

DİJİTAL ÇAĞDA BİLGİ EDİNME VE BAŞVURU HAKKI; E- DEVLET VE SOSYAL MEDYA ÜZERİNDEN YAPILAN BAŞVURULARIN KAMU ÇALIŞANLARI AÇISINDAN DEĞERLENDİRMESİ ¹

RIGHT TO INFORMATION AND PETITION: E-GOVERNMENT AND ASSESSMENT OF APPLICATIONS THROUGH SOCIAL MEDIA IN RESPECT OF PUBLIC EMPLOYEES

Dr. Öğr. Üyesi Osman Kürşat ACAR

Süleyman Demirel Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İnsan Kaynakları Yönetimi Isparta /Türkiye



Article Type : Research Article/ Araştırma Makalesi

Doi Number : <http://dx.doi.org/10.26449/sss.940>

Reference : Acar, O.K. (2018). "Dijital Çağda Bilgi Edinme Ve Başvuru Hakkı; E- Devlet Ve Sosyal Medya Üzerinden Yapılan Başvuruların Kamu Çalışanları Açısından Değerlendirmesi", International Social Sciences Studies Journal, 4(24): 4836-4848

ÖZ

Devletin ve vatandaşların karşılıklı olarak görev ve sorumluluklarının, elektronik ortamda zaman ve mekandan bağımsız, kesintisiz ve güvenli olarak yürütülmesi olarak tanımlanan ve anayasal bir hak olan bilgi edinme ve dilekçe hakkının e-devlet alanında da uygulamaları mevcuttur. Bu çalışma, bahsedilen haklar kapsamında BİMER(Başbakanlık İletişim Merkezi, BİMER, sistemi Temmuz 2018 yılı döneminde, Cumhurbaşkanlığı Hükümet sistemine geçiş süreci çerçevesinde kapatılmıştır.) CİMER(Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi) ve Sosyal Medya (Facebook, Twitter) gibi uygulamalar üzerinden yapılan şikâyetlerin kamu çalışanların motivasyonuna ve iş yapma etkinlik ve verimliliğin konusunda çalışanların görüşlerini belirlemek amacıyla yapılmıştır. Dijital çağa eleştirel bir bakış olarak ele alınacak bu araştırma, Isparta Süleyman Demirel Üniversitesi çalışanları örneklem seçilerek betimsel nitel bütüncül çoklu durum deseninde tasarlanmıştır. Veriler nitel araştırma veri toplama tekniklerinden biri olan yarı-yapılandırılmış görüşme formu ve ses kayıt cihazı kullanılarak elde edilmiştir. Örneklem, 6 sorudan oluşan form üniversitede son 1 yıl içinde şikâyet edilmiş çalışanlar arasından seçilen 10 kişi ve bahse konu yöntemler ile şikâyet edilmemiş 10 kişi şeklinde seçilmiştir. Çalışma sonucunda BİMER ve CİMER ile sosyal medya uygulamalarının bilgi edinme ve devlete başvuru hakkı noktasında önemli kazanımlar ortaya koysa da kamu çalışanlarının motivasyonu üzerine olumlu etki yapmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Son olarak önemli bir kazanım olan bu sistemin revize edilmesi gerekliliği ortaya çıkmıştır

Anahtar Sözcükler: Bimer, Cimer, e-devlet, bilgi edinme ve dilekçe hakkı, kamu çalışanların motivasyonu

ABSTRACT

E-government, which is defined as maintaining continuous and safe reciprocal duties and responsibilities of government and citizens electronically, non-spatially and time independently, has applications of constitutional right to information and petition. In the scope of mentioned rights, this study has done to identify the views of government employees about their motivation, effectiveness and productivity as a result of complaints made through such applications as BİMER (Prime Ministry Communications Center), CİMER (Presidency Communications Center) and social media (Facebook, Twitter). This study, which is approached in a critical perspective toward digital age, has been projected in descriptive qualitative holistic multi state pattern and population of Süleyman Demirel University. Data were obtained by using recorder and semi-structured interview form which is one of the techniques of qualitative data collection. Sample was chosen 10 people among the employees who were complained in last one year and 10 people who were not complained through mentioned methods. In the end of the study, we see that though BİMER, CİMER and social media applications are important gains for right to information and petition, they have no positive effects on motivation of government employees. And it is clear that this system should be revised.

Key words: Bimer, Cimer, e-government, right to information and petition, motivation of government employees

¹ Bu Çalışma 1-4 Kasım 2017 tarihlerinde Isparta'da Süleyman Demirel Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesinde Düzenlenen Uluslararası 15. Kamu Yönetimi Formunda Bildiri Olarak Sunulmuştur.

1. GİRİŞ

Günümüz bilgi toplumunda bilgiye ulaşmak artık çok kolaydır. Bilişim dünyası olarak adlandırdığımız bu dünyada cep telefonu bilgisayar gibi araçlar ile her konu ve soruya artık çok kolay cevap bulunabilmektedir. Son yıllarda tüm dünyada ve Türkiye’de hem kamu ve hem de özel kuruluşlar bilgi ve iletişim teknolojisinin sunduğu olanakları kullanarak verdikleri hizmetleri hızlı, zaman ve mekandan bağımsız, rahat, çağdaş ve kaliteli hale getirmek için yeni arayışlara ve birçok yatırımlara girişmişlerdir (Şişman, vd, 2011:27). Bu arayışlar özellikle son yıllarda kamu yönetimi alanında da kendini göstermiştir. Ve yakın gelecekte yapay zeka gibi bilişim dünyasındaki gelişmeler dijital devlet adı altında kamu yönetimlerini daha birçok yeniliğe zorlayacaktır.

Son yıllardaki küreselleşme ve bilişim teknolojilerindeki gelişmeler, hem devlet yönetimlerinin yapılarını hem de kamu hizmetlerinin sunulmasında önemli değişikliklere yol açmıştır. Bu noktada geleneksel kamu yönetim anlayışından, yeni kamu yönetim anlayışına geçerken kamu hizmetlerini hızlandırmak, daha etkin ve verimli hale getirmek amacıyla çeşitli projeler geliştirilmiştir. Bu projelerden bir tanesi de -“e-devlet projesi” kapsamında faaliyete sunulan CİMER ve BİMER uygulamasıdır (Turan, vd. 2015:216) . Bilgi edinme hakkı kapsamında değerlendirilebilecek BİMER ve CİMER gibi olanaklar, vatandaş ile kamu yönetimi arasındaki geleneksel olarak tek yönlü bir şekilde kurgulanan ilişkinin, çift yönlü ilişkiye dönüşmesine yardımcı olmaktadır. Bu olanaklar içerisinde, kamu yönetimlerinin karşılaştığı yönetsel sorunlara dönük yenilikçi çözümler sağlama potansiyeli de barındırdığı söylenebilir de (Karkın, Zor, 2017: 25) bu tür uygulamaların kamu çalışanları açısından etkinliğinin de sorgulandığı söylenebilir. Ayrıca son dönemlerde ortaya konulan bu tür uygulamaların olumlu ve olumsuz çıktıları, kamu çalışanları açısından motivasyon, etkinlik ve verimlilik yönünde araştırmayı da gerektirmektedir.

Bu çalışma ile Isparta Süleyman Demirel Üniversitesi çalışanları evren seçilerek üniversitede son 2016 yılı içinde BİMER, CİMER ve sosyal medya üzerinden şikâyet edilmiş üniversite çalışanları arasından seçilmiş 10 kişi ile bahse konu yöntemler ile şikâyet edilmemiş 10 kişi seçilerek konu hakkında görüşmeler yapılmıştır. Ayrıca BİMER, CİMER ve sosyal medya üzerinde üniversite hakkında bizzat şikâyette bulunmuş 10 kişi ile de görüşmeler yapılmıştır. Çalışma ile dijital çağda bilgi edinme ve başvuru hakkı, e-devlet ve sosyal medya üzerinden yapılan başvuruların kamu çalışanları açısından değerlendirmesi nitel analiz yoluyla yapılmıştır. Çalışma sonunda BİMER, CİMER ve sosyal medya gibi uygulamalar ile yapılan şikâyetlerin kamu çalışanlarının motivasyonuna olumsuz yönde etkilediği sonucuna ulaşılmıştır. Ama vatandaşın devlete kolayca ulaşması, kamu çalışanlarının daha hızlı denetlenmesi gibi önemli kazanımları olan bu sistemin uzun vadede bozulmaması için revize edilmesi gerekliliği de ortaya çıkmıştır. Ayrıca BİMER ve CİMER ile sosyal medya uygulamaları karşılaştırıldığında, hangi uygulamanın kamu çalışanları üzerinde etkin olduğunu noktasında, sosyal medyanın resmi bir tarafı olmasa da daha etkin olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

2.1. E- Devlette Bilgi Edinme ve Başvuru Hakkı Kapsamında BİMER VE CİMER

Tarihsel süreçte vatandaşın devlete başvuruda bulunması, devletten birtakım isteklerinin olması kamu yöneticilerinin dikkat ettiği konulardan olmuştur. Günümüzde bu konuda önemli adımlar atılmıştır. Modern devletlerde yargı denetimi dışında alternatif başka denetim mekanizmaları da geliştirilmiştir. Çünkü geleneksel bir yol olan yargısal denetim çoğu zaman pahalı, uzun ve yavaş işleyen bir süreçtir. İşte bu noktada öne çıkan mekanizmaların birisi de şeffaflık ve bilgi edinme hakkıdır. Bu bağlamda, “*idarenin tek yanlı iradesi ile idari kararlar alarak hukuk düzeninde meydana getireceği değişiklikler hakkında bireylerin her türlü bilgi ve belgeden yararlanabilmesi için kamu kurum ve kuruluşlarına müracaat etmesi ve bu çerçevede en kısa sürede bilgi ve belgeye ulaşması*” şeklinde tanımlanan bilgi edinme hakkının hukuk devleti ilkesinin gerçekleştirilmesinde son derece mühim bir yol oynadığı açıktır. Bu hakkın bilgi toplumu ile birlikte, e-devlet kanalıyla arz edilmesi gibi, birtakım değişimlere uğraması kaçınılmazdır (TBMM Raporu, 2013:14-15).

Küreselleşme, dijitalleşme ve bilgi ve iletişim teknolojilerinin baş döndürücü şekilde geliştiği günümüzde e-devlet ile ilgili birçok tanımlama yapılmıştır. Bu tanımların ortak noktası, devlet işlerinin elektronik ortamda yapılmasıdır (Şahin, Örselli, 2003:344). Geniş olarak e-devlet; bilişim teknolojilerinin yönetimde stratejik kullanımı sayesinde, bilgi toplumunun ihtiyaçlarına cevap verebilecek, vatandaş ve özel veya kamu kurumlar ile elektronik ortamda iletişimde bulunularak verimliliği, şeffaflığı ve kalkınmayı sağlamaya yardımcı olabilecek bir yeniden yapılanma modeli olarak tanımlanabilir (Kuran, 2005: 11). E-devlet hizmetleri ile güdülen temel amaç; her alanda faydalanılan yeni teknolojik gelişmelerin kamusal alanda da çağın

getirilerine uygun olarak kullanılması gerekliliğidir. E-devletin amacı devlet hizmetlerinin sunumunda sadece bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımı değil aynı zamanda kamu hizmetlerini sunanların, bu hizmetten faydalananların dönüşümü ve bu çerçevede süregelen hantal devlet yapısından kurtularak, çağın gereklerine uygun etkileşimli ve yaygın bir hizmet sunumunun sağlanması denilebilir (Eroğlu, 2013:17). Bazı eksikliklerine rağmen e-devletin kamu yönetimlerini dönüştürme, şeffaflaştırma, verimli kılma, hesap verir duruma getirme, halkın yönetime katılımını sağlama gibi idari yönden önemli fonksiyonları olduğu, kamu hizmetlerinde maliyet tasarrufu sağlama, kamu kaynaklarını etkin ve verimli kullanma, hizmet kalitesini ve hızını artırma potansiyeli olduğu görülmektedir (Demirhan, Türkoğlu, 2014: 254).

Türk hukuk sisteminde bilgi edinme ve başvuru konusu 3071 sayılı Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanun ve Avrupa Birliği uyum sürecinde çıkarılan 4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu, 12 Eylül 2010 tarihinde yapılan değişiklik ile T.C. Anayasasının 74 üncü maddesince ve ilgili yönetmelikler çerçevesinde değerlendirilmektedir (TBMM Raporu, 2013:3). Türkiye'de ikamet eden yabancılar ile Türkiye'de faaliyette bulunan yabancı tüzel kişiler, isteyecekleri bilgi kendileriyle veya faaliyet alanlarıyla ilgili olmak kaydıyla ve karşılıklılık ilkesi çerçevesinde, 4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanununun 4. maddesi hükümlerinden yararlanırlar. Yine aynı kanunu 5. maddesi kapsamında kurum ve kuruluşlar, bu kanunda yer alan istisnalar dışındaki her türlü bilgi veya belgeyi başvuranların yararlanmasına sunmak ve bilgi edinme başvurularını etkin, süratli ve doğru sonuçlandırmak üzere, gerekli idarî ve teknik tedbirleri almakla yükümlüdürler.

Bu Kanun yürürlüğe girdiği tarihten itibaren diğer kanunların bu kanuna aykırı hükümleri uygulanmaz. Kamu yönetimi denilince gizliliğin yoğun şekilde yaşandığı, yönetişimin, paylaşımın görülmediği, her şeyi devletin belirlediği, yönetilenlerin ise buna uymak zorunda olduğunu düşünülür. Devlet her şeyin en iyisini bilir anlayışı doğrultusunda kamu görevlileri kamuoyuyla bilgi paylaşımı noktasında oldukça cimri davranmakta, halk bilinçlendirilmemekte her şey kapalı kapılar arkasında yürütülmektedir. (Koçak, 2010: 115-125). Kamu yönetimleri için geçerli olan bu düşüncenin aksine son yıllarda şeffaflaşma yönünde başta anayasasının 74. maddesi başta olmak üzere 4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu ilgili yönetmelikler ve tebliğler ekseninde önemli uygulamalar devreye sokulmuştur. Dijital çağın konuşulduğu günümüz Türkiye'sinde bilgi edinme ve dilekçe hakkı denilince ilk akla gelen e-devlet uygulamaları BİMER ve CİMER'dir.

E-devlet'in çıktıklarından birisi olan Başbakanlık İletişim Merkezi (BİMER) 2006/3 Sayılı Başbakanlık Genelgesiyle yürürlüğe giren bir halkla ilişkiler uygulaması olarak kurgulanmıştır. Bu uygulama 2006 yılından günümüze, çağın gereksinimleri de göz önünde bulundurulmak suretiyle sürekli geliştirilmeye çalışılan bir sistemdir. BİMER devlet ile vatandaş arasındaki iletişim kanallarının tümü (elektronik, mektup, faks, telefon ve şahsen) açık tutularak, vatandaşların kendileri ve kamuyla ilgili, talep, şikâyet, ihbar, görüş ve önerileri ile bilgi edinme haklarına ilişkin idari makamlara yapacakları müracaatlara cevapların hızlı ve etkin bir şekilde verilmesi, iş ve işlemlerin merkezden kamu nezdinde takip ve denetimi hedeflenen bir uygulamadır. (<https://www.bimer.gov.tr/bimer-hakkinda>, e.t,14.08.2017) BİMER benzeri bir başka uygulama CİMER'dir 4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Yasa kapsamında her yurttaş, yazılı kurallar ile belirlenen ilke ve yöntemler çerçevesinde bilgi edinme hakkına sahiptir. Türkiye'de yerleşik yabancılar ve Türkiye'de etkinlik gösteren yabancı tüzel kişiler ise, istedikleri bilginin kendileriyle ya da çalışma alanları ile ilgili olması koşuluyla ve karşılıklılık ilkesi çerçevesinde, söz konusu bilgiyi isteyebilirler. Bu yasa ve "Cumhurbaşkanlığı Genel Sekreterliği Bilgi Edinme Hakkı Yasası'nın Uygulanmasına İlişkin İlke ve Yöntemler Hakkında Yönetmelik" uyarınca BİMER'de olduğu gibi CİMER uygulamasında da birtakım esaslar belirtilmiştir. (<https://www.tccb.gov.tr/bilgiedinme/>, e.t., 22.09.2017) BİMER ve CİMER gibi resmi kanallardan olmasa da sosyal medya (facebook ve twitter) gibi uygulamalar kamu çalışanlarını etkilemektedir. Özellikle valiler, belediye başkanları, rektörler ve birçok kamu yöneticisi resmi olarak ve bazen informal bir şekilde sosyal medyayı kullanmaktadır. Bu nedenle sosyal medya uygulamaları üzerinden yapılan başvurular kamu çalışanlarını etkilemektedir.

2.2. Dijital Çağda Başvuru Aracı Olarak Sosyal Medya

Bilişim teknolojileri alanındaki gelişmeler, daha önce birtakım kurum ve kuruluşların tekelinde olan bilgiyi özgürleştirilmiş ve kolay ulaşılabilir hale getirmiş ve bilgiyi küresel ölçekte hızlı bir şekilde dolaşıma sokmuştur. Önceleri otoriteler tarafından kamuoyunu yönlendirmek için kullanılan bilginin, tam tersi bir şekilde otoriteyi denetlemek onu daha iyi çalışmaya itmek için bir silah haline dönüşmeye başladığı söylenebilir. Bu noktada sosyal medya çok önemli bir devrim olarak karşımıza çıkmaktadır. Sosyal medya, tek yönlü bilgi paylaşımından, çift taraflı ve eş zamanlı bilgi paylaşımına ulaşılmasını sağlayan medya sistemidir. Bu yönüyle "yeni medya" olarak da isimlendirilen sosyal medya ile birlikte artık gizli olan hiç bir şey kalmamakta, dünya enformasyon anlamında "küresel bir köy"e dönüşmektedir. Bu anlamıyla sosyal

medyanın kamu yönetimleri için sanal bir demokrasi haline geldiği söylenebilir. Artık insanlar kolayca kullanabildikleri sanal demokrasi aygıtını gerçek hayatta kamu yönetiminin her türlü keyfilğine karşı çıkma aracı olarak kullanmaktadırlar (TBMM Raporu 2013:24-25).

Sosyal medya ve bilişim dünyasındaki gelişmelerin oluşturduğu bu yeni ortamda politik elitler hem küresel kurum ve örgütlerden gelen dönüşüm taleplerine karşılık vermek, hem de yurttaşların değişen demokratik isteklerini dikkate alarak etkin yönetimi gerçekleştirmek durumundadır. Dijital devletin gelişimi ile hesap verilebilirlik, şeffaflık, yurttaş katılımı gibi demokrasinin önemli ilkelerinin geliştirileceği ve vatandaş-devlet ilişkilerinin daha demokratik bir zemine doğru kayacağı kabul edilmiştir (Demirci, 2015:96).

Bugün vatandaşlar resmi kanalların dışında sosyal medya vasıtasıyla da kamu yönetiminden beklentilerini dile getirmektedir. Bu durum etkin devlet yönetimi için hem bir fırsat hem de kamu yöneticileri için bir karmaşa ve zorluğu beraberinde getirmektedir. Tablo 1’de örnek bir sosyal medya başvurusu olarak verilen misalden de anlaşılacağı gibi, üniversite öğrencisi okula yapılması gereken kaydı ile ilgili olarak öncelikle direk olarak üniversitenin en yetkili üst yöneticisi olan rektöre tweet yolu ile başvuru yapmıştır. Üniversitenin yetkili üst yöneticisi rektör konu ile alakalı olarak alt birim yöneticisi dekanı etiketlemiştir. Konu ile ilgili bir gün sonra çözüme kavuşmadığı ile ilgili olarak öğrenci ikinci başvurusunu tweet yolu ile rektöre yapmıştır. Yani problemin çözümü, hem de hızla çözümü noktasında beklenti içindedir. Ayrıca konunun takipçisi olduğunu attığı tweet’ten belli etmektedir. Bu yeni duruma hem kamu yönetim sistemi hem de kamu yöneticileri ayak uydurmak zorundadırlar.

Şekil 1: Örnek Bir Sosyal Medya Başvurusu



Sosyal medya artık günümüzde birçok amaç için kullanılmaktadır. Bu kullanım amaçlarında birisi özellikle vatandaşın kamu yöneticilerine daha kısa sürede ulaşma olanağı bulması bakımından vatandaşlar, sosyal medyayı dijital devlet ile birlikte, bir başvuru yolu olarak kullanmaktadırlar. Özellikle valiler, belediye başkanları, rektörler ve birçok üst düzey kamu yöneticisi sosyal medyayı bir başvuru yolu olarak kabul etmektedirler. Bu yol ile bir çok kamu yöneticisi kamuoyu gündeminde olumlu ve olumsuz tartışma konusu olabilmektedir. Vatandaşlar resmi yolların çok uzun olacağı düşüncesi, sosyal medyada yazdığı başvurunun herkes tarafından görüleceği ve bir kamuoyu oluşturacağı beklentisi gibi nedenler ile sosyal medyayı bir başvuru yolu olarak kullanmaktadır. Bu konu resmi bir yol olmasa da etkin bir şekilde kullanılmaktadır.

3. E- DEVLET VE SOSYAL MEDYA ÜZERİNDEN YAPILAN BAŞVURULARIN KAMU ÇALIŞANLARI AÇISINDAN DEĞERLENDİRMESİ

3.1.Çalışmanın Amacı ve Yöntemi

Çalışmanın amacı BİMER ve CİMER gibi kurumlara ve sosyal medya üzerinden yapılan şikâyetlerin kamu çalışanlarının motivasyonuna ve iş yapma etkinlik ve verimliliğine olan etkisine yönelik algıyı ortaya koymaktır. Nitel bir şekilde kurgulanan bu çalışma ile alan yazın incelemesi ve uzman görüşleri dikkate alınarak geliştirilen yarı yapılandırılmış bir görüşme formu kullanılacaktır. Bu tarzdaki görüşme yönteminin araştırmacıya sunduğu en önemli fayda, görüşmenin önceden hazırlanmış görüşme formuna bağlı kalınarak sürdürülmesi sebebiyle daha sistemli ve kıyaslanabilir bilgi vermesidir (Yıldırım ve Şimşek, 2006). Güneş ve Günbayı'nın (2017) BİMER, CİMER ve sosyal medya konusunda yöneticilerin görüşlerine yönelik yaptığı çalışmadan yola çıkarak bu çalışma ile de kamu çalışanlarının görüşleri ortaya konulmaya çalışılmıştır. Çalışanlara verilecek formda; şu sorular yöneltilmiştir.

1. Kamu çalışanlarının iş yapma motivasyonlarını etkileyen unsurlar nelerdir? Dijital devlet anlayışı ile bu unsurlarda bir değişim oldu mu? Nasıl değerlendiriyorsunuz?
2. BİMER ve CİMER ve sosyal medya üzerinden yapılan şikâyetlerin çalışanlar üzerinde olumlu ve olumsuz açıdan değişim konusunda gözleminizi alabilir miyim?
3. BİMER ve CİMER ve sosyal medya üzerinden yapılan şikâyetlerde şikâyet başvurusunda bulunanlar niçin böyle davranmaktadırlar ?
4. BİMER ve CİMER gibi kurumlara yapılan şikâyetler ve sosyal medya üzerinden yapılan şikâyetlerde üniversite yönetiminin bakış açısını nasıl değerlendiriyorsunuz?
5. BİMER ve CİMER ile sosyal medya üzerinden yapılan şikâyetlerde bu üç yöntemden hangi yöntem daha etkilidir.? Şikâyetçilerin seçimlerini dijital çağ ile birlikte değerlendirebilir misiniz?
6. BİMER ve CİMER ve sosyal medya üzerinden yapılan şikâyetleri iyileştirmek-geliştirmek için önerileriniz nelerdir?

Nitel araştırma veri toplama tekniklerinden biri olan yarı-yapılandırılmış görüşme formu ve ses kayıt cihazı kullanılarak elde edilecek veriler temalar çerçevesinde frekans ve yüzde analizi tekniği uygulanarak (Bilgin, 2006) sınıflandırılmaya çalışılacaktır. Araştırmanın örneklemini Isparta Süleyman Demirel üniversitesinde kendisi BİMER, CİMER ve sosyal medya yoluyla şikâyete uğramış 219 olay ve çalışandan kolay ulaşılabilir durum örnekleme tekniği ile (Palys, 2008) 10 çalışan ve şikâyet edilmemiş 10 çalışan seçilerek karşılaştırma yapılacaktır. Çalışma sonucunda bu tür başvuruların bir sistematığe bağlanması, özellikle haksız şikâyetler konusunda literatüre katkı yapacak sonuçlara ulaşılması hedeflenmektedir.

Tablo 1:2016 Yılı Süleyman Demirel Üniversitesi BİMER ve CİMER Başvurularının Dağılımı

| 2016 Yılı Süleyman Demirel Üniversitesi BİMER ve CİMER Başvurularının Dağılımı | | | | |
|--|-----|--|-------------------------------------|-----|
| Şikâyetlerin Türlerinin Dağılımı | | | Şikâyetlerin İçeriklerinin Dağılımı | |
| Bilgi Edinme | 21 | | Araş. Uyg. Hastanesi | 37 |
| Şikâyet | 103 | | Tıp Fakültesi | 27 |
| Görüş Öneri | 16 | | Öğrenci Sorunları | 73 |
| İstek | 47 | | Personel Sorunları | 18 |
| İhbar | 32 | | Diğer Başvurular | 64 |
| Toplam | 219 | | Toplam | 219 |

Tablodan anlaşılacağı gibi 1 yılda Süleyman Demirel Üniversitesine BİMER ve CİMER yolu ile 219 adet başvuru gelmiştir. Şikâyetlerin türlerinin dağılımına bakıldığında bunlardan 21 tanesi bilgi edinme ile ilgili, 103 tanesi şikâyet, 16 tanesi görüş ve öneri, 47 tanesi istek ve 32 tanesi ihbar şeklindedir. Şikâyetlerin içeriklerinin dağılımına bakıldığında 37 adet şikâyet Araştırma ve Uygulama Hastanesi ile ilgili, 27 adet şikâyet Tıp Fakültesi ile ilgili, 73 tanesi öğrenci sorunları, 18 tanesi personel sorunları ve 64 diğer başvurular şeklindedir. Başvurular daha çok öğrenci sorunları ile tıp fakültesi ve araştırma uygulama hastanesi ile ilgilidir. Üniversite bünyesinde bir hastanenin olması, şikâyetlerin özellikle hastane hakkında olmasına neden olmuştur. Başvuruların niteliği incelendiğinde Tıp Fakültesi ile ilgili 27 adet şikâyetin daha ziyade Araştırma Uygulama Hastanesi hakkında olduğu görülmektedir.

3.2.Araştırmanın Bulguları

3.2.1. Dijital Devlet Anlayışı İle Kurum Çalışanlarının İş Yapma Motivasyonlarında Değişim

Tablo 2:Üniversite Çalışanlarını Motivasyonlarını Etkileyen Unsurlar

| Üniversite Çalışanlarını Motivasyonlarını Etkileyen Unsurlar | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|
| Şikâyet Edilmemiş Çalışanlar | | | | | | | | | | | Şikâyet Edilmiş Çalışanlar | | | | | | | | | | |
| | G1 | G2 | G3 | G4 | G5 | G6 | G7 | G8 | G9 | G10 | | K1 | K2 | K3 | K4 | K5 | K6 | K7 | K8 | K9 | K10 |
| Adaletli Yönetim Anlayışı | × | × | | | | | × | | | × | Adaletli Yönetim Anlayışı | | × | × | × | | | × | × | | × |
| Huzurlu Bir Çalışma Ortamı | × | | × | × | × | × | × | × | | | Huzurlu Bir Çalışma Ortamı | | × | | × | × | × | × | × | × | × |
| Çalışma Arkadaşları | | | | | | | × | | × | | Çalışma Arkadaşları | | × | | | | | × | | | |
| Ücret Uygulaması Ödüllendirme | × | | | | × | | × | | × | | Ücret Uygulaması Ödüllendirme | | × | | | | | | × | | |
| | | | | | | | | | | | Çalışma Ortamının Altyapısı(Teknik vb.) | × | × | | × | | | | | | × |
| | | | | | | | | | | | Dış Faktörler (Aile vb.) | | | | × | | | | | | |

Katılımcılara ilk sorulan soru dijital devlet anlayışı ile kamu çalışanlarının iş yapma motivasyonlarında değişim olup olmadığı yönünde olmuştur. Katılımcılar kamu çalışanları için iş yapma motivasyonu olarak, adaletli yönetim anlayışı, huzurlu bir çalışma ortamı, çalışma arkadaşları ve ücret uygulaması (ödüllendirme) olarak saymışlardır özellikle huzurlu bir iş ortamı her iki grup için önemli olarak ön plana çıkmıştır. İkinci olarak adaletli bir yönetim anlayışına dikkat çekilmiştir. İki grubu karşılaştırdığımızda daha önce şikâyete uğramış olan çalışanların şikâyet edilmemiş olanlara göre daha farklı bilince sahip oldukları görülmüştür. Şikâyet edilmiş kamu çalışanları şikâyet edilmemiş olanlara göre çalışma ortamının teknik altyapısı gibi ve aile gibi dış faktörlerde vurgu yapmışlardır.

Kamu çalışanlarının dijital devlet anlayışı ile iş yapma unsurlarında bir değişim olduğu konusunda katılımcılar dijital devletin kamu çalışanlarını motivasyonuna pek bir etkisinin olmadığı konusunda görüş birliğindedir. Motivasyon çalışma için bakıldığında kamu çalışanları için bir şeyleri yapmak ve yaptırmak için istek, arzu, gereksinim, dürtü ve ilgileri kapsayan geniş bir kavramdır (Cüceloğlu, 2008: 229).

Motivasyon ile ilgili bir ihtiyacı gidermek için gerekli davranışları başlatan bir kuvvet olduğu yönünde (Genç, 2005: 223) birçok tanımlama yapılmıştır. Bu alanda en önemli teorisyenlerden F. I. Herzberg'in çift faktörlü motivasyon teorisi, iş tatminsizliğini ortaya çıkaran çeşitli tatminsizlik oluşturan hijyenik faktörler ve tatmin kaynağı olan motivasyon faktörleri olarak ikiye ayrılır. İçsel (motivasyonel) faktörler: başarı, tanınma, sorumluluk alma, yükselme olanağı verme, işin kendisi gibi etkenlerdir. Dışsal (hijyen) faktörler ise işin fizyolojik, güvenlik ve sosyal gereksinimleri karşılayan özellikleri ile şirket politikası ve yönetim, teknik denetim, maaş, statü, iş güvenliği, özel hayat, çalışma şartları gibi daha alt düzey gereksinimlere cevap veren tatminsizliği engelleyici etmenlerdir (Kaya F., Ş., vd.,2013). Araştırma verilerine göre, çalışanlar kendilerini en iyi ve tatmin olmuş hissettiklerini anlar için iş ile direkt ilgili olan, işin kendisi, başarıma, sorumluluk vb. kavramları kullanırken, kendilerini en kötü ve en az tatmin olmuş hissettikleri zamanlarda da iş ile ilgili olmakla beraber işin dışında bulunan ücret, çalışma koşulları, vb. kavramları kullanmışlardır .(Northcraft, Neale, 1990:139, Sapru,2006:212, Schermernhorn vd., 1991:174, Tosi, vd., 2001:132-133).

Bu çalışmaya göre de dijital devletin motivasyon konusunda çok fazla bir değişim meydana getirmediği konusunda katılımcılar görüş bildirmiştir. Katılımcılar hijyen faktörlerden çok motivasyonel faktörlerin üzerinde durmuşlardır. **K5:** “Hijyen faktörü (iş ortamı, maaş..) bunlara bir etkinin olduğunu düşünmüyorum. Dijital devlet motivasyona katkı yapmıyor. Ama süreleri kısaltıyor. İş yapma süreçleri daha kısaltıyor. Bilgisayar olduğu için daha iyi makale yazıyorum. Ama süreçleri kısaltıyor. Mesela dijital ücret formu gibi”. Buna karşın görüşmeci **G1:** “ kamu çalışanları açısından yönetim anlayışı, çalışma ortamı ve ücret politikasının motivasyonu etkilediğini düşünüyorum. Dijital devlet anlayışı ile iş yapma motivasyonu arasında küçük bir etkileşim olduğunu ve işlerin hızlı olması ile beraber takip konusunda çalışanlar üzerinde doğal bir baskı oluşturması yönünde değişim olduğu kanaatindeyim.” Şeklinde dijital devlet ile birlikte motivasyon üzerinde baskı olduğunu dile getirenlerde olmuştur.

3.2.2. Şikâyetlerin Kurum Çalışanlar Üzerinde Olumlu ve Olumsuz Çıktıları

Tablo 3:BİMER, CİMER ve Sosyal Medya Üzerinden Yapılan Şikâyetlerin Olumlu Çıktıları

| BİMER, CİMER ve Sosyal Medya Üzerinden Yapılan Şikâyetlerin Olumlu Çıktıları | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|--|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|
| Şikâyete Edilmemiş Çalışanlar | | | | | | | | | | | Şikâyet Edilmiş Çalışanlar | | | | | | | | | | |
| | G1 | G2 | G3 | G4 | G5 | G6 | G7 | G8 | G9 | G10 | | K1 | K2 | K3 | K4 | K5 | K6 | K7 | K8 | K9 | K10 |
| Yapılan İşlerin Hızlı Denetimi | × | | | | | × | × | | × | | Yapılan İşlerin Hızlı Denetimi | | | | | × | × | × | × | × | |
| İşlemleri Hızlandırılması ve Kalitesinin Artması | | × | | | | | × | | | | İşlemleri Hızlandırılması ve Kalitesinin Artması | | × | | × | | | × | | × | × |
| Çalışanlar İçin Bir Otokontrol Mekanizması | | × | × | × | × | × | × | | × | | Çalışanlar İçin Bir Otokontrol Mekanizması | × | | | × | × | | × | | × | |
| Farklı Çözüm Mekanizması Geliştirilmesi | | | | | | | | × | | | Farklı Çözüm Mekanizması Geliştirilmesi | | × | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | Yönetim Sürecine | | × | | | × | | × | | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|---------------------------------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|---|--|--|--|--|--|---|--|--|--|--|---|
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | ve Yöneticilere Katkı Sağlar | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | .Kamu Yönetiminin Açık Şeffaf ve Denetime Açık Olması | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | x | | | | | | x | | | | | x |

Süleyman Demirel üniversitesinde BİMER, CİMER ve sosyal medya üzerinden yapılan şikâyetlerin olumlu çıktıları değerlendirildiğinde Bu işlemin çalışanlar için bir otokontrol çıktısı olduğu noktasında birleşmiştir. İkinci olarak çalışanlar için bir otokontrol mekanizması olması bu tür şikâyetler için önemli bir çıktı olmuştur. Yapılan işlerin hızlı denetimi, farklı çözüm mekanizması geliştirilmesi gibi olumlu çıktıları da olmuştur. Şikâyet edilmiş çalışanların şikâyet edilmemiş olanlara göre daha farklı ve bilinçli cevaplar verdikleri görülmüştür. Şikâyet edilmiş olan çalışanlar yönetim sürecine ve yöneticilere katkı sağlama ve kamu yönetiminin açık şeffaf ve denetime açık olması gibi olumlu çıktıların olduğunu belirtmişlerdir.

Kamu çalışanları özellikle denetim noktasında birleşmişlerdir. Katılımcı **G7**: “Bence BİMER ve CİMER kamu kurumlarının denetim mekanizmasıdır. Vatandaşlar haklarını aramak veya işlerin düzensiz yürüdüğünü hissettikleri anda şikâyette bulunabiliyorlar. Şikâyetler hızlı değerlendirildiği için genelde bu yola başvuruyorlar ve çalışanlarda yapılan şikâyete göre değerlendirme yaparak şayet bir yanlışlık varsa düzeltme yoluna gidiyor. Şikâyetler olumlu sonuçlanabiliyor. Bir başka katılımcı **K8**: “Öncelikle daha şeffaf bir toplum ve daha açık bir kamu yönetimi olduğu için artık kamu yönetiminin yaptığı tüm işler artık denetleniyor. Eskiden de denetleniyordu ama şimdi daha fazla denetleniyor. E-devletten ziyade dijital devlette daha fazla denetlendiğimizi düşünüyorum. Bu nedenle BİMER, CİMER ve sosyal medya daha fazla çalışanların dikkat etmelerini sağlamıştır. Ama konuda hala bu etkiyi hissetmeyen çalışanlar var”.

Tablo 4:BİMER, CİMER ve Sosyal Medya Üzerinden Yapılan Şikâyetlerin Olumsuz Çıktıları

| BİMER, CİMER ve Sosyal Medya Üzerinden Yapılan Şikâyetlerin Olumsuz Çıktıları | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|--|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|
| Şikâyete Edilmemiş Çalışanlar | | | | | | | | | | | Şikâyet Edilmiş Çalışanlar | | | | | | | | | | |
| | G1 | G2 | G3 | G4 | G5 | G6 | G7 | G8 | G9 | G10 | | K1 | K2 | K3 | K4 | K5 | K6 | K7 | K8 | K9 | K10 |
| Ekstra İş Yoğunluğu | x | | | | x | | x | | x | x | Ekstra İş Yoğunluğu, İşgücü ve zaman kaybı | | x | x | x | x | | | | x | x |
| Çalışanların Motivasyonunu Kırmaması | x | | x | | x | | x | x | | x | Çalışanların Motivasyonunu Kırmaması | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x |
| Örgütsel Bağlılığın Düşmesi, Stres, Baskı | | | x | | | | | x | | | İnisiyatif kullanmama ve işe duyarsızlaşma | | | | x | x | | x | x | | |
| Örgüt Kültürünün Değişimi(Korku Kültürü) | | | | | | | | | x | | Örgütsel Bağlılığın Düşmesi, Stres, Baskı | x | | x | | | x | x | | | |

kaybediyor. Sosyal medya ise daha kısadır yani çözüm daha kısa sürede yazılıyor. Fakat bunun da yaptırımı yok. İkisini değerlendirdiğimizde ise sosyal medya daha iyi dijital devlet anlayışı anında çözüm". Şeklinde görüş belirtmişleridir.

3.2.4. Başvuruları İyileştirmek-Geliştirmek İçin Öneriler

Kamu çalışanlarına son olarak BİMER ve CİMER ile sosyal medya üzerinden yapılan şikâyetleri iyileştirmek-geliştirmek için önerileriniz nelerdir, diye sorulmuştur. Tüm katılımcılar sistemin revize edilmesi gerekliliği üzerinde durmuşlardır. Özellikle filtreleme sistemi öne çıkan önerilerdendir. Bu konunun geliştirilmesi ve iyileştirilmesi için neler yapılması gerekir denildiğinde ve Tablo 5 değerlendirildiğinde özellikle filtreleme sistemi konulmalı konusunda hem şikâyet edilenler hem de şikâyet edilmeyen çalışanlar bu konuda birleşmişlerdir denilebilir. Bunun yanında uzman kişiler istihdam edilmesi gerekliliği, sonuca göre şikâyetçi işlem yapılması, vatandaşların bilinçlendirilmesi, şikâyet öncesi tüm yollar tüketilmesi ve ücretlendirme getirilmesi gibi öneriler de getirilmiştir. Şikâyet edilmemiş kamu çalışanları ayrıca kurumların daha çok denetlenmesi, geri dönüşlerin mutlaka denetlenmesi, mevzuat düzenlenmesi yapılması şeklinde farklı öneriler getirmişlerdir.

Bu konuda getirilen önerilerden biriside, bilgi edinme birimlerinde istihdam edilecek personelin konu ile ilgili uzman kişilerin olmasıdır. Bu alanda çalışacak kişilerin iyi bir şekilde sosyoloji, psikoloji ve sosyal psikoloji eğitimi almaları gerekmektedir. Çünkü bilgi edinme hakkını kullanan vatandaşların bir kısmı, bu merkezleri bir tür terapi merkezi olarak görmektedirler. Sadece deşarj olmak, kızgınlığını atmak için bu merkezleri aramakta veya başvuruda bulunmaktadırlar. Kimi zaman herhangi bir bilgi ve belge istenmemekte, sadece bir ikna sürecinin işletilmesi beklenmektedir. Dolayısıyla buradaki görevlilerin bir terapist gibi vatandaşların isteklerini cevaplaması ve sisteme olan inançlarını güçlendirmeleri noktasında eğitilmiş olmaları önemli bir katkı sağlayacaktır (TBMM Raporu, 2013:74).

Tablo 5:BİMER, CİMER ve Sosyal Medya Üzerinden Yapılan Şikâyet Sisteminin İyileştirilmesi ve Geliştirilmesi İçin Öneriler

| BİMER, CİMER ve Sosyal Medya Üzerinden Yapılan Şikâyet Sisteminin İyileştirilmesi ve Geliştirilmesi İçin Öneriler | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|----|----|----|----|----------------------------|----|----|----|----|-----|--|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|---|
| Şikâyete Edilmemiş Çalışanlar | | | | | Şikâyet Edilmiş Çalışanlar | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | G1 | G2 | G3 | G4 | G5 | G6 | G7 | G8 | G9 | G10 | | K1 | K2 | K3 | K4 | K5 | K6 | K7 | K8 | K9 | K10 | |
| Geri Dönüşler Mutlaka Denetlenmeli | | | | | | | | | × | × | | | | | × | | | × | | | | × |
| Mevzuat Düzenlenmesi Yapılmalı | | × | × | | | | | | | | | | | | | | | | × | × | | × |
| Filtreleme Sistemi Konulmalı | × | | | × | | | | | | | | | | | × | × | × | × | × | × | × | × |
| Vatandaşlar Bilinçlendirilmeli | | | | | | | × | × | | | | | | | | | | | × | | | |
| Kurumlar Daha | | | | | | | | × | | | | | | | | | | | | | | |
| Şikâyet Öncesi | | | | | | | | | | | | × | | | | | | | | | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---------------------------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|---------------------------|
| Çok Denetlenmeli | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Tüm Yollar Tüketilmeli |
| Ücretlendirme Getirilmeli | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Ücretlendirme Getirilmeli |

Bu noktada katılımcı **K5**: “Bu konuda ufak bir süzgeç olabilir, çünkü daha keskin bir süzgeç olayın ruhunu etkiler. Bu noktada bu sistem ile ufak problemler çözülüyor olabilir. Bir başka konu bu sistem ile vatandaşın gazını alma gibi bir işlevi olduğu için bu sistem ona göre revize edilmeli. Hasta şikâyetlerinde olduğu gibi iyileşti veya iyileşmesinden ziyade doktor beni dinledi, devlet beni kâle aldı. Bu noktada vatandaşın dinlenmesi önemli. Mesela şikâyeti usulden geri getirme sistemi gelmeli. Vatandaşlar eğitilmeli. eğitime önem verilmeli”.

Bir başka katılımcı **K7**: “Dilekçe hakkında isimsiz, imzasız, adresi olmayan asılsız şikâyetler dikkate alınmıyor. Ancak konu ve olay net ve somut anlaşılıyorsa ihbar olarak değerlendiriliyor. Fakat BİMER-CİMER’de her şey ihbar gibi değerlendiriliyor. Bunun süzgeçten geçirilmesi gerekiyor. Şikâyetler değerlendirildikten sonra kurum yetkilileri ilgili şikâyetleri değerlendirecek bir başka yer yetkilendirilmelidir. Asılsız şikâyetler hakkında doğrudan doğruya işlem yapılacak ya da mevcut yaptırımları arttıracak düzenlemeler yapılmalıdır. Böylece asılsız şikâyetlerde azalma olacak ve BİMER-CİMER’in de asıl amacına ulaşılması sağlanacaktır. Tabi bu çalışma aynı şekilde kurumların SABİM-POGEM-MEB gibi iletişim merkezleri de bu asılsız şikâyetlerden kurtarılacaktır. Böylece şuan amacından çıktığı için olur böyle ne olacak bakışı ortadan kalkacak ve eski ciddiyetine kavuşacaktır”.

3.2.5. Şikâyet Edenler Açısından Değerlendirme

Tablo 6:Şikâyet Edenler Açısından Değerlendirme

| | Şikâyet Edilen Makam | Şikâyet Olarak Çözülebilir miydi? | Şikâyet İdari Çözülebilir miydi? | Şikâyetçi İlgili Birime Başvurdu mu? | Şikâyet Eden Hukukten Haklı mı? | Şikâyet Nedeni ve Sorunun İlk kademede Çözülemedi Nedeni | Şikâyet Sonucu |
|-----|----------------------|-----------------------------------|----------------------------------|--------------------------------------|---------------------------------|--|---|
| Ş 1 | CİMER | Evet | | Başvurdu | Haklı | Öğrenci İşleri (yatay geçiş, öğrenciye harç iadesi) İletişim Eksikliği | Şikâyet çözüme ulaşmıştır. Birey ile birim görüşmeye geçmiştir. Birey sistemden çok memnundur. |
| Ş 2 | BİMER | Evet | | Başvurdu | Değil | Öğrenci İşleri. Transkript İsteği. Mezun olurken transkript alıp çoğaltabilirdi | Şikâyet çözüme ulaşmamıştır. Birey hala mağdur olduğunu söylemekte fakat yine de böyle bir sistemin olmasından çok memnun olduğunu ifade etmektedir. |
| Ş 3 | CİMER | Evet | | Başvurdu | Haklı | Öğrenci İşleri(diploma) Yaz okulunda final mazeret notu geciktirildi için | Şikâyet çözüme ulaşmıştır. Fakat birey üniversiteden kimsenin kendisine ulaşmadığını belirterek işin peşine kendinin düştüğü için sonuç aldığını, BİMER’in sadece süreci hızlandırdığını ve üniversite BİMER’in etkisi olmadığını dile getirmiştir. |
| Ş 4 | BİMER | Evet | | Başvurdu | Haklı | Öğrenci İşleri(diploma) alamadı. Yaz okulu tek ders notu beklendiği için ve bayram tatili nedeniyle alamadı. | Şikâyet çözüme ulaşmıştır. Fakat çözüme ancak BİMER’e yaptığı şikâyet neticesinde ulaştığını söyleyen birey sistemden memnun olduğunu ifade etti. |
| Ş 5 | BİMER | Evet | | Başvurdu | Değil | Okul Yönetimi(sınav, not) Başvurusu haksız çünkü sınav test olmuş hata olması çok zor | Şikâyet çözüme ulaşmamıştır. Birey cevapla tatmin olmadığını dekanlık üzerinden yapılan açıklamanın yetersiz olduğunu belirtmiştir. Sistemden memnun değildir. |
| Ş 6 | BİMER | Evet | | Hayır | Değil | Öğretim Elemanının akademik yetersizliği. Sübjektif değerlendirme zor | Şikâyet çözüme ulaşmamıştır. Birey sistemden memnun olmadığını ifade etti. |

| | | | | | | |
|------|---------|------|----------|-------|--|---|
| | | | | | cevap verilebilir. | |
| Ş 7 | CİMER | Evet | Hayır | Haklı | Öğretim Elemanı ve Yönetim ile ilgili Okul yeni binaya taşındığı için çıkan sorunlar | Şikâyet çözüme ulaşmıştır. Fakat birey kimsenin kendisine ulaşmadığını sadece mail üzerinden yanıt geldiğini ifade etmiştir. Birey sistemden memnundur. |
| Ş 8 | BİMER | Evet | Hayır | Değil | Öğretim Elemanı Başvurusu haksız çünkü sınav test olmuş hata olması çok zor | Şikâyet çözüme ulaşmamıştır. Bireyi hiçbir birim aramamış ve kimse bireye ulaşmamıştır. Birey sistemden memnun değil. |
| Ş 9 | Twitter | Evet | Başvurdu | Haklı | Öğrenci işleri (DGS Kayıt işlemi) İş Yoğunluğu, Personel Yetersizliği | İşlem Hızlandırılması için girişimler olmuştur ama süreç yine aynı sürelerde bitmiştir |
| Ş 10 | Twitter | Evet | Başvurdu | Haklı | Öğrenci İşleri (Diploma) İletişim Eksikliği, Personel Kalifiyeesizliği | Sonuç Elde Edilememiştir. Kişi yine normal sürede diplomasını almıştır. |

Konunun daha iyi anlaşılması için şikâyet çalışma sürecinde eden 10 kişiyle de telefon kanalıyla görüşülmüştür. Özellikle şikâyet edilen ve kurumun konumuyla birlikte şikâyet eden kişinin dinlenilmesi ile birlikte konunun daha iyi anlaşılması amaçlanmıştır. Öncelikle şikâyet konusuna bakıldığında tüm şikâyet konularını BİMER CİMER ve sosyal medya yolu ile başvuru konusu yapılmadan çözülebileceği anlaşılmıştır. Şikâyetçilerin 7 tanesi öncelikle ilgili merci ile sorununu çözmeye çalıştığı ancak bir sonca ulaşamadığı için bu başvuru yolunu seçtiği anlaşılmıştır. Şikâyetçilerin 3 tanesini ise, direk bu yollara başvurduğu görülmüştür. Şikâyetçilerin 6'sını hukuken haklı 4'ünün hukuken haksız olduğu görülmüştür. Başvurunun 6'sı öğrenci işleri ile ilgili 4 tanesi öğretim elemanı ve bina yetersizliği ile ilgili sorunlardır. Sonuç olarak sadece Ş1 ve Ş4 bu sistemden memnun olduğunu belirtmiştir. Ş3 ve Ş7 için sorun çözüme ulaşsa da üniversite ve başvuru soncu ilgili makamdan tam olarak memnun olmadığını belirtmiştir. Geri kalan 6 şikâyetçi şikâyeti sonucunda bir çözüm bulamadığını belirtmiştir. Çözüm bulunmasa da bazıları BİMER, CİMER ve sosyal medya üzerinde böyle bir başvurunun çok iyi olduğu bildirirken, bazıları sisteme güvensizliğini belirtmişlerdir. Aslında çalışma ile bahse konu sistemin çok yaygın olarak kullanılsa da sonuçlarının tam olarak denetlenmediği için sistemin güvenilirliği sonuç almada etkililik ve verimliliği tam olarak işliyor denilemez.

4.SONUÇ VE DEĞERLENDİRME

Bu çalışma ile öz olarak bir e-devlet uygulaması olan BİMER ve CİMER'in bilgi edinme ve başvuru hakkı noktasında kamu yönetimleri için önemli bir kazanım olduğu ama uygulamadaki birtakım yanlışlar uygulamalar sonucunda sistemin bozulma ve kaldırılmaya varacak tehlikeleri taşıdığı sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca BİMER, CİMER ve sosyal medya üzerinden yapılan şikâyetlerin, kamu çalışanlarının motivasyonlarını kırıcı bir etkiye sahip olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu nedenle BİMER, CİMER ve sosyal medya üzerinden yapılan başvuruların bilgi toplumu ve hızla değişen dijital devlet şartlarının getirilerine uygun olarak yenilenmesi gerekmektedir. Bu çalışma ile öne çıkan konulardan biriside dijital devletin mevcut bürokratik yapısının yeni sisteme cevap vermede yavaş kalmasıdır. Özellikle yeni nesil çok sabırsız, sonuç odaklı ve hemen sonuç isteyen kişilikte bireyler iken, bu taleplere cevap verecek kişilerin oldukça yaşlı ve dijital devletteki hız konusunda oldukça yetersiz oldukları söylenebilir.

Ayrıca çalışmanın olumlu çıktılarından birisi de kamusal iletişimde bir sorun olduğu gerçeğinin ortaya çıkmasıdır. Birçok şikâyetin aslında kurum içinde çözülebilecek iken şikâyete başvuru konusu yapılması kamu bürokrasisinde kamusal iletişimde bir sorun olduğu gerçeğini ortaya koymuştur. Bu noktada yeni bürokrasinin kamusal iletişimde daha hızlı olması gerekliliği ortaya çıkmıştır. Yani mevcut bürokratik sistem ve mevcut kamu çalışanları, dijital devlete ayak uydurmakta zorlanmaktadır. Özellikle BİMER ve CİMER sistemi siyasi iktidarın tercihi ile önemli oranda bağlantılıdır. Çünkü bugün için mevcut cumhurbaşkanının başbakan olduğu yıllarda hayata geçirdiği BİMER'in yanına o dönem başbakanının cumhurbaşkanı olması ile CİMER faaliyete geçmiştir. Yani Cumhurbaşkanının siyasi tercihi ile de çok alakalı bir sistemdir. Bu noktada siyasi iktidar halkın devlet ile eşit konuma gelebileceği bir sistemi kurgulamıştır.

Özellikle BİMER ve CİMER'in getirdiği farklılıklardan birisi devletin BİMER ve CİMER şikâyetlerini bizzat en üst seviyede takip etmesidir. Çünkü daha önce yine kurumlara dilekçe ile şikâyetlerde bulunulabilirken dijital devlet ile bu daha da kolaylaştırılarak ve en önemlisi devletin yürütmenin en başı olarak bu sistemi bizzat kurgulaması ve takipçisi olması, BİMER ve CİMER'i çok farklı bir noktaya taşımıştır. Bu noktada çok önemli bir kazanım olan bu sisteme filtreleme getirilmesi, kamu çalışanlarını

bilinçlendirilmesi ve eğitilmesi, aynı şekilde vatandaşların kamu spotu vb. yollar ile bilgilendirilmesi ve farkındalıklarının artırılması gerekmektedir.

KAYNAKÇA

- Cüceloğlu, D. (2008), İnsan ve Davranışı, Remzi Kitabevi, İstanbul.
- Demirci, K.(2015), Türkiye’de Yurttaş- Devlet İletişimi Açısından E-Devlet Uygulamaları: BİMER Örnek Olayı Akdeniz İletişim Dergisi.
- Demirhan, Y.(2014). Türkoğlu, İ., Türkiye’de E-Devlet Uygulamalarının Bazı Yönetim Süreçlerine Etkisinin Örnek Projeler Bağlamında Değerlendirilmesi Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi, Cilt 10, Sayı 22.
- Eroğlu, Ş. (2013). E-Devlet Kapsamında Kurumsal Bilgi Sistemlerinin Değerlendirilmesi: İçişleri Bakanlığı Örneği Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Bilgi ve Belge Yönetimi Ana Bilim Dalı, yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.
- Genç, N. (2005). Yönetim ve Organizasyon. (2. Basım). Ankara: Seçkin Yayıncılık
- Güneş, İ., Günbayı, İ, (2017) Bimer, Alo 147, Cimer Gibi Kurumlara Yapılan Şikâyetlerin Okul Yönetimine Etkisine İlişkin Yönetici Görüşleri: Bir Durum Çalışması, Eğitim ve Öğretim Araştırmaları Dergisi, Ağustos, Cilt: 6 Sayı: 3
- Güzel, Ö., Turizm Öğrencilerinin Staj Döneminde Edindikleri Motivasyonun Herzberg Teorisine Göre Değerlendirilmesine Yönelik bir Araştırma, https://journal.yasar.edu.tr/wp-content/uploads/2012/08/6_FGuzel.pdf, erişim tarihi, 10.12.2017
- Kaya, F., Ş., Vd.,(2013). Herzberg ‘İn Çift Faktör Kuramı Açısından İlköğretim I. Kademe Öğretmenlerinin Motivasyon Düzeylerinin Değerlendirilmesi, Akademik Bakış Dergisi Sayı: 39, <http://www.akademikbakis.org/eskisite/39/01.pdf>, erişim tarihi, 10.12.2017
- Karkın, N., Zor, A., (2017) Vatandaş - İdare Etkileşimi Bağlamında Bilgi Edinme Hakkı: BİMER Örneği ve İdarede İnovasyon, Marmara Üniversitesi Siyasal Bilimler Dergisi • Cilt 5, Sayı
- Koçak, S. Y., (2010). “Kamu Yönetiminde Açıklık İçin Bilgi Edinme Hakkı”, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Sayı: 23, ss.115-125.
- Kuran, N. H. (2005). Türkiye İçin E-Devlet Modeli Analiz Ve Model Önerisi İstanbul: İstanbul Bilgi Üniversitesi Yayınları.
- Northcraft, G., B., Neale, M., A. (1990), Organizational Behavior, The Dryden res, USA. 10.
- Özer, B., (2014) Milli Eğitim Bakanlığı “Alo 147” İletişim Merkezinin Kullanımına İlişkin Öğretmen Görüşlerinin Değerlendirilmesi Uşak Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 7/2
- Sapru, R. K. (2006), Administrative Theories and Management Thought, PHI Learning Pvt. Ltd., New Delhi.
- Schermerhorn, John R., James G. Hunt, Richard N. Osborn (1991), Managing Organizational Behaviour, Fifth Edition, John Wiley and Sons Inc., USA.
- Şahin, A., Örselli, E.,E-Devlet Anlayışı Sürecinde Türkiye, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, <http://dergisosyalbil.selcuk.edu.tr/susbed/article/view/800>, (22.02.2017)
- Şişman A., vd., (2011) “E-Devlet ve M-Devlet’in Geliştirilmesinin Önündeki Engel; Sayısal Uçurum” Harita Teknolojileri Elektronik Dergisi , 3(1) 27-37
- TBMM Raporu, Bilgi Edinme Hakkı Çalıştayı Sonuç Raporları 27 Mayıs 2013, https://www.tbmm.gov.tr/bilgiedinme/bilgi_edinme_calistay_raporu.pdf, 08.04.2018
- Tosi, Henry, L., Neal P. (2003), The Fundamental of Behavior, Blackwell Publishers Ltd., UK
- Turan E., vd., (2015) “Bimer” Uygulaması Ve Türk Kamu Yönetimi Sistemine Etkileri” Kastamonu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi Temmuz, Sayı:8. <https://www.bimer.gov.tr/bimer-hakkinda>, 14.08.2017
- Yıldırım, A. Şimşek H. (2006). Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri. Ankara: Seçkin Yayınları.