 117).

Çalışmamızda uygulanan ölçeğin daha önce hiçbir yazar ve araştırmacı tarafından kullanılmaması ve literatürde ilk kez uygulanacağı gerçekliği üzerine açıklayıcı faktör analizi yöntemi kullanılmıştır.

3.2.2. Araştırmanın Açıklayıcı Faktör Analizi Kmo (Kaiser-Meyer-Olkin) Değeri

Açıklayıcı faktör analizine başlamadan önce *Bartlett Küresellik Testi* (*Bartlett Test of Sphericity*) ile analizimizin geçerliliği ölçülmüştür. Bartlett Küresellik Testi boyutlar arasında herhangi bir anlamlı bağın olup olmadığını tespit etmektedir (İslamoğlu, 2011). Örneklem düzeyinin yeterliliğini tespit etmek adına KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) sayısının hesaplanması gerekmektedir. KMO değeri, incelenen korelasyon katsayılarının seviyesini karşılaştıran bir göstergedir. Bu yöntem, faktör analizinin makul olup olmadığı hususunda açıklama getirmektedir. KMO değerlerinin düşük olması, faktör analizinin

uygunluk göstermediğini belirtmektedir. Bu değerler için Tabloda gösterilen sınıflandırma geliştirilmiştir (Akgül & Çevik, 2005, s. 428).

Tablo 18. Kaiser-Meyer-Olkin Değerleri İçin Bir Sınıflandırma

KMO Değeri	Açıklama
0,90 -1.00 Arası	Mükemmel
0,80 -0,89 Arası	Çok İyi
0,70-0,79 Arası	İyi
0,60-0,69 Arası	Orta
0,50-0,59 Arası	Zayıf
0,50 den Aşağısı	Kabul Edilemez

Araştırmada kullanılan ölçeğin geçerliliğine yönelik “Açıklayıcı Faktör Analizi” testi aşağıda belirtilmiştir. Yapılan analizde Kaise-Meyer-Olkin değeri (0,945) ve Bartlett’s Küresellik testi (Ki-Kare= 13974,135, df= 351, sig.=0,000) sonucunda örneklemin faktör analizi için yeterli olduğu saptanmıştır. Sonuç olarak, analiz verimizin “*mükemmel*” düzeyde olduğu tespit edilmiştir.

KMO ve Bartlett Testi			
Kaiser-Meyer-Olkin Örnekleme Yeterliliğinin Ölçüsü			,945
Bartlett’in Küresellik Testi	Yaklaşık Ki-Kare Değeri		13974,135
	Df.		351
	Sig.		,000

Açıklanan Toplam Varyans Bileşen									
Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	14,491	53,670	53,670	14,491	53,670	53,670	4,722	17,488	17,488
2	2,770	10,261	63,931	2,770	10,261	63,931	4,693	17,380	34,868
3	1,794	6,646	70,577	1,794	6,646	70,577	4,331	16,042	50,911
4	1,281	4,746	75,322	1,281	4,746	75,322	3,881	14,375	65,285
5	1,103	4,084	79,406	1,103	4,084	79,406	3,813	14,121	79,406
6	,514	1,903	81,309						

Yapılan açıklayıcı faktör analizi neticesinde öz değeri 1’in üstünde olan 5 faktör bulunmaktadır. Birinci faktör olan “*Yeniden Yapılandırma*” boyutunun öz değeri (14,491,) açıklayıcılık oranı ise %53,670’dir. İkinci

faktör “*Vatandaş Memnuniyeti*” boyutunun öz değeri (2,770,) açıklayıcılık oranı %10,261’dir. Üçüncü faktör “*Elektronik Dönüşüm*” boyutunun öz değeri (1,794,) açıklayıcılık oranı %6,646’dır. Dördüncü faktör “*Hizmet Standardı*” boyutunun öz değeri (1,281,) açıklayıcılık oranı %4,746’dır. Beşinci faktör “*Personele Yönelik Memnuniyet*” boyutunun öz değeri (1,103,) açıklayıcılık oranı %4,084’dür. Toplam açıklayıcılık oranı %79,406’dır. Açıklayıcı Faktör Analizi sonucunda ölçeğin geçerli olduğu tespit edilmiştir.

Rotated Component Matrix ^a					
	Component				
	YY	VM	ED	HS	P
YY3: Yeniden yapılanma kapsamında gerçekleştirilen “Yeni Konsept Nüfus” Müdürlükleri’nin temizliği, ısıtma-soğutma sistemi, oturma grupları ve bilgilendirme panolarından çok memnun kaldım.	,802				
YY4: Yeniden yapılanma kapsamında gerçekleştirilen “Yeni Konsept Nüfus” Müdürlükleri’nin rahat, kurumsallığın önde tutulduğu modern çalışma yerleri tasarlanmıştır.	,776				
YY2: Yeniden yapılanma kapsamında gerçekleştirilen “Yeni Konsept Nüfus” Müdürlükleri’nin fiziksel tesis kapasitesi görsel olarak çekicidir.	,774				
YY1: Yeniden yapılanma kapsamında gerçekleştirilen “Yeni Konsept Nüfus” Müdürlükleri uygulaması, günümüz kamu standartları açısından modern ve konforlu buluyorum.	,770				
YY5: Yeniden yapılanmayla beraber Nüfus Müdürlüklerinde daha kaliteli ve hızlı hizmet sunulmaktadır.	,769				
YY6: Yeniden yapılanma, Nüfus Müdürlüklerini daha dinamik hale getirdi. Kurum - Vatandaş ilişkisinde pozitif bir gelişme yaşanmaktadır.	,741				
VM3: Nüfus Müdürlüğü beklentilerimi karşılamaktadır.		,824			
VM5: Nüfus Müdürlüğü personellerinin bana yaklaşımından memnunum.		,816			
VM4: Nüfus Müdürlüğü ihtiyacım olan hizmeti zamanında karşılamasından memnunum.		,811			
VM1: Nüfus Müdürlüğünün verdiği hizmetlerden memnunum.		,806			
VM2: Nüfus Müdürlüğü kaliteli hizmet vermektedir.		,798			
ED2: E-Dönüşüm kapsamında Nüfus Müdürlüklerinin verdiği e-devlet hizmetlerine erişim konusunda hiçbir zorluk yaşamıyorum.			,855		

ED4: E-Dönüşüm kapsamında Nüfus Müdürlüklerinin bilişim alt yapısı modern hizmet standartlarına uygun olarak sürekli gelişmektedir.	,833
ED5: E-Dönüşüm kapsamında Nüfus Müdürlüklerinin bilişim alt yapısının gelişimi uluslararası alanda kurumun etkinliği ve bilinirliğini artırmaktadır.	,820
ED3: E-Dönüşüm kapsamında Nüfus Müdürlüklerinde yapılan teknolojik iyileştirmeler, Nüfus Müdürlüklerine yönelik vatandaş memnuniyeti artmıştır.	,803
ED1: E-Dönüşüm kapsamında Nüfus Müdürlüklerinin verdiği e-devlet hizmetlerinin güvenilir, kullanışlı ve kaliteli olarak tanınılıyorum.	,800
HS6: Nüfus Müdürlüklerinin sürekli vatandaş odaklı olarak geliştirilmiş bir hizmet standartları düzenleme ve uygulaması eğilimi bulunduğu katılıyorum.	,750
HS4: Nüfus Müdürlükleri, Kamu Hizmet Standartlarının yükseltilmesi ve verimliliğin artırılması için güncel gelişmeleri başarılı bir şekilde takip etmektedir.	,721
HS5: Nüfus Müdürlükleri, kamusal hizmet sunumunda beklenmeyen bir durum oluştuğunda alternatif başvuru durumlarını vatandaşlara açıkça belirtirler.	,697
HS3: Kamu Hizmet Standartları tablosu, Yeni Konsept Nüfus Müdürlükleri panolarında e-devlet kapısı internet sayfalarında ayrıntılı bir şekilde paylaşılmıştır.	,668
HS2: Nüfus Müdürlükleri, Kamu Hizmet Standartlarına uygun olarak Hizmet Standartları cetvelinde belirtilen mesai zamanında bütün bireyler için elverişli mesai saatleri vardır.	,656
HS1: Nüfus Müdürlükleri, Kamu Hizmet Standartlarına uygun olarak Hizmet Standartları cetvelinde belirtilen zamanında işlemlerinin yerine getirirler.	,637
P4: Nüfus Müdürlüğü personelleri, vatandaşların müracaat ve şikâyetlerine yanıt verirler.	,788
P3: Nüfus Müdürlüğü personelleri, Kişisel Verilerin Korunması Kanunu gereğince kişisel verilerimizi uygun bir şekilde işleyebilecek, kaydedebilecek, saklayabileceklerinden şüphe duymuyorum.	,778

P5: Nüfus Müdürlüğü personelleri, takım çalışması ile optimum (en üst düzeyde) vatandaş memnuniyeti hususunu benimsemektedirler.	,744
P2: Nüfus Müdürlüğü personelleri, vatandaşların iş ve işlemleri ile ilgili tutumları paylaşır, vatandaşa itimat vererek onları rahatlatır.	,722
P1: Nüfus Müdürlüğü personelleri iyi giyimli ve temiz görünümlü olup davranışları çok iyidir.	,669
Extraction Method: Principal Component Analysis.	

3.3. Araştırmanın Güvenilirlik Analizi

Analizlerde güvenilirlik hususu, “ölçmede temel ve basit olarak tutarlılık” olarak ifade edilmektedir (Punch, 2011). Bir analizin güvenilirliği; o ölçeğin farklı zamanlarda, benzer örneklemelerle ve benzer koşullar çerçevesinde test edildiğinde benzer bulguları verme düzeyini açıklamaktadır. Bu minvalde, “bir ankette bulunan tüm boyutların birbirleriyle olan insicamını ve uygulanan anketin temel problemini hangi düzeyde yansıttığını dile getirmektedir”. Güvenilirlik analizi neticesinde sağlanan değerlendirmeler, ileride yapılacak bulgu ve tahliller için önemli altyapı zemini oluşturmaktadır. Zira analiz, çalışmada uygulanan boyutların güvenilirliklerini ortaya çıkarmak adına tanzim edilmiş bir metottur (Kalaycı, 2006, s. 403).

Güvenilirliğin ölçülmesinde kapsamlı olarak kullanılan metotlardan birisi de Cronbach Alfa Katsayısıdır. Katsayı, “Analizde bulunan boyutların değişim toplamının genel değişim oranlanmasıyla bulunan ve 0 ile 1 arasında değerler alan, standart ortalamasıdır” (Akgül ve Çevik, 2005: 435).

Alfa katsayısının bulunabileceği aralıklar tabloda gösterilmiştir.

Tablo 19. Cronbach’s Alpha Değerleri

Cronbach’s Alpha	Açıklama
0,80-1.00 Arası	Yüksek derecede güvenilir
0,60-0,80 Arası	Oldukça güvenilir
0,40-0,60 Arası	Güvenilirlik düşük
0,40 dan aşağısı	Güvenilir değil

Kaynak: Kalaycı, SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri, 2006.

Bütün boyutlar için belirlenen tek bir α değeri bulunacağı gibi, analizdeki tüm boyutlara has ortalama bir α değeri de olabilmektedir. Bütün boyutlar

adına sağlanan α değeri o anketin toplam güvenilirliğini açıklamaktadır. Genelde kabul edilen bu değer, (0.7 ve üstü) düzeyinde olması gerekmektedir. Cronbach değerinin analizi için muhtelif sınıflandırmalar alan yazında bulunmaktadır. Ölçeğin güvenilirliğini yükseltilmesi arzulanıyorsa her bir maddeye ait sağlanan α değeri detaylıca incelenmelidir. Tek tek maddelere ait ölçülen α değerlerinden hangisi toplam aşamada sağlanan α değerini azaltıyorsa o madde ölçekten çıkartılarak ölçeğin güvenilirliği artırılması hedeflenir (George D. ve Mallery P, 2003: 46).

3.3.1. Analiz Boyutlarının Cronbach's Alpha Değerleri

1951 yılında Cronbach tarafından meydana getirilen alfa değeri metodu, maddeler iki seçenekli olacak biçimde yanıtlanmadığında, yani 1'den 3'e, 1'den 4'e, 1'den 5'e gibi yanıtlanırsa, uygulanması elverişli olan iç tutarlılık şeklidir. Cronbach alfa değeri, ölçekte yer alan tüm boyutların varyantları toplamının genel varyansa bölünmesiyle elde edilen bir ağırlıklı standarttır (Özdamar, 2002: 113).

Yeniden yapılandırma boyutunun Cronbach's Alpha değerine bakıldığında;

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,932	6

Yeniden yapılandırma boyutunun güvenilirlik değerlendirmesi neticesinde Cronbach's Alpha katsayısının (0,932) olduğu saptanmıştır. Yeniden yapılandırma boyutu "*yüksek derecede güvenilir*" olduğu görülmektedir.

Elektronik dönüşüm boyutunun Cronbach's Alpha değerine bakıldığında;

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,934	5

Elektronik dönüşüm boyutunun güvenilirlik analizi neticesinde Cronbach's Alpha değerinin (0,934) olduğu görülmüştür. Elektronik dönüşüm boyutu "*yüksek derecede güvenilir*" olduğu görülmektedir.

Hizmet standardı boyutunun Cronbach's Alpha değerine bakıldığında;

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,931	6

Hizmet standardı boyutunun güvenilirlik analizi sonucunda Cronbach's Alpha değerinin (0,931) olduğu açıklanmıştır. Hizmet standardı boyutu "*yüksek derecede güvenilir*" olduğu görülmektedir.

Personele Yönelik Memnuniyet boyutunun Cronbach's Alpha değerine bakıldığında;

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,940	5

Personele Yönelik Memnuniyet boyutunda yapılan analiz sonucunda Cronbach's Alpha katsayısının (0,940) olduğu tespit edilmiştir. Personel boyutunun "*yüksek derecede güvenilir*" olduğu görülmektedir.

Vatandaş memnuniyeti boyutunun Cronbach's Alpha değerine bakıldığında;

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,954	5

Vatandaş memnuniyeti boyutunun güvenilirlik değerlendirmesi neticesinde Cronbach's Alpha katsayısının (0,954) olduğu bilgisine ulaşılmıştır. Vatandaş memnuniyeti boyutunun "*yüksek derecede güvenilir*" olduğu görülmektedir.

Sonuç olarak bakıldığında Cronbach alfa değerinin sayısal veri temelleri insicamlı ve bütün boyutları ele alarak ölçüldüğünden, genel güvenilirlik durumunun başka bir katsayı değerine nazaran en iyi yansıtan katsayı şeklinde ortaya çıkmaktadır. Çalışmamızda ele alınan ölçek ve güvenilirlik değerinin değişimini detaylı ele almak gayesiyle faydalanılan bu yaklaşımda, maddesel olarak toplamda beş boyutumuz için hesaplanan alfa katsayısı genel olarak (0.90) rakamına ulaştığından, çalışmamız "*yüksek derecede güvenilir*" olarak tespit edilmiştir.

3.4. Demografik Değişkenlere Göre Farklılık Analizleri

Bu çalışmada ilk kez kullanılan hizmet standartları ölçeğinde faktör analizi neticesinde sağlanan alt boyutların demografik niteliklere göre değişiklik arz edip etmediği parametrik değerlendirmelerle incelemeye alınmıştır. Bu minvalde iki seçenekli sorularda *Bağımsız Örneklem T-Testi* uygulanmış, üç ya da daha fazla seçenekli demografik özelliklere göre değişimler ele alınırken *Tek Yönlü Varyans Analizi* (ANOVA) analizi kullanılmıştır.

3.4.1. T-Testine (Independent T-testine) Göre Bulgular ve Yorumlar

Bağımsız gruplar t-testi iki bağımsız grubun ortalamalarının birbirinden farklı olup olmadığını tespit etmek gayesiyle uygulanan istatistiksel ölçüm metodudur. Bağımsız gruplar t-testinin bağımsız gruplar arası ortalamalarının benzerlik gösterip göstermediğine göre farklılık arz edeceğinden t-testi yapılmadan evvel tüm grupsal varyanslarının eşitliği incelenmesi zorunludur.

Bu nedenle analiz sonucunun açıklanmasında iki aşamalı bir işlem bahis mevzudur. İlk aşamada, *Levene Testi* aracılığıyla grupların ortalamalarının birbirinden farklı olup olmadığı sağlamaya alınır. Levene testinin makul değeri ($p > 0,05$) büyükse iki grubun varyansının benzer olduğu, ($p < 0,05$) küçükse iki grubun varyansının aynı olmadığı sonucunda ulaşılmaktadır. İkinci aşamadaysa, ilk aşamanın neticesine göre “*Equal variance assumed (varyansların eşit olması durumu)*” ya da “*Equal variance not assumed (varyansların farklı olması durumu)*” dizilerinin t değerine ait “*Significance (2-tailed)*” katsayısına dayanarak analizler yapılmaktadır (Altunışık, Coşkun ve Bayraktaroğlu, 2012: 182-191).

1. Cinsiyete Göre Yeniden Yapılandırma Boyutunun Bağımsız Örneklem T-Testi Sonuçları ve Açıklamaları:

Cinsiyet değişkenine göre yeniden yapılandırma boyutunun değişiklik arz edip etmediğine dair gerçekleştirilen bağımsız örneklem t testi bulguları aşağıda belirtilmiştir.

Cinsiyet		N	Ort.	Ss	t	Sd	p
Yeniden Yapılandırma	Kadın	201	4,65	,476			
	Erkek	304	4,53	,649	2,177	503	,030*

* $p < 0,05$, ** $p < 0,01$

Cinsiyete göre yeniden yapılandırma boyutunun bağımsız örneklem t-testi değerlendirmesinde olasılık düzeyi ($p < 0,05$) çıktığından istatistiksel

olarak mantıklı değişiklik gözlemlenmiştir. Yeniden yapılandırma boyutunda kadınların ortalaması ($4,65 \pm 0,479$), erkeklerin ortalamasından ($4,53 \pm 0,649$) daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Bu doğrultuda kadınların yeniden yapılanmaya karşı bakış açısının erkeklere nazaran daha olumlu olduğu söylenebilir.

2. Cinsiyete Göre Elektronik Dönüşüm Boyutunun Bağımsız Örneklem T-Testi Sonuçları ve Açıklamaları:

Cinsiyet değişkenine göre elektronik dönüşüm boyutunun değişiklik arz edip etmediğine dair uygulanan bağımsız örneklem t testi bulguları aşağıda yer verilmiştir.

Cinsiyet		N	Ort.	Ss	t	Sd	p
Elektronik Dönüşüm	Kadın	201	4,56	,540			
	Erkek	304	4,53	,610	,496	503	,620

$$*p<0,05, **p<0,01$$

Cinsiyete göre elektronik dönüşüm boyutunun bağımsız örneklem t-testi çözümlemesinde olasılık düzeyi ($p>0,05$) olduğundan istatistiksel olarak anlamlı farklılık saptanmamıştır. Elektronik Dönüşüm boyutunda kadınların ortalaması ($4,56 \pm 0,540$) ile erkeklerin ortalaması ($4,53 \pm 0,610$) birbirine çok yakın olduğu görülebilir.

3. Cinsiyete Göre Hizmet Standardı Boyutunun Bağımsız Örneklem T-Testi Sonuçları ve Açıklamaları:

Cinsiyet değişkenine göre hizmet standardı boyutunun değişiklik arz edip etmediğine dair uygulanan bağımsız örneklem t testi sonuçları tabloda gösterilmiştir.

Cinsiyet		N	Ort.	Ss	t	Sd	p
Hizmet Standardı	Kadın	201	4,71	,436			
	Erkek	304	4,62	,554	1,854	503	,064

$$*p<0,05, **p<0,01$$

Cinsiyete göre hizmet standardı boyutunun bağımsız örneklem t-testi değerlendirmesinde olasılık düzeyi ($p>0,05$) olduğundan istatistiksel olarak anlamlı farklılık belirlenmemiştir. Hizmet standardı boyutunda kadınların ortalaması ($4,71 \pm 0,436$), erkeklerin ortalamasından ($4,62 \pm 0,554$) yüksek olmasına rağmen istatistiksel olarak aralarındaki farklılık anlamlı değildir.

4. Cinsiyete Göre Personel Boyutunun Bağımsız Örneklem T-Testi Sonuçları ve Açıklamaları:

Cinsiyet değişkenine göre Personele Yönelik Memnuniyet boyutunun farklılık gösterip göstermediğine ilişkin yapılan bağımsız örneklem t testi bulgularına yer verilmiştir.

Cinsiyet		N	Ort.	Ss	t	Sd	p
Personele Yönelik	Kadın	201	4,80	,396			
Memnuniyet	Erkek	304	4,75	,470	1,111	503	,267

$$*p<0,05, **p<0,01$$

Cinsiyete göre Personele Yönelik Memnuniyet boyutunun bağımsız örneklem t-testi analizinde olasılık düzeyi ($p>0,05$) olduğundan istatistiksel açıdan manidar değişiklik bulunmamıştır. Personel boyutunda kadınların ortalaması ($4,80\pm0,396$) ile erkeklerin ortalaması ($4,75\pm0,470$) birbirine çok yakındır.

5. Cinsiyete Göre Vatandaş Memnuniyeti Boyutunun Bağımsız Örneklem T-Testi Sonuçları ve Açıklamaları:

Cinsiyet değişkenine göre vatandaş memnuniyeti boyutunun değişim arz edip etmediğine dair yapılan bağımsız örneklem t testi bulguları aşağıdaki tabloda açıklanmaktadır.

Cinsiyet		N	Ort.	Ss	t	Sd	p
Vatandaş Memnuniyeti	Kadın	201	4,79	,420			
	Erkek	304	4,75	,475	,938	503	,349

$$*p<0,05, **p<0,01$$

Cinsiyete göre vatandaş memnuniyeti boyutunun bağımsız örneklem t-testi değerlendirmesinde olasılık düzeyi ($p>0,05$) olduğundan istatistiki açıdan anlamlı değişimlere rastlanılmamıştır. Vatandaş memnuniyeti boyutunda kadınların ortalaması ($4,79\pm0,420$) ile erkeklerin ortalaması ($4,75\pm0,475$) birbirine çok yakındır.

6. Medeni Duruma Göre Yeniden Yapılandırma Boyutunun Bağımsız Örneklem T-Testi Sonuçları ve Açıklamaları

Medeni duruma değişkenine göre yeniden yapılandırma boyutunun farklılık gösterip göstermediğine dair yapılan bağımsız örneklem t testi bulguları belirtilmiştir.

Medeni Durum		N	Ort.	Ss	t	Sd	p
Yeniden Yapılandırma	Evli	336	4,60	,605			
	Bekar	169	4,54	,553	1,166	503	,244

$$*p<0,05, **p<0,01$$

Medeni duruma göre yeniden yapılandırma boyutunun bağımsız örneklem t-testi analizinde olasılık düzeyi ($p>0,05$) olduğundan istatistiksel anlamda farklılıklar saptanmamıştır. Yeniden yapılandırma boyutunda evlilerin ortalaması ($4,60\pm0,605$) ile bekârların ortalaması ($4,54\pm0,553$) birbirine çok yakındır. Bu kapsamda sonuç verileri ele alındığında, yapılan değişimlerin hepsinde en büyük çoğunluk bu görüşlere katılmaktadır.

7. Medeni Duruma Elektronik Dönüşüm Boyutunun Bağımsız Örneklem T-Testi Bulguları ve Yorumları

Medeni Durum değişkenine göre elektronik dönüşüm boyutunun farklılık gösterip göstermediğine ilişkin uygulanan bağımsız örneklem t testi sonuçları aşağıdaki tabloda yer almaktadır.

Medeni Durum		N	Ort.	Ss	t	Sd	p
Elektronik Dönüşüm	Evli	336	4,55	,597			
	Bekar	169	4,52	,553	,673	503	,501

$$*p<0,05, **p<0,01$$

Medeni duruma göre elektronik dönüşüm boyutunun bağımsız örneklem t-testi analizinde olasılık düzeyi ($p>0,05$) olduğundan istatistiksel olarak anlamlı farklılık görülmemiştir. Elektronik Dönüşüm boyutunda evlilerin ortalaması ($4,55\pm0,597$) ile bekarların ortalaması ($4,52\pm0,553$) birbirine çok yakındır. Bu kapsamda sonuç verileri ele alındığında, elektronik dönüşüm boyutu hepsinde en büyük çoğunluk bu görüşlere katılmaktadır.

8. Medeni Duruma Hizmet Standardı Boyutunun Bağımsız Örneklem T-Testi Bulguları ve Yorumları

Medeni Durum değişkenine göre hizmet standardı boyutunun farklılık arz edip etmediğine dair yapılan bağımsız örneklem t testi bulguları aşağıda verilmiştir.

Medeni Durum		N	Ort.	Ss	t	Sd	p
Hizmet Standardı	Evli	336	4,67	,503			
	Bekar	169	4,62	,529	,939	503	,348

$*p<0,05$, $**p<0,01$

Medeni Duruma göre hizmet standardı boyutunun bağımsız örneklem t-testinde olasılık düzeyinin ($p>0,05$) olduğundan istatistik açısından herhangi bir farklılık göstermemiştir. Hizmet standardı boyutunda evlilerin ortalaması ($4,67\pm0,503$) ile bekârların ortalaması ($4,62\pm0,529$) birbirine çok yakındır.

9. Medeni Duruma Göre Personel Boyutunun Bağımsız Örneklem T-Testi Bulguları ve Yorumları

Medeni Durum değişkenine göre Personele Yönelik Memnuniyet boyutunun farklılık gösterip göstermediğine dair gerçekleştirilen bağımsız örneklem t testi bulguları belirtilen tabloda bulunmaktadır.

Medeni Durumu		N	Ort.	Ss	t	Sd	p
Personele Yönelik	Evli	336	4,79	,432			
Memnuniyet	Bekar	169	4,72	,459	1,617	503	,107

$*p<0,05$, $**p<0,01$

Medeni Duruma göre Personele Yönelik Memnuniyet boyutunun bağımsız örneklem t-testi değerlendirmesinde olasılık düzeyi ($p>0,05$) olduğundan istatistiki açıdan herhangi bir değişiklik saptanmamıştır. Personel boyutunda evlilerin ortalaması ($4,79\pm0,432$) ile bekarların ortalaması ($4,72\pm0,459$) birbirine çok yakındır.

10. Medeni Duruma Göre Vatandaş Memnuniyeti Boyutunun Bağımsız Örneklem T-Testi Bulguları ve Yorumları

Medeni Durum değişkenine göre vatandaş memnuniyeti boyutunun değişiklik arz edip etmediğine ilişkin yapılan bağımsız örneklem t testi bulguları aşağıdaki tabloda gösterilmiştir.

Medeni Durum		N	Ort.	Ss	t	Sd	p
Vatandaş Memnuniyeti	Evli	336	4,77	,455			
	Bekar	169	4,75	,453	,314	503	,754

$*p<0,05$, $**p<0,01$

Medeni Duruma göre vatandaş memnuniyeti boyutunun bağımsız örneklem t-testindeki olasılık düzeyi ($p>0,05$) çıktığından istatistiksel olarak makul farklılıklara ulaşılmamıştır. Vatandaş memnuniyeti boyutunda evlilerin ortalaması ($4,77\pm0,455$) ile bekarların ortalaması ($4,75\pm0,453$) birbirine çok yakındır. Bu kapsamda sonuç verileri ele alındığında, vatandaş memnuniyeti boyutunun evli ve bekar değişkenine göre büyük çoğunluk bu görüşlere katıldığı görülmektedir.

3.4.2. Tek Yönlü Varyans Analizine (Anova) Göre Bulgular ve Yorumlar

Varyans analizi iki ya da daha fazla ortalama arasında değişiklik arz edip etmediğine dair hipotezi ölçmek için uygulanmaktadır. İki adet değişken bulunmaktadır. Birincisi kategorik karakter yansıtan bağımsız değişkenlerdir. İkincisi ise metrik nitelik arz eden bağımlı değişkenlerdir. Bununla beraber bağımsız değişkenler arasında iki ya da daha çok grup bulunabilir. Tek yönlü Anova analizi, bu gruplara nazaran, bağımlı değişkendeki ortalamalar arasında farklılık gösterip göstermediği saptanmaktadır (Kalaycı, 2006, s. 131-132).

Yaşa Göre Yeniden Yapılandırma Boyutunun Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) Bulguları ve Yorumları

Yaş değişkenine göre yeniden yapılandırma boyutunun farklılık arz edip etmediğine dair yapılan tek yönlü varyans analizi (Anova) bulguları aşağıda bulunmaktadır.

Tablo 20. Yaşa Göre Yeniden Yapılandırma Boyutunun ANOVA Tablosu

		N	Ort.	sd	F	p
Yeniden Yapılandırma	18-24 yaş arası	90	4,4963	,79046		
	25-31 yaş arası	77	4,5693	,58947		
	32- 38 yaş arası	117	4,6382	,50157		
	39-45 yaş arası	91	4,6557	,51926		
	46 ve daha fazla yaş	130	4,5526	,54037		
	Toplam	505	4,5835	,58889	1,190	,314

** $p<0,05$*

Vatandaşların yeniden yapılandırma boyutunda olasılık düzeyi $p>0,05$ çıktığından dolayı yaş gruplarına göre istatistiki bir farklılığa rastlanılmamıştır.

Yaş Göre Elektronik Dönüşüm Boyutunun Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) Bulguları ve Yorumları

Yaş değişkenine göre elektronik dönüşüm boyutunun değişiklik barındırıp barındırmadığı dair yapılan tek yönlü varyans analizi (Anova) sonuçları tabloda verilmiştir.

Tablo 21. Yaş Göre Elektronik Dönüşüm Boyutunun ANOVA Tablosu

		N	Ort.	sd	F	p
Elektronik Dönüşüm	18-24 yaş arası	90	4,4667	,77778		
	25-31 yaş arası	77	4,6831	,45578		
	32- 38 yaş arası	117	4,6444	,52002		
	39-45 yaş arası	91	4,5385	,57014		
	46 ve daha fazla yaş	130	4,4338	,52952		
	Toplam	505	4,5453	,58284	3,596	,007*

**p<0,05*

Katılımcıların elektronik dönüşüm boyutunda olasılık düzeyi $p<0,05$ gerçekleştiğinden yaş gruplarına göre istatistiksel farklılık bulunduğu görülmüştür.

Tablo 22. Yaş Gruplarına Göre Farklılık Gösteren Elektronik Dönüşüm Boyutunun Test of Homogeneity of Variances Tablosu

Test of Homogeneity of Variances				
	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
Elektronik Dönüşüm	6,760	4	500	,000

Yapılan Varyans analizi neticesinde elektronik dönüşüm boyutu ($p<0,05$) olduğundan varyanslarının homojen olmadığı bulgusuna varılmıştır. Bu farklılıkların çıkış yeri ele alınabilmesi için “*Post-hoc*” testleri uygulanmıştır. Elektronik dönüşüm boyutunun varyansları homojen olmadığı için Post-hoc testlerinden “*Games-Howell*” testi yapılmıştır.

Elektronik dönüşüm boyutunda olasılık düzeyi ($p<0,05$) çıktığından dolayı yaş gruplarına göre birtakım farklılıklar mevzu bahistir. Games-Howell analizinde farklılığın temel noktasının 46 ve üzeri yaş grubu olduğu görülmüştür. 46 ve üzeri yaş grubu ile 25-31 ve 32-38 yaş grubu arasında farklılıklar vardır. Elektronik dönüşüm boyutunda kaynağının 46 ve üzeri

yaş grubu ortalamasını ($4,4338 \pm ,52952$) diğer tüm gruplardan düşük olduğu anlaşılmıştır.

Yaşa Göre Hizmet Standardı Boyutunun Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) Bulguları ve Yorumları

Yaş değişkenine göre yeniden yapılandırma boyutunun farklılık arz edip etmediğine dair yapılan tek yönlü varyans analizi (Anova) bulguları tabloda sunulmuştur.

Tablo 23. Yaşa Göre Hizmet Standardı Boyutunun ANOVA Tablosu

		N	Ort.	sd	F	p
Hizmet Standardı	18-24 yaş arası	90	4,6019	,65041		
	25-31 yaş arası	77	4,6580	,50790		
	32- 38 yaş arası	117	4,7108	,47766		
	39-45 yaş arası	91	4,6941	,48321		
	46 ve daha fazla yaş	130	4,6141	,45373		
	Toplam	505	4,6554	,51229	,930	,446

**p<0,05*

Vatandaşların Hizmet Standardı boyutunda olasılık düzeyi $p>0,05$ çıktığından dolayı yaş gruplarına göre herhangi bir istatistiki farklılığa rastlanılmamıştır.

Yaşa Göre Personel Boyutunun Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) Bulguları ve Yorumları

Yaş değişkenine göre Personele Yönelik Memnuniyet boyutunun farklılık barındırıp barındırmadığına dair gerçekleştirilen tek yönlü varyans analizi (Anova) bulgularına tablo yardımıyla yer verilmiştir.

Tablo 24. Yaşa Göre Personel Boyutunun ANOVA Tablosu

		N	Ort.	sd	F	p
Personele Yönelik Memnuniyet	18-24 yaş arası	90	4,7000	,58847		
	25-31 yaş arası	77	4,7792	,42001		
	32- 38 yaş arası	117	4,7897	,38672		
	39-45 yaş arası	91	4,7692	,44514		
	46 ve daha fazla yaş	130	4,7923	,38208		
	Toplam	505	4,7691	,44275	,709	,586

**p<0,05*

Vatandaşların Personel boyutunda olasılık düzeyi $p>0,05$ hesaplandığından yaş gruplarına göre istatistiksel açıdan herhangi bir değişiklik bulunamamıştır.

Yaş Göre Vatandaş Memnuniyeti Boyutunun Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) Bulguları ve Yorumları

Yaş değişkenine göre Vatandaş Memnuniyeti boyutunun farklılık arz edip etmediğine dair yapılan tek yönlü varyans analizi (Anova) bulguları aşağıda gösterilmiştir.

Tablo 25. Yaş Göre Vatandaş Memnuniyeti Boyutunun ANOVA Tablosu

		N	Ort.	sd	F	p
Vatandaş Memnuniyeti	18-24 yaş arası	90	4,7356	,53028		
	25-31 yaş arası	77	4,7506	,52129		
	32- 38 yaş arası	117	4,8051	,43586		
	39-45 yaş arası	91	4,7802	,41639		
	46 ve daha fazla yaş	130	4,7615	,39852		
	Toplam	505	4,7687	,45449	,359	,838

** $p<0,05$*

Katılımcıların Vatandaş Memnuniyeti boyutunda olasılık düzeyinin $p>0,05$ hesaplandığından yaş gruplarına göre istatistiksel bir farklılığa rastlanılmamıştır.

Eğitim Durumuna Göre Yeniden Yapılandırma Boyutunun Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) Bulguları ve Yorumları

Eğitim Durumuna değişkenine göre Yeniden Yapılandırma boyutunun farklılık barındırıp barındırmadığına dair yapılan tek yönlü varyans analizi (Anova) bulguları aşağıda ifade edilmiştir.

Tablo 26. Eğitim Durumuna Göre Yeniden Yapılandırma Boyutunun ANOVA Tablosu

		N	Ort.	sd	F	p
Yeniden Yapılandırma	İlkokul	104	4,6010	,51274		
	Ortaokul	59	4,3164	,77292		
	Lise	220	4,6530	,59109		
	Ön lisans	36	4,6111	,46462		
	Lisans	73	4,5822	,52787		
	Lisansüstü	13	4,4103	,51647		
	Toplam	505	4,5835	,58889	3,378	0,005*

* $p < 0,05$

Katılımcıların Yeniden Yapılandırma boyutunda olasılık düzeyi $p < 0,05$ hesaplandığından Eğitim Durumu gruplarına göre istatistik açısından anlamlı farklılıklar bulunduğu görülmektedir.

Tablo 27. Eğitim Durumu Gruplarına Göre Farklılık Gösteren Yeniden Yapılandırma Boyutunun Test of Homogeneity of Variances Tablosu

Test of Homogeneity of Variances				
	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
Yeniden Yapılandırma	3,700	5	499	,003

Yapılan Homogeneity of Variance test neticesinde Yeniden Yapılandırma boyutu ($p < 0,05$) bulunduğu varyanslarının homojen olmadığı saptanmıştır. Bu farklılıkların temel etkenlerini ortaya koyabilmek adına Post-hoc testleri uygulanmıştır. Yeniden Yapılandırma boyutunun varyansları homojen olmadığı için Post-hoc testlerinden Games-Howell testi yapılmıştır.

Yeniden Yapılandırma boyutunda olasılık düzeyi ($p < 0,05$) hesaplandığından eğitim durumu gruplarına göre anlamlı değişiklik mevzu bahistir. Games-Howell analizinde farklılığın temel etkeninin ortaokul ile lise grubu arasında olduğu görülmüştür. Ortaokul grubu ortalamasının ($4,3164 \pm ,77292$) diğer eğitim gruplarından daha düşük olduğu, lise grubunun ortalaması ise ($4,6530 \pm ,59109$) diğer eğitim gruplarından daha yüksek olduğu anlaşılmıştır.

Eğitim Durumuna Göre Elektronik Dönüşüm Boyutunun Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) Bulguları ve Yorumları

Eğitim Durumuna göre Elektronik Dönüşüm boyutunun farklılık arz edip etmediğine dair gerçekleştirilen Anova analizi bulguları aşağıda ifade edilmiştir.

Tablo 28. Eğitim Durumuna Göre Elektronik Dönüşüm Boyutunun ANOVA Tablosu

		N	Ort.	sd	F	p
Elektronik Dönüşüm	İlkokul	104	4,4212	,55872		
	Ortaokul	59	4,3322	,74797		
	Lise	220	4,6445	,53037		
	Ön lisans	36	4,4056	,62971		
	Lisans	73	4,6438	,50799		
	Lisansüstü	13	4,6615	,61310		
	Toplam	505	4,5453	,58284	4,915	0,000*

**p<0,05*

Katılımcıların Elektronik Dönüşüm boyutunda olasılık düzeyi $p<0,05$ hesaplandığından Eğitim Durumu gruplarına göre istatistiki açıdan anlamlı farklılıkların var olduğu görülmüştür.

Tablo 29. Eğitim Durumu Gruplarına Göre Farklılık Gösteren Elektronik Dönüşüm Boyutunun Test of Homogeneity of Variances Tablosu

Test of Homogeneity of Variances				
	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
Elektronik Dönüşüm	2,250	5	499	,048

**p<0,05*

Yapılan Homogeneity of Variance testi neticesinde Elektronik Dönüşüm boyutu ($p<0,05$) hesaplandığından varyanslarının homojen olmadığı saptanmıştır. Bu farklılıkların çıkış noktalarının incelenebilmesi için Post-hoc testleri uygulanmıştır. Elektronik Dönüşüm boyutunun varyansları homojen olmadığı için Post-hoc testlerinden Games-Howell testi yapılmıştır.

Elektronik Dönüşüm boyutunda olasılık düzeyi ($p<0,05$) olarak ölçüldüğünden eğitim durumu gruplarına göre birtakım makul farklılık mevzu bahistir. Games-Howell testinde temel ayırım noktasının ilkokul

ve ortaokul grubu olduğu analiz edilmiştir. İlkokul grubu ortalamasının ($4,4212 \pm ,55872$) ve ortaokul grubunun ortalaması ise ($4,3322 \pm ,74797$) diğer eğitim gruplarından daha yüksek olduğu anlaşılmıştır. Eğitim seviyesi yükseldikçe elektronik dönüşüm ortalamasının yükseldiği görülmektedir.

Eğitim Durumuna Göre Hizmet Standardı Boyutunun Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) Bulguları ve Yorumları

Eğitim Durumuna göre Hizmet Standardı boyutunun değişiklik barındırıp barındırmadığına dair yapılan Anova analizi bulguları aşağıda verilmiştir.

Tablo 30. Eğitim Durumuna Göre Hizmet Standardı Boyutunun ANOVA Tablosu

		N	Ort.	sd	F	p
Hizmet Standardı	İlkokul	104	4,5994	,48689		
	Ortaokul	59	4,5311	,68262		
	Lise	220	4,7333	,48031		
	Ön lisans	36	4,5972	,51235		
	Lisans	73	4,6210	,47650		
	Lisansüstü	13	4,7051	,40342		
	Toplam	505	4,6554	,51229	2,170	,056

**p<0,05*

Vatandaşların Hizmet Standardı boyutunda olasılık düzeyi $p>0,05$ hesaplandığından Eğitim Durumu gruplarına göre istatistik açısından anlamlı farklılıklara rastlanılamamıştır.

Eğitim Durumuna Göre Personel Boyutunun Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) Bulguları ve Yorumları

Eğitim Durumuna değişkenine göre Personel boyutunun değişiklik arz edip etmediğine dair yapılan Anova analizi neticesi aşağıdaki tabloda gösterilmiştir.

Tablo 31. Eğitim Durumuna Göre Personel Boyutunun ANOVA Tablosu

		N	Ort.	sd	F	p
Personeler Yönelik Memnuniyet	İlkokul	104	4,7519	,42127		
	Ortaokul	59	4,7119	,59454		
	Lise	220	4,8327	,37505		
	Ön lisans	36	4,6611	,52551		
	Lisans	73	4,7123	,46665		
	Lisansüstü	13	4,7077	,41324		
	Toplam	505	4,7691	,44275	1,872	,098

$*p<0,05$

Vatandaşların Personel boyutunda olasılık düzeyi $p>0,05$ olarak ölçüldüğünden Eğitim Durumu gruplarına göre istatistiksel açıdan anlamlı değişiklik tespit edilmemiştir.

Eğitim Durumuna Göre Vatandaş Memnuniyeti Boyutunun Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) Bulguları ve Yorumları

Eğitim Durumuna göre Vatandaş Memnuniyeti boyutunun herhangi bir farklılık teşkil edip etmediğine dair gerçekleştirilen Anova analizi bulguları tabloda dile getirilmiştir.

Tablo 32. Eğitim Durumuna Göre Vatandaş Memnuniyeti Boyutunun ANOVA Tablosu

		N	Ort.	sd	F	p
Vatandaş Memnuniyeti	İlkokul	104	4,7481	,43175		
	Ortaokul	59	4,7322	,52994		
	Lise	220	4,8155	,45101		
	Ön lisans	36	4,6611	,45562		
	Lisans	73	4,7507	,42529		
	Lisansüstü	13	4,7077	,47339		
	Toplam	505	4,7687	,45449	1,058	,383

$*p<0,05$

Katılımcıların Vatandaş Memnuniyeti boyutunda olasılık düzeyi $p>0,05$ olarak ölçüldüğünden Eğitim Durumu gruplarına göre istatistiki bakımdan herhangi bir değişim tespit edilmemiştir.

Mesleğine Göre Yeniden Yapılandırma Boyutunun Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) Bulguları ve Yorumları

Meslek değişkenine göre Yeniden Yapılandırma boyutunun değişim barındırıp barındırmadığına dair yapılan Anova analizi bulguları aşağıdaki tablolarda belirtilmiştir.

Tablo 33. Mesleğine Göre Yeniden Yapılandırma Boyutunun ANOVA Tablosu

		N	Ort.	sd	F	p
Yeniden Yapılandırma	Serbest meslek	29	4,5747	,59024		
	İşçi	74	4,6284	,66926		
	Çiftçi	53	4,3522	,64023		
	Memur	123	4,6612	,49217		
	Emekli	55	4,5545	,59581		
	İşsiz	171	4,5906	,58667		
	Toplam	505	4,5835	,58889	2,209	,052

**p<0,05*

Vatandaşların Yeniden Yapılandırma boyutunda olasılık düzeyi $p>0,05$ hesaplandığından Meslek değişken gruplarına göre istatistiki açıdan anlamlı farklılık saptanmamıştır. Her ne kadar meslek gruplarına göre istatistiksel olarak makul bir değişiklik bulunmasa da çiftçilerin diğer meslek gruplarından daha az bir değere sahip olduğu tespit edilmiştir.

Mesleğine Göre Elektronik Dönüşüm Boyutunun Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) Bulguları ve Yorumları

Meslek değişkenine göre Elektronik Dönüşüm boyutunun değişim arz edip etmediğine dair yapılan tek yönlü varyans analizi bulguları aşağıda ifade edilmiştir.

Tablo 34. Mesleğine Göre Elektronik Dönüşüm Boyutunun ANOVA Tablosu

		N	Ort.	sd	F	p
Elektronik Dönüşüm	Serbest meslek	29	4,5655	,54266		
	İşçi	74	4,6514	,53385		
	Çiftçi	53	4,4264	,55614		
	Memur	123	4,6878	,47780		
	Emekli	55	4,4618	,56289		
	İşsiz	171	4,4573	,66562		
	Toplam	505	4,5453	,58284	3,498	,004*

* $p < 0,05$

Vatandaşların Elektronik Dönüşüm boyutunda olasılık düzeyi $p < 0,05$ ölçüldüğünden meslek gruplarına göre istatistiki bakımdan anlamlı farklılık olduğu görülmüştür.

Tablo 35. Meslek Gruplarına Göre Farklılık Gösteren Elektronik Dönüşüm Boyutunun Test of Homogeneity of Variances Tablosu

Test of Homogeneity of Variances				
	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
Elektronik Dönüşüm	4,425	5	499	,001

Yapılan Homogenity of Variance analizi neticesinde Elektronik Dönüşüm boyutu ($p < 0,05$) olarak hesaplandığından varyanslarının homojen olmadığı saptanmıştır. Bu ayrım noktalarının belirgin kılmak adına Post-hoc testleri yapılmıştır. Elektronik Dönüşüm boyutunun varyansları homojen olmadığı için Post-hoc testlerinden Games-Howell analizi uygulanmıştır.

Elektronik Dönüşüm boyutunda olasılık düzeyi ($p < 0,05$) ölçüldüğünden meslek gruplarına göre anlamlı ayrım noktaları bulunmaktadır. Games-Howell tahlilinde farklılığın memurlar ile çiftçi ve işsiz grubu arasında olduğu görülmüştür. Memurların ortalamasının ($4,6878 \pm ,47780$) diğer meslek gruplarından yüksek olduğu, çiftçilerin ortalamasının ($4,4264 \pm ,55614$) ve işsizlerin ortalamasının ($4,4573 \pm ,66562$) ise diğer meslek gruplarından düşük olduğu anlaşılmıştır.

Mesleğine Göre Hizmet Standardı Boyutunun Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) Bulguları ve Yorumları

Meslek değişkenine göre Hizmet Standardı boyutunun farklılık barındırıp barındırmadığına dair yapılan varyans analizi sonuçları aşağıda tablo yardımıyla verilmiştir.

Tablo 36. Mesleğine Göre Hizmet Standardı Boyutunun ANOVA Tablosu

		N	Ort.	sd	F	p
Hizmet Standardı	Serbest meslek	29	4,6839	,47213		
	İşçi	74	4,7590	,39319		
	Çiftçi	53	4,5660	,50462		
	Memur	123	4,7222	,41799		
	Emekli	55	4,6242	,55390		
	İşsiz	171	4,5955	,59981		
	Toplam	505	4,6554	,51229	1,889	,095

**p<0,05*

Vatandaşların Hizmet Standardı boyutunda olasılık düzeyi $p>0,05$ ölçüldüğünden Meslek değişken gruplarına göre istatistiksel anlamda herhangi bir farklılığa rastlanılmamıştır.

Mesleğine Göre Personel Boyutunun Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) Bulguları ve Yorumları

Meslek değişkenine göre Personel boyutunun değişiklik gösterip göstermediğine dair yapılan Anova analizi bulguları aşağıda detaylıca yer verilmiştir.

Tablo 37. Mesleğine Göre Personel Boyutunun ANOVA Tablosu

		N	Ort.	sd	F	p
Personele Yönelik Memnuniyet	Serbest meslek	29	4,6966	,47696		
	İşçi	74	4,8027	,36788		
	Çiftçi	53	4,7245	,43186		
	Memur	123	4,8016	,41251		
	Emekli	55	4,7745	,46357		
	İşsiz	171	4,7556	,48496		
	Toplam	505	4,7691	,44275	,512	,767

**p<0,05*

Vatandaşların Personel boyutunda olasılık düzeyi $p > 0,05$ hesaplandığından Mesleki gruplara göre istatistiki anlamda farklılık arz etmemektedir.

Mesleğine Göre Vatandaş Memnuniyeti Boyutunun Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) Bulguları ve Yorumları

Meslek değişkenine göre Vatandaş Memnuniyeti boyutunun herhangi bir ayırım noktası teşkil edip etmediğine dair yapılan tek yönlü varyans analizi (Anova) sonuçları aşağıdaki tablolarda yer almaktadır.

Tablo 38. Mesleğine Göre Vatandaş Memnuniyeti Boyutunun ANOVA Tablosu

		N	Ort.	sd	F	p
Vatandaş Memnuniyeti	Serbest meslek	29	4,7034	,46174		
	İşçi	74	4,8162	,35923		
	Çiftçi	53	4,6679	,48349		
	Memur	123	4,7886	,40513		
	Emekli	55	4,7564	,45654		
	İşsiz	171	4,7801	,51090		
	Toplam	505	4,7687	,45449	,878	,495

** $p < 0,05$*

Katılımcıların Vatandaş Memnuniyeti boyutunda olasılık düzeyi $p > 0,05$ olarak ölçüldüğünden Mesleki gruplara göre istatistiki açıdan herhangi bir farklılık görülmemektedir.

Aylık Gelire Göre Yeniden Yapılandırma Boyutunun Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) Bulguları ve Yorumları

Aylık Gelir değişkenine göre Yeniden Yapılandırma boyutunun farklılık barındırıp barındırmadığına dair yapılan varyans analizi bulguları aşağıda ifade edilmiştir.

Tablo 39. Aylık Gelir Değişkenine Göre Yeniden Yapılandırma Boyutunun ANOVA Tablosu

		N	Ort.	sd	F	p
Yeniden Yapılandırma	Asgari ücretten az	178	4,6517	,51080		
	Asgari ücret	111	4,5495	,75932		
	2825-5000	122	4,4945	,55378		
	5001-7500	69	4,5628	,54541		
	7501 ve üzeri	25	4,7400	,46914		
	Toplam	505	4,5835	,58889	1,860	,116

**p<0,05*

Vatandaşların Yeniden Yapılandırma boyutunda olasılık düzeyi $p>0,05$ hesaplandığından aylık gelir değişkenlerine göre istatistiksel bakımdan anlamlı farklılıklar yoktur.

Aylık Gelire Göre Elektronik Dönüşüm Boyutunun Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) Bulguları ve Yorumları

Aylık Gelir değişkenine göre Elektronik Dönüşüm boyutunun değişiklik arz edip etmediğine dair yapılan tek yönlü varyans analizi bulguları aşağıda belirtilmiştir.

Tablo 40. Aylık Gelir Değişkenine Göre Elektronik Dönüşüm Boyutunun ANOVA Tablosu

		N	Ort.	sd	F	p
Elektronik Dönüşüm	Asgari ücretten az	178	4,4708	,56662		
	Asgari ücret	111	4,5459	,69593		
	2825-5000	122	4,5492	,56367		
	5001-7500	69	4,6435	,48491		
	7501 ve üzeri	25	4,7840	,38695		
	Toplam	505	4,5453	,58284	2,290	,059

**p<0,05*

Vatandaşların Elektronik Dönüşüm boyutunda olasılık düzeyi $p>0,05$ olarak ölçüldüğünden aylık gelir değişkenine göre istatistiki açıdan mantıki farklılıklara rastlanılmamıştır. Yapılan Anova analizi neticesinde istatistiksel bakımdan anlamlı farklılık bulunmamakla beraber, vatandaşların aylık gelir

düzeyi artış gösterdikçe elektronik dönüşüm ortalamalarının da yükseldiği tespit edilmiştir.

Aylık Gelire Göre Hizmet Standardı Boyutunun Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) Bulguları ve Yorumları

Aylık Gelir değişkenine göre Hizmet Standardı boyutunun ayırım noktaları arz edip etmediğine dair yapılan Anova analizi bulguları aşağıdaki tabloda dile getirilmiştir.

Tablo 41. Aylık Gelir Değişkenine Göre Hizmet Standardı Boyutunun ANOVA Tablosu

		N	Ort.	sd	F	p
Hizmet Standardı	Asgari ücretten az	178	4,7013	,47954		
	Asgari ücret	111	4,6772	,57878		
	2825-5000	122	4,5833	,51526		
	5001-7500	69	4,5870	,49804		
	7501 ve üzeri	25	4,7733	,40791		
	Toplam	505	4,6554	,51229	1,659	,158

**p<0,05*

Vatandaşların Hizmet Standardı boyutunda olasılık düzeyi $p>0,05$ olarak hesaplandığından aylık gelir değişkenine göre istatistiki açıdan anlamlı farklılığa rastlanılmamıştır. Yapılan Anova analizi neticesinde istatistiki bakımda anlamlı değişiklik bulunmamakla beraber katılımların aylık gelir seviyesine göre hizmet standardı ortalamasının değişmediği görülmüştür.

Aylık Gelire Göre Personel Boyutunun Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) Sonuçları ve Açıklamaları

Aylık Gelir değişkenine göre Personele Yönelik Memnuniyet boyutunun farklılık barındırıp barındırmadığına dair yapılan Anova analizi bulguları aşağıda ifade edilmiştir.

Tablo 42. Aylık Gelir Değişkenine Göre Personele Yönelik Memnuniyet Boyutunun ANOVA Tablosu

		N	Ort.	sd	F	p
Personele Yönelik Memnuniyet	Asgari ücretten az	178	4,8034	,40587		
	Asgari ücret	111	4,7676	,50850		
	2825-5000	122	4,7508	,42742		
	5001-7500	69	4,6928	,48091		
	7501 ve üzeri	25	4,8320	,33005		
	Toplam	505	4,7691	,44275	,958	,430

**p<0,05*

Vatandaşların Personele Yönelik Memnuniyet boyutunda olasılık düzeyi $p>0,05$ olarak ölçüldüğünden aylık gelir değişkenine göre istatistiki farklılık tespit edilmemiştir.

Aylık Gelire Göre Vatandaş Memnuniyeti Boyutunun Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) Bulguları ve Yorumları

Aylık Gelire Göre Vatandaş Memnuniyeti boyutunun farklılık arz edip etmediğine dair yapılan tek yönlü varyans analizi bulguları tabloda belirtilmiştir.

Tablo 43. Aylık Gelire Göre Vatandaş Memnuniyeti Boyutunun ANOVA Tablosu

		N	Ort.	sd	F	p
Vatandaş Memnuniyeti	Asgari ücretten az	178	4,8360	,36399		
	Asgari ücret	111	4,7946	,46433		
	2825-5000	122	4,6951	,54679		
	5001-7500	69	4,6696	,47506		
	7501 ve üzeri	25	4,8080	,36277		
	Toplam	505	4,7687	,45449	2,771	,027*

**p<0,05*

Katılımcıların Vatandaş Memnuniyeti boyutunda olasılık düzeyi $p<0,05$ olarak hesaplandığından aylık gelir gruplarına göre istatistiksel açıdan anlamlı değişikliklerin bulunduğu görülmüştür.

Tablo 44. Aylık Gelire Göre Farklılık Gösteren Vatandaş Memnuniyeti Boyutunun Test of Homogeneity of Variances Tablosu

Test of Homogeneity of Variances				
	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
Vatandaş Memnuniyeti	6,501	4	500	,000

Yapılan Homogeniteyi of Variance analizi neticesinde Vatandaş Memnuniyeti boyutu ($p < 0,05$) olarak ölçüldüğü için varyanslarının homojen olmadığı saptanmıştır. Bu farklılıkların temel noktalarını analiz etmek için Post-hoc testleri gerçekleştirilmiştir. Vatandaş Memnuniyeti boyutunun varyansları homojen olmadığı için sırasıyla “*Tamhane’s T2, Donnett’s T3, Games-Howell ve Donnett’s*” analizleri yapılmış ancak herhangi bir farklılığa rastlanmamıştır. Bu sebeple ortalamalar zemininde değerlendirmeler yapılmıştır. Asgari ücretten daha az aylık geliri olanların ortalaması ($4,8360 \pm ,36393$) diğer gelir gruplarından daha yüksek olduğu, 5001-7500 TL arası aylık gelire sahip olanların ortalamasının ise ($4,6696 \pm ,47506$) diğer tüm gelir gruplarından daha düşük olduğu görülmektedir.

İkametgâha Göre Yeniden Yapılandırma Boyutunun Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) Bulguları ve Yorumları

İkametgâh değişkenliğine göre Yeniden Yapılandırma boyutunun değişiklik barındırıp barındırmadığına dair yapılan Anova analizi bulguları aşağıda belirtilmiştir.

Tablo 45. İkametgâh değişkenliğine göre Yeniden Yapılandırma Boyutunun ANOVA Tablosu

		N	Ort.	sd	F	p
Yeniden Yapılandırma	İl Merkezi	135	4,5235	,68874		
	İlçe Merkezi	175	4,6324	,53436		
	Mahalle	46	4,7826	,41555		
	Köy	149	4,5190	,58366		
	Toplam	505	4,5835	,58889	3,261	,021*

**p < 0,05*

Vatandaşların Yeniden Yapılandırma boyutunda olasılık düzeyi $p < 0,05$ olarak ölçüldüğünden İkametgâh değişkenine göre istatistiki açıdan anlamlı farklılıkların olduğu görülmüştür.

Tablo 46. İkametgâh değişkenliğine göre Farklılık Gösteren Yeniden Yapılandırma Boyutunun Test of Homogeneity of Variances Tablosu

Test of Homogeneity of Variances				
	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
Yeniden Yapılandırma	4,850	3	501	,002

Yapılan Homogeneity of Variance analizi neticesinde Yeniden Yapılandırma boyutu ($p < 0,05$) olarak ölçüldüğünden varyanslarının homojen olmadığı saptanmıştır. Bu farklılıkların temel alanlarının incelenebilmesi için Post-hoc testi yapılmıştır. Elektronik Dönüşüm boyutunun varyansları homojen bulunmadığından da Post-hoc testlerinden Games-Howell testi uygulanmıştır.

Yeniden Yapılandırma boyutunda olasılık düzeyi ($p < 0,05$) olarak hesaplandığından ikametgâh değişkenine göre anlamlı farklılık mevzu bahistir. Games-Howell analizi neticesinde mahallede ikamet eden bireylerin ortalaması ($4,7826 \pm ,41555$) diğer gruplardan daha yüksek olduğu, il merkezinde ikamet edenlerin ortalaması ($4,5235 \pm ,68874$) ve köylerde yerleşim gösterenlerin ortalaması ($4,5190 \pm ,58366$) diğer gruplardan daha düşük olduğu tespit edilmiştir.

İkametgâha Göre Elektronik Dönüşüm Boyutunun Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) Bulguları ve Yorumları

İkametgâh değişkenliğine göre Elektronik Dönüşüm boyutunun farklılık barındırıp barındırmadığına dair yapılan tek yönlü varyans analizi bulguları aşağıda sunulmuştur.

Tablo 47. İkametgâh değişkenliğine göre Elektronik Dönüşüm Boyutunun ANOVA Tablosu

		N	Ort.	sd	F	p
Elektronik Dönüşüm	İl Merkezi	135	4,5585	,66785		
	İlçe Merkezi	175	4,6674	,49156		
	Mahalle	46	4,5043	,53456		
	Köy	149	4,4027	,58586		
	Toplam	505	4,5453	,58284	5,795	,001*

* $p < 0,05$

Vatandaşların Elektronik Dönüşüm boyutunda olasılık düzeyi $p < 0,05$ olarak hesaplandığından aylık gelire göre istatistiki açıdan bazı farklılıkların olduğu görülmektedir.

Tablo 48. İkametgâh değişkenliğine göre Farklılık Gösteren Elektronik Dönüşüm Boyutunun Test of Homogeneity of Variances Tablosu

Test of Homogeneity of Variances				
	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
Elektronik Dönüşüm	4,160	3	501	,006

Yapılan Homogenity of Variance analizi neticesinde Elektronik Dönüşüm boyutu ($p < 0,05$) ölçüldüğünden varyanslarının homojen olmadığına rastlanılmıştır. Bu farklılıkların temel noktalarını analiz etmek için Post-hoc testlerinden Games-Howell analizi uygulanmıştır.

Elektronik Dönüşüm boyutunda olasılık düzeyi ($p < 0,05$) olarak hesaplandığından ikametgâh değişkenine göre birtakım farklılıklar mevzu bahistir. Games-Howell analizi neticesinde köylerde ikamet eden katılımcıların ortalaması ($4,4027 \pm ,58586$) diğer gruplardan daha düşük olduğu, ilçe merkezi grubunun ortalamasının ($4,6674 \pm ,49156$) ise daha yüksek olduğu saptanmıştır.

İkametgâha Göre Hizmet Standardı Boyutunun Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) Bulguları ve Yorumları

İkametgâh değişkenliğine göre Hizmet Standardı boyutunun farklılık arz edip etmediğine dair yapılan Anova analizi bulguları aşağıda detaylıca belirtilmiştir.

Tablo 49. İkametgâh değişkenliğine göre Hizmet Standardı Boyutunun ANOVA Tablosu

		N	Ort.	sd	F	p
Hizmet Standardı	İl Merkezi	135	4,5951	,57898		
	İlçe Merkezi	175	4,6810	,52274		
	Mahalle	46	4,8043	,34121		
	Köy	149	4,6342	,47128		
	Toplam	505	4,6554	,51229	2,165	,091

**p < 0,05*

Katılımcıların Hizmet Standardı boyutunda olasılık düzeyi $p > 0,05$ olarak ölçüldüğünden Meslek değişkenine göre istatistiki açıdan farklılıklar görülmemiştir.

İkametgâha Göre Personel Boyutunun Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) Bulguları ve Yorumları

İkametgâha göre Personele Yönelik Memnuniyet boyutunun değişiklik barındırıp barındırmadığına dair gerçekleştirilen tek yönlü varyans analizi bulguları tabloda dile getirilmiştir.

Tablo 50. İkametgâh değişkenliğine göre Personele Yönelik Memnuniyet Boyutunun ANOVA Tablosu

		N	Ort.	sd	F	p
Personele Yönelik Memnuniyet	İl Merkezi	135	4,6874	,53955		
	İlçe Merkezi	175	4,7897	,42738		
	Mahalle	46	4,9304	,23558		
	Köy	149	4,7691	,39710		
	Toplam	505	4,7691	,44275	3,755	,011*

** $p < 0,05$*

Vatandaşların Personele Yönelik Memnuniyet boyutunda olasılık düzeyi $p < 0,05$ olarak ölçüldüğünden ikametgâha göre istatistiksel olarak birtakım farklılıkların bulunduğu saptanmıştır.

Tablo 51. İkametgâh değişkenliğine göre Farklılık Gösteren Personel Boyutunun Test of Homogeneity of Variances Tablosu

Test of Homogeneity of Variances				
	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
Personele Yönelik Memnuniyet	11,970	3	501	,000

Yapılan Homogeniteyi of Variance test sonucunda Personele Yönelik Memnuniyet boyutu ($p < 0,05$) hesaplandığından varyanslarının homojen

olmadığı kanaatine varılmıştır. Bu farklılıkların temel noktalarını saptamak adına Post-hoc testlerinden Games-Howell analizi uygulanmıştır.

Personele Yönelik Memnuniyet boyutunda olasılık düzeyi ($p < 0,05$) olduğundan ikametgâha göre belirli farklılıklar bulunmaktadır. Games-Howell analizi neticesinde farklılığının temel nedeni mahallede ikamet eden katılımcılar olduğu tespit edilmiştir. Mahallede ikamet eden katılımcıların ortalaması ($4,9304 \pm ,23558$) diğerlerine göre yüksek olduğu tespit edilmiştir.

İkametgâha Göre Vatandaş Memnuniyet Boyutunun Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) Bulguları ve Yorumları

İkametgâh değişkenliğine göre Vatandaş Memnuniyet boyutunun herhangi bir ayırım teşkil edip etmediğine dair yapılan Anova analizi bulgularına yer verilmiştir.

Tablo 52. İkametgâh değişkenliğine göre Vatandaş Memnuniyet Boyutunun ANOVA Tablosu

		N	Ort.	sd	F	p
Vatandaş Memnuniyet	İl Merkezi	135	4,7259	,47802		
	İlçe Merkezi	175	4,7589	,51251		
	Mahalle	46	4,9130	,26214		
	Köy	149	4,7745	,39816		
	Toplam	505	4,7687	,45449	1,992	,114

** $p < 0,05$*

Katılımcıların Vatandaş Memnuniyet boyutunda olasılık düzeyi $p > 0,05$ bulunduğundan İkametgâh değişken gruplarına göre istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmamaktadır.

Nüfus Müdürlüğüne Göre Yeniden Yapılandırma Boyutunun Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) Bulguları ve Yorumları

Nüfus Müdürlüğü değişkenliğine göre Yeniden Yapılandırma boyutunun farklılık barındırıp barındırmadığına dair yapılan tek yönlü varyans analizi bulguları tabloda belirtilmiştir.

Tablo 53. Nüfus Müdürlüğü değişkenliğine göre Yeniden Yapılandırma Boyutunun ANOVA Tablosu

		N	Ort.	sd	F	p
Yeniden Yapılandırma	Uşak Merkez	105	4,6667	,46051		
	Karahallı	100	4,8683	,32592		
	Banaz	75	4,2400	,55968		
	Sivaslı	75	4,2711	,86115		
	Ulubey	75	4,8489	,33013		
	Eşme	75	4,4778	,58081		
	Toplam	505	4,5835	,58889	21,625	,000*

**p<0,05*

Vatandaşların Yeniden Yapılandırma boyutunda olasılık düzeyi $p<0,05$ olarak hesaplandığından Nüfus Müdürlüklerine göre istatistiki açıdan belirli farklılıkların bulunduğu görülmüştür.

Tablo 54. Nüfus Müdürlüklerine göre Farklılık Gösteren Yeniden Yapılandırma Boyutunun Test of Homogeneity of Variances Tablosu

Test of Homogeneity of Variances				
	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
Yeniden Yapılandırma	24,483	5	499	,000

Yapılan Homogeneity of Variance analizi neticesinde Yeniden Yapılandırma boyutu ($p<0,05$) ölçüldüğünden varyanslarının homojen olmadığı saptanmıştır. Bu farklılıkların temel dayanağının incelenmesi adına Post-hoc testlerinden Games-Howell analizi yapılmıştır.

Yeniden Yapılandırma boyutunda olasılık düzeyi ($p<0,05$) olarak hesaplandığından Nüfus Müdürlüklerine göre belirli farklılıklar mevzu bahistir. Games-Howell testi sonucunda Karahallı Nüfus Müdürlüğü ortalaması ($4,2400 \pm ,32592$) diğer müdürlüklerden yüksek olduğu, Banaz Nüfus Müdürlüğünün ortalaması ($4,8683 \pm ,55968$) ve Sivaslı Nüfus Müdürlüğünün ortalaması ($4,2711 \pm ,86115$) diğer müdürlüklerden daha düşük olduğu görülmektedir.

Nüfus Müdürlüğüne Göre Elektronik Dönüşüm Boyutunun Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) Bulguları ve Yorumları

Nüfus Müdürlüğü değişkenliğine göre Elektronik Dönüşüm boyutunun değişiklik arz edip etmediğine dair yapılan Anova analizi bulguları aşağıda detaylıca ifade edilmiştir.

Tablo 55. Nüfus Müdürlüğü değişkenliğine göre Elektronik Dönüşüm Boyutunun ANOVA Tablosu

		N	Ort.	sd	F	p
Elektronik Dönüşüm	Uşak Merkez	105	4,5600	,53450		
	Karahallı	100	4,5820	,53718		
	Banaz	75	4,3040	,54758		
	Sivaslı	75	4,3200	,77947		
	Ulubey	75	4,9280	,22694		
	Eşme	75	4,5600	,55312		
	Toplam	505	4,5453	,58284	12,703	,000*

**p<0,05*

Vatandaşların Elektronik Dönüşüm boyutunda olasılık düzeyi $p<0,05$ olarak ölçüldüğünden Nüfus Müdürlüklerine göre istatistiksel açıdan farklılıklar bulunduğu tespit edilmiştir.

Tablo 56. Nüfus Müdürlüklerine göre Farklılık Gösteren Elektronik Dönüşüm Boyutunun Test of Homogeneity of Variances Tablosu

Test of Homogeneity of Variances				
	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
Elektronik Dönüşüm	23,401	5	499	,000

Yapılan Homogenity of Variance analizi neticesinde Elektronik Dönüşüm boyutu ($p<0,05$) hesaplandığından varyanslarının homojen olmadığı görülmüştür. Bu ayrım noktalarının incelenebilmesi adına Post-hoc testlerinden Games-Howell analizi yapılmıştır.

Elektronik Dönüşüm boyutunda olasılık düzeyi ($p<0,05$) çıktığından Nüfus Müdürlüklerine göre belirli farklılıklar bulunmaktadır. Games-Howell testi sonucunda Ulubey Nüfus Müdürlüğü ortalaması ($4,9280 \pm , 22694$) diğer tüm müdürlüklerden yüksek olduğu görülmektedir.

Nüfus Müdürlüğüne Göre Hizmet Standardı Boyutunun Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) Bulguları ve Yorumları

Nüfus Müdürlüğü değişkenliğine göre Hizmet Standardı boyutunun değişiklik barındırıp barındırmadığına dair yapılan tek yönlü varyans analizi bulguları aşağıda dile getirilmiştir.

Tablo 57. Nüfus Müdürlüğü değişkenliğine göre Hizmet Standardı Boyutunun ANOVA Tablosu

		N	Ort.	sd	F	p
Hizmet Standardı	Uşak Merkez	105	,43674	,53450		
	Karahallı	100	,27115	,53718		
	Banaz	75	,61411	,54758		
	Sivaslı	75	,64221	,77947		
	Ulubey	75	,22428	,22694		
	Eşme	75	,58695	,55312		
	Toplam	505	,51229	,58284	15,228	,000*

** $p<0,05$*

Vatandaşların Hizmet Standardı boyutunda olasılık düzeyi $p<0,05$ olarak ölçüldüğünden Nüfus Müdürlüklerine göre istatistiki bakımdan belirli farklılıkların barındırdığı saptanmıştır.

Tablo 58. Nüfus Müdürlüklerine göre Farklılık Gösteren Hizmet Standardı Boyutunun Test of Homogeneity of Variances Tablosu

Test of Homogeneity of Variances				
	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
Hizmet Standardı	33,261	5	499	,000

Yapılan Homogenity of Variance analizi neticesinde Hizmet Standardı boyutu ($p<0,05$) hesaplandığından varyanslarının homojen olmadığı belirlenmiştir. Bu noktaların temel dayanaklarının ortaya çıkarılabilmesi adına Post-hoc testlerinden Games-Howell analizi yapılmıştır.

Hizmet Standardı boyutunda olasılık düzeyi ($p < 0,05$) çıktığından dolayı Nüfus Müdürlüklerine göre belirli farklılıkların olduğu görülmüştür. Games-Howell testi sonucunda Ulubey Nüfus Müdürlüğü ortalaması ($4,9000 \pm ,22428$) ve Karahallı Nüfus Müdürlüğü ortalaması ($4,8567 \pm ,27115$) diğer tüm müdürlüklerden yüksek olduğu görülmektedir.

Nüfus Müdürlüğüne Göre Personel Boyutunun Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) Bulguları ve Yorumları

Nüfus Müdürlüğü değişkenliğine göre Personel boyutunun farklılık arz edip etmediğine dair yapılan Anova analizi bulguları tabloda sunulmuştur.

Tablo 59. Nüfus Müdürlüğü değişkenliğine göre Personel Boyutunun ANOVA Tablosu

		N	Ort.	sd	F	p
Personele Yönelik Memnuniyet	Uşak Merkez	105	4,7790	,40849		
	Karahallı	100	4,9560	,19813		
	Banaz	75	4,6187	,46052		
	Sivaslı	75	4,5467	,64291		
	Ulubey	75	4,9387	,18299		
	Eşme	75	4,7093	,48579		
	Toplam	505	4,7691	,44275	12,935	,000*

** $p < 0,05$*

Vatandaşların Personel boyutunda olasılık düzeyi $p < 0,05$ olarak ölçüldüğünden Nüfus Müdürlüklerine göre istatistiki açıdan belirli farklılıkların olduğu saptanmıştır.

Tablo 60. Nüfus Müdürlüklerine göre Farklılık Gösteren Personel Boyutunun Test of Homogeneity of Variances Tablosu

Test of Homogeneity of Variances				
	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
Personele Yönelik Memnuniyet	41,595	5	499	,000

Yapılan Homogeneity of Variance test sonucunda Personele Yönelik Memnuniyet boyutu ($p < 0,05$) çıktığından dolayı varyanslarının homojen olmadığı saptanmıştır. *Personel* boyutunda olasılık düzeyi ($p < 0,05$) olarak hesaplandığından Nüfus Müdürlüklerine göre anlamlı farklılıkları bulunduğu belirlenmiştir. Games-Howell testi sonucunda Ulubey Nüfus

Müdürlüğü ortalaması ($4,9387 \pm ,18299$) ve Karahallı Nüfus Müdürlüğü ortalaması ($4,9560 \pm ,19813$) diğer tüm müdürlüklerden yüksek olduğu görülmektedir.

Nüfus Müdürlüğüne Göre Vatandaş Memnuniyeti Boyutunun Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) Bulguları ve Yorumları

Nüfus Müdürlüğü değişkenliğine göre Vatandaş Memnuniyeti boyutunun değişiklik arz etmediğine dair yapılan tek yönlü varyans analizi bulguları aşağıda gösterilmiştir.

Tablo 61. Nüfus Müdürlüğü değişkenliğine göre Vatandaş Memnuniyeti Boyutunun ANOVA Tablosu

		N	Ort.	sd	F	p
Vatandaş Memnuniyeti	Uşak Merkez	105	4,7752	,38898		
	Karahallı	100	4,9600	,19695		
	Banaz	75	4,6373	,46926		
	Sivash	75	4,5547	,58962		
	Ulubey	75	4,9653	,13304		
	Eşme	75	4,6533	,62500		
	Toplam	505	4,7687	,45449	13,361	,000*

**p<0,05*

Katılımcıların Vatandaş Memnuniyeti boyutunda olasılık düzeyi $p<0,05$ ölçüldüğünden Nüfus Müdürlüklerine göre istatistiki bakımdan belirli farklılıkların bulunduğu saptanmıştır.

Tablo 62. Nüfus Müdürlüklerine göre Farklılık Gösteren Vatandaş Memnuniyeti Boyutunun Test of Homogeneity of Variances Tablosu

Test of Homogeneity of Variances				
	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
Vatandaş Memnuniyeti	44,595	5	499	,000

Yapılan Homogeneity of Variance analizi neticesinde Vatandaş Memnuniyeti boyutu ($p<0,05$) olarak ölçüldüğünden varyanslarının homojen olmadığı sonucuna varılmıştır. Bu ayırım noktalarının saptanabilmesi

adına Post-hoc testlerinden Games-Howell analizi yapılmıştır. *Vatandaş Memnuniyeti* boyutunda olasılık düzeyi ($p < 0,05$) olarak çıktığından Nüfus Müdürlüklerine göre anlamlı değişim noktalarının bulunduğu görülmüştür. Games-Howell testi sonucunda Ulubey Nüfus Müdürlüğü ortalaması ($4,9653 \pm ,13304$) ve Karahallı Nüfus Müdürlüğü ortalaması ($4,9600 \pm ,19695$) diğer tüm müdürlüklerden yüksek olduğu görülmektedir.

3.5. Değişkenler Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi

3.5.1. Değişken Boyutlar Arasındaki İlişkilerin Korelasyon Analizi Yöntemiyle İncelenmesi

Korelasyon analizi, “iki boyut nezdindeki doğrusal bağlantıyı ya da bir boyutun daha fazla boyutla olan düzeyini analiz etmek, ayrıca bu ilişkinin seviyesini hesaplamak adına uygulanan istatistiksel bir araçtır” (Kalaycı, 2006, s. 115). İki boyutsal değişim için *Pearson Korelasyon Katsayısı* aşağıda belirtilen tabloda ele alınabilir (Kalaycı, 2006: 116).

Tablo 63. Korelasyon Değerleri İçin Bir Sınıflama

Korelasyon (r)	Yorumu
0,90-1 Arası	Çok Yüksek
0,70- 0,89 Arası	Yüksek
0,50- 0,69 Arası	Orta
0,26- 0,49 Arası	Zayıf
0,0- 0,25 Arası	Çok zayıf

Araştırma değişkenlerine ilişkin korelasyon testiyle alakalı sonuçlar aşağıdaki tabloda sunulmuştur.

Tablo 64. Araştırma Değişkenlerine İlişkin Korelasyon Analizi

Değişkenler	1	2	3	4	5
1 Yeniden Yapılandırma	1				
2 Elektronik Dönüşüm	,568**	1			
3 Hizmet Standardı	,639**	,568**	1		
4 Personele Yönelik. Memnuniyet	,582**	,500**	,736**	1	
5 Vatandaş Memnuniyeti	,548**	,403**	,696**	,701**	1

** $p < 0,01$, * $p < 0,05$

Pearson Korelasyon testine göre araştırma değişkenleri arasında olumlu yönlü bağlar bulunmaktadır. Buna göre;

- Yeniden Yapılandırma ile Elektronik Dönüşüm arasında olumlu yönlü ($r=0,568$) anlamlı ve orta düzeyde ilişki vardır.
- Yeniden Yapılandırma ile Hizmet Standardı arasında olumlu yönlü ($r=0,639$) anlamlı ve orta düzeyde ilişki vardır.
- Yeniden Yapılandırma ile Personele Yönelik Memnuniyet arasında olumlu yönlü ($r=0,582$) ve orta düzeyde ilişki vardır.
- Yeniden Yapılandırma ile Vatandaş Memnuniyeti arasında olumlu yönlü ($r=0,548$) ve orta düzeyde ilişki vardır.
- Elektronik Dönüşüm ile Hizmet Standardı arasında olumlu yönlü ($r=0,568$) ve orta düzeyde ilişki vardır.
- Elektronik Dönüşüm ile Personele Yönelik Memnuniyet arasında olumlu yönlü ($r=0,500$) ve orta düzeyde ilişki vardır.
- Elektronik Dönüşüm ile Vatandaş Memnuniyeti arasında olumlu yönlü ($r=0,403$) ve zayıf düzeyde ilişki vardır.
- Hizmet Standardı ile Personele Yönelik Memnuniyet arasında olumlu yönlü ($r=0,736$) ve yüksek düzeyde ilişki vardır.
- Hizmet Standardı ile Vatandaş Memnuniyeti arasında olumlu yönlü ($r=0,696$) ve orta düzeyde ilişki vardır.
- Personele Yönelik Memnuniyet ile Vatandaş Memnuniyeti arasında olumlu yönlü ($r=0,701$) ve yüksek düzeyde ilişki vardır.

Korelasyon analizleri incelendiğinde; araştırma değişkenleri arasında olumlu yönlü ve istatistiki açıdan ($p<001$) ilişkiler saptandığından, regresyon testi yapılması kabul görülmüştür.

3.5.2. Değişken Boyutlar Arasındaki İlişkilerin Regresyon Analizi Yöntemiyle İncelenmesi

Regresyon testi, araştırmanın bağımsız değişkenin bağımlı değişken üzerindeki etkileşimi ve doğrultusunu ortaya çıkarmaya yönelik bir yöntemdir (İslamoğlu, 2011, s. 260). Bu test, sağlanan sonuçlardan keşfedilmeyen ilerideki durumlarla alakalı öngörüler çıkartılmasına olanak sağlar (Akgemci, 2007, s. 291).

Yapılan regresyon analizinde sadece bir bağımsız değişken varsa buna basit doğrusal regresyon yöntemi, çok sayıda bağımsız değişken varsa buna da çoklu doğrusal regresyon yöntemi ismi atfedilir (Bayram, 2012, s. 183).

Tablo 65. Yeniden Yapılandırmanın Hizmet Standardı Üzerine Etkisine Yönelik Regresyon Analizi

Değişkenler	Hizmet Standardı ²					
	β	p	t	F	R	R ²
Constant	2,106	,000	15,281	347,899	,639	,409
Yeniden Yapılandırma ¹	,556	,000	18,652			

1: Bağımsız değişken, 2: Bağımlı değişken

Korelasyon testiyle değişkenler nezdinde gözlenen mantıklı ilişkiler neticesinde regresyon analizi uygulanmıştır.

Yeniden yapılandırmanın Hizmet Standardı üzerine etkisine yönelik yapılan regresyon analizi, istatistiki açıdan olumludur ($F=347,899$, $p<0.01$). Basit doğrusal regresyon yöntemine göre Yeniden yapılandırmanın Hizmet Standardı üzerine olumlu yönlü anlamlı bir tesirinin bulunduğu saptanmıştır ($\beta=0,556$, $p<0.01$).

Yeniden yapılandırmanın +1 birim arttırıldığında Hizmet Standardı (0,556) yükseleceği görülmektedir. Bağımlı değişken olan Hizmet Standardını açıklamada Yeniden yapılandırmanın kayda değer bir ögeye sahip olduğu görülmüştür.

Yeniden yapılandırma Hizmet Standardındaki değişimin %40,9'unu ($R^2= 0,409$) açıklayabilmektedir (Tablo 7). Bulgulara göre iki değişken arasında olumlu yönlü bir değişimin olmasından yola çıkarak müdürlüğün üstlendiği değişim olgusu, hizmet standartları yönünde değişim sonuçlarının aktarılma sürecinin başarılı olduğu söylenebilir.

Bu sonuca göre; H_1 “Nüfus Müdürlüklerinin yeniden yapılanmasının hizmet standartları üzerinde pozitif yönlü ve istatistiki açıdan anlamlı bir etkisi vardır.” hipotezi kabul görülmüştür.

Tablo 66. Yeniden Yapılandırmanın Personele Yönelik Memnuniyeti Üzerine Etkisine Yönelik Regresyon Analizi

Değişkenler	Personele Yönelik Memnuniyet ²					
	β	p	t	F	R	R ²
Constant	2,764	,000	21,938	257,539	,582	,339
Yeniden Yapılandırma ¹	,438	,000	16,048			

1: Bağımsız değişken, 2: Bağımlı değişken

Yeniden yapılandırmanın Personele Yönelik Memnuniyeti üzerine etkisine yönelik yapılan regresyon analizi, istatistiki açıdan olumludur ($F=257,539$, $p<0.01$). Basit doğrusal regresyon analizine göre Yeniden yapılandırmanın Personele Yönelik Memnuniyeti üzerine olumlu yönlü anlamlı bir tesirinin bulunduğu saptanmıştır ($\beta=0,438$, $p<0.01$).

Yeniden yapılandırmanın +1 birim arttırıldığında Personele Yönelik Memnuniyeti (0,438) yükseleceği görülmektedir. Bağımlı değişken olan Personele Yönelik Memnuniyetini açıklamada Yeniden yapılandırmanın ehemmiyetli bir öge olduğu ortaya çıkarılmıştır.

Yeniden yapılandırma Personele Yönelik Memnuniyetteki değişimin %33,9'unu ($R^2=0,339$) açıklayabilmektedir (Tablo 8). Yeniden yapılandırma sonrası, hizmet kalitesi artarken personellere yönelik memnuniyet düzeyi de artış göstermiştir. Vatandaş memnuniyetinin hafife alınmayacak ölçüde artması, dönüşümün başarılı bir biçimde gerçekleştirildiği yönünde irdeleme yapılabilir.

Bu sonuca göre; H_2 “Nüfus Müdürlüklerinin yeniden yapılanmasının personele yönelik memnuniyet algısı üzerinde pozitif yönlü ve istatistiki açıdan bir etkisi bulunmaktadır.” hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 67. E- Dönüşümün Hizmet Standardı Üzerine Etkisine Yönelik Regresyon Analizi

Değişkenler	Hizmet Standardı ²					
	β	p	t	F	R	R ²
Constant	2,386	,000	16,143	239,688	0,568	0,323
E- Dönüşüm ¹	,499	,000	15,482			

1: Bağımsız değişken, 2: Bağımlı değişken

E- Dönüşümün Hizmet Standardı üzerine etkisine yönelik yapılan regresyon analizi, istatistiki açıdan olumludur ($F=239,688$, $p<0.01$). Basit doğrusal regresyon yöntemine göre E- Dönüşümün Hizmet Standardı üzerine olumlu yönlü anlamlı bir tesirinin bulunduğu görülmüştür ($\beta=0,499$, $p<0.01$).

E- Dönüşümün +1 birim arttırıldığında Hizmet Standardı (0,499) yükseleceği saptanmaktadır. Bağımlı değişken olan Hizmet Standardını açıklamada Yeniden yapılandırmanın mühim bir ögesi olduğu tespit edilmiştir.

Yeniden yapılandırma Hizmet Standardındaki değişimin %32,3'ünü ($R^2= 0,323$) açıklayabilmektedir (Tablo 7). Bulgulara göre iki değişken arasında olumlu yönde bir değişimin olmasından yola çıkarak, sonuçların aktarıma sürecinin başarılı olduğu ifade edilebilir.

Bu sonuca göre; H_3 “Nüfus Müdürlüklerinin e-dönüşümün hizmet standartları üzerinde pozitif yönlü ve istatistiki açıdan bir etkisi bulunmaktadır.” hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 68. E-Dönüşümün Personele Yönelik Memnuniyeti Üzerine Etkisine Yönelik Regresyon Analizi

Değişkenler	Personele Yönelik Memnuniyet ²					
	β	p	t	F	R	R^2
Constant	3,042	,000	22,633	167,927	0,500	0,250
E- Dönüşüm ¹	,380	,000	12,959			

1: Bağımsız değişken, 2: Bağımlı değişken

E- Dönüşümün Personele Yönelik Memnuniyeti üzerine etkisine yönelik yapılan regresyon analizi, istatistiki açıdan olumludur ($F=167,927$, $p<0.01$). Basit doğrusal regresyon yöntemine göre E- Dönüşümün Personele Yönelik Memnuniyeti üzerine olumlu yönlü anlamlı bir etkisinin bulunduğu belirlenmiştir ($\beta=0,380$, $p<0.01$).

E- Dönüşümün +1 birim arttırıldığında Personele Yönelik Memnuniyet (0,380) yükseleceği belirginleşmiştir. Bağımlı değişken olan Personele Yönelik Memnuniyeti açıklamada E- Dönüşümün önemli bir ögesi olduğu saptanmıştır.

E- Dönüşüm Personele Yönelik Memnuniyetindeki değişimin %25'ini ($R^2= 0,250$) açıklayabilmektedir (Tablo 10). Bu çalışma bulgularına göre, elektronik dönüşüm sayesinde nüfus müdürlüklerinde uzun süre sıra

bekleme süresini azaltmış ve vatandaşların personele yönelik memnuniyetini de etkilediği sonucuna ulaşmıştır.

Bu sonuca göre; H_4 “Nüfus Müdürlüklerinin e-dönüşümün personele yönelik memnuniyet algısı üzerinde pozitif yönlü ve istatistiki açıdan bir etkisi bulunmaktadır.” hipotezi kabul görülmüştür.

Tablo 69. Hizmet Standardının Vatandaş Memnuniyeti Üzerine Etkisine Yönelik Regresyon Analizi

Değişkenler	Vatandaş Memnuniyet ²					
	β	p	t	F	R	R ²
Constant	1,895	,000	14,240	472,220	0,696	0,484
Hizmet Standardı ¹	,617	,000	21,731			

1: Bağımsız değişken, 2: Bağımlı değişken

Hizmet Standardının Vatandaş Memnuniyeti üzerine etkisine yönelik yapılan regresyon testi, istatistiki açıdan olumludur ($F=472,220$, $p<0.01$). Basit doğrusal regresyon yöntemine göre Hizmet Standardının vatandaş Memnuniyeti üzerine olumlu yönlü anlamlı bir tesirinin bulunduğu belirlenmiştir ($\beta=0,617$, $p<0.01$).

Hizmet Standardının +1 birim arttırıldığında Vatandaş Memnuniyet (0,617) yükseleceği görülmektedir. Bağımlı değişken olan Vatandaş Memnuniyeti açıklamada Hizmet Standardının kayda değer bir öge olduğu saptanmıştır.

Hizmet Standardının Vatandaş Memnuniyetindeki değişimin %48,4'ünü ($R^2= 0,484$) açıklayabilmektedir (Tablo 10). Uşak İl Nüfus ve Vatandaşlık Müdürlüğünde gerçekleştirilen değişimle birlikte hizmet bekleyen vatandaşın uzun süre sırada beklemesi durumunu önlemiş ve müdürlükler tarafından dikkatlice uygulanan hizmet standartları sayesinde vatandaş memnuniyetine etkide bulunduğu tespit edilmiştir.

Bu sonuca göre; H_5 “Nüfus Müdürlüklerinin hizmet standartlarının vatandaş memnuniyeti üzerinde pozitif yönlü ve istatistiki açıdan anlamlı bir etkisi bulunmaktadır.” hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 70. Hizmet Standardının Vatandaş Memnuniyeti Üzerine Etkisine Yönelik Regresyon Analizi

Değişkenler	Vatandaş Memnuniyet ²					
	β	p	t	F	R	R ²
Constant	1,336	,000	8,548	486,489	0,701	0,492
Personeler Yönelik Memnuniyet ¹	,720	,000	22,056			

1: Bağımsız değişken, 2: Bağımlı değişken

Personeler Yönelik Memnuniyetin Vatandaş Memnuniyeti üzerine etkisine yönelik yapılan regresyon analizi, istatistiki açıdan olumludur ($F=486,489$, $p<0.01$). Basit doğrusal regresyon testine göre Personeler Yönelik Memnuniyetin Vatandaş Memnuniyeti üzerine olumlu yönlü anlamlı bir etkisinin olduğu saptanmıştır ($\beta=1,336$, $p<0.01$).

Personeler Yönelik Memnuniyetin +1 birim arttırıldığında Vatandaş Memnuniyet (0,720) yükseleceği anlaşılmaktadır. Bağımlı değişken olan Vatandaş Memnuniyeti açıklamada Personeler Yönelik Memnuniyetin önemli bir unsur olduğu tespit edilmiştir.

Personeler Yönelik Memnuniyetin Vatandaş Memnuniyetindeki değişimin %49,2'sini ($R^2= 0, 492$) açıklayabilmektedir (Tablo 12). Araştırmada, değişim sürecini kabullenen ve değişim için yeterli bilgi ve yeteneğe sahip olan personelerin, elektronik dönüşüm ve yeniden yapılanma sonrası geliştirilen yeni konsept müdürlüğü sayesinde, vatandaşların memnuniyeti de yükseldiği sonucuna ulaşılmıştır.

Bu sonuca göre; H_0 “Nüfus Müdürlüklerinde görev yapan personeler yönelik memnuniyetin vatandaş memnuniyeti üzerinde pozitif yönlü ve istatistiksel olarak anlamlı bir etkisi vardır.” hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 71. Demografik Değişkenlere Göre Araştırma Değişkenlerinin T-Testi Ve Anova Özet Sonuçları

Demografik Değişkenler	Yeniden Yapılandırma	Elektronik Dönüşüm	Hizmet Standardı	Personele Yönelik Memnuniyet	Vatandaş Memnuniyeti
Cinsiyet	Fark Var	Fark Yok	Fark Yok	Fark Yok	Fark Yok
Medeni Durum	Fark Yok	Fark Yok	Fark Yok	Fark Yok	Fark Yok
Yaş	Fark Yok	Fark Var	Fark Yok	Fark Yok	Fark Yok
Eğitim Durumu	Fark Var	Fark Var	Fark Yok	Fark Yok	Fark Yok
Meslek	Fark Yok	Fark Var	Fark Yok	Fark Yok	Fark Yok
Aylık gelir	Fark Yok	Fark Yok	Fark Yok	Fark Yok	Fark Var
İkametgâh	Fark Var	Fark Var	Fark Yok	Fark Var	Fark Yok
Nüfus Müdürlüğü	Fark Var	Fark Var	Fark Var	Fark Var	Fark Var

Yeniden yapılandırma boyutunda Cinsiyet, Eğitim Durumu, İkametgâh ve Nüfus Müdürlüğü değişkenlere göre istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar bulunmaktadır. Yeniden yapılandırma boyutunda Medeni Durum, Yaş, Meslek ve Aylık Gelir değişkenlere göre istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar bulunmamaktadır. Bu sonuçlarla H_7 : “*Demografik değişkenlere göre yeniden yapılandırma boyutunda istatistiki açıdan anlamlı bir farklılık vardır.*” Hipotezi değişkene göre kabul/ret olarak kabul edilmiştir.

Elektronik Dönüşüm boyutunda Yaş, Eğitim Durumu, Meslek, İkametgâh ve Nüfus Müdürlüğü değişkenlere göre istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar bulunmaktadır. Elektronik Dönüşüm boyutunda Cinsiyet, Medeni Durum ve Aylık Gelir değişkenlere göre istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar bulunmamaktadır. Bu sonuçlarla H_8 : “*Demografik değişkenlere göre e-dönüşüm boyutunda istatistiki açıdan anlamlı bir farklılık vardır.*” Hipotezi değişkene göre kabul/ret olarak kabul edilmiştir.

Hizmet Standardı boyutunda Cinsiyet, Medeni Durum Yaş, Eğitim Durumu, Meslek, Aylık Gelir ve İkametgâh değişkenlere göre istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar bulunmamaktadır. Hizmet Standardı boyutunda sadece Nüfus Müdürlüğü değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar bulunmaktadır. Bu sonuçlarla H_9 : “*Demografik değişkenlere göre hizmet standartları boyutunda istatistiki açıdan anlamlı bir farklılık vardır.*” Hipotezi değişkene göre kabul/ret olarak kabul edilmiştir.

Personele Yönelik Memnuniyet boyutunda Cinsiyet, Medeni Durum Yaş, Eğitim Durumu, Meslek ve Aylık Gelir değişkenlere göre istatistiksel

olarak anlamlı farklılıklar bulunmamaktadır. Personele Yönelik Memnuniyet boyutunda ikametgâh ve Nüfus Müdürlüğü değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar bulunmamaktadır. Bu sonuçlarla H_{10} : “Demografik değişkenlere göre personele yönelik memnuniyet boyutunda istatistiki açıdan anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır.” Hipotezi değişkene göre kabul/ret olarak kabul edilmiştir.

Vatandaş Memnuniyet boyutunda Cinsiyet, Medeni Durum Yaş, Eğitim Durumu, Meslek ve ikametgâh değişkenlere göre istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar bulunmamaktadır. Vatandaş Memnuniyet boyutunda aylık gelir ve Nüfus Müdürlüğü değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar bulunmamaktadır. Bu sonuçlarla H_{11} : “Demografik değişkenlere göre vatandaş memnuniyeti boyutunda istatistiki açıdan anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır.” Hipotezi değişkene göre kabul/ret kabul edilmiştir.

3.6. Hipotezlerin Test Edilmesi ve Analiz Sonuçları

Parametrik analizlerin yapılabilmesi için sayısal dağılımlarının normal düzeyde olması, farklılık analizleri için ise gruplar arası ortalamalarının eşit dağılımda olması gerekmektedir (Saruhan ve Özdemirci, 2016: 236). Verilerin normallığının hesaplanması için Kolmogorov-Smirnov (örneklem miktarı büyükse) ve Shapiro-Wilk testi (örneklem miktarı az ise) uygulanmaktadır.

Bu analizlerde p sayısının 0,05’den büyük olması takdirde önermelerin kabul görüldüğü ve normal dağılıma sahip olduğu açıklanmaktadır. Lakin Likert tipi anketlerde ara değer hesaplanmadığından (“1,5”, “1,85” gibi) bahsedilen ölçeklerin bu analizleri geçme olanakları düşüktür (Saruhan ve Özdemirci, 2016: 236). Bu sebeple bir faktör varyansının normal dağılıma sahip olup olmadığını hesaplamak adına uygulanan başka bir metot da çarpıklık (skewness) ve basıklık (kurtosis) değerlerinin belirlenmesidir (Saruhan ve Özdemirci, 2016: 240). Boyutların ortalama basıklık değerleri (± 3) aralığındaysa mevzu bahis değişken değerlerinin normal dağılımdan oluştuğu kabul görülmektedir (Albayrak, 2006: 52; Kalaycı, 2010: 209).

Çalışmanın bu kısmında analizde bulunan boyutların birbirleriyle korelasyonu ve hipotezlerin şematik olarak test edilmesi yer almaktadır. Genel çerçevede ele aldığımız boyutların çalışma üzerinde olumlu bir etkisini bulduğu ve geliştirdiğimiz ölçekte ölçeğimizin hipotezlerle paralellik yansıttığı saptanmaktadır.

Araştırma Sonuçlarının Değerlendirilmesi ve Şematik Gösterimi

Tablo 72. Hipotezlerin Test Edilmesi ve Analiz Sonuçları

Hipotezler	Kabul/Ret
H₁: Nüfus Müdürlüklerinin yeniden yapılanmasının hizmet standartları üzerinde olumlu yönlü ve istatistiki açıdan anlamlı bir etkisi vardır.	KABUL
H₂: Nüfus Müdürlüklerinin yeniden yapılanmasının personele yönelik memnuniyet algısı üzerinde olumlu yönlü ve istatistiki açıdan anlamlı bir etkisi vardır.	KABUL
H₃: Nüfus Müdürlüklerinin e-dönüşümün hizmet standartları üzerinde olumlu yönlü ve istatistiki açıdan anlamlı bir etkisi vardır.	KABUL
H₄: Nüfus Müdürlüklerinin e-dönüşümün personele yönelik memnuniyet algısı üzerinde olumlu yönlü ve istatistiki açıdan anlamlı bir etkisi vardır.	KABUL
H₅: Nüfus Müdürlüklerinin hizmet standartlarının vatandaş memnuniyeti üzerinde olumlu yönlü ve istatistiki açıdan anlamlı bir etkisi vardır.	KABUL
H₆: Nüfus Müdürlüklerinde görev yapan personele yönelik memnuniyetin vatandaş memnuniyeti üzerinde olumlu yönlü ve istatistiki açıdan anlamlı bir etkisi vardır.	KABUL

(Tablo 72. Devamı)

H₇: Demografik değişkenlere göre yeniden yapılandırma boyutunda istatistiki açıdan anlamlı bir farklılık vardır. Bu hipotezde kabul edilen veya ret edilen alt boyut değişkenler aşağıda detaylı belirtilmiştir.

Alt Boyutlardaki Değişkenler	Yeniden Yapılandırma Boyutu	
Cinsiyet	Fark Var	RED
Medeni Durum	Fark Yok	KABUL
Yaş	Fark Yok	KABUL
Eğitim Durumu	Fark Var	RED
Meslek	Fark Yok	KABUL
Aylık gelir	Fark Yok	KABUL
İkametgâh	Fark Var	RED
Nüfus Müdürlüğü	Fark Var	RED

H₈: Demografik değişkenlere göre e-dönüşüm boyutunda istatistiki açıdan anlamlı bir farklılık vardır. Bu hipotezde kabul edilen veya ret edilen alt boyut değişkenler aşağıda detaylı belirtilmiştir.

Alt Boyutlardaki Değişkenler	E-Dönüşüm Boyutu	
Cinsiyet	Fark Var	RED
Medeni Durum	Fark Yok	KABUL
Yaş	Fark Yok	KABUL
Eğitim Durumu	Fark Var	RED
Meslek	Fark Yok	KABUL
Aylık gelir	Fark Yok	KABUL
İkametgâh	Fark Var	RED
Nüfus Müdürlüğü	Fark Var	RED

H₉: Demografik değişkenlere göre hizmet standartları boyutunda istatistiki açıdan anlamlı bir farklılık vardır. Bu hipotezde kabul edilen veya ret edilen alt boyut değişkenler aşağıda detaylı belirtilmiştir.

Alt Boyutlardaki Değişkenler	Hizmet Standardı Boyutu	
Cinsiyet	Fark Yok	KABUL
Medeni Durum	Fark Yok	KABUL
Yaş	Fark Yok	KABUL
Eğitim Durumu	Fark Yok	KABUL
Meslek	Fark Yok	KABUL
Aylık gelir	Fark Yok	KABUL
İkametgâh	Fark Yok	KABUL
Nüfus Müdürlüğü	Fark Var	RED

H₁₀: Demografik değişkenlere göre personele yönelik memnuniyet boyutunda istatistiki açıdan anlamlı bir farklılık vardır. Bu hipotezde kabul edilen veya ret edilen alt boyut değişkenler aşağıda detaylı belirtilmiştir.

Alt Boyutlardaki Değişkenler	Personele Yönelik Memnuniyet Boyutu	
Cinsiyet	Fark Yok	KABUL
Medeni Durum	Fark Yok	KABUL
Yaş	Fark Yok	KABUL
Eğitim Durumu	Fark Yok	KABUL
Meslek	Fark Yok	KABUL
Aylık gelir	Fark Yok	KABUL
İkametgâh	Fark Var	RED
Nüfus Müdürlüğü	Fark Var	RED

H₁₁: Demografik değişkenlere göre vatandaş memnuniyeti boyutunda istatistiki açıdan anlamlı bir farklılık vardır. Bu hipotezde kabul edilen veya ret edilen alt boyut değişkenler aşağıda detaylı belirtilmiştir.

Alt Boyutlardaki Değişkenler	Personele Yönelik Memnuniyet Boyutu	
Cinsiyet	Fark Yok	KABUL
Medeni Durum	Fark Yok	KABUL
Yaş	Fark Yok	KABUL
Eğitim Durumu	Fark Yok	KABUL
Meslek	Fark Yok	KABUL
Aylık gelir	Fark Var	RED
İkametgâh	Fark Yok	KABUL
Nüfus Müdürlüğü	Fark Var	RED

Çalışmada, katılımcıların elektronik dönüşüm ve yeniden yapılanma kapsamında kamusal hizmet standartlarının vatandaş memnuniyetine etkisini analiz etmek gayesiyle gerçekleştirilen regresyon test bulgularının yer aldığı Tablo 14’de detaylı bir şekilde açıklanan H1, H2, H3, H4, H5, H6 hipotezleri kabul edilmiş; H7, H8, H9, H10, H11 hipotezleri ise kabul-ret durumları incelenmiştir.

Sonuç ve Öneriler

Geleneksel kamu yönetimi, günümüzün küreselleşen, değişen ve gelişen iş dünyasında rekabeti yakalama konusunda bazı problemlerle karşılaşmıştır. Kamu yönetimleri yeni sistem arayışı içerisine girip vatandaş odaklı bir konsept benimsemeye başlamışlardır. Bu çalışmada, kamu kurumlarında yaşanan hantal yapı sebebiyle meydana gelen bariyerlere rağmen, kamusal hizmet standartlarının yükseltilmesine yönelik, güçlü bir elektronik dönüşüm sürecine giren ve yeniden yapılanan Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Müdürlüklerinin idare edilebilirliği araştırılmıştır. Bu çerçevede, Uşak İl Nüfus ve Vatandaşlık Müdürlüklerinde 2021 Eylül - Kasım aylarında yapılan anketlerin akabinde, geliştirdiğimiz ölçekle birlikte müdürlüklerde elektronik dönüşüm boyutu, yeni konsept nüfus müdürlüklerinin yapısı, kamusal hizmet standartları ve vatandaşların memnuniyet düzeyleri araştırılmıştır.

Son yıllarda vatandaş ihtiyaçlarının kesintisiz ve düzenli olarak temin edilebilmesi adına hizmet standartlarının yüksek düzeylerde tutulması olgusu bütün hizmetsel sektörler için zorunluluk arz etmeye başlamıştır. Özellikle vatandaşların eğitim düzeyi ve gelir seviyeleri artmasıyla beraber bireysel beklentiler de yükselmekte, dolayısıyla bu beklentileri karşılamak adına kamusal alanda rekabet ortamı doğmaktadır. Hizmetlerin ürün ve mallardan farklı olarak kendilerine has özelliklerinden dolayı, müşterilerin beklentilerinin bütünü ile karşılanması ve söz konusu beklentilerin sürekli hale getirilmesi olgusu zorlaşmaktadır. Bununla beraber günümüzde vatandaşlarımıza hizmet veren kamu kurumları kaliteye yönelik standart çalışmalarını hızlandırmaya başlamış, vatandaş odaklı yönetim metodunu benimsemiş ve devamlı bir duruma getirilmesi üzerinde araştırmalar yapmışlardır.

Bu çalışmada, kamu kurumlarında fazla bir maliyete ihtiyaç duymadan, iş yapma süreçlerinde gerçekleştirecek dönüşümlerle birlikte kamu hizmeti alan tüm vatandaşlarımızın memnuniyetinin artırılabilceğinin mümkün olup

olmadığını irdelemektedir. Ayrıca kamu kurumlarında çalışanların mesleki tatminlerini düşürülmeden ve ağır maliyetlere girilmeden daha işlevsel bir hizmet kalitesi sunulup sunulmayacağı hususu bilimsel verilerle ortaya koyulmuştur. Bu araştırma vesilesiyle Türkiye'deki tüm yeniden yapılanan ve yeniden yapılanma sürecine giren kamu kurumlarına yeni bir bakış açısı sunması amaçlanmaktadır. .

Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Müdürlükleri, kamu kurumları arasında bütün vatandaşların doğumundan ölümüne kadar müteaddit kere uğramak zorunda olduğu yerlerden biridir. Bu yerlerde doğum belgesi, nüfus cüzdanı, aile kayıt örneği, yerleşim belgesi ve evlenme nedeniyle oluşan hizmetler, ikametgâh işlemleri ve boşanma gibi nüfus işlemleri yaptırılmaktadır. Genel itibariyle müdürlükler, sunulan işlem adedi bakımından kamu kurumları arasında en ön sıralarda yerini korumaktadır. Uşak İl Nüfus ve Vatandaşlık Müdürlükleri 2021 yılı Temmuz - Eylül aylarında derin bir yenilenme çalışmasına girerek örgütsel dönüşüm anlamında devasa bir değişime uğramıştır. Müdürlüklerde fiziki kapasite modern görünüme kavuşurken, banko sisteminden düzenli ofis zeminine geçilmiş, ayrıca tek odada ve küçük bir yerde sunulan hizmetler, müdürlüğe tahsis edilen tüm alanın planlı kullanılmasıyla ferah bir görünüm elde etmiştir. Bu vesileyle vatandaşlara sunulan hizmet ortamı, tüm çalışanların eş zamanlı olarak bireylerin ihtiyaçlarını temin edebilecek bir görünüme bürünmüştür. Uşak İl Nüfus ve Vatandaşlık Müdürlüğünün yeni konsept çalışmasına geçildiği vakitte Türkiye'de dönüşüm çalışması bitirilen ilk konsept müdürlüklerinden biri olması da oldukça kayda değerdir. Yeni konsept çalışmasıyla birlikte vatandaşların talep ettiği bütün hizmetleri, nüfus servisleri arasında dolaşıp vakit harcamasına ve yorulmalarına izin vermeden ofis sistemi vasıtasıyla tek seferde yerine getirebilmektedir. Bu sayede, bireylerin hemen hemen hiç sıra beklemediği gözlemlenmiştir.

Nüfus müdürlüklerinde gün geçtikçe daha fazla vatandaşa hizmet sağlarken, hizmet kalitesini yükselterek vatandaş beklentilerinin karşılanması ve vatandaşların memnun bir şekilde hizmet almasının temin edilmesi önemli bir husus haline gelmiştir. Bu nedenle çalışma çerçevesinde, Uşak İl Nüfus ve Vatandaşlık Müdürlüğü ile bağlı 5 ilçe nüfus müdürlüklerinde hizmet standartlarının vatandaş memnuniyetine etkisinin ölçülmesi hedeflenmiştir. Amaç doğrultusunda geliştirilen araştırma metodu kullanılmış ve elde edilen bulguların literatürde yer alan ilgili yazın çerçevesinde yorumlanması ile, nüfus müdürlüklerinde hizmet standartlarının ve bununla eş zamanlı olarak vatandaş tatmin düzeyinin yükseltilebilmesi için önerilere yer verilmiştir. Ayrıca, diğer ülkelerin hizmet sektöründe görünen bu gelişimlere eş zamanlı olarak, çalışma kapsamında Uşak İl Nüfus ve Vatandaşlık Müdürlüğü ile

bağlı 5 ilçenin nüfus müdürlüklerinde, hizmet standartlarının vatandaş memnuniyetine etkisi geliştirdiğimiz ölçek analizi ile ele alınmıştır.

Araştırmanın yürütülmesi sırasında güdülen temel maksat; Uşak İl Nüfus ve Vatandaşlık Müdürlüğü ile bağlı 5 ilçe nüfus müdürlükleri örnekleminde yola çıkarak kamu sektöründe, hizmet standartları düzeyinin vatandaşların aldığı hizmetler ile ne seviyede örtüştüğünün araştırılmasıdır. Dolayısıyla elde edilen sonuçlar çerçevesinde kamu hizmet sektörüne yardımcı olma çerçevesinde elde edilen bulgular aşağıda belirtilecektir.

“Yeniden Yapılandırma” boyutunun, *“Hizmet Standardı”* üzerinde etkisi değerlendirildiğinde yapılan regresyon testiyle elde edilen sonuçlar istatistiki açıdan anlamlı olduğu görülmüştür ($F=347,899$, $p<0.01$). Basit doğrusal regresyon modeline göre *“Yeniden Yapılandırmanın”*, *“Hizmet Standardı”* üzerinde olumlu yönlü anlamlı bir etkisinin bulunduğu saptanmıştır ($\beta=0,556$, $p<0.01$). Yeniden yapılandırmanın +1 birim arttırıldığında Hizmet Standardı (0,556) artacağı görülebilmektedir. Bağımlı değişken olan Hizmet Standardını açıklamada Yeniden Yapılandırmanın önemli bir unsur olduğu tespit edilmiştir. Yeniden Yapılandırma, Hizmet Standardındaki değişimin %40,9’unu ($R^2 = 0,409$) açıklamıştır. Bulgulara göre iki değişken arasında olumlu yönlü bir değişimin olmasından yola çıkarak müdürlüğün üstlendiği değişim olgusu, hizmet standartları yönünde değişim sonuçlarının aktarılma sürecinin başarılı olduğu söylenebilir.

“Yeniden Yapılandırma” boyutunun, *“Personele Yönelik Memnuniyeti”* üzerinde etkisi ölçüldüğünde uygulanan regresyon testiyle edilen bulgular istatistiksel olarak anlamlıdır ($F=257,539$, $p<0.01$). Basit doğrusal regresyon modeline göre *“Yeniden Yapılandırmanın”*, *“Personele Yönelik Memnuniyeti”* üzerinde olumlu yönlü anlamlı bir etkisinin olduğu görülmüştür ($\beta=0,438$, $p<0.01$). Yeniden yapılandırmanın +1 birim arttırıldığında personele yönelik memnuniyeti (0,438) oranında yükseltmiştir. Bağımlı değişken olan personele yönelik memnuniyetini açıklamada yeniden yapılandırmanın önemli bir unsur olduğu tespit edilmiştir. Yeniden yapılandırma, personele yönelik memnuniyetteki değişimin %33,9’unu ($R^2 = 0,339$) açıklayabildiği görülmüştür. Yeniden yapılandırma sonrası, hizmet kalitesi artarken personellere yönelik memnuniyet düzeyi de artış göstermiştir. Vatandaş memnuniyetinin hafife alınmayacak ölçüde artması, dönüşümün başarılı bir biçimde gerçekleştirildiği yönünde irdeleme yapılabilir.

“E-Dönüşüm” boyutunun, *“Hizmet Standardı”* üzerinde etkisi ele alındığında, yapılan regresyon analiziyle sağlanan bulgular istatistiki açıdan olumludur ($F=239,688$, $p<0.01$). Basit doğrusal regresyon modeline göre, E-Dönüşümün Hizmet Standardı üzerine olumlu yönlü ve anlamlı bir

etkisinin bulunduğu saptanmıştır ($\beta=0,499$, $p<0.01$). E- Dönüşümün +1 birim arttırıldığında Hizmet Standardı (0,499) artacağı görülmüştür. Bağımlı değişken olan Hizmet Standardını açıklamada Yeniden yapılandırmanın önemli bir unsur olduğu tespit edilmiştir. Dolayısıyla yeniden yapılandırma hizmet standardındaki değişimin %32,3'ünü ($R^2=0,323$) açıklayabildiği tespit edilmiştir. Bulgulara göre iki değişken arasında olumlu yönde bir değişimin olmasından yola çıkarak, sonuçların aktarılma sürecinin başarılı olduğu ifade edilebilir.

“E- Dönüşüm” boyutunun, “*Personele Yönelik Memnuniyeti*” üzerinde etkisi ölçüldüğünde, uygulanan regresyon analiziyle sağlanan bulgular istatistiki açıdan anlamlı olduğu saptanmıştır ($F=167,927$, $p<0.01$). Basit doğrusal regresyon modeline göre E- Dönüşümün, *Personele Yönelik Memnuniyet* üzerinde olumlu yönlü anlamlı bir etkisinin olduğu görülmüştür ($\beta=0,380$, $p<0.01$). E- Dönüşümün +1 birim arttırıldığında *Personele Yönelik Memnuniyet* (0,380) yükseldiği belirlenmiştir. Bağımlı değişken olan *Personele Yönelik Memnuniyeti* açıklamada E- Dönüşümün önemli bir ögesi olduğu yargısına varılmıştır. E- Dönüşüm, *Personele Yönelik Memnuniyet*indeki değişimin %25'ini ($R^2=0,250$) kapsamaktadır. Bu çalışma bulgularına göre, elektronik dönüşüm sayesinde nüfus müdürlüklerinde uzun süre sıra bekleme süresini azaltmış ve vatandaşların personele yönelik memnuniyetini de etkilediği sonucuna ulaşılmıştır.

“*Hizmet Standardı*” boyutunun, “*Vatandaş Memnuniyeti*” üzerinde etkisi hesaplandığında, uygulanan regresyon testiyle sağlanan bulgular istatistiki açıdan oldukça anlamlıdır ($F=472,220$, $p<0.01$). Basit doğrusal regresyon modeline göre hizmet standardının vatandaş memnuniyeti üzerine olumlu yönlü ve anlamlı bir tesirinin bulunduğu görülmüştür ($\beta=0,617$, $p<0.01$). Hizmet standardının vatandaş memnuniyetindeki değişimin %48,4'ünü ($R^2=0,484$) açıklayabildiği tespit edilmiştir. Uşak İl Nüfus ve Vatandaşlık Müdürlüğünde gerçekleştirilen değişimle birlikte hizmet bekleyen vatandaşın uzun süre sırada beklemesi durumunu önlemiş ve müdürlükler tarafından dikkatlice uygulanan hizmet standartları sayesinde vatandaş memnuniyetine etkide bulunduğu tespit edilmiştir.

“*Personele Yönelik Memnuniyet*” boyutunun, “*Vatandaş Memnuniyeti*” üzerinde etkisi değerlendirildiğinde yapılan regresyon analizi ile temin edilen sonuçlar istatistiki açıdan anlamlı olduğu kanaatine varılmıştır ($F=486,489$, $p<0.01$). Basit doğrusal regresyon modeline göre personele yönelik memnuniyetin vatandaş memnuniyeti üzerine olumlu yönlü ve anlamlı bir etkisinin bulunduğu saptanmıştır ($\beta=1,336$, $p<0.01$). *Personele yönelik memnuniyetin* vatandaş memnuniyetindeki değişimin %49,2'sini ($R^2=$

0, 492) açıklayabilmektedir. Araştırmada, değişim sürecini kabullenen ve değişim için yeterli bilgi ve yeteneğe sahip olan personellerin, elektronik dönüşüm ve yeniden yapılanma sonrası geliştirilen yeni konsept müdürlüğü sayesinde, vatandaşların memnuniyeti de yükseldiği sonucuna ulaşılmıştır.

Yapılan analizlerde ölçeklerdeki tüm boyutlar değerlendirildiğinde, “Cinsiyet, Medeni Durum Yaş, Eğitim Durumu, Meslek, Aylık Gelir ve İkametgâh” değişkenlere göre istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar bulunmamaktadır. Bazı boyutlarda, yalnızca alt başlıklardaki değişkene göre istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar bulunduğu görülmüştür. Daha sonraki çalışmalara rehberlik göstermesi ve analize konu olan grubun temel özelliklerinin farkında olunabilmesi oldukça önemli bir olgu olduğu görülmektedir. Bununla birlikte araştırma bulgularımıza göre; gençlerin, bekârların ve üniversite mezunu olan katılımcıların alınan hizmet sonrası memnuniyetlerinin kısmen daha yüksek olduğu gözlemlenmiştir.

Araştırma modelinde yer alan boyutların birbirleriyle korelasyonu ve hipotezlerin şematik olarak test edilmiş olup genel çerçevede ele aldığımız boyutların çalışma üzerinde anlamlı bir etkisini bulduğu ve geliştirdiğimiz ölçekte çalışmamızın hipotezlerle paralellik gösterdiği sonucuna varılmıştır.

Uşak İl Nüfus ve Vatandaşlık Müdürlüklerinde gerçekleştirilen çalışmanın bulgularına göre, vatandaşların aldığı hizmetten duyduğu memnuniyet genel itibarıyla nüfus müdürlüklerince karşılandığı, temin edilen hizmet kalitesinin vatandaşların beklentileri ile uyumlu olduğu saptanmıştır. Ulaşılan tüm veriler dikkate alınırsa, vatandaşların sağladıkları hizmetten duydukları memnuniyet düzeyinin belirlenmesi, vatandaşların gözünde olumsuzluk ya da problem teşkil eden bölümler ya da durumlar araştırılarak bu sorunların çözümüne yönelik çalışmalar yapılması gerekmektedir.

Bahsedilen problemlerin çözüme kavuşturulabilmesi veya örgütsel reform planlarının yapılabilmesi, ölçülebilir olmaları ile olanaklıdır. Bu ölçüm yöntemlerinin güçlük derecesinin yüksek olmasından mütevellit, konu ehemmiyetinin nüfus müdürlüklerince idrak edilmesi, ihtiyaç olan takviyeyi profesyonel kişilerce sağlayarak hizmet kalitesi ölçümünün devamlı bir şekilde gerçekleştirilmesi ayrıca boyutsal açıdan gerekli analizler uygulanarak çözümler üretilmesi gerekmektedir.

Periyodik olarak nüfus müdürlüklerinin bu varsayımlar üzerinde stratejiler yapmasının ortaya çıkaracağı yararlar mutlaka olacaktır. Örneğin, kamu kurumlarında hizmet alan vatandaşlarımızın, alınan hizmet sonrasında beklentilerinin neler olduğu ve verilen hizmeti nasıl algıladıklarına ilişkin fikir sahibi olunabilecektir. Hizmet standartları seviyesinin yükseltilmesi adına

yapılması gerekenler ve kurumsal işleyişler gibi politikaların oluşturulması müdürlüklere rehberlik edici bir yöntem sağlayabilir. Nüfus müdürlükleri, kurumsal olarak oluşturacakları metot çerçevesinde devamlı olarak vatandaş beklentilerini ve kamusal hizmet standartları düzeyinin ölçümleri neticesinde, ardınca yapılacak çalışmalara da şekil vermiş olacaktır.

Nüfus müdürlükleri, bu çalışma kapsamında elde edilen bulgular çerçevesinde, kötü hizmet aldığını düşünen vatandaşlarımızın tecrübe ettiği olumsuz imajı yıkarak, hak ettikleri seviyeye getirilmek üzere ihtiyaç olan tüm adımları mutlaka atmalıdır. Müdürlüklerin hizmet kalitesi ölçümü yaparak, hangi hizmet boyutunda kalite standardı düzeyini artırmak üzere etütler yapması gerektiği hakkında fikir sahibi olabilirler. Ayrıca dolaylı yoldan da kamu yönetiminde zaman, mekân, para gibi unsurların israfının önüne geçmeleri mümkün olmaktadır. Yine de ülkemizin dört bir yanında hizmet veren İl Nüfus ve Vatandaşlık Müdürlükleri ile İlçe Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Müdürlüklerinin gerçekleştirmiş oldukları nüfus hizmetleriyle ilişkin etütlerin yapılması, tahsis edilen kamusal kaynaklarının verimli uygulanma politikalarının geliştirilmesi, hizmetleri standartlara uygun verilmesi ve personel verimliliğinin artırılması gibi konularda yol gösterici olacaktır.

Yukarıda Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Müdürlüklerine yönelik öneriler sunulmaya çalışılmıştır. Bununla birlikte farklı sektörel alanlardan örnekler verilerek önerilerde bulunulması, çalışmamızı zengin kılmak adına önemli bir husus olarak karşımıza çıkmaktadır.

- Bu çalışmada sunulan bulguların beş ana farklı alanda önemli öneriler getirebileceği yönünde kanaate ulaşılmıştır. Bu alanlar; sırasıyla topluma, kamu sektörüne, özel sektöre, sivil toplum kuruluşlarına ve son tahlilde üniversitelere yönelik önerilerden oluşmaktadır.

1. Akademik Dünyaya Yönelik Öneriler

Bu tez, kurumlarda yeniden yapılanma ve e-dönüşüm kapsamında kamusal hizmet standartlarının vatandaş memnuniyetine etkisine ilişkin kıymetli veriler sunsa da belirli sınırlıklar dâhilinde incelenmiştir.

Araştırma, Uşak İl-İlçesinde Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Müdürlüklerinden hizmet alan bireylerle sınırlıdır. Türkiye Cumhuriyetinin tüm idari birimlerinde faaliyet gösteren yerlerde yapılacak çalışmalar farklı sonuçlar gösterebilir. Dolayısıyla, gelecekteki çalışmaların Türkiye geneli olarak çalışmaya dâhil ederek daha geniş bir örneklem düzeyinde yapılması bulguların genelleştirilmesi bakımından oldukça önemlidir.

Araştırmamız zaman açısından, anketlerin toplandığı Eylül-Kasım 2021 dönemlerinde üç aylık zamanla sınırlıdır. İleriki dönemlerde ele alınacak

araştırmalar uzun bir zaman dilimiyle örneğin 1 yıl boyunca ele alınabilir. Ayrıca toplumsal hayata müessir olan doğal afetler veya farklılaşan ekonomik ve siyasi şartlar sebebiyle olağan dışı bulgular meydana çıkarabilir. Bu sebeple, gelecekte bu araştırmanın yinelenmesinin faydalı olacağı tahayyül edilmektedir.

Özellikle *Üniversiteler ve Yükseköğretim Kurumunda* hizmet kalitesi çerçevesinde gerçekleştirilen araştırmalar, ekseriyetle öğrencilere yöneltilen kalitesel algıların ölçülmesinde belirginleşmiştir. Bu amaçla, Servqual ve Servperf ölçekleri kullanılmış olup eğitim-öğretim sektörünün diğer hizmet sektörlerinden farklı bir yapıya sahip olması nedeniyle bahsedilen ölçeklerin birtakım eksik yönlerinin bulunduğu dair eleştiriler yöneltilmiştir. Dolayısıyla üniversiteler tarafından sunulan hizmetlerin iyileştirilmesi ve devamlılığını sağlamak adına birtakım çalışmaların yapılmasına ihtiyaç olduğu görülmektedir. Son minvalde üniversiteler ve yükseköğretim alanında getireceğimiz öneri, öğrencilere ve yararlanıcılara sunulan hizmet kalitesinin ölçümünde geliştirdiğimiz ölçekten yararlanılarak anlamlı veriler elde edebilecekleri mümkün olacaktır. Faktör Analizi ve Korelasyon Analizi yöntemlerini de kullanılarak elde edilecek bulgular, söz konusu ölçeğimizle ülkemizde faaliyet gösteren üniversitelerin sunduğu işlemlerde, hizmetsel standartların öğrenci memnuniyetine etkisinin ölçümünde geçerli ve güvenilir bir ölçme aracı olarak kullanılabilecektir.

2. Özel Sektöre Yönelik Öneriler

Araştırmadan elde edilen bulgular istikametinden iş dünyasına ve özel sektöre yönelik aşağıdaki öneriler sunulmuştur.

Özel sektöre yönelik sunacağımız öneriler arasında kurumsallaşmayı hedef edinmiş geniş ölçekli operasyonel ağa sahip olan şirketler bulunmaktadır. Literatür kısmında belirtildiği üzere, özel sektörde geliştirilen yönetsel metotların kamu sektörüne uyarlanması hususu modern kamu yönetiminin çıkış noktası olarak ele alınmaktadır. Dolayısıyla kurumsal performansı ve çalışma verimini örgütsel zeminde gerçekleştiren mekanizmalar özel sektörde basit bir şekilde uygulanabilecektir. Örnek olarak, bankacılık sektöründe bireylerin en sık kullandığı bankacılık işlemlerinin bulunduğu hizmetsel standartlar tablosunun kurumsal şirket sayfalarında ilan edilebilir. Bireyler bankacılık işlemi yaparken, hangi sürede işleminin bitirileceğini öğrenebileceklerdir. Bu hususta sunulan bankacılık hizmetlerinde müşteri memnuniyeti düzeyini açık bir şekilde yöneticiler tarafından analiz edileceği varsayılmaktadır. Bununla birlikte özel sektörde, çevrimiçi alışveriş mağazalarının müşteri memnuniyetini ve elektronik dönüşüm kapasitesiyle hizmet standartlarının değerlendirilmesinde kullanılabilecektir. Sonuç

olarak, e-hizmet kalitesi ve müşteri memnuniyetini etkileyen temel öğelerin tespit edilmesi kritik ehemmiyete sahip olabilecektir.

Şirketler nezdinde ise elektronik dönüşüme uğrayan ya da değişim mühendisliğinden geçip yepyeni çalışma süreçlerine sahip olan kurumların hizmet sunarken standartlara göre hareket edip etmediklerini ve bu dönüşümü sağlayacak firma politikalarını geliştirmeleri geliştirecek bazı planlamaların yapılması önerilmektedir. Ayrıca, vatandaş memnuniyetinin sağlanması amacıyla gerekli eğitimleri ve yenilikçi atölye çalışmalar şirket bünyesinde düzenlemelidir.

3. Kamu Sektörü ve Karar Alıcılara Yönelik Öneriler

Kamu sektöründe getireceğimiz öneriler, çalışmamızın da üstünde yoğunca durduğu bir alandır. Kamusal alanda yürütülemez ve hantal yapı işleyişinden kayışlar yaşanmış modern kamu yönetimine geçişler olmuştur. Özellikle yeni kamu işletmeciliği paradigması, kamu yönetimlerini oldukça etkilemiştir. Yöneticiler ve hükümet yetkililerinin temel stratejisi, artarak popülerliğini koruyan modern kamu yönetimini, kamusal sektörde işlevsel şekilde buluşturmayı amaçlamaktadır. Yazınsal kısımda bu konular detaylıca incelenmiştir. Ancak burada sunulacak ana hat, hangi kamusal kurumlarda geliştirdiğimiz ölçek uygun olabilecektir sorusuna öneriler getirmektir.

Çalışmamızın örnekleme bir kamu sektörü üzerinde ele alınarak analizler geliştirilmiştir. Ancak bu örneklem daha da geniş bir kamusal alanda uygulanmaya müsaittir. Zira kamu sektöründeki işleyiş, ekseriyetle aynı yöntem çerçevesinde hizmetler sunmaktadır. Örnek olarak;

- ✓ Devlet Su İşleri Genel Müdürlüğünde,
- ✓ Kamu Hastaneleri Genel Müdürlüğünde,
- ✓ Vergi Denetim Kurulu Başkanlığında,
- ✓ Tapu Genel Müdürlüğünde,
- ✓ Belediyelerde ve daha nice kamu kurumlarında geliştirdiğimiz ölçek kolayca uygulanabilecektir.

Yeniden yapılanan ve elektronik dönüşüme geçiş yapmak isteyen tüm kurumlar, kamusal hizmet standartlarının hangi ölçüde vatandaşları memnun ve tatmin ettiğini görebileceklerdir. Kurumlar bu sayede vatandaşlara kaliteli hizmet sunmayı bilimsel veriler ışığında sağlayabilecektir.

Vatandaşların hizmet alma sürecinde kuruma yönelik algıladıkları memnuniyetin etkisini belirlemek amacıyla yürütülen bu araştırma gerek

literatüre gerekse de uygulamada üst düzey kurum yöneticilerine önemli katkılar sağlamaktadır.

4. Sivil Toplum Kuruluşlarına Yönelik Öneriler

Sivil toplum kuruluşlarına yönelik yapılacak öneriler, özel sektördeki gibi geniş bir faaliyet ağına sahip olan kuruluşlara yönelik olacaktır. Bilindiği üzere mesleki kuruluşlar, kar amacı olmayan geniş alanda faaliyet gerçekleştiren ulusal çapta veya uluslararası çaptaki dernekler, mesleki kuruluş birliklerinin her biri muhtelif konularda hizmetler sunmaktadır. Bu kuruluşların ana gayesi kamu yararının sağlanmasına katkıda bulunmaktır. Bu nedenle geliştirdiğimiz ölçek bu alana rahatça uygun hale getirilebilecektir. Örnek olarak, hizmetlerin yürütülmesinde verimliliği sağlamaya çalışan Ticaret ve Sanayi Odaları, kendi üyelerinin talep ve ihtiyaçlarına dikkat ederek sağlayacakları hizmetlerde hizmetsel kaliteyi ön planda tutarak üyelerinin memnun etmeye çalışacaklardır. Dolayısıyla oda üyelerinin memnuniyet düzeyleri ölçülüp faydalanıcı üyelerin demografik değişkenlere göre farklılık yansıtıp yansıtmadığı görülebilecektir.

5. Topluma ve Dezavantajlı Gruplara Yönelik Öneriler

İlk olarak toplumsal açıdan bakıldığında, kamusal hizmet standartlarının tüm vatandaşlara kaliteli hizmet sunulabilmesi adına çeşitli yararlar sağlamaktadır. Çalışmamızda geliştirilen ölçek, netice itibarıyla ana muhatabı olarak vatandaşları ve doğrudan olarak toplumu ele almaktadır. Elektronik dönüşüme uğrayan ve yeniden yapılanan kurumlar, daha mükemmel hizmet sunabilmek için birtakım stratejiler geliştirmektedir.

Sosyal devlet düşüncesi sonucu, devlet yönetimlerinin uygulamak zorunda oldukları birtakım yükümlülükler bulunmaktadır. Bu yükümlülükleri yerine getirirken inisiyatif kullanarak dezavantajlı grupların taleplerini karşılayacak birtakım adımların atılması mutlakıyla ehemmiyetli bir konuma sahiptir. Sosyal anlamda stratejiler faaliyete konulurken dezavantajlı vatandaşlarımızın memnuniyet boyutunun da ele alınması gerekmektedir. Dezavantajlı bireylerin kamusal alanda hizmet alırken, yaşamlarını insan onuruna yakışır bir şekilde idame ettirebilmeleri adına yöneticiler tarafından gerekli olan girişimlerin hayata geçirilmesi elzemdir. Örneğin, kamu kurumlarında özel bireylerimiz için yürüme bandı, kamusal işlemi tanıtıcı işitme cihazları vb. birtakım önlemlerin alınması oldukça önemlidir (Geyik, O., 2020: 58). Dolayısıyla dezavantajlı grupların aleyhine olan bu gidişatın ortadan kaldırılması adına yöneticiler ve karar mercileri tarafından stratejiler geliştirilip hayata geçirilmesi önerilmektedir.

Toplumsal ihtiyaçlar, yeniden yapılanan kuramlar eliyle daha iyi şekilde yönetimlerin gündemine yansıtıldığı görülmektedir. Dolayısıyla bu çalışmada elde edilen veriler, topluma katkılar sunabilme olanağına sahiptir. Demografik değişkenlerde çıkan sonuçlar, uzmanlarca detaylı analiz edildiğinde hangi grupta bulunan bireylerin elektronik dönüşüm için geliştirilen uygulamalarla bütünleşme sağlamasına yönelik çalışmalar oluşturulacağına dair fikirler verebilecektir.

Kaynaklar

- Adalet Bakanlığı Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı, UYAP-Ulusal Yargı Ağı Bilişim Sistemi, 2014, s.22.
- Akdemir, N. (2008). “E-Devlet Uygulamaları Kapsamında VEDOP Projesi :Eğridir Vergi Dairesinde E-VDO Uygulamalarının İncelenmesi” Dumlupınar Üniversitesi, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. 2008, 61-62, 124-125.
- Akın Acuner, Ş. (2003). Müşteri ilişkilerinde Hareket Noktası: Müşteri Memnuniyeti ve Ölçümü. (4. Basım). Milli Prodüktivite Merkezi Yayınları No: 655, Ankara, 2003, s.40.
- Al, H. (2006). Kamu Yönetimi Temel Kanunu Tasarısı, Sakarya Ün., İİBE, Kamu Yönetimi Dergisi, Yıl 2006, Cilt , Sayı 33, 183- 197.
- Ar, A. E. (1983). Türkiye ve Amerika Birleşik Devletlerinde Yapılan Bazı İdari Reform Çalışmaları. Amme İdaresi Dergisi, 16 (3), 75-80.
- Arı, B. E. (2014). E-Devlet Ve Türk Emniyet Teşkilatı: Polnet Örneği, Yüksek Lisans Tezi, Uludağ Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kamu Yönetimi Anabilim Dalı, 136.
- Arslan, Y. (2007). “Kamuda Yeniden Yapılanma Kapsamında Hazırlanan Kamu Yönetimi Temel Kanunu Tasarısı Üzerine Bir İnceleme”, İçişleri Bakanlığı İnceleme ve Araştırma Raporu, 1-13.
- Ateş, S. (2008). “İngiltere Yönetim Yapısının Özellikleri” Türk İdare Dergisi, sayı 458, Mart 2008.
- Atmaca, K. (2009). ‘E-Devlet’ten ‘Olgun Devlet’e ya da E-Devlet’in Olgunlaştırılması, 2009: 12-37.
- Aulich, C. (2009). “From Citizen Participation to Participatory Governance in Australian Local Governance”, Commonwealth Journal of Local Governance, S.2, ss.54-56.
- Avaner, T., ve Fedai, R. (2019). Türk Kamu Yönetiminde Ofis Sistemi: E-Devlet Uygulamalarından Dijital Dönüşüm Ofisine Etkisi. Amme İdaresi Dergisi, 52 (2), 145-162.

- Avcı, U. ve Sayılır, A. (2006). “Hizmet Kalitesi Çerçevesinde Çalışanların Rolüne ve Yeterliliklerine İlişin Karşılaştırılmalı Bir İnceleme” Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi, Yıl: 2006, Sayı: 1 s. 120.
- Aydın, Ş. (2007). Hizmet Kalitesi Kavramlar, Yaklaşımlar ve Uygulamalar, (Ed. Akbaba, A., Tavmergen, İ.G., Akan, P., Gümüşoğlu, Ş.,) Detay Yayıncılık, Ankara.
- Barton, A. (2009). The Use and Abuse of Accounting in the Public Sector Financial Management Reform Program in Australia. *Abacus*, 45(2), 220.
- Başbakanlık, (2005). Basın-Yayın ve Enformasyon Genel Müdürlüğü, Hükümet Programı, 34-40.
- Baştan, S. (2008). “E-Devlet Yapılanması Ekseninde Kamusal Enformasyon ve İletişim Teknoloji Projelerinin Önündeki itici ve Kısıtlayıcı Etkenler”, Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi, Yıl: 10, Sayı: 14, Haziran-2008, s. 16.
- Bilir, M. (2021). İstka Hibe Desteklerinin Engellilerin Kamusal Hizmetlere Ulaşılabilirliğine Etkisi: İBB Örneği. İstanbul: T.C. İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İstanbul Araştırmaları Ana Bilim Dalı Yüksek Lisans Tezi.
- Bayuk M. N. (2006) Hizmet Pazarlaması ve Müşteri Tutma, Akademik Bakış Uluslararası Hakemli Sosyal Bilimler E-Dergisi, 2006, Issn:1694 – 528x. Sayı: Eylül, 10, s.2-5.
- Berkman, A. Ü. ve Heper, M. (2002). “Political Dynamics and Administrative Reform in Turkey”, içinde: Ali Farazmand (ed.), *Administrative Reform in Developing Nations*, London: Praeger.
- Betz, F. (2010). Teknolojik Yenilik Yönetimi: Değişimle Gelen Rekabet Avantajı. (Çev.) Pınar Güran. Ankara: TUBİTAK.
- Bolat, T. (2000). Toplam Kalite Yönetimi (Konaklama İşletmelerinde Uygulanması), İkinci Baskı, Beta Yayın, İstanbul.
- Bozkurt, Ö., Ergun, T., Sezen, S. (2008). Kamu Yönetimi Sözlüğü, 2. Baskı, Todaie Yayını, Yayın Ankara. 177-178.
- Caiden, G. E. (2009). Administrative Reform. USA: Aldine Transaction. 35-45.
- Can, H.H. (2007). Türk İdare Sistemi İçerisinde Yerel Yönetimler ve Yeni Mahalli İdare Kanunlarının Getirdiği Sistem. A. Nohutçu - A. Balcı (ed.). *Bilgi Çağında Türk Kam Yönetiminin Yeniden Yapılandırılması-II*, Ankara: Beta Yayınları, 49.
- Cansaran, A. (2023). Kamu Kurumlarında Dijitalleşme ve Dijital Okuryazarlık Düzeyi: T.C. Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğünde Bir Uygulama, Yüksek Lisans Tezi, Nevşehir, 2023.

- Carter, L., & Belanger, F. (2005). The utilization of e-government services: Citizen trust, innovation and acceptance factors, *Info System Journal*, 15, 5-25.
- Choi, D. Y. ve Kim, P. S. (2017). "Regulatory Reform at a Critical Time: the Case of the Republic of Korea", *Public Organization Review*, Sayı:17, 311-324.
- Chowdhury, A., & Shil, N. C. (2017). Public Sector Reforms and New Public Management: Exploratory Evidence from Australian Public Sector. *Asian Development Policy Review*, 5(1), 10.
- Christopher Lovelock vd., *Services Marketing: A European Perspective*, (3rd Edition). Prentice Hall.England, 1999, s.30.
- Coşkun, B. (2005). "Türkiye’de Kamu Yönetiminde Yeniden Yapılanma Tarihsel Geçmiş ve Genel Bir Değerlendirme", *Türk İdare Dergisi*, Yıl: 77, Eylül-2005, Sayı: 448, s.13-48.
- Çabuk, S. (2007). Gıda sektöründe hizmet kalitesinin ölçülmesi (Adana kentsel alanda kebabçı örneği), *Ç.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*. 2007, Cilt: 16 Sayı: 2, s.45.
- Çakır C. (2015). E-Devlet Uygulamalarında Karşılaşılan Sorunlar Ve Çözüm Önerileri. *Küresel İktisat ve İşletme Çalışmaları Dergisi*. Sayı: 7, 37-48.
- Çalımlı, Y. (2019). Turizm işletmelerinde bilgi teknolojileri ve dijital dönüşüm: Konya örneği. *Selçuk Üniversitesi*.
- Çapar, S., Demir, R. ve Yıldırım, Ş. (2015). Kamu hizmet sunumunda idarecilerin işlevi. *Türk İdare Dergisi*, 481, 361-399.
- Çankıç, O. (2010). Türkiye’de e-devlet uygulamaları üzerine bir araştırma, *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 2(12), 95-122
- Çavdar, E., Zerdali, N. (2020). İşletme Ekonomi ve Yönetim Araştırmaları Dergisi, sayı 2, (2020) syf. 222 -233.
- Çelik, Kemal (2003). E-Devlet ve Yeniden Yapılanma. *Türk İdare Dergisi*. 440, 149- 158.
- Çeşmeci, P. N. (2017). "Kamu Hizmetlerinin Yeniden Yapılandırılması Sürecinde Vatandaş-Kamu Görevlisi İlişkisinde Yaşanan Değişim: Konya Sgk Örneği. Yüksek Lisans Tezi, KTO Karatay Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.
- Çetinkaya, Ö. (2004). "Türkiye’de Belediyelerin Nüfus Büyüklüğüne Göre Harcama ve Gelir Yapılarının İncelenmesi ve Bu Yapının Etkin Kaynak Kullanımı Açısından Değerlendirilmesi", *Ankara Üniversitesi S.B.E. Dergisi*, Cilt:59, Sayı:4, Yıl:2004.
- Çukurçayır, M. A. (2002). "Personel Yönetiminde Değişen Anlayışlar ve Yerel Yönetimler", *Türk İdare Dergisi*, Cilt 74, Sayı 437, ss. 157-167.

- Dağlı, Z. (2018). 6360 Sayılı Yasanın Getirdiği Genişletilmiş Büyükşehir Modeli İle Yerel Kamusal Hizmetlerin İl Sınırlarına Kadar Genişlemesinin Etkileri: Kocaeli ve Sakarya Örneği. Ankara: T.C. Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Anabilim Dalı Doktora Tezi.
- Delibaş, K., & Akgül, A. E. (2010). Dünyada ve Türkiye’de e-devlet uygulamaları: Türkiye’de e-demokrasi ve e-katılım potansiyellerinin harekete geçirilmesi, Sosyal Araştırmalar Dergisi, 13(1), 100-144.
- Deloitte, (2016). Türkiye’deki Dijital Değişime CEO Bakışı, TÜSIAD
- Demir, O. (2018). E-Devlet Kullanımına Etki Eden Faktörler ve Vatandaşların E-Devlet Algısı, Uluslararası Politik Araştırmalar Dergisi, C.4, S.1, s.1-25.
- Demiralp, B. T. (2003). Uygulamada Nesep – Nüfus ve Kişisel Hukuk Davaları, İstanbul, Alfa Kitapevi, 3. Baskı
- Demirci, E. (2019). Endüstri 4.0 Sürecinde Dijital Dönüşüm ve Sosyoekonomik Yansımalar Bağlamında İnsan Kaynaklarının Dönüşümü, Marmara Üniversitesi, 12(2), 2-6.
- Demirhan, Y., & Türkoğlu, İ. (2014). Türkiye’de E-Devlet Uygulamalarının Bazı Yönetim Süreçlerine Etkisinin Örnek Projeler Bağlamında Değerlendirilmesi, İktisat ve İşletme Dergisi, Cilt 10, Sayı 22, S.7, 2014.
- Demokaan, D. (2006). E-Devlet ve Dünya Örnekleri. Sayıştay Dergisi, Sayı 61, 83-118.
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2007). The Public Service: Serving, Not Steering. USA: M.E. Sharpe, Inc.(13-14).
- Derbil, S. (1950). “ Kamu Hizmeti Nedir?”, Cilt: 7, Sayı: 3, 28-36.
- Devebakan N. ve Aksaraylı M. (2003). “Sağlık İşletmelerinde Algılanan Hizmet Kalitesinin Ölçümünde SERVQUAL Skorlarının Kullanımı ve Özel Altınordu Hastanesi Uygulaması” Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Yıl: 2003, Cilt: 5, Sayı:1, s. 40.
- Diñçer, Ö. ve Yılmaz, C. (2003). “Kamu Yönetimi Temel Kanunu Tasarısı Taslağı” Değişimin Yönetimi İçin Yönetimde Değişim, T.C. Başbakanlık, Ekim, Ankara.
- Doğan, O. (2019). Dijital Dönüşümün Yönetimi Sürecinde Üniversite Öğrencilerinin Endüstri 4.0 Kavramsal Farkındalık Düzeyleri. Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi.
- DPT, Devlet Planlama Teşkilatı. (2013). 8. Beş Yıllık Kalkınma Planı.
- Duguít, L. (1954). Kamu Hukuku Dersleri, çev. Süheyp Derbil, Ankara: A.Ü. Hukuk Fakültesi Yayınları.
- Ekinci, F. (2008). Kamu Personel Yönetiminden İnsan Kaynakları Uygulamasına Geçişin Çalışanların Verimliliğine Etkisi. Maliye Dergisi. (155), 175-185.

- Eleren, A., Kılıç, B. (2009). “Türizm Sektöründe Hizmet Kalitesi Ölçümü Üzerine Bir Literatür Araştırması”, *Alanya İşletme Fakültesi Dergisi*, Cilt (1), 91-118.
- Elshaer, I. (2012). Suez Canal University, Management Department, MPRA Paper No. 57345, Egypt, May 2012, p.3.
- Emini, F. T. (2009). Türkiye’de Yerel Yönetimler Reformunun İç ve Dış Dinamikleri, *Yönetim ve Ekonomi*, 16(2), 30-46.
- Emini, F. T. (2009). Türkiye’de Yerel Yönetimler Reformunun İç ve Dış Dinamikleri, *Yönetim ve Ekonomi*, 16(2), 30-41.
- Ercan, F. (1987). Makine Sanayinde Kalite Kontrolü, Ankara: Gazi Üniversitesi Yayınları, Ankara, 1987, s.4-7.
- Erdoğan, O. (2019). “Yerel Yönetimlerde Dijital Dönüşüm: Molenwaard Belediyesi Örneği”, *Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 13, 66.
- Ergun, T. (2002). “Türkiye Cumhuriyetinin Devlet Yapısı”, *Türkler Ansiklopedisi*, C.17, Yeni Türkiye Yayınları, Ankara, 2002. 300-301.
- Ergun, T. & Polat, A. (1978). Kamu Yönetimine Giriş, Ankara: TODAİE Yayınları.
- Ergun, T. (2004). Kamu Yönetimi Kuram Siyasa Uygulama. Ankara: TODAİE Yayınları, 364-365.
- Erkut, H. (1995). Hizmet Kalitesi, Toplam Kalite Yönetimi Dizisi, 1995, s120.
- Ersan, Ö. ve Bozdoğan, D. (2012). “Türk Vergi Sisteminde E-Maliye Uygulamaları.” Süleyman Demirel Üniversitesi, İdari Bilimler Fakültesi Dergisi Dergisi, 17 (2), 67-92.
- Eryılmaz, Bilal (2007). “Değişen Kamu Yönetimi Anlayışı ve Bürokrasi.”(Der: Dursun, D. Duran, B. ve Al, H.) Dönüşüm Sürecindeki Türkiye. İstanbul: Alfa Yayınları. 526-544.
- Eser Z. (2007), Hizmetlerde Pazarlama İletişimi, Siyasal Kitabevi, Ankara, 2007, s.10.
- Garvin, D.A. (1987) Competing in the Eight Dimensions of Quality. *Harvard Business Review*, 87, 100-110.
- Gazioğlu, Ş. (2013). Sosyal Güvenlik Kurumunda Hizmet Kalitesi: Yalova Örneği, Yüksek Lisans Tezi, Yalova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Geyik, O. (2020). Türkiye’de dezavantajlı gruplara yönelik yapılan mali yardımlar üzerine bir inceleme. *Ufuk Ötesi Bilim Dergisi*, 20 (1), 52-66.
- Göçoğlu, V. (2020). Kamu Hizmetlerinin Sunumunda Dijital Dönüşüm: Nesnelerin İnterneti Üzerine Bir İnceleme. *Manas Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 9(1), 615-628.
- Gökçen, A. (2013). Belgede Sahtecilik Suçları, 3. Baskı, Adalet Yayınevi, Ankara

- Göze, A. (2005). Liberal, Marxist, Fasist, Nasyonal Sosyalist ve Sosyal Devlet. İstanbul: Beta Yayınları.
- Gözler, K. (2003). İdare hukuku. Bursa: Ekin Kitabevi.
- Grönroos C. (1984). "A Service Quality Model And Its Marketing Implications." European Journal Of Marketing. Vol. 18 , No. 4 , 1984 , pp. 40.
- Grönroos C. (1990). "Service Management: A Management Focus For Service Competition." International Journal Of Service Industry Management . Vol.1, No.1, 1990, pp. 6-14.
- Gül, H. (2018). Dijitalleşmenin Kamu Yönetimi ve Politikaları İle Bu Alanlardaki Araştırmalara Etkileri. Yasama Dergisi, 36, 5-26.
- Gül, H. (2012). Kamu Kuruluşlarında Elektronik Hizmetlerin Yaygınlaştırılması (E-Devlet), 3-4.
- Güler, B. A. (2005), Yeni Sağ ve Devletin Değişimi: Yapısal Uyarlama Politikaları 1980–1995, Ankara: İmge. 33-35.
- Haktankaçmaz, M. İ. (2009). Yeni Kamu Yönetimi Yaklaşımı ve Türkiye’de Kamu Yönetimi Reformu. Doktora Tezi, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Hughes, O. E. (2017). Public Management and Administration, An Introduction, 5. Edition., Palgrave, Macmillan. p. 34-40.
- Hyde, A. C. (1992). "The Proverbs of Total Quality Management: Recharting the Path to Quality Improvement in the Public sector", Public Productivity and Management Review, 16, 24-32.
- Işık, G. G. (2006). 1980’den Sonra Türkiye’de Yapılan Kamu Yönetim Reform Çalışmaları Yüksek Lisans Tezi, Sakarya Üniversitesi, Enstitü Anabilim Dalı: Kamu Yönetimi.
- Işıkcı, Y. M. (2017). "Türkiye’de İdari Reform Çalışmalarının Tarihsel Perspektif Açısından Değerlendirilmesi", Anemon Muş Alparslan Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, Cilt:5, Sayı:1, 160-171.
- Işın, A. (2012). Yerli ve Yabancı Turistlerin Otel İşletmelerinde Sunulan Hizmet Kalitesi Algılamalarının Müşteri Sadakati Üzerine Etkisi, Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- İçişleri Bakanlığı Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü; Devlet-i Aliye-i Osmaniye Tezkiresinden Nüfus Cüzdanlarına, Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Gen. Müd. Yayını, Ankara, 2009.
- İçişleri Bakanlığı Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü; Genelgeler (1975 – 2005); Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Gen. Müd. Yayını, Ankara, 2005.
- İçişleri Bakanlığı Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü; MERNİS, Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Gen. Müd. Yayını, Ankara, 1998.

- İçişleri Bakanlığı Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü; MERNİS, Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü El Broşürü.
- İçişleri Bakanlığı Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü; MERNİS Projesi ve Türkiye Cumhuriyeti Kimlik Numarası Uygulaması, Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Gen. Müd. Yayını, Ankara, 2003.
- İçişleri Bakanlığı Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü; Nüfus ve Vatandaşlık Hizmetlerinde e-Dönüşüm, Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Gen. Müd. Yayını, Ankara, 2007.
- İnce, N. M. (2001). Elektronik Devlet: Kamu Hizmetlerinin Sunulmasında Yeni İmkanlar, DPT Yayını.
- İpekgil, Ö. D. ve Tütüncü Ö. (2003), Hizmet İşletmelerinde Toplam Kalite Yönetimi Kapsamında ISO 9001:2000 ve Bilgisayar Destekli Bir Uygulama, Dokuz Eylül Üniversitesi Rektörlük Matbaası, İzmir.
- İpekten, U. (2011, Ocak). Yerel Yönetimlerde Kamusal Hizmet Sunumunda Etkinlik: Malatya Belediyesine İlişkin Bir Alan Araştırması. Malatya: İnönü Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Kamu Yönetimi Ana Bilim Dalı Yüksek Lisans Tezi.
- İnce N. M. (2001). Elektronik Devlet: Kamu Hizmetlerinin Sunulmasında Yeni İmkânlar, DPT Yay., 2001, s. 11
- İrfan E. (2014)Toplam Kalite Kontrol, Toplam Kalite Yönetimine İlişkin Bir İşletme Uygulaması, Ekin Yayın, 2014, ss.47-59
- İslim, H. (2022). Türkiye’de Yerel Yönetimlerin Engellilere Yönelik Kamusal Hizmet Sunumu: Nevşehir Belediyesi Örneği. Çanakkale: T.C. Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi.
- İşten, İ. (2009). “Kamu Hizmeti Kavramı ve Unsurları”, Askeri Yüksek İdare Mahkemesi Dergisi, Ankara, 22.
- Kalağan, G. (2010). “Cumhuriyet Döneminde Türk Kamu Bürokrasisinde Yeniden Yapılanma ve Yönetmelik Reform Çalışmaları” Süleyman Demirel Üniversitesi Dergisi, C.2 , S.1, (60-81).
- Kamu Hizmetlerinin Sunumunda Uyulacak Usul ve Esaslara İlişkin Yönetmelik (2009). T.C. Resmi Gazete, 27305, 29 Temmuz 2009.
- Kamu Yönetimi Temel Kanunu Tasarısı. (2003). Kamu Yönetiminde Yeniden Yapılanma: 2. Ankara: T.C. Başbakanlık.
- Kanji, G. (1990) “Total Quality Management: The Second Industrial Revolution”, Total Quality Management, 1(1), ss. 4-10.
- Kara, B. (2006). Türkiye’de Personel Reformu Çalışmalarının Altyapısı: 1930-60 Yılları Arasında Yabancı Uzmanların Kamu Yönetimine İlişkin Hazırladıkları Raporlar, C.Ü. Sosyal Bilimler Dergisi, 30(2), 125-132.

- Kara, B. (2006). Türkiye’de Personel Reformu Çalışmalarının Altyapısı: 1930-60 Yıllar Arasında Yabancı Uzmanların Kamu Yönetimine İlişkin Hazırladıkları Raporlar, C.Ü. Sosyal Bilimler Dergisi, 30(2), 149-162.
- Karaca, M. (2016, Aralık). Kapalı Sitelerde Kamusal Hizmet Sunumu ve Tercihleri: Zekeriyaköy, İstanbul Örneği. İstanbul: İstanbul Teknik Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü Şehir ve Bölge Planlaması Anabilim Dalı Yüksek Lisans Tezi.
- Karahan, K. (2000). Hizmet Pazarlaması, Beta Basım A.Ş., Kırklareli.
- Karasoy, H. A. ve Babaoğlu P. (2020). Türkiye’de Elektronik Devletten Dijital Devlete Doğru, KSBD, Sonbahar 2020, Y. 12, S. 23, s. 115-134.
- Karatoprak, E. (2010). Kamu Hizmetlerinin Sunumunda Benimsenen Yeni Yöntemler ve Uygulamaların Kontrolü. Maliye Dergisi, 159, 365-375.
- Kayhan, N. (2010). Küreselleşme, Sosyal Devlet ve Haklardaki Geri Çekilme Bağlamında Türkiye’de Yıllık İzin Hakkı ve Bazı Uygulama Sorunları. TES-İŞ Eğitim Yayınları.
- Kırçova, İ. (2003). E-Devlet Uygulamaları ve Ekonomiye Etkileri, Yayın No: 38, İstanbul: İstanbul Ticaret Odası Yayınları.
- Kızılyel, S. (2007). “E-Devlet Güvenliğinin Sağlanmasında İdari Sorumluluk ve Yetki Paylaşımı”, Türk İdare Dergisi, Sayı: 456, Eylül, 55-79.
- Koçak, S. Y. ve Ekşi A. (2010). “Katılımcılık ve Demokrasi Perspektifinden Türkiye’de Yerel Yönetimler”, SDÜ Fen Edebiyat Fakültesi Sosyal Bilimler Dergisi, S. 21, Mayıs, ss. 295-307.
- Kutlu, Ö. (2003). Kamu Yönetiminde Küreselleşme. Küresel Sistemde Siyaset Yönetim Ekonomi. Konya: Çizgi Kitabevi. 160-166.
- Küçük, O. (2014). Lojistik İlkeleri ve Yönetimi Lojistiğin Temelleri-Lojistik Karması (7L)-Lojistik Araçları, Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Leblebici, D. N. (2004), “Kamu Yönetimi: Dünyada ve Türkiye’deki Gelişimi”, içinde: M. Kemal Öktem ve Uğur Ömürgönülşen (eds.), Kamu Yönetimi: Gelişimi ve Güncel Sorunları, Ankara: İmaj Yayınevi. (40-43).
- Lofstedt, U. (2005). “E-government- assesment of current research and some proposals for future directions”, International Journal of Public Information Systems, (1), 39-52.
- Mamur Işıkcı Y.(2017). Türkiye’de İdari Reform Çalışmalarının Tarihsel Perspektif Açısından Değerlendirilmesi, Muş Alparslan Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, Yıl: 2017, Cilt: 5, Sayı: 1, 10.
- Maraş, G. (2011). Kamu Yönetimlerinde E-devlet ve E-demokrasi İlişkisi. Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi (37), 128-134.
- Merter, M. E. (2006). Toplam Kalite Yönetimi, (1. Basım), Atlas Yayın Dağıtım, Ankara, 2006, s.20-35.

- Metin, S. (2019). İşletmelerin Dijital Dönüşüm (Endüstri 4.0) Farkındalık ve Algı Düzeyinin Değerlendirilmesi: Elazığ Osb örneği. Fırat Üniversitesi.
- Montgomery, D. C. (2009) Introduction to Statistical Quality Control. 6th Edition, John Wiley & Sons, New York.
- Muluk, Z., Burcu, E. ve Danacıoğlu, N. (2000). Türkiye’de Kalite Olgusunun Gelişimi, Ankara: Kalder Yayınları.
- Nadira Banu Kamal A.R. and Banu T. ‘ICT in Higher Education – A Study’, “Canadian Journal on Data, Information and Knowledge Engineering”, Vol. 1, No. 1, April 2010, p.12.
- Kozak N., Özel, Ç. H., Karagöz Yüncü, D. (2011). Hizmet Pazarlaması., Detay Yayıncılık, Ankara, 2011. s. 45-47.
- Negiz, N. ve Saraçbaşı, Y. (2012). Demokratik Yönetişim Sağlanmasında E-Belediye ve Uygulamaları: Akdeniz Bölgesi Örneği. Bilgi Ekonomisi ve Yönetimi Dergisi, 42-52.
- Nohutçu, A. (2007), Kamu Yönetimi, Ankara: Savaş Yayınevi, 29-32.
- Nohutçu, A. (2007). Kamu Yönetimi, Ankara: Savaş Yayınevi. 51-55.
- Noris, D. F. (2010). E-Government, E-Democracy, E-Transformation? Edit By: Asım Balcı and Others, N:1, P:1-15, Antalya, Turkey.
- Odabaşı, Y. (2000), Satış ve Pazarlamada Müşteri İlişkileri Yönetimi, Sistem Yayıncılık, Ankara.
- Okçu M. ve Akman E. (2020). “Yapay Zeka ve Kamu Politikası”, iç. Teknoloji ve Kamu Politikaları, (Ed. M. Yıldız ve C. Babaoğlu), Ankara: Gazi, s. 76.
- Onar, S. S. (1992). İdare Hukukunun Umumi Esasları. İstanbul: Marifet Basımevi.
- Öğüt, A. (2001). Bilgi Çağında Yönetim. Ankara: Nobel Yayınları, 16-49.
- Ökmen, Ö. ve Dönmez, D. (2005). Yönetimsel ve Organizasyonel Yapı Açısından Kamu Kurumlarında Mükemmellik, Kalder Yayınları, No: 35, İstanbul.
- Ölmez, M. (2019). Köyden Mahalleye Dönüştürülen Yerleşmelerde Kamusal Hizmet Sunumunun Değişimi. İstanbul : İstanbul Teknik Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü Şehir Ve Bölge Planlaması Anabilim Dalı Yüksek Lisans tezi.
- Önen S.M ve Ozan M. S., (2021). Kamu Yönetimi Reformlarının Dönüşümü, International Journal of Social Sciences, Erciyes Üniversitesi, 522-525.
- Önen, M. ve Kurnaz, S. (2017). Kamu Yönetimi Reformlarında Yeni Perspektifler Ve Arayışlar, ASSAM Uluslararası Hakemli Dergi, Cilt 4, Sayı 8, Yıl 2017, 48-53.
- Özbek, M. (2007). E-Devlet ve Türkiye’de Uygulamaları Kapsamında “VEDOP” Projesi, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gaziosmanpaşa Üniversitesi, Tokat.

- Özdamar, K. (2002). Programlarla İstatistiksel Veri Analizi-1. 4. Baskı. Eskişehir: Kaan Kitabevi, 2002.
- Özer, M. A. (2012). 21. Yüzyılın Modern Yönetimi İçin Geleceğe Yön Veren Yönetim Guruları, Ankara. Gazi Kitabevi, 1. Baskı.
- Özer, M. A. (2005). “Kamu Yönetiminin Geleceğine Dair Düşünceler”, Sayıştay Dergisi, Nisan-Haziran 2005, s.55-80.
- Özer, M. A. (2006). Küreselleşme, Yerelleşme ve Kamu Yönetimi. Türk İdare Dergisi. 78(450), 130-156.
- Özkan, H. ve Ataç K. (2004). Açıklamalı – İctihatlı Nüfus Davaları ve Nüfus İşlemleri, Ankara, Seçkin Yayıncılık, 1. Baskı, 2004.
- Öztürk, S. A. (1996). Hizmet İşletmelerinde Kalite Boyutları ve Kalitenin Artırılması, Verimlilik Dergisi, Milli Produktivite Merkezi Yayınları, 1996, Sayı: 2, 67-77.
- Özveren, Y. S. (2010). “Müşteri Memnuniyeti Ve Hizmet Kalitesi İlişkileri Mersin İlindeki 4 Ve 5 Yıldızlı Oteller Örneği”, Yüksek Lisans Tezi, Mersin Üniversitesi
- Palmer, A. Principles of Services Marketing, (Fourth Edition), The McGraw-Hill International, London, 2005, s.16.
- Palmer, A. Principles of Services Marketing, (Second Edition), Mc-Graw Hill Publishing Company, Malta, 1998, s.91.
- Parlak, B. (2003). “Küreselleşme Sürecinde Modern Ulus-Devlet ve Kamu Yönetimi”, Çağdaş Kamu Yönetimi-I (Ed. Muhittin Acar – Hüseyin Özgür), 1. Baskı, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara, 347-391.
- Parlak, B. ve Sobacı, Z. (2005). Kuram ve Uygulamalarda Kamu Yönetimi: Ulusal ve Global Perspektifler, Alfa Akademi Ltd Şti, 1. Baskı: İstanbul.
- Polat, İ. (2008). “Kamuda Değişen Hizmet ve Kalite Anlayışı”, Sosyal Güvenlik Dergisi, Yıl: 2008 Kasım Sayı: 20 s.16.
- Rosenberg, S. and Joseph M. (2011). “Breaking Down The Barriers To Organizational Change” International Journal of Management & Information Systems – Third Quarter 2011 Volume 15, Number 3.
- Saran, U. (2004). Kamu Yönetiminde Yeniden Yapılanma; Kalite Odaklı Bir Yaklaşım, Atlas Yayıncılık, Ankara.
- Sarkar, S. (2012). The Science Probe Vol. 1 No. 1, “The Role of Information and Communication Technology (ICT) in Higher Education for the 21st Century”, 2012.
- Saygılıoğlu, N. ve Arı, S. (2003). Etkin Devlet: Kurumsal Bir Tasarı Ve Politika Önerisi. Dilek Sabancı 2002 Araştırma Ödülü. İstanbul: Sabancı Üniversitesi Yayınları.
- Schwertner, K. (2017). Digital transformation of business. Trakia Journal of Sciences, 15(1): 388-393.

- Sezer, Ö. ve Vural, T. (2010). Kamu hizmetlerinin sunumunda devletin değişen rolü ve merkezi yönetim ile yerel yönetimler arasında yetki ve görev paylaşımı. *Maliye Dergisi*, 159, 203-219.
- Sezer, Ö. (2008), “Kamu Hizmetlerinde Müşteri(Vatandaş) Odaklılık: Türkiye’de Kamu Hizmeti Anlayışı Açısından Bir Değerlendirme”, *ZKÜ Sosyal Bilimler Dergisi*, Cilt:4, Sayı:8.
- Sibilia, K.A. (2008). *Architect’s Handbook of Professional Practice, Marketing and Public Relations* (Ed: American Institute of Architects), Part: 3, Chapter: 5, 14th edition, John Wiley & Sons Inc.
- Sözen, S. (2005). Administrative Reforms in Turkey: Impratives, Efforts and Constraints. *Ankara Üniversitesi SBF Dergisi*, 60-63.
- Şahin, A., & Örselli, E. (2003), E-devlet anlayışı sürecinde Türkiye, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 9, 343-356.
- Şahin, Ü. (2018). “Halka En Yakın Hizmetlerin Etkin Sunulması Kapsamında Subsidiarity (Yerellik) İlkesi ve Türk Kamu Yönetimi Üzerine Bir Değerlendirme” *Aksaray Üniversitesi İktisadi ve İdari bilimler Fakültesi Dergisi*, Cilt: 10 Sayı: 3, 19-30.
- Tanrıkulu, D. (2023). Ordu İl Nüfus ve Vatandaşlık Müdürlüğü ile Bağlı 19 İlçe Nüfus Müdürlüğünde Yeni Konsept Nüfus Müdürlüğü Projesi Öncesi ve Sonrası Hizmet Kalitesinin Ölçümü, Yüksek Lisans Tezi, Nişantaşı Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, 82.
- Tavmergen İge, P. (2002). *Turizm Sektöründe Kalite Yönetimi*, Seçkin Yayınları, Ankara, 2002.
- Tekeli, İ. (2001). *Modernite Aşılırken Kent Planlaması*, Ankara: İmge Kitabevi. 56-70.
- Top, S.(2009). *TKY Bağlamında Sürekli iyileştirme Anlayışı*. Beta Yayınları No:2050, İstanbul.
- Torres, L. (2004). “Trajectories in Public Administration Reforms in European Continental Countries”, *Australian Journal of Public Administration*, Blackwell Publishing, 63(3), 99-112.
- Törenli, N. (2004). E-devletin ekonomi politiğine giriş: Kullanıcı dostu ortamlarda sanallaşan kamu hizmetleri, *AÜ SBF Dergisi*, 60(1), 191-224.
- Tutkunca, T. (2020). “İşletmelerde Dijital Dönüşüm ve İlgili Bileşenlerinin Analiz Edilmesi Üzerine Kavramsal Bir Araştırma”, *Cilt 17, Sayı 1, s. 65-75*.
- Turan, E. (2007). Türkiye’de Kamu Yönetimi Sisteminin Dünyadaki Yeni Değişim Dinamikleri Çerçevesinde Yeniden Yapılandırılması: Kuramsal Ve Ampirik Bir Çalışma, *S.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü*. 127-130.
- Tutar, H. (2013). *İşletme & Yönetim Terimleri Ansiklopedik Sözlük*, Detay Yayıncılık, Ankara.

- Tutum, C. (1995). Kamu Yönetiminde Yeniden Yapılanma. *Yeni Türkiye*. (4), 133-145.
- Tutum, C. (2003); “Kamu Yönetiminde Yeniden Yapılanma”, Der.: Aykaç, B., Durgun S. ve Yayman H., *Türkiye’de Kamu Yönetimi*, Yargı Yayınevi, Ankara, s.440-454.
- Türk Ceza Kanunu (2004). T.C. Resmi Gazete, 5237, 26 Eylül 2004.
- Türkiye Bilişim Derneği. (2006). E-Devlet Kavramları El Kitabı, Türkiye Bilişim Derneği Kamu Bilişim Platformu VIII, Antalya.
- Uçansoy, M. (2019). Kurumlardaki Dijital Dönüşümün Stratejik Karar Alma Üzerine Etkileri. *Bahçeşehir Üniversitesi, Yayınlanmış Tez*, 45-49.
- UNDP (United Nations Development Programme) (2004). Public Administration Reform Practice Note.
- United Nations (2008). UN E-Government Survey, From E-Government to Connected Governance. Department of Economic and Social Affairs, New York.
- United Nations / American Society for Public Administration (2002). Benchmarking E-Government: A Global Perspective, New York.
- Watkins, A. L., & Arrington, C. E. (2007). Accounting, New Public Management and American Politics: Theoretical Insights into the National Performance Review. *Critical Perspectives on Accounting*, 18(1), 33-58.
- Werkman, R. A. (2009). “Understanding Failure to Change: A Pluralistic Approach and Five Patterns”, *Leadership & Organization Development Journal*, 2009, Vol. 30, No. 7, s.664
- West, M. D. (2004). “Global E-Government”, *Brown University Publicity*, 10-39.
- Westerman, G., ve Bonnet, D. (2015). Revamping your business through digital transformation. *MIT Sloan Management Review*, 56(3).
- Yalçın, R. Ül. (2011). “Türk Kamu Yönetimi Reform Sürecinde Kamu Hizmet Sunumu: Değişim Ve Etkenlik Bağlamında Kamu Hizmet Standartları Ve Uygulamaları” Yüksek Lisans Tezi, Konya.
- Yayman, H. (2008). *Türkiye’nin İdari Reform Tarihi*. Ankara: Turhan Kitabevi, 5-6.
- Yayman, Hüseyin. (2008). *Türkiye’nin İdari Reform Tarihi*. Ankara: Turhan Kitabevi. 18-30.
- Yazıcıoğlu, Y. ve Erdoğan, S., *SPSS Uygulamalı Bilimsel Araştırma Yöntemleri*, Ankara: Detay Yayıncılık, 2004.
- Yerlikaya, H. (2015). *Kamu Politikalarının Oluşturulmasında Katılımcılık Ve Bilgi Ve İletişim Teknolojileri*, Planlama Uzmanlığı Tezi, Şubat 2015, Ankara.

- Yetkin, N. (2023). Altı Sigma Yöntemi İle Süreç İyileştirme: Nüfus Ve Vatandaşlık İşlemlerinde Bir Uygulama, Yüksek Lisans Tezi, Harran Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, 26.
- Yıldırım, Ş. (2007). “Kamu Hizmetlerinde Etkinliğin ve Verimliliğin Arttırılmasında E-Devletin Rolü ve Bir E-Devlet Uygulaması: Kimlik Paylaşım Sistemi (KPS)”, Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.
- Yılmaz, A. (2007). “AB’ye Uyum Sürecinde Türk Kamu Yönetiminin Dönüşümü Üzerine Notlar”. Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 17, 214-220.
- Yılmaz, O. (2001). Kamu Yönetimi Reformu: Genel Eğilimler ve Ülke Deneyimleri, DPT Yayınları, Ankara.
- Yükselen C. (2013), Pazarlama İlkeler- Yönetim- Örnek Olaylar, (10.Baskı), Detay Yayıncılık, Ankara, 2013, s.423.

Ekler

EK 1: ANKET FORMU

ANKET FORMU
Sayın Katılımcı, Bu anket formu, “Kurumlarda Yeniden Yapılanma ve E-Dönüşüm Kapsamında Kamusal Hizmet Standartlarının Vatandaş Memnuniyetine Etkisi” konulu araştırmada kullanılmak üzere hazırlanmıştır. Katkılarınız için teşekkür ederiz.

1.Yaşadığınız Şehir İlçe..... Köy..... lütfen yazınız.

2.İkamet yerinizi işaretleyiniz () İl merkezi () İlçe merkezi () Kırsal mahalle () Köy

3.Cinsiyetinizi işaretleyiniz. () Kadın () Erkek

4.Medeni durumunuzu işaretleyiniz. () Evli () Bekar

5.Yaşınızı işaretleyiniz. () 18-24 () 25-31 () 32-38
() 39-45 () 46 ve üzeri

6.Eğitim düzeyinizi işaretleyiniz.

() Okur-yazar değilim () Okur-yazarım () İlkokul () Ortaokul
() Lise

() Meslek Yüksek Okulu () Fakülte () Yüksek Lisans () Doktora
() Diğer:.....

7.Mesleğinizi işaretleyiniz.

() Serbest Meslek () İşçi () Çiftçi () Memur/Kamu
() Emekli () Diğer:.....

8.Aylık gelir düzeyinizi işaretleyiniz.

() Asgari ücretten az () Asgari Ücret/2.825,90 () 2.2825,90-
5000 TL () 5001- 7500 TL

() 7501-10.000 TL () 10.001 TL ve üzeri

YENİDEN YAPILANMA	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
Nüfus Müdürlüklerinin yeniden yapılanma kapsamına ilişkin aşağıdaki ifadelere katılım derecelerinizi belirtiniz.					
1)Yeniden yapılanma kapsamında gerçekleştirilen “Yeni Konsept Nüfus” Müdürlükleri uygulaması, günümüz kamu standartları açısından modern ve konforlu buluyorum.	1	2	3	4	5
2)Yeniden yapılanma kapsamında gerçekleştirilen “Yeni Konsept Nüfus” Müdürlükleri’nin fiziksel tesis kapasitesi görsel olarak çekicidir.	1	2	3	4	5
3)Yeniden yapılanma kapsamında gerçekleştirilen “Yeni Konsept Nüfus” Müdürlükleri’nin temizliği, ısıtma-soğutma sistemi, oturma grupları ve bilgilendirme panolarından çok memnun kaldım.	1	2	3	4	5
4)Yeniden yapılanma kapsamında gerçekleştirilen “Yeni Konsept Nüfus” Müdürlükleri’nin çağdaş, konforlu, kurumsal kimliğin ön planda tutulduğu yeni çalışma alanları tasarlanmıştır.	1	2	3	4	5
5)Yeniden yapılanmayla beraber Nüfus Müdürlüklerinde daha kaliteli ve hızlı hizmet sunulmaktadır.	1	2	3	4	5
6)Yeniden yapılanma, Nüfus Müdürlüklerini daha dinamik hale getirdi. Kurum - Vatandaş ilişkisinde pozitif bir gelişme yaşanmaktadır.	1	2	3	4	5

E-DÖNÜŞÜM	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
E-Dönüşüm kapsamında Nüfus Müdürlüklerine ilişkin aşağıdaki ifadelere katılım derecelerinizi belirtiniz.					
1)E-Dönüşüm kapsamında Nüfus Müdürlüklerinin verdiği e-devlet hizmetlerinin güvenilir, kullanışlı ve kaliteli olarak tanınılıyorum.	1	2	3	4	5
2)E-Dönüşüm kapsamında Nüfus Müdürlüklerinin verdiği e-devlet hizmetlerine erişim konusunda hiçbir zorluk yaşamıyorum.	1	2	3	4	5
3) E-Dönüşüm kapsamında Nüfus Müdürlüklerinde yapılan teknolojik iyileştirmeler, Nüfus Müdürlüklerine yönelik vatandaş memnuniyeti artmıştır.	1	2	3	4	5
4)E-Dönüşüm kapsamında Nüfus Müdürlüklerinin bilişim alt yapısı modern hizmet standartlarına uygun olarak sürekli gelişmektedir.	1	2	3	4	5
5)E-Dönüşüm kapsamında Nüfus Müdürlüklerinin bilişim alt yapısının gelişimi uluslararası alanda kurumun etkinliği ve bilinirliğini artırmaktadır.	1	2	3	4	5

HİZMET STANDARTLARI	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
Nüfus Müdürlüklerinin Kamu Hizmet Standartlarına ilişkin aşağıdaki ifadelere katılım derecelerinizi belirtiniz.					
1)Nüfus Müdürlükleri, Kamu Hizmet Standartlarına uygun olarak Hizmet Standartları cetvelinde belirtilen zamanında işlemlerinin yerine getirirler.	1	2	3	4	5
2)Nüfus Müdürlükleri, Kamu Hizmet Standartlarına uygun olarak Hizmet Standartları cetvelinde belirtilen mesai zamanında tüm vatandaşlar için uygun çalışma saatleri mevcuttur.	1	2	3	4	5
3)Kamu Hizmet Standartları tablosu, Yeni Konsept Nüfus Müdürlükleri panolarında e-devlet kapısı internet sayfalarında ayrıntılı bir şekilde paylaşılmıştır.	1	2	3	4	5
4)Nüfus Müdürlükleri, Kamu Hizmet Standartlarının yükseltilmesi ve verimliliğin artırılması için güncel gelişmeleri başarılı bir şekilde takip etmektedir.	1	2	3	4	5
5)Nüfus Müdürlükleri, kamusal hizmet sunumunda beklenmeyen bir durum olduğunda alternatif başvuru durumlarını vatandaşlara açıkça belirtirler.	1	2	3	4	5
6)Nüfus Müdürlüklerinin sürekli vatandaş odaklı olarak geliştirilmiş bir hizmet standartları düzenleme ve uygulaması eğilimi bulunduğu katılımıyorum.	1	2	3	4	5

PERSONELE YÖNELİK MEMNUNİYET	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
Nüfus Müdürlüklerinin Personellerine ilişkin aşağıdaki ifadelere katılım derecelerinizi belirtiniz.					
1)Nüfus Müdürlüğü personelleri iyi giyimli ve temiz görünümlü olup davranışları çok iyidir.	1	2	3	4	5
2)Nüfus Müdürlüğü personelleri, vatandaşların iş ve işlemleri ile ilgili duyularını paylaşır, vatandaşa güven vererek onları rahatlatır.	1	2	3	4	5
3) Nüfus Müdürlüğü personelleri, Kişisel Verilerin Korunması Kanunu gereğince kişisel verilerimizi uygun bir şekilde işleyebilecek, kaydedebilecek, saklayabileceklerinden şüphe duymuyorum.	1	2	3	4	5
4)Nüfus Müdürlüğü personelleri, vatandaşların müracaat ve şikâyetlerine yanıt verirler.	1	2	3	4	5
5)Nüfus Müdürlüğü personelleri, takım çalışması ile optimum (en üst düzeyde) vatandaş memnuniyeti hususunu benimsemektedirler.	1	2	3	4	5

VATANDAŞ MEMNUNİYETİ Nüfus Müdürlüklerinden memnuniyetinize ilişkin aşağıdaki ifadelere katılım derecelerinizi belirtiniz.	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
1)Nüfus Müdürlüğünün verdiği hizmetlerden memnunum.	1	2	3	4	5
2)Nüfus Müdürlüğü kaliteli hizmet vermektedir.	1	2	3	4	5
3) Nüfus Müdürlüğü beklentilerimi karşılamaktadır.	1	2	3	4	5
4)Nüfus Müdürlüğü ihtiyacım olan hizmeti zamanında karşılamasından memnunum.	1	2	3	4	5
5)Nüfus Müdürlüğü personellerinin bana yaklaşımından memnunum.	1	2	3	4	5

Aşağıdaki 5 maddenin belirttiği özellikler, nüfus müdürlükleri ve verdikleri hizmetlerle ilgilidir. Bizim öğrenmek istediğimiz,

bu özelliklerin bir nüfus müdürlüğünün hizmet kalitesini değerlendirirken sizin için ne kadar önemli olduğudur.

Aşağıdaki özellikleri önem sırasına göre 1.derece, 2. derece, 3. derece, 4.derece ve 5. derece şeklinde sıralayınız.

Değerlendirilecek Özellikler (1. derece, 2. derece, 3. derece, 4.derece ve 5.derece)	Derece
1) Yeniden yapılanma kapsamında gerçekleştirilen “Yeni Konsept Nüfus” Müdürlükleri’nin fiziksel tesis kapasitesi kamu standartları açısından modern ve konforlu olup hizmet sunumunda kullanılan materyallerin görünümü görsel olarak uyumlu olması	
2) E-Dönüşüm kapsamında Nüfus Müdürlüklerinin bilişim alt yapısı modern hizmet standartlarına uygun olarak sürekli gelişmekte olup uluslararası alanda kurumun bilinirliğini artırıyor olması	
3) Yeniden yapılanma kapsamında gerçekleştirilen “Yeni Konsept Nüfus” Müdürlükleri’nin temizliği, ısıtma-soğutma sistemi, oturma grupları ve bilgilendirme panoları vb. ile vatandaş memnuniyetine odaklanması	
4) Nüfus Müdürlükleri, Kamu Hizmet Standartlarına uygun olarak Hizmet Standartları cetvelinde belirtilen zamanında işlemlerinin yerine getirmeleri	
5) Nüfus Müdürlüklerinde çalışanların; çözüm üreten, sonuç ve vatandaş odaklı devlet anlayışı ile hareket edip optimum vatandaş memnuniyeti hususunu benimsemeleri	

ANKET BİTMİŞTİR. CEVAPLANDIRDIĞINIZ İÇİN TEŞEKKÜR EDERİZ.

Kurumlarda Yeniden Yapılanma ve E-Dönüşüm Kapsamında Kamusal Hizmet Standartlarının Vatandaş Memnuniyetine Etkisi

Muhammet Zencirli

Editör: Prof. Dr. H. Mustafa Paksoy