

E-Dönüşüm Sürecinde Yerel Yönetimler (Kırşehir Örneği)

Filiz Tufan EMİNİ*
Mustafa KOCAOĞLU**

ÖZET

Dünyada bilgi ve iletişim teknolojilerinde yaşanan gelişmelere paralel olarak Türkiye’de de kamusal hizmetlerin bilişim teknolojileri aracılığı ile sağlanmasına yönelik çalışmalar hız kazanmıştır. Bu gelişmelerin yanı sıra 2000’li yıllarda yapılan reform çalışmaları sonucunda yerel yönetimlerin görevlerinin niteliğinde ve niceliğinde önemli değişimler meydana gelmiştir. Bilgi toplumuna geçiş sürecinin yaşandığı son yıllarda, kamu yönetiminde yeniden yapılanma çalışmalarının da bir sonucu olarak, yerel yönetimlerin yetki, görev, sorumluluk ve hizmet çeşitliliğinde artış meydana gelmektedir. Söz konusu artışın da bir gereği olarak yerel yönetimlerde hizmet sunumunun teknolojinin de gelişmesinin bir sonucu olarak, bilgi teknolojilerinden yararlanılarak gerçekleştirilmesi gerekmektedir. Bunun sağlanabilmesi için de yerel yönetimlerin çok yönlü bir hazırlık süreci içerisine girmesi beklenmektedir. Bilgi teknolojisi kullanımının yaygınlaştırılması ve etkin şekilde hayata geçirilebilmesi için gerek altyapı, gerek donanım ve yazılım ve gerekse de yetişmiş, nitelikli insan gücüne ihtiyaç duyulduğu da bir gerçektir. Bunun için öncelikle yönetsel bilincin oluşması daha sonra da gerekli maddi kaynağın ve insan kaynağının temini için çalışılması büyük önem taşımaktadır.

Bilişim teknolojilerinin hizmet sunumu ve karar verme süreçlerinde kullanımı, yerel yönetim birimlerinin kendilerinden beklenen görev ve sorumluluklarının üstesinden gelebilmelerine önemli katkılarda bulunmaktadır. Avrupa Birliği’nce (AB) benimsenen bilgi temelli bir toplum yaratma düşüncesinin ve bilim ve teknoloji temelini güçlendirilmesi hedefinin Türkiye’ye yansması e-Türkiye projesi ile gerçekleşmiştir. E-Türkiye projesi ile merkezi yönetim ile yerel yönetimlerde e-dönüşüm süreci başlatılmıştır. Bu çalışmada, Türkiye’de izlenen bilgi ve teknoloji politikalarının Kırşehir İl Özel İdaresi örneği üzerinden analizi amaçlanmıştır. Bu çerçevede, kurum çalışanlarına yapılan anket sonuçları ile kurumda bilişim alanında çalışan yetkili kişilerle yapılan mülakat sonucu elde edilen bilgiler, Kırşehir İl Özel İdaresi’nin e-dönüşüm sürecinde ne aşamada olduğunu ortaya çıkarmak amacıyla kullanılan verilerdir. Değerlendirme sonucunda, kurumun bilgisayarlaşma, web sitesi kurma ve otomasyon açısından yeterli ilerlemeyi kaydettiği görülmüştür. Bununla birlikte kurumun e-dönüşüm sürecindeki durumu, hizmetlerin internet aracılığı ile sunumu açısından gelişme aşamasındadır. Ayrıca, yöneticilerin e-dönüşüm sürecinde gerekli gelişmelerin kaydedilmesi hususunda özendirici çabalarının olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Avrupa Birliği, bilgi ve teknoloji politikası, e-dönüşüm süreci, yerel yönetimler.
Çalışmanın Türü: Araştırma.

The Process Of E-Transformation In Local Governments (The Case Of Kırşehir)

ABSTRACT

The development of information and communication technologies has accelerated public service delivery through the application of information technologies in the world. In addition to these improvements, as a consequence of the reform efforts in the 2000s, important changes have occurred in the quality and quantity of the duties of local governments. The process of transition to information society is experiencing in recent years, the public administration, as a consequence of the restructuring of local governments, local authority, duties, responsibilities, and increase a variety of services. The increase, as required by the local government in service delivery, the development of technology, as a result of using information technology needs to be achieved. In order to ensure that local government is a versatile process for the preparation of the is expected to enter into. The use of information technology to disseminate and effectively implemented in order to have the infrastructure, both hardware and software, and trained, qualified manpower is needed. It is primarily for administrative and creation of consciousness, then the required financial and human resources to ensure work is of great importance. It is expressed that the usage of information technologies for public service provision is making important contribution to local governments to fulfill their duties and responsibilities. The thought of creating a community based on information which was adopted by the European Union, reflected to

* Yrd. Doç. Dr., Selçuk Üniversitesi

** Yrd. Doç. Dr., Ahi Evran Üniversitesi

Turkey by e-Turkey Project.e-Turkey Project started e-transformation process in central administration and local administrations. In this paper, Turkey's information policies were analysed through the experiences of The Special Provincial Administration of Kırşehir. A survey of employees and managers and an interview with relevant managers of The Special Provincial Administration of Kırşehir used to interpret the status of the institution in terms of e-transformation process. The results of the survey revealed that The Special Provincial Administration of Kırşehir has made progress in the efforts of computerization, web site development and automatization. The status of the institution in terms of online service delivery is stil in progress. The managers of the institution make considerable effort to encourage e-transformation.

Keywords: The European Union, information and technology policy, e-transformation process, local governments.

GİRİŞ

Küreselleşme, bilgi ve iletişim teknolojilerindeki gelişmeler, kamu yönetiminin hizmet sunumu ve karar verme açısından etkinliğini artırma ve vatandaş beklentilerini daha iyi karşılayabilme, bilgi temelli toplum oluşturma ve bilgiye zamanında ulaşmanın önem kazanması gibi faktörlerin etkisiyle kamu kurumlarında e-dönüşüm sürecinin hayata geçirilmesi önem kazanmıştır.

Zaman ve maliyet tasarrufu, etkin, kaliteli ve verimli hizmet sunumu, karar alma sürecinde etkinlik-yönetsel etkinlik, şeffaflık, katılımcılık, kamu kurumlarına güven artımı gibi sonuçlar doğurması beklenen e-dönüşüm süreci, AB üye ve aday ülkeleri açısından da rekabet gücünün artırılması ve AB'nin bilim ve teknoloji temelini güçlendirilmesi amacıyla benimsenmiştir.

AB aday ülkesi olarak Türkiye, devlet dairelerini elektronik ortama taşıma girişimini 2001 yılında benimsemiştir. Türk hükümeti, aday ülkeleri kapsayan e-Avrupa+ Eylem Planı stratejisini hayata geçirmek için AB ile eşgüdümlü olarak bilim ve teknoloji politikası oluşturma çalışmalarına başlamıştır. Türkiye'de e-dönüşüm süreci, e-Türkiye adı ile merkezi yönetim ile yerel yönetimlerde uygulanmaya başlamıştır.

e-dönüşüm sürecinin özellikle çevrimiçi hizmet sunumu açısından sorunsuz işlemesi, idareler arası veri değişiminin verimli bir şekilde yapılması ve yönetsel karar alma sürecinde kendinden beklenen başarıyı sağlaması, yasal ve teknik altyapı ile insan kaynakları altyapısının kusursuz bir şekilde hazırlanmasına ve kamu kurumlarının örgütsel yapısının e-dönüşüm süreci ile uyumlaştırılmasına bağlıdır.

Bu çalışmanın amacı, Türkiye'de yerel yönetimlerde yaşanan e-dönüşüm sürecini ortaya koymaktır. Bu bağlamda öncelikle AB bilim ve teknoloji politikasının genel bir çerçevesi çizildikten sonra aynı politika kapsamında Türkiye'de yapılan çalışmalar ele alınmıştır. Ardından Kırşehir İl Özel İdaresi personeline yapılan anket sonuçları ile yetkili kişilerle yapılan mülakat sonrası edinilen bilgilere yer verilerek söz konusu bulgu ve bilgiler değerlendirilmiştir.

1. AVRUPA BİRLİĞİ'NDE E-DÖNÜŞÜM: E-AVRUPA¹

Küreselleşme ve bilgi ve iletişim teknolojilerindeki hızlı gelişmeler bütün toplumlarda olduğu kadar AB'de de önemli gelişmeleri beraberinde getirmiştir. Bu gelişmeler ekseninde Avrupa'da da yerel yönetimler açısından Weberyan bürokrasi geleneğinin terk edilerek etkinliğin sağlanması için vatandaş beklentilerinin önem kazandığı bir yapılanmaya doğru gidiş söz konusudur (Torres vd., 2005: 219). Bu yapılanmanın sonucu olan e-devlet, Avrupa Komisyonu tarafından yönetimi vatandaşlara ve iş dünyasına yaklaştıran ve devlet kaynaklarının etkin kullanımını sağlayan yönetim şekli olarak tanımlanmaktadır (Paris, 2005: 307). E-devlet ile sunulabilecek hizmetler eğitim, sağlık, ulaşım gibi en basit hizmetlerden politik katılımı artırmaya yönelik olan daha karmaşık hizmetlere kadar geniş bir alanı kapsamaktadır (Balci, 2003: 269).

Avrupa Birliği, üye ülkeleri arasında da e-devletin gelişimini sistematik olarak değerlendirmekte ve takip etmektedir (Flak vd., 2005: 45). Bu nedenle Lizbon stratejisi çerçevesinde 2000 yılında Fieria'da e-Avrupa 2002 girişimi başlatılmış ve bilgi toplumuna yönelik bütün girişimler e-Avrupa adı altında bir araya getirilmiştir (DPT, 2004: 5). E-Avrupa 2002 girişimi e-Avrupa 2005 Eylem Planı ile devam ettirilmiştir. e-Avrupa 2005 programı Avrupa'yı Lizbon hedefleri çerçevesinde 2005 yılına kadar online yapmayı hedeflemektedir (Zobel, 2005: 7). e-Avrupa 2005 ile e-devlet, e-egitim ve e-sağlık başta olmak üzere modern çevrimiçi hizmetlerin sunumu, dinamik e-iş ortamının yaratılması, bunları mümkün kılacak rekabetçi fiyatlarla yaygın geniş bant erişimi ile güvenli bilgi altyapısının sağlanması hedeflenmiştir (DPT,

¹ Bu çalışma, Konya, Kayseri ve Kırkkale İl Özel İdarelerinde de yapılmıştır. Bütün çalışmalarda aynı literatür ve ölçek kullanılmıştır.

2004: 5-6). Söz konusu girişim “eAvrupa+” adı ile aday ülkeler de dâhil edilerek genişletilmiştir (DPT, 2004: 5). Son olarak Avrupa Komisyonu tarafından 2010 yılında 2011-2015 e-devlet eylem planı yayınlanmıştır. Planda, 2015 yılına kadar, Avrupa vatandaşlarının e-Devlet hizmetlerini kullanma oranının yüzde 50’ye çıkarılmasının hedeflendiği ifade edilmiştir. Bu oran işletmeler için yüzde 80’dir (European Commission, 2010: 4).

2. TÜRKİYE’DE E-DÖNÜŞÜM: E-DÖNÜŞÜM TÜRKİYE PROJESİ

2001 yılında AB tarafından yürürlüğe konulan e-Avrupa girişimi Türkiye’deki e-devlet hareketine hız kazandıran önemli bir gelişmedir. Her bireyi, evi, okulu, işyerini ve devlet dairesini elektronik ortama taşımayı amaç edinen bu girişime (Avrupa+) (Yıldız, 2003: 311) Türkiye, 2001’de resmen katılmıştır (Uçkan 2003: 158). Bu katılımın ardından, Türkiye e-devlet projelerine her yıl daha fazla kaynak ayırmaya başlamıştır ve e-dönüşüm süreci 2003’ten sonra hızlanmıştır (Kuran, 2005: 25, DPT, 2005: 2).

Türkiye’nin Avrupa Birliği 6. Çerçeve Programı’na katılımına yönelik Mutabakat Zaptı 29 Ekim 2002’de Brüksel’de imzalanmış (TÜBİTAK, 2002); katılım 10 Ocak 2003 tarihi itibarıyla tamamlanmıştır. 6. Çerçeve Programı’na katılım, Türkiye bilim ve teknoloji politikalarının AB boyutuyla ele alınması ve sürecin dışında kalınmaması açısından önemlidir (Kaplan, 2004: 193).

e-Avrupa+ girişimine katılımının ardından Türkiye, eylem planını e-Türkiye adı ile uygulamaya aktarmıştır. Eylem planı ucuz, hızlı ve güvenli internet, insan gücüne ve yeteneklere yatırım yapılması ve internet kullanımının teşvik edilmesi alanlarında yapılacak girişimleri içermektedir (www.undp.org.tr). Aynı girişim çerçevesinde 58. Hükümet tarafından Acil Eylem Planı hazırlanarak e-Dönüşüm Türkiye Projesi başlatılmıştır (DPT, 2004: 8). Bu proje çerçevesinde hayata geçirilen eylem planı, Bilgi Toplumu Stratejisi’nin oluşturulmasının yanı sıra hukuki ve teknik altyapı ile insan kaynakları altyapısının oluşturulması, bilgi güvenliğinin sağlanması, hizmetlerin elektronik ortamda sunulmasını hedefleyen e-Devletin ve e-Sağlık, e-İş ile e-Ticaretin hayata geçirilmesi konularını kapsamaktadır (DPT, 2004: 11). Bilgi Toplumu Stratejisi ile her vatandaşın sürece katılımının sağlanması, iş dünyasının bilgi ve iletişim teknolojilerini yeterli derecede kullanmaları ve rekabet avantajı sağlamaları, kamu hizmetlerinin bilgi ve iletişim teknolojileri aracılığı ile sağlanması, kamu hizmetlerinde verimliliğin ve vatandaş memnuniyetinin sağlanması ve toplumun her kesiminin ucuz ve kaliteli iletişim altyapı ve hizmetlerine erişiminin sağlanması amaçlanmıştır (Tosun, 2008: 2).

Türkiye’de Bilgi Toplumu olmanın yasal çerçevesi de titizlikle oluşturulmuştur. 29 Ocak 2000 tarihinde yürürlüğe giren 4502 sayılı Telekomünikasyon Kanunu ile Türk Telekom’un tamamen özel hukuk hükümlerine tabi bir özel şirket statüsüne kazandırılması sağlanmış ve Avrupa Birliği’nin istediği en temel şart olan liberalizasyon gerçekleştirilmiştir (Nizam, 2009: 4). Bunun dışında 2001 yılında Teknoloji Geliştirme Bölgeleri Kanunu, 2004 yılında Elektronik İmza Kanunu, Elektronik Ortamda Fikri Hakların Korunması Kanunu ve Bilgi Edinme Hakkı Kanunu, 2005 yılında Evrensel Hizmet Kanunu yürürlüğe girmiştir. Kasım 2008’de 5809 sayılı Elektronik Haberleşme Kanunu’nun kabulü, AB müktesebatıyla uyum açısından önemli bir adımdır. Telekomünikasyon Kurumu da elektronik haberleşme konusundaki AB müktesebatına ilave uyum sağlayan yönetmelikleri kabul etmiştir. Ancak Elektronik Haberleşme Kanunu’nun, özellikle evrensel hizmet yükümlülüğüne ilişkin hükümler ve mevcut imtiyaz sözleşmelerine uygulanmayan yetkilendirme kurallarının kapsamı açısından AB müktesebatı ile uyumlu olmadığı belirtilmiştir (Avrupa Toplulukları Komisyonu, 2009: 51-52).

2012 yılı ilerleme raporuna göre ise Türkiye, şartlı erişime dayanan hizmetlerin yasal olarak korunması ile ilgili Avrupa Konseyi Sözleşmesini imzalamamıştır. “Elektronik İmza Kanunu” ve AB direktifi arasındaki farklılıklar uyumlaştırılmayı beklemektedir. Verilerin korunması ve e-ticaret ile ilgili kanun tasarıları hâlâ beklemektedir. İnternet içeriği ve hizmet sunucuları ile ilgili kanun, ifade özgürlüğünü koruyacak şekilde uluslararası standartlar ile uyumlaştırılmalıdır. Kasım 2011’den itibaren, BTK, internet hizmet sunucularından müşterilerine, talepleri üzerine, ücretsiz bir internet filtreleme hizmeti (çocuk ve aile profilleri olan) sunmaları yükümlülüğünü getirmiştir. İnternet içeriğine ilişkin ifade özgürlüğünü kısıtlayabilecek hükümler ile yayıncılara yönelik yaptırımlar başta olmak üzere, bazı yasal hükümlerin çok geniş biçimde yorumlanması endişe uyandırmaktadır. Bu alanda yapılan hazırlıklar kısmen ileri düzeydedir (Avrupa Komisyonu, 2012: 53-54).

E-devlete geçişin temelini oluşturan ve bilgi teknolojileri alanında temel gösterge kabul edilen internetin yaygınlaşması ve kullanım oranına bakıldığında TÜİK'in 2013 yılında yaptığı Hanehalkı Bilişim Teknolojileri Kullanım Araştırması sonuçlarına göre Türkiye'de hanelerin %49,1'i internet erişimine sahiptir. Evden internete erişim imkânı olmayan hanelerin %35,7'si evden internete bağlanmama nedeni olarak internet kullanımına ihtiyaç duymadıklarını belirtmişlerdir. Hanelerin %46,5'inde genişbant İnternet erişim imkânı bulunmaktadır. ADSL, %32,2 ile tüm haneler, %65,6 ile İnternet kullanılan haneler arasında en çok kullanılan bağlantı türüdür. İnternet kullanan bireyler İnterneti en çok %75,6 ile online haber, gazete ya da dergi okuma için kullanırken, bunu %73,2 ile İnternet üzerindeki sosyal gruplara katılma takip etmiştir (TÜİK, 2013).

2013 yılı araştırma sonuçlarına göre internet kullanan bireylerin kişisel amaçla kamu kurum/kuruluşları ile iletişimde internet kullanma oranı %41,3'tür. Bu oran önceki yılın aynı döneminde (2011 Nisan-2012 Mart) %45,1 idi. Kullanım amaçları arasında kamu kuruluşlarına ait web sitelerinden bilgi edinme %37,5 ile ilk sırayı almaktadır. (TÜİK, 2013).

3. TÜRKİYE'DE YEREL YÖNETİMLER VE E-DÖNÜŞÜM SÜRECİ

Türkiye'de e-Avrupa+ Eylem Planı çerçevesinde Mahalli İdareler Genel Müdürlüğü, bütün illeri, belediye başkanlıklarını, valilikleri internet ortamında yaşayan bir programla birbirine bağlamıştır. Genel Müdürlük, kaymakamlıklardan, belediye başkanlıklarına kadar bir veritabanı oluşturmuştur (www.telepati.com). Ayrıca e-Türkiye programı çerçevesinde Yalova belediyesi yerel e-yönetişim pilot bölgesi seçilmiştir (www.undp.org.tr).

İçişleri Bakanlığı Araştırma Planlama ve Koordinasyon (APK) Kurulu Başkanlığı tarafından yürütülen İl Envanteri çalışmasının (İLEMOD), merkezi yönetimin taşra mülki kademeleri ile veri alışverişini gerçekleştirmek amacıyla oluşturulduğu görülmektedir (Güler, 2009). İLEMOD, illerde il envanterlerinin ve kırsal altyapı hizmetlerinin uygulama ve izlenmesinde modernizasyon projesi anlamına gelmektedir. Bu proje ile gerekli durumlarda bilgiye kolayca erişilmesi, Bakanlık politikaları oluşturulurken bilgi birikiminin somut hale getirilmesinin sağlanması ve gerektiğinde diğer kamu kuruluşlarına bilgi aktarılması amaçlanmıştır. İl envanterleri ile ise geçmiş yıllara ait verileri kullanarak projeksiyon yapılması, illere ait öncelikli ihtiyaçları belirlenmesi ve belirlenmesine olanak sağlanması, Türkiye'nin uzun vadede ekonomik ve sosyal haritalarının çıkarılması, sektörler ve kuruluşlar esas alınarak bölgeler ve kalkınmada öncelikli yöreler ile ilgili rapor ve dokümanların üretilmesinin kolaylaştırılması, iller arasında yatırımlar bakımından koordinasyonun sağlanması, olağanüstü hal ve afet durumlarında çevre illerin imkanlarının ne olduğunun tespit edilmesinin sağlanması amaçlanmıştır (Emini ve Kocaoğlu, 2011:169-170). Ayrıca bazı bakanlıklar da, merkez - taşra birimleri arasında veri akışını hizmet alanları kapsamında düzenlemeye dönük çalışmalar yürütmektedirler (Güler, 2009). Bilgi toplumu strateji belgesinin 80 nolu eylemi, İl Envanteri Sisteminin Geliştirilmesi ve Karar Destek Sistemi oluşturulmasıdır. Buna göre İLEMOD kapsamında toplanan veriler illerdeki yenilikleri de kapsayacak şekilde genişletilecek, veri tabanı üzerine kurulacak karar destek ve raporlama sistemi ile illerdeki planlama ve yatırım kararları etkinleştirilecek, sistemde yer alan verilerin üretim noktasında elektronik ortama aktarılması ve mahalli idarelere ait veri toplayan diğer sistemler ile elektronik veri paylaşımı sağlanacak, illerde doğal, tarihi ve kültürel değerler envanteri hazırlanacak ve Türkiye Kültür Portalına içerik sağlanacaktır (www.icisleri.gov.tr).

Vatandaşların güncel bilgi ihtiyacını karşılamak, yatırım yapacak girişimcilere ışık tutmak, üniversite, basın ve medyadaki araştırmacılara bilgi sunmak, vatandaşın istediği veriye ulaşmasını sağlamak ve ileriye yönelik tahmin yapabilmek gibi pek çok amaca yönelik oluşturulan İLEMOD sistemine 1990 yılından itibaren envanter girişi yapılmaktadır. 1990-2000 yılları arasında defterlere yazılan bilgiler, 2000 yılından itibaren elektronik ortama kaydedilmektedir. Bu sistem ile vatandaşların internet üzerinden herhangi bir il hakkında genel bilgiler, coğrafi durum, nüfus, idari yapı, sosyal yapı, eğitim, kültür, gençlik ve spor, sağlık, adalet, sosyal yardım ve sosyal güvenlik, iş gücü ve çalışma, ekonomik yapı, tarım, sanayi ve hizmetler gibi alanlarda gerekli bilgilere ulaşabileceği belirtilmektedir. İl planlama ve koordinasyon müdürlükleri ve bakanlık bilgi işlem dairesi başkanlığınca kontrolü yapılacak olan sistemin, "e-devlet altyapısı için çok önemli envanter bilgi kaynağının oluşturulması, ileriye yönelik tahmin yapılabilmesi (karar destek), ilin öncelikli ihtiyaçlarının belirlenmesi, uzun vadeli planlama yapılabilmesi, araştırmanın kolaylaştırılması,

yatırımların koordinasyonun sağlanması, bilgiye kolayca erişilebilmesi, bilgi birikiminin somut hale getirilmesinin sağlanması, kamu ve özel kuruluşlara, sivil toplum örgütleri ve vatandaşlara bilgi aktarılması" gibi kolaylıklar sağlayacağı ifade edilmektedir (www.milliyet.com.tr).

Yerel yönetimlerle ilgili yapılan bir diğer çalışma Sekizinci Beş Yıllık Kalkınma Planı Yerel Yönetimler Özel İhtisas Komisyonu Raporu'dur. Bu raporda, gelişen teknolojiyle bilgisayar ağları, telefon sistemleri, elektronik kitle iletişim araçları ve benzeri yeniliklerin, bireylere, birbirleriyle anında iletişim kurma imkânı verdiği belirtilmektedir (DPT, 2001: 9). Raporda yerel yönetimlerin kentsel ve yerel hafıza oluşturma amaçlı kayıt ve arşivleme sistemlerinin zayıf olduğu ve çoğu yerel yönetimde erişilebilir ve kullanılabilir bir bilgi bankası ve arşiv sistemi bulunmadığına vurgu yapılmakta, bu durumun karar alma süreci için gerekli araçların sağlanmasını önlediği ve yerel halkın demokratik denetim araçlarından yoksun kalmasına yol açtığı belirtilmektedir (DPT, 2001: 74). Bu sıkıntıların aşılabilmesi için yerel altyapı teknolojileri üzerine çalışılması gerektiği ve bu sürece İller Bankası başta olmak üzere ilgili diğer kamu kurum ve kuruluşları ile TÜBİTAK, üniversiteler, TODAİE, vb. kurumların katkılarının sağlanması ve bir yerel altyapı AR-GE kurumu oluşturulması, coğrafi bilgi sistemleri gibi yeni teknolojilerin derhal kullanılmaya başlanması öngörülmüştür (DPT, 2001: 59, 174, 184).

Türkiye'de yerel yönetimlerle ilgili yapılan çalışmalardan YerelNet ve YERELBİLGİ projeleri de yerel yönetimlerde bilişim teknolojileri kullanımının ve yerel hizmet sunumunun geliştirilmesinde önemli bir yere sahiptir. Yerel yönetimler portalı olarak adlandırılan YerelNet, Devlet Planlama Teşkilatı ve TODAİE - YYAEM işbirliği ile çok sayıda ve özerk yerel yönetim birimlerinin buluşturulması ve edindikleri deneyimin ortak iletişim havuzunda paylaşılması gereksinimini karşılamak amacıyla 2001 yılında doğmuştur (Güler, 2009, Nohutçu ve Demirel, 2005: 46). YerelNET portalı ile bilgiyi amaç doğrultusunda sorgulayarak kullanma, yerel yönetimlerin seçilmiş ve atanmış yöneticileri ile personeline erişme, ilgili mevzuata ve literatüre erişim, belediye, özel idare, köy ve birliklerin yapıları, personeli, altyapı hizmetleri ve yerel seçim sonuçları konularında veri ve bilgilere ulaşım sağlanabilmektedir. Bu anlamda portal yerel yönetim çalışanları için bir bilgi kaynağı ve deneyim paylaşım platformu olmasının yanı sıra yerel yönetimlerin dünyaya açılan kapısı, vatandaşa dönük yüzüdür. Portal vatandaşlar için buldukları veya hemşehrasi oldukları il, ilçe, belediye ve köy hakkında güncel ve sağlıklı bilgilere ulaştıkları bilgi kaynağıdır. Kamu kurumları için ise yerel yönetim birimlerinin derlenmiş bilgilerine güncel ve sağlıklı bir şekilde ulaşabildikleri yerel yönetim veri tabanıdır (Akay, 2009). YerelNET yerel yönetimler portalı 2000 yılında yayına girmiştir ve günümüze kadar günlük yaklaşık 20.000 üzerinde ziyaretçi ile bilgi akışını sağlamaya çalışmaktadır (www.yerelnet.org.tr). 2002 yılında YerelNET portalı Birleşmiş Milletler Johannesburg Dünya Zirvesi Sürdürülebilir Kalkınma Çalışma Grup toplantılarında uygulamada ulaştığı başarı sebebiyle en iyi uygulama seçilmiştir. 2002 yılında yapılan Altın Örümcek Web yarışmasında "En İyi Sivil Toplum Sitesi" grubunda ilk 10'a girerek finalist olmuş, 2003 yılında AB komisyonu tarafından düzenlenen e-Avrupa e-Devlet Uygulamaları yarışmasında YerelNET Portalı finale kalmıştır 2004 yılında AB komisyonu tarafından her yıl düzenli olarak düzenlenen e-Avrupa e-Devlet Uygulamaları yarışmasında da tekrar finale kalmıştır (Akay, 2009). 2000 yılında yayına geçen ve halen www.yerelnet.org.tr adresinden yayın hayatını sürdüren

YerelNET sitesi hem kullanıcılar, hem de yerel yönetimler tarafından benimsenerek, yerel yönetimleri ilgilendiren çok farklı konularda başvuru aracı olarak hizmet vermekte, aynı zamanda vatandaşla belediye arasında da iletişim aracı olmaktadır. Yerel Yönetimler Merkezi, eğitimlere ilişkin çeşitli duyurularını www.yerelnet.org.tr portalı üzerinden katılımcılara duyurmaktadır (www.yerelnet.org.tr).

Türkiye'de yerel yönetimlerle ilgili yapılan bir başka çalışma olan Yerel Yönetimler Bilgi Tabanı Projesi (YERELBİLGİ Projesi) dünyadaki değişim dalgasının beraberinde getirdiği dinamizmin gereklerini ve vatandaşların yükselen talepleri yeterince karşılayabilmek için, yerel yönetimlerin güçlendirilmesi ve merkezi yönetimin taleplere uygun politikalar ile yerel yönetimleri desteklemesi gereğinden doğmuştur. Yerel yönetimlerin desteklenmesinin en başta gelen koşulu, alana ilişkin doğru, güvenilir, güncel ve karşılaştırılabilir verilere sahip olmaktır. YERELBİLGİ Projesi, yerel yönetimlerin sergiledikleri dinamizmi kucaklayabilecek genişlikte doğru politikalar üretilmesi için gerekli veritabanını hazırlamayı amaçlamaktadır (www.yerelbilgi.gov.tr).

4. KIRŞEHİR İL ÖZEL İDARESİ'NDE E-DÖNÜŞÜM SÜRECİNİN ANALİZİ

Kırşehir İl Özel İdaresi'nin e-Türkiye girişimi çerçevesinde değerlendirilmesini amaçlayan alan araştırmasının amacı, kapsamı, yöntemi, bulguları ve bulguların yorumları aşağıdaki gibidir.

4.1. Araştırmanın Amacı, Yöntemi ve Evreni

Çalışma, Kırşehir İl Özel İdaresinde uygulanan bilgi teknolojilerine dair politikaların irdelenmesi doğrultusunda kurumdaki bilgisayarlaşma oranının, bilgi teknolojilerine dair altyapı özelliklerinin, ayrılan kaynakların ve personelin yeterlilik düzeyinin ölçülmesini ve kurumun genel bir durumunun ortaya konmasını amaçlamaktadır. Bu çerçevede kurumun yazılım-donanım ve yerel ağ-internet gibi konulardaki yeterliliğinin ortaya konmasıyla birlikte web sitesinin özellikleri, kurumda çalışan kamu görevlilerinin bilgisayar kullanım düzeyinin belirlenmesi, bilgisayar okuryazarlığı geliştirmeye yönelik hizmet içi eğitim faaliyetlerinin ve ayrıca internet güvenliğinin sağlanıp sağlanmadığının tespit edilmesi hedeflenmiştir.

Çalışmada alan araştırması yöntemlerinden anket ve mülakat yöntemi kullanılmış, ayrıca kurumun web sitesi analiz edilmiştir. Anket formunda kurum personelinin kişisel bilgilerinin yanı sıra kurumca izlenen bilişim politikalarına yönelik algılarının da tespitine yönelik sorulara yer verilmiştir. Anket sorularının hazırlanmasında beşli likert ölçeğinden yararlanılmıştır. Mülakat soruları, kurumda bilgi işlem müdürlüğünde görev yapan bir yetkiliye sorulmuştur. Kurumun web sitesi, bir kamu kurumu web sitesinde online hizmet sunumu açısından gerekli şartlar göz önüne alınarak analiz edilmiştir. Gerekli bazı bilgiler kurumun web sitesinde yer alan Performans Programı, Faaliyet Raporları, Yatırım Planı, Stratejik Plan gibi dokümanlardan elde edilmiştir.

Anket çalışmasının evreni, Kırşehir İl Özel İdaresi'dir. Çalışma, kurumda görevini bilgi ve iletişim sistemleri aracılığıyla yerine getiren memurlara yapılmıştır. Kurumun 2012 yılı Performans Programı'na göre, kurumda 68 memur görev yapmaktadır (Kırşehir İl Özel İdaresi, 2012: 41). Anket formları elden teslim edilmiş ve aynı şekilde toplanarak geçerli olan 62 (% 91) form değerlendirmeye alınmıştır. Veriler, SPSS 15.0 programına aktarılarak değerlendirilmiştir. Değerlendirmede frekans dağılımı, ortalama ve standart sapma istatistikleri verilmiştir.

4.2. Çalışmada Elde Edilen Bulgular ve Değerlendirilmesi

Anket sorularına cevap veren 62 kişiden 9'u (% 14,5) yönetici iken, geri kalan 53 kişi (% 85,5) çalışanlardan oluşmaktadır. Yöneticiler, daire başkanı, müdür ve müdür yardımcısı gibi pozisyonlarda bulunan kişilerden; çalışanlar ise genel olarak memur pozisyonunda bulunan kişilerden oluşmaktadır. Ankete katılanların 15'i (%24.2) lise, 16'sı (%25.8) önlisans ve 29'u (%46.8) lisans mezunudur. Eğitim durumu ile ilgili soruyu 2 kişi cevaplamamıştır.

Kurumların hizmetlerini elektronik ortamdan sunmaları için bilişim teknolojileri politikaları alanında kat etmeleri gereken aşamalar bilgisayarlaşma, otomasyon, internet kullanıcılığı, web sitesi kurma, yönetimi internete taşıma şeklinde ifade edilmektedir (Emini ve Kocaoğlu, 2011: 171).

"İş yerinizde size ait internet bağlantılı bir bilgisayarınız var mı?" sorusuna % 95,2 oranında "evet"; % 4,8 oranında "hayır" cevabı verilmiştir. "İş yerinizdeki bilgisayarınızın özellikleri, yürütmekle sorumlu olduğunuz işler açısından yeterli mi?" sorusuna ankete katılanların % 6,5'i "çok yeterli", % 75,8'i "yeterli" ve % 17,7'si "yetersiz" cevabını vermiştir. Çalışanlardan hiçbiri bilgisayarlarının özellikleri ile ilgili soruya "çok yetersiz" cevabını vermemiştir. Buna göre kurumda işini bilgi ve iletişim teknolojileri aracılığıyla yapan personelin internete bağlı bilgisayarı bulunmakta ve bu bilgisayarların teknik özellikleri kurum personeli açısından "yeterli" olarak algılanmaktadır. Yine kurumun 2012 yılı Performans Planında da bu sonucu destekleyici bir bilgi yer almaktadır: "İl Özel İdaresi Merkez birimlerinde toplam 88 (seksen sekiz) adet PC (Masaüstü) bilgisayar, 6 (altı) adet dizüstü bilgisayar, 79 (yetmiş dokuz) adet yazıcı, 13 (on üç) adet tarayıcı, 3 (üç) adet fotokopi makinesi, 1 (bir) adet faks cihazı olup, tüm birimlerde internet erişimi vardır. Ayrıca İl Özel İdaresi bilgi işlem odasında 2 (iki) adet güç kaynağı, 2 (iki) adet Switch ile 1 (bir) adet modem cihazı bulunmaktadır." (Kırşehir İl Özel İdaresi, 2012: 36). Aynı dokümanda kurumun performans hedefleri arasında "Yapılan iş ve işlemlerde zamandan tasarruf ederek kısa zamanda daha çok iş üretebilmek için kurumumuzda bilgi işlem hızından faydalanmak amacı ile ihtiyaç duyulan birimlerin bilgisayar ihtiyaçlarını karşılamak." (Kırşehir İl Özel İdaresi, 2012: 198) ifadesi yer almakta ve gerekli

kaynak aktarımı için söz konusu hedef maliyetlendirilmektedir. Kurumun 2011 yılı Faaliyet Raporu'na göre mevcut ağ ve bilgisayar birimleri büyük ölçüde yenilenmiştir. Ağ kabloları uluslararası standartlar doğrultusunda yenilenmiştir. Network birimleri ihtiyacı karşılar düzeyde yenilenmiştir (Kırşehir İl Özel İdaresi, 2011: 58). Dolayısıyla kurumda hizmetlerin online sunumunun ilk aşaması olan “bilgisayarlaşma” aşaması hakkında tamamlanmıştır.

Kurumda bilgi işlem alanında görevli bir yetkili ile yapılan mülakatta, Kırşehir İl Özel İdaresi'nde güvenliği sağlamak için firewall ve antivirüs programları kullanıldığı, kullanıcıların gruplara ayrılarak yetkilendirildiği ifade edilmiştir. Böylece kullanıcıların yetkileri dışındaki sitelere ulaşmaları engellenmiştir. Kurumda 2013 yılında server kurulumunun yapılması planlanmaktadır. Böylelikle kullanıcılar açısından gerekli olabilecek bilgilerin saklanması ve yedeklenmesinin sağlanacağı; kullanıcıların internet üzerinden yaptıkları çıkışların ve işlemlerin 6 ay süreyle saklanacağı belirtilmiştir. İlgili yetkilinin verdiği bilgiler uyarınca kurumda hizmet sunumuna özel olarak bilgi işlem servisinin yapmış olduğu maaş programı, işçileri bakanlığının sunduğu e işçileri kapsamında kullanılan programlar (muhasabe, envanter, elektronik imza vb) kullanılmaktadır. Kurumun 2011 yılı Faaliyet Raporu'nda yer alan bilgilere göre, kurumun internet ortamındaki güvenliği için antivirüs programı kullanılmaktadır. İnternet erişimi 2 hattan yapılmakta, hattın biri araç takip için kullanılmaktadır. Ayrıca kurumda “İçişleri Bakanlığı tarafından e-devlet projeleri kapsamında hazırlanan ve İl Özel İdarelerinin Analitik Bütçe Tahakkuk Esasına Dayalı Muhasebe ile ilgili iş ve işlemlerini elektronik ortamda yürütebilmelerini sağlayacak olan yeni Bilgi Yönetim Sistemi” uygulanmaktadır. (Kırşehir İl Özel İdaresi, 2011: 58). Buna göre kurumda otomasyon aşamasına geçildiği ve bu aşamaya geçişte merkezin yardımlarının (bakanlıkça hazırlanan paket programlar) yanı sıra kurumun bilgi işlem servisinin de etkin bir şekilde harekete geçirildiği görülmektedir.

Kurum personeline sorulan “Bilgisayar ve internet kullanım düzeyiniz için aşağıdakilerden hangisi doğrudur?” sorusuna verilen cevaplardan % 8,1'i “çok iyi”, % 66,1'i “iyi”, % 24,2'si “orta”, şeklindedir. Soruyu bir kişi cevaplamamıştır. “Çalıştığınız yerde bilgisayar kullanımı ve internet üzerine herhangi bir eğitim – kurs aldınız mı?” sorusuna verilen cevapların ise % 61,3'ü, bilgisayar ve internet kullanımı ile ilgili eğitim – kurs faaliyetlerinin, ilgili kurum tarafından, “kişisel bir eğitim meselesi olarak görüldüğünü” ifade etmiştir. % 9,7'si “yalnızca bilgi işlem bölümünde çalışan personele eğitim verildiğini” ifade etmiştir. Bu ifadelerden, kurumda “nitelikli personel istihdamı” konusuna önem verildiği ancak bu durumun sürekliliğinin sağlanması yönünde çaba harcanmadığı görülmektedir. Personelin hizmetin gereklerini yerine getirilmesi açısından sürekli eğitime tabi tutulması hayati bir önem taşımaktadır. Bağlantılı şekilde, “bilgisayar ve internet kullanmayı nerede öğrendiniz?” şeklinde sorulan soruya cevap verenlerin %53,2'si “kendi imkânlarıyla (kişisel merak ve ilgi)” cevabını vermiş; çalışanların yalnızca 25,8'i çalıştıkları yerde verilen eğitim ve kurslarla bilgisayar kullanmayı öğrendiklerini ifade etmiştir. Dolayısıyla kurumun “bilgisayar kullanıcılığı” aşamasını da tamamladığı ancak bu durumun sürekliliğini sağlamak için gerekli önlemleri alması ve adımları atması gerektiği söylenebilir. Kısacası, kurum personelinin düzenli eğitiminin kurum politikası olarak benimsenmesi ve gerekli girişimlere başlanması, bilişim sistemlerinin kendilerinden beklenen faydayı ve etkinliği sağlayabilmesi açısından en kısa zamanda gerçekleştirilmelidir.

Elektronik ortamdaki hizmet sunumu açısından “nitelikli insan kaynakları” kadar önem taşıyan bir diğer unsur, teknik destek sağlayacak personelin istihdamıdır. Daha açık bir ifade ile kurumda herhangi bir teknik sorunla karşılaşılması halinde devreye girebilecek veya kuruma özgü yazılımları hazırlayacak profesyonelliğe ve eğitime sahip yazılım ve donanım personeli istihdamının önemi tartışılmazdır. Bu bağlamda kurum çalışanlarına sorulan “kurumunuzda bilgisayar yazılımlarınızı yapan uzman personeliniz var mı?” şeklindeki soruya ankete katılanların % 62,9'u “hayır”; % 35,5'i ise “evet” cevabını vermiş, bir kişi ise cevap vermemiştir. “Kurumunuzda bilgi işlem donanımlarının bakım ve onarımı ile ilgilenen uzman personeliniz var mı?” sorusuna ise, ankete katılanların %72,6'sı “evet”, % 27,4'ü ise “hayır” yanıtını vermiştir. Bu cevaplar uyarınca, Kırşehir İl Özel İdaresi bünyesinde bilgi işlem donanımlarının bakım ve onarımını üstlenen uzman personel istihdam edilmektedir ancak, bu personel kurum çalışanlarının algısıyla profesyonel nitelikte görülmemektedir denilebilir.

Tablo 1'de “Kurumunuzda uygulanan bilişim teknolojileri politikaları doğrultusunda aşağıda sıralanan önermeler ne ölçüde doğrudur?” sorusuna cevap verenlerin ortalamaları ve standart sapmaları verilmiştir.

Tablo 1. Kurumda Uygulanan Bilişim Teknolojileri Politikalarına Yönelik Cevapların Ortalama ve Standard Sapma Değerleri

Değerlendirme	Ortalama	Std. Sapma
Kurumumuzun web sitesi düzenli olarak güncellenmektedir.	3,2833	1,16578
Kurumumuzda bilgi teknolojilerine ayrılacak maddi imkânlarımız yeterlidir.	3,2295	1,07072
Kurumda çalışan personel, bilgisayar ve interneti kullanma açısından teşvik edilmektedir.	3,2131	1,21264
Bilişim teknolojileri açısından eksiklerimiz var, fakat bunları tamamlama aşamasında ve kendimizi geliştirme çabasında olan bir kurumuz.	2,9677	,90477
Kurumumuzun web sitesi online hizmet sunumu açısından yeterlidir.	2,9667	1,19273
Kurumumuzdaki teknolojik altyapı yeterlidir.	2,8548	1,02184
Yeni teknolojilere kurum içinde direnç gösterilmektedir.	2,8475	1,28403
Kurumumuzda bilgisayar ve internet kullanabilecek uygun ve yetişmiş personel eksikliği bulunmaktadır.	2,8361	1,21354
Kurumumuzca verilen kamu hizmetlerinde kişisel verilerin güvenliği yeterli ölçüde sağlanmaktadır.	2,8033	1,09270
Kurumumuz bilişim sektörü ile ilgili ulusal ve uluslararası gelişmeleri sürekli takip etmektedir.	2,7581	1,16908
Hizmet sunumunda en son bilgi ve iletişim teknolojilerinden yararlanılmaktadır.	2,7049	1,03834
Kurumumuzda bilgi işlem faaliyetleri ile ilgilenen personel sayısı yeterlidir.	2,6393	1,04933
Kurumumuzda çalışan personelin yeni teknolojilere uyumu ve eğitimi yeterlidir.	2,4918	1,01033

Notlar: (i) n= 137; (ii) Ölçekte 1= Çok Az, 2= Az, 3= Kısmen, 4= Fazla ve 5= Çok Fazla anlamındadır.

Kurumların bilgi teknolojisi politikalarının durumunu gösteren bir diğer ölçüt, kurumlara ait web sitelerinin kurulması ve hizmetlerin web sitesi aracılığıyla yürütülmesidir. Tablo 1’de yer alan anket sonuçlarına göre Kırşehir İl Özel İdaresi’nin web sitesi düzenli olarak güncellenmektedir.

Türkiye’de web sitelerinin diğer ülkelerde olduğu gibi ağırlıklı olarak vatandaşlarla etkileşimde bulunma ve katılımın sağlanması, yönetim, şeffaflık veya kamu bilgi ve hizmetlerinin online sunumu amacıyla değil, internet üzerindeki bir broşür gibi bir tanıtma platformu veya bir statü sembolü olarak kullanıldığı görülmektedir (Yıldız, 2009). Kurumun web sitesi incelendiğinde, web adresinin akılda kalıcı olduğu, sayfanın kolaylıkla yüklendiği ve anket sonuçlarına göre de sıklıkla olmasa da düzenli aralıklarla güncellendiği görülmektedir. Web sitesinde kuruma dair bilgi (personel, teşkilat şeması ile dair bilgiler, iletişim adresi, telefon ve faks numaraları, e-mail, ilgili mevzuat), raporlar (faaliyet ve performans raporları, kurumun stratejik planı, komisyon raporları), ihale duyuruları, KÖYDES programları, çeşitli devlet kurumlarına, bankalara, gazetelere vs. yönlendiren linkler ile bilgi edinme linki, özel idare meclis gündemi ve kararları ile güncel duyurular yer almaktadır.

Anket sonuçlarına göre (tablo 1), kurumda çalışan personel bilgisayar ve interneti kullanma açısından “kısmen” teşvik edilmektedir. Bu sonuç, çalışanların bilgisayar bilgilerini “iyi” veya “orta” düzeyde görmeleri ve kurumun bilgisayar eğitimini “kişisel bir eğitim meselesi” olarak görmesi ile doğru orantılıdır. Dolayısıyla kurumda bilgi ve iletişim teknolojilerine yönelik hizmet içi eğitim mekanizmasının işlevsel olmadığı görülmektedir. Yine benzer şekilde, anket sonuçlarına göre (tablo 1), kurumda bilgisayar ve internet kullanabilecek uygun ve yetişmiş personel sayısı, bilgi işlem faaliyetleri ile ilgilenen personel sayısı ve personelin yeni teknolojilere uyumu ve eğitimi, ankete katılanlar tarafından “az” bulunmuştur.

Anket sonuçlarına göre (tablo 1), kurumdaki teknolojik altyapının yeterlilik oranı, hizmet sunumunda en son bilgi ve iletişim teknolojilerinden yararlanma düzeyi, “az” görülmüştür. Yine bu sonuçlar uyarınca, kurumun bilgi ve iletişim teknolojileri alanındaki eksikliklerini görme, bu eksiklikleri tamamlama çabası gösterme ve bilişimle ilgili ulusal ve uluslar arası gelişimleri takip etme düzeyi de “az” olarak algılanmaktadır.

Şahin’in (2007) yapmış olduğu çalışmada da ifade ettiği gibi, bilgi teknolojileri aracılığıyla hizmet sunmanın önündeki en büyük engeller, “alt yapı eksikliği” ve “yeterli düzeyde kaynak ayrılamaması”dır (Şahin, 2007:535). Anket sonuçlarına göre (tablo 1), kurumda bilgi teknolojilerine ayrılacak maddi imkânlar “kısmen” yeterli, kurumun teknolojik altyapısı ve web sitesinin online hizmet sunma kapasitesi “az” yeterlidir.

SONUÇ

Küreselleşmeyle birlikte tüm kamu ve özel sektör kurumları gibi yerel yönetimler de e-dönüşüm sürecine girmişlerdir. Yerel yönetimlerin e-dönüşüm sürecinde izlediği aşamalar, bilgisayarlaşma, otomasyon, internet kullanıcılığı, web sitesi kurma ve yönetimi internete taşıma şeklinde ifade edilmektedir. Bu çalışma ile Kırşehir İl Özel İdaresi'nin e-dönüşüm sürecinin aşamaları bağlamında durumunun ortaya konması amaçlanmıştır.

Bilgisayarlaşma ve otomasyon aşamalarını başarıyla tamamlayan kurumun bu başarısının devamlılığını sağlayacak en önemli unsur olan “nitelikli insan gücü” ve insan gücünün “sürekli eğitim”ini ihmal ettiği görülmektedir. Kurum çalışanları bilgisayar bilgilerini “iyi” olarak nitelendirmişlerdir ancak bilgi ve iletişim teknolojilerindeki değişim hızı göz önüne alındığında bu durumun kısa zamanda kurumun aleyhine döneceği açıktır. Bu açıdan bir an önce gerekli önlemlerin alınması ve personelin düzenli aralıklarla hizmet içi eğitime tabi tutularak bilgilerinin ulusal ve uluslar arası gelişmeler doğrultusunda güncellenmesi gerekmektedir. Böylece bilgi ve iletişim teknolojileri, kullanıma amaçlarına hizmet edebilecekler ve bu teknolojilerin etkin kullanımı kendinden beklenen sonuçları yansıtabileceklerdir.

Kurumun web sitesi bir kamu kurumu web sitesinin taşıması gereken asgari özelliklere sahiptir ancak anket sonuçlarında da görüldüğü üzere, kurumun online hizmet sunumunu karşılayacak düzeyde değildir. Kurumda bilgi ve iletişim teknolojilerine ayrılacak maddi kaynak sıkıntısı ve teknik altyapı yetersizlikleri yaşandığı da ankete katılanların vurguladığı diğer hususlardır.

Kurumun 2011 yılı Faaliyet Raporu'nda, kuruma ilişkin stratejik planı hazırlanırken göz önüne alınacak unsurlar sayılırken “e-devlet uygulamalarının kamu kurumlarında yaygınlaştırılması” (Kırşehir İl Özel İdaresi, 2011: 233) ifadesine yer verilmiştir. Bu ifadelerden anlaşılacağı üzere, kurumun bilgi ve iletişim teknolojileri kullanımında beklenen noktaya gelebilmesine yardımcı olacak farkındalık mevcuttur. Bununla beraber, kurum personeline yapılan anket sonuçlarından, bilişim sektöründe meydana gelen son gelişmelerin takip edilmesi ve bu alanda kurumun eksiklerini tamamlaması konularında henüz harekete geçilmediği anlaşılmaktadır. Bu açıdan bakıldığında, kurumun yönetimin internete taşınması aşamasına ulaşma doğrultusunda yol haritasını çizdiği, hedeflerini belirlediği ve bu hedeflerin gerçekleştirilmesi doğrultusunda kısa zaman içerisinde uygulama-eylem aşamasına geçeceği söylenebilir.

KAYNAKLAR

Akay, A., “1999'dan 2006'ya, Yerel Yönetimler Portalı:Yerelnet TODADE / YYAEM”, www.yerelnet.org.tr/yyaem/YerelNET.ppt, (Erişim: 27.12.2009).

Avrupa Komisyonu (2012), “Türkiye İlerleme Raporu”, http://www.abgs.gov.tr/files/strateji/2012_ilerleme_raporu.pdf, (Erişim: 24.09.2013).

Avrupa Toplulukları Komisyonu (2009), “2009 Yılı Türkiye İlerleme Raporu”, http://www.abgs.gov.tr/files/AB_Iliskileri/AdaylikSureci/IlerlemeRaporlari/turkiye_ilerleme_rap_2009.pdf, (Erişim: 28.12.2009).

Balcı, A. (2003), “E – Devlet: Kamu Yönetiminde Yeni Perspektifler, Fırsatlar ve Zorluklar”, **Kamu Yönetiminde Çağdaş Yaklaşımlar**, Seçkin Yayınları, Ankara, ss. 265-280.

DPT, (2005), “e-Dönüşüm Türkiye Projesi 2003-2004 KDEP Uygulama Sonuçları ve 2005 Eylem Planı”, http://www.bilgitoplumu.gov.tr/Documents/1/Yayinlar/05090_EDonusumTurkiyeEylemPlaniVeSonuclari.pdf, (Erişim: 20.12.2009).

DPT, (2004), “E-Dönüşüm Türkiye Projesi Kısa Dönem Eylem Planı (2003-2004)”, <http://ekutup.dpt.gov.tr/plan/aep/e-dtr/2004.pdf>, (Erişim: 20.12.2009).

DPT (2001), **Sekizinci Bes Yıllık Kalkınma Planı Yerel Yönetimler Özel İhtisas Komisyonu Raporu**, Ankara.

Emini F.T ve M. Kocaoğlu (2011), “Avrupa Birliği Bilişim Politikasının Yerel Yansıması: E-Dönüşüm Sürecinde Konya İl Özel İdaresinde Bir Uygulama”, **Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi**, c.21, S.2, ss. 162-182.

European Commission (2010), “The European eGovernment Action Plan 2011-2015 Harnessing ICT to Promote Smart, Sustainable & Innovative Government”, <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2010:0743:FIN:EN:pdf>, (Erişim: 24.09.2013).

Flak, L. S., D. H. Olsen ve P. Wolcott (2005), “Local e-Government in Norway Current Status and Emerging Issues.” **Scandinavian Journal of Information Systems**, 17(2), ss. 41-84.

Güler, B.A. (2009), “Yerel Yönetimler ve İnternet”, <http://www.inetttr.org.tr/inetconf7/Sunum/yerelyonetim.doc>, (Erişim: 16. 12. 2009).

<http://gundem.milliyet.com.tr/ilemod-ile-bilgiye-kolay-ulasin/gundem/gundemdetay/21.02.2012/972278/default.htm> (Erişim: 17.09.2013).

http://www.icisleri.gov.tr/default.icisleri_2.aspx?id=760

<http://www.telepati.com/temmuz02/konu4.htm>

<http://www.undp.org.tr/Gozlem2.aspx?WebSayfaNo=108>

<http://www.yerelbilgi.gov.tr>, (Erişim: 17.09.2013).

<http://www.yerelnet.org.tr/genel/hakkimizda.php>, (Erişim: 17.09.2013).

Kaplan, Z. (2004), “Avrupa Birliğinde Bilim ve Teknoloji Politikaları ve Adaylık Sürecinde Türkiye'nin Uyumu”, **3. Bilgi Ekonomi ve Yönetim Kongresi**, ss. 187- 195.

Kuran, N. H. (2005), **Türkiye için e-Devlet Modeli Analiz ve Model Önerisi**, İstanbul Bilgi Üniversitesi Yayınları, İstanbul.

Kırşehir İl Özel İdaresi (2011), “2011 Yılı Faaliyet Raporu”, <http://www.kirsehirozeliidare.gov.tr/faaliyet2011.pdf>, (Erişim: 27.11.2012).

Kırşehir İl Özel İdaresi (2012), “2012 Performans Programı”, <http://www.kirsehirozeliidare.gov.tr/2012perf.pdf>, (Erişim: 27.11.2012).

Nizam, F. (2009), “Avrupa Birliği Bilişim Politikası ve Türkiye'nin Uyumu”, ab.org.tr/ab05/tammetin/89.doc, (24.12.2009).

Nohutçu, A., D. Demirel (2005), “Türkiye'deki E-Devlet Uygulamaları”, **Türk İdare Dergisi**, Haziran, Sayı:447, ss. 35-58.

Paris, M. (2005), “Local E-Government and Devolution: Electronic Service Delivery in Northern Ireland”, **Local Government Studies**, 31(3), ss. 307-319.

Şahin, A. (2007), “Kamu Çalışanlarının E-Devleti Algılayış Biçimleri:Beklentiler ve Sorunlar”, **Kamu Yönetimi Yazıları**, Ed.: Eryılmaz Bilal, Musa Eken ve Mustafa Lütfi Şen, 1. Basım, Nobel Yayınları, Ankara, ss. 514-541.

Torres, L., V. Pina ve B. Acerete (2005), “E-Government Developments on Delivering Public Services Among EU Cities”, **Government Information Quarterly**, 22, ss. 217-238.

Tosun, E. K. (2008), “Türkiye'de Bilgi ve İletişim Teknolojilerinin (Bit) Durumu ve E-Dönüşüm Projesi”, **Paradoks, Ekonomi, Sosyoloji ve Politika Dergisi**, (e-dergi), Yıl:4 Sayı:2 Temmuz-2008, <http://www.paradoks.org> (Erişim: 29.12.2009).

TÜBİTAK (2002), “Bülten”, Sayı 16, Kasım, http://www.tubitak.gov.tr/tubitak_content_files/kasim02.pdf, (Erişim: 30.12.2009).

TÜİK (2013), “Hanehalkı Bilişim Teknolojileri Kullanım Araştırması”, 2013, <http://www.tuik.gov.tr/PreHaberBultenleri.do?id=13569>, (Erişim: 17.09.2013).

Uçkan, Ö. (2003), **E-Devlet, E-Demokrasi ve Türkiye: Kamu Yönetiminin Yeniden Yapılanması için Strateji ve Politikalar**, I, Literatür Yayınları, İstanbul.

Yıldız, M. (2003), “Elektronik E-Devlet Kuram ve Uygulamasına Genel Bir Bakış ve Değerlendirme”, **Çağdaş Kamu Yönetimi – 1**, Ed.: Acar M., H. Özgür, 1. Baskı, Nobel Yayınları, Ankara, ss. 305-327.

Yıldız, M. (2009), “Yerel Yönetimlerde İnternet Uygulamaları ve E-Devlet”, http://www.bilgiyonetimi.org/cm/pages/yazArk.php?page=http://www.bilgiyonetimi.org/cm/pages/mkl_gos.php?nt=537, (12.12.2009).

Mülakat Yapılan Şahıslar

Mustafa TAŞ (Kırşehir İl Özel İdaresi Genel Sekreter Yardımcısı)

Erol ERASLAN (Kırşehir İl Özel İdaresi Bilgi İşlem Şubesi Müdürü)