

Türkiye’de mobil teknoloji seçimi ve strateji

Sunan: Canan Devletkuşu

Ronan de Kervenoael, N. Meltem Çakıcı, Duygu Güner
Sabancı Üniversitesi

Arařtırma:

- *Amaç:* Makro düzeyde olanak ve koşulların, mikro düzeyde ise bireylerin seşimlerinin kamu yönetiminde mobiliteyi nasıl şekillendirdiğini anlamak
- *Yöntem:* Elektronik posta (pilot; 19 belediye, 4 dalga) ve telefon mülakatı (30 belediye, 3 dalga)
- *I. Dalga:* E-devlet uygulamalarının ve mobil araçların kullanımının genel bir değerlendirmesi (30 soru)
- *II. Dalga:* Takım Çalışması ve insan kaynağı (51 soru)
- *III. Dalga:* Mobilite, algılanan fayda/zarar ve uygulanabilirlik (19 soru)

Türkiye' de kamu çalışanlarının karşılaştığı temel çevresel faktörler

DIŞSAL BASKI

- AB Üyelik Süreci
- IMF İlişkileri
- AB Yönetişim
- İçsel politik gündem /bürokrasi
- Diğer dışsal baskılar

İÇSEL BASKI

- Hiyerarşi
- Teknolojiyi takip edememe
- Düşük ücretler
- Sınırlı kariyer gelişimi
- Bütçe
- Sürekli iş eğitimlerinin olmayışı
- Sendikalar
- Kurumların kemikleşmiş yapısı
- Bilgi edinmenin dinamik değil statik oluşu
- Diğer içsel baskılar

KOORDİNASYON

FARKLI KATMANLAR

FARKLI YETKİ DÜZEYLERİ

KAMU- ÖZEL - STK

ÖZEL SEKTÖR UYGULAMALARI





MOBİLİTE

- 1) Geleneksel açıdan vatandaşların kamuda dahil veya hariç tutulmaları
- 2) Coğrafi açıdan mobilite
- 3) Kapasite oluşumunda mobilite
- 4) Yaşam tarzında mobilite



TERCİH

Haberdar Olmaya Bağlı Tercih: ürün/hizmete dair bilgi aldıktan sonra tercih etme (Informed choice)

Algılanan Tercih: fayda beklentisinin mevcut algıyı etkilemesi ve tercihin bu yolla şekillenmesi (Perceived choice)

Tecrübe Edilmiş Tercih: Geçmiş deneyimlerin şekillendirdiği tercih (Experienced choice)

SONUÇLAR (mikro)

BİT stratejileri homojen değildir ve zaman zaman birbirleri ile çatışma halindedir.

Tercihler yeni sistemlere duyulan güvensizlikten ve çoğu kısa ömürlü geçmiş teknoloji deneyimlerinden etkilenmektedir.

Mobil devlet uygulamalarının başarı veya başarısızlıklarının ötesinde, kamu yönetiminde mobil teknoloji kapasite oluşumu ve bilgi aktarımı ile ilgili mekanizmalar, mobil devlet ile direkt olarak ilgilidir.

Mevcut verinin düşük kalitede oluşu, güvenlik, gizlilik vb. sorunlar yaşanmaktadır, veri tabanlarına eşirim ve koordinasyon eksikliği vardır.

Çoğu kamu çalışanı gelişmenin sağlanabilmesi için gerekli analitik kapasiteye ve içselleştirme yeteneğine sahip değildir.

Tercih yaklaşımımız günlük uygulamaları ve mevcut teknoloji kullanımının ne düzeyde olduğunu gün ışığına çıkarmaktadır.

Mevcut stratejiler, belediye çalışanlarının mobil devlet uygulamalarına tam anlamıyla dahil olabilmeleri için gerekli koşulları oluşturamamıştır.

KANIT I: mevcut elde edilememiş e-devlet tercihleri

TEKNİK SORUNLAR: yazıcı sorunları hala çok sık karşılaştığımız ve giderilmesi uzun zaman alan sorunlar” (w4-5); “Kullandığımız ana e-devlet yazılımına yeni eklentiler yapılamaması yetersiz güncelleme gibi sorunlar yaşıyoruz. Yavaş internet erişimi, yazıcı ve klavye sorunları da” (w4-10); “Yavaş ve sık sık kesilen internet erişimi BİT kullanımında daha çok hataya neden oluyor.” (w4-4); “sorunlar zamanında halledilemiyor, bu da tatsız konuşmalara, gerginliğe neden oluyor. Dahası sorun çıkaran makine ilgi odağı oluyor, teknik ekip diğer çalışanların tahammülsüz davranışlarına maruz kalıyor. (w4-10);

İNSAN KAYNAĞI: “Çalışanların motivasyonu ve devamlılığı kaybediliyor. ” (w4-6); “çalışanlarda internet bilinci eksik, interneti bir oyun alanı sanıyorlar.” (w4-14); “e-devlet uygulamalarını yürütebilecek kalifiye yöneticiler çok az, gelişmiş donanım ve yazılım eksik, ileri teknoloji ürünleri kullanabilecek personel de yok.” (w1-10)

ALTYAPI VE SİSTEM: “Gerekli altyapı pahalı [...] standardize ekipmanlar eksik.. [...] e-devlet uygulamaları kurumdan kuruma değişiyor. mevcut teknoloji yenilenmeli ve mevcut sistemler entegre edilmeli” (w1-6); “Pek çok yazılım firmasıyla çalışıyoruz, haritalar için Netcad, ihaleler için Diyos, Yordam kütüphane için, quematik başka bir firmadan..” (w4-5); “e-devlet hizmetleri mevcut kullanıcı beklentilerini karşılayabilecek düzeyde bir teknoloji kullanmıyor.” (w1-10)

KANIT I: mevcut elde edilememiş e-devlet tercihleri

SİSTEM AKSAKLILARI, GÜVENLİK: “hatalı ve eksik veri içeriğiyle ve sorun çıkaran veri raporlamasıyla gelmiş geçmiş en başarısız e-devlet uygulamalarında en başarısızı MERNİS” (w1-10); “oluşan hatalar gerek vatandaşların gerekse kamu çalışanlarının e-devlet hizmetlerine karşı bir güvensizlik yarattı” (w2-4); “En büyük risk ise, kullanıcı ya da uygulama hatası/eksikliğinden ötürü bilgilerinin kötü amaçlı kişilerin eline geçmesidir. O zaman arada kurulan incecik sanal bağ kopacak ve kullanıcı tüm sanal işlemlerden korkacaktır.” (w2-10)

SÜREÇ: Mevcut e-devlet hizmetleri istenilen düzeyde bir şeffaflığa sahip değil.” (w1-12); “Karar alma süreci net ve şekillenmiş değil, daha ziyade spontane karar verme hakim bu da hatalara sebep oluyor.” (w2-5).

KANIT II: m-devlet darbođazi, sosyal ve teknik yetersizlikler

- **İNSAN KAYNAKLARI:** “Belediyelerin yeni personel alması gittikçe zorlaşıyor, bu yüzden eski çalışanlarla idare etmek zorundalar ama eski çalışanlar teknoloji kullanmaya alışık değil.” (w7-6)
- **TEKNOLOJİ:** “Yeni sistem mevcut altyapının üzerine kurulamaz, halihazırda kullanılan donanımı değiştirmek gerekiyor.” (w7-6)
- **SORUMLULUK:** Kamu çalışanları birey olarak daha çok sorumluluk almalılar, yapılan hatalardan belediye değil çalışanlar sorumlu tutulabilmeli.
- **YASAL ÇERÇEVE:** Mobil telefonların kamu hizmetlerinde kullanılabilmesine dair gelişmekte olan yasal çerçeve kamu çalışanları tarafından anlaşılmalıdır. (Verilerin 5 yıl saklanması zorunluluğu: Nasıl?)
- **KAMU HİZMETİ KÜLTÜRÜ:** Artan mobilitayla birlikte kamu çalışanlarının merkezi otoriteden uzaklaşması problem yaratabilir.

Tercih yaklaşımının M-devlet algısına katkısı

- Kamu çalışanlarının teknik bilgisini sınırlayan unsurları daha iyi anlamayı beraberinde getirmelidir. (**know-why**)
- M-devlet stratejisi olası farklı seçeneklerin bağımsız bir teknolojik değerlendirmesini mümkün kılmalı, bireylerin bilgiye ulaşabileceği farklı kanallar yaratmalıdır. (**know-who**)
- Yeni çalışma biçimleri üretilmesi için yeteneklerin ve bilginin entegre edilmesini sağlamalıdır. (**know-how**)

M-devlet

Gelişmekte olan ülkelerde m-devlet stratejisi

- *Vatandaşa*
- *Yönetişime*
- *Demokratikleşmeye*
- *Şeffaflığa*

Yoğunlaşmadan önce heterojen kamu çalışanlarını mobil devlet çalışmalarına dahil edebilmelidir.

Süreç geliştirmek için kamu çalışanlarının mevcut kullanım alışkanlıklarından esinlenilmelidir. (tabandan tavana)

“Türkiye’ de kaç milletvekili mobil veri transferi yapabiliyor? M-devlet stratejisini kimler geliştiriyor?”