

## KIRIKKALE'DE E-DÖNÜŞÜM YAPILANMASININ BOYUTLARI: İL ÖZEL İDARESİ ÖRNEĞİ

*Yrd. Doç. Dr. Filiz Tufan EMİNİ*

Selçuk Üniversitesi İ.İ.B.F. Kamu Yönetimi Bölümü

*femini@selcuk.edu.tr*

*Yrd. Doç. Dr. Mustafa KOCAOĞLU*

Ahi Evran Üniversitesi İ.İ.B.F. Kamu Yönetimi Bölümü

*m\_kocaoglu@hotmail.com*

### ÖZET

*Kamusal hizmet sunumuna yönelik beklentilerin artması ve bilgi ve iletişim teknolojilerindeki gelişmeler, devletleri, hizmetlerini bilgisayar destekli ortamlara taşımak doğrultusunda politikalar geliştirmek durumunda bırakmıştır. Bu çerçevede, Avrupa Birliği tarafından benimsenen Lizbon Stratejisi doğrultusunda bilgi temelli toplum yaratma çalışmaları başlamıştır. Bu strateji, Türkiye'ye e-dönüşüm Türkiye Projesi adı ile uyarlanmıştır. Bu çalışmada, Türkiye'de yerel yönetimlerce izlenen e-dönüşüm politikalarının analizi yapılmıştır. Bu çerçevede Kırklareli İl Özel İdaresi bünyesinde anket ve mülakat çalışmaları yapılarak sonuçlarına yer verilmiştir. Ayrıca kurumun web sitesi çevrimiçi hizmet sunumu açısından analiz edilmiştir. Kırıkkale İl Özel İdaresi'nin e-dönüşüm sürecinde önemli aşamalar kaydettiği ve bu doğrultudaki çalışmaların ivme kazanarak devam etmesi için gerekli çabaların sarf edildiği görülmektedir.*

**Anahtar Kelimeler:** Bilgi toplumu, bilgi ve iletişim teknolojileri, yerel yönetimler, Kırıkkale.

### DIMENSIONS OF E-TRANSFORMATION IN KIRIKKALE: THE CASE OF SPECIAL PROVINCIAL ADMINISTRATION

#### ABSTRACT

*Governments have to develop policies towards computer based service delivery because of increasing expectations about public service delivery and developments on information and communication technologies. In this context, studies on creating information based society started towards the Lisbon Strategy, which was accepted by the EU. This strategy was implemented to Turkey under the name of e-transformation Turkey Project. In this study, e-transformation process which was followed by The Special Provincial Administrations in Turkey will be analyzed. The study based on results of a survey and interview which were taken place in The Special Provincial Administration of Kırıkkale. In addition, the institute's web site was analyzed in terms of online service delivery. The results revealed that The Special Provincial Administration of Kırıkkale made a good progress in e-transformation process and the institution will continue working to achieve a better stage.*

**Key Words:** Information society, information and communication Technologies, local governments, Kırıkkale.

## 1. GİRİŞ

Küreselleşme, vatandaş beklentilerindeki artış ve bilgi temelli toplum yaratma gereksinimi, toplumları değiştirmiş ve başta Avrupa Birliği olmak üzere birçok oluşum ve ülke, bilgi toplumuna geçişi bir amaç olarak belirleyerek bu amaca dönük eylem planları hazırlamıştır. Bilgi toplumuna geçiş, bilginin üretimi, işlenmesi, depolanması ve iletimi için uygun altyapının sağlanması ve kamusal işlemlerin bilgi ve iletişim teknolojileri aracılığı ile sunumu şeklinde ifade edilmektedir.

e-dönüşümün Avrupa ortak politikası olarak benimsenmesi ile, Türkiye de bu dönüşüm sürecinin gerisinde kalamamış ve dünyadaki gelişmelere paralel olarak işlemlerin elektronik ortama taşınması doğrultusunda çalışmalar başlamıştır. E-dönüşüm Türkiye projesi adı altında uygulamaya aktarılan bu süreç, bilgisayar ve internet kullanımının ve okuryazarlığının yaygınlaştırılması, nitelikli bilgi üretimi için nitelikli insan gücünün sürekli eğitimi, teknolojik, yasal, mali ve güvenliğe ilişkin düzenlemelerin hayata geçirilmesini içermektedir.

Lizbon Stratejisi kapsamında gündeme gelen e-dönüşüm Türkiye projesi ile kamusal işlemlerin elektronik ortama taşınması, 24 saat kesintisiz kamu hizmeti sağlanması, hizmetlerin hızlı, güvenilir, ucuz, zamanında sunumu, örgüt yapılarının iyileşmesi, performans artımı, katılımcılığın ve saydamlığın sağlanması ve hizmette eşitlik ilkesinin hayata geçirilmesi hedeflenmektedir. Bu bağlamda, 2000'li yıllarda, merkezi ve yerel yönetimlerde e-dönüşüm politikaları uygulamaya aktarılmıştır.

Bu çalışmada, e-dönüşüm Türkiye projesi çerçevesinde yerel yönetimlerce izlenen politikalar, Kırıkkale İl Özel İdaresi örneği üzerinden incelenecektir. Çalışma, alan araştırmasına dayanmaktadır. Alan araştırması yapılırken, görevini bilgi ve iletişim teknolojileri kullanarak yerine getiren kurum personeline anket ve bilgi-işlem konusunda yetkili kişilerle mülakat yöntemi kullanılmıştır. Ayrıca kurumun web sayfası, çevrimiçi hizmet sunumu açısından değerlendirilmiştir.

## 2. AVRUPA BİRLİĞİ'NDE E-YAPILANMA SÜRECİ<sup>1</sup>

Bilgi çağı ve küreselleşme ile birlikte AB'de, özellikle Japonya ve Amerika karşısında rekabet gücünün en yükseğe çıkartılması amacı ile bilim ve teknoloji alanında ortak bir politika oluşturma (Kaplan, 2004: 188, Çakır, 2009) ve etkinliğin sağlanması için vatandaş beklentilerinin önem kazandığı bir yapılanmaya doğru gidiş gereği doğmuştur (Torres vd., 2005: 219). Bu çerçevede geliştirilen yaklaşımlardan biri olan ve teknolojik, siyasal, hukuksal, yönetsel altyapı ile toplumun psikolojik,

---

<sup>1</sup> Bu çalışma, Konya, Kayseri ve Kırşehir İl Özel İdarelerinde de yapılmıştır. Bütün çalışmalarda aynı literatür ve ölçek kullanılmıştır.

sosyolojik ve ekonomik görünümünü değiştirmesi beklenen (Denker, 2001: 7) 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 yapılanması ile sunulabilecek hizmetler eğitim, sağlık, ulaşım gibi en basit hizmetlerden politik katılımı artırmaya yönelik olan daha karmaşık hizmetlere kadar geniş bir alanı kapsamaktadır (Balcı, 2003: 269).

AB, 2000 yılında gerçekleştirilen Lizbon Zirvesi ile Avrupa'yı 2010 yılına kadar dünyanın en rekabetçi, dinamik ve bilgi temelli ekonomisi yapmayı hedefleyen Lizbon Stratejisi'ni oluşturmuştur (Zobel, 2005: 8, Uçkan, 2003: 125, Usal ve Ilgaz, 2006: 7). 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. Söz konusu girişim "eAvrupa+" adı ile aday ülkeler de dâhil edilerek genişletilmiş (DPT, 2004: 5), ayrıca bilim ve teknoloji alanında sınırları kaldırmak ve araştırma ağlarının yeniden yapılandırılması amacıyla Avrupa Araştırma Alanı oluşturulmuştur (Zobel, 2005: 9, Süngü, 2007: 66).

E-Avrupa 2002 girişiminin devamı niteliğindeki e-Avrupa 2005 Eylem Planı, 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, 2004: 5-6).

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). Bunlar dışında e-Devlet eylem planında dört önceliğe ağırlık verildiği görülmektedir. Avrupa Komisyonu'nun ilk önceliğinin, vatandaşları ve şirketleri kullanıcıların ihtiyaçlarına göre tasarlanmış e-Devlet hizmetleriyle güçlendirmek olduğu belirtilmiştir. Bu kapsamda, kamu bilgilerine erişimin kolaylaştırılması ve şeffaflığının güçlendirilmesi öngörülmektedir. İkinci öncelik ise, kesintisiz e-Devlet hizmetleriyle Tek Pazar'da dolaşımın sağlanmasıyla, Avrupa Birliği'nin herhangi bir yerinde şirketlerin işlerini yürütmelerinde kolaylık sağlamaktır. Avrupa Komisyonu'nun üçüncü önceliği, idari yükleri azaltıp, organizasyon sürecini geliştirerek ve sürdürülebilir düşük karbonlu ekonomiyi teşvik ederek kamu kurumlarının etkinliğini artırmak olarak belirlenmiştir. Bunların yanı sıra, sınırötesi işlemleri kolaylaştırmak için Birlik çapında kullanılacak ulusal elektronik kimliklerin geliştirilmesi (eID) de teşvik edilmektedir. Son olarak, bu önceliklerin

yerine getirilmesi için gerekli yasal ve teknik altyapının oluşturulması da öngörülmektedir ([www.ikv.org.tr](http://www.ikv.org.tr)).

### **3. TÜRKİYE’NİN E-AVRUPA SÜRECİNE UYUM SÜRECİ VE YAPILAN ÇALIŞMALAR**

Türkiye 1999 yılında yapılan Helsinki Zirvesi ile AB’ye aday ülke statüsü kazanmış ve AB müktesebatına uyum çalışmaları ve çerçeve programlara katılım bu statünün kazanılması ile gündemin önemli bir maddesi haline gelmiştir (Cansevdi, 2004: 60). Yine 2001 yılında AB tarafından yürürlüğe konulan ve her bireyi, evi, okulu, işyerini ve devlet dairesini elektronik ortama taşımayı amaç edinen (Yıldız, 2003: 311) e-Avrupa girişimi Türkiye’deki e-devlet hareketine hız kazandıran önemli bir gelişmedir. Bu girişim, e-Avrupa+ Eylem Planı adı ile aday ülkeleri de kapsamına almış, Türkiye, girişime 2001’de resmen katılmıştır (Uçkan 2003: 158). Bu katılımın ardından, kurumsal yapının AB'deki çalışmalara uyum sağlayacak şekilde dönüştürülmesi zorunlu hale gelmiş ([www.undp.org.tr](http://www.undp.org.tr)) ve Türkiye e-devlet projelerine her yıl daha fazla kaynak ayırmaya başlamıştır (Kuran, 2005: 25, DPT, 2005: 2).

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](http://www.undp.org.tr)). Aynı girişim çerçevesinde 58. Hükümet tarafından Acil Eylem Planı hazırlanarak e-Dönüşüm Türkiye Projesi başlatılmıştır (DPT, 2004: 8). Aynı şekilde yüksek öncelikli proje olarak belirlenen E-dönüşüm Türkiye projesi Kısa Dönem Eylem Planı (KDEP) ile (UNDP, 2004: 15), Bilgi Toplumu Stratejisi’nin oluşturulması, 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 amaçlanmıştır (DPT, 2004: 11). Kısa Dönem Eylem Planı’nda ayrıca akıllı kart ve açık anahtarlı altyapı oluşturmak amacıyla bu konudaki uluslararası standartlar incelenmiş ve bu standartların Telekomünikasyon Kurumu’nun hazırladığı elektronik imza düzenlemelerinde yer alması sağlanmıştır (DPT, 2005: 14).

24 Aralık 2001 tarihli Yedinci Bilim ve Teknoloji Yüksek Kurulu toplantısında, Vizyon 2023 projesi onaylanmıştır. Projede, Türkiye’nin bilim ve teknoloji alanında mevcut konumunun saptanması, dünyada bilim ve teknoloji alanında uzun dönemli gelişmelerin saptanması, Türkiye’nin 2023 hedefleri bağlamında bilim ve teknoloji taleplerinin belirlenmesi, bu hedeflere ulaşabilmek için gerekli stratejik teknolojilerin saptanması ve bu teknolojilerin geliştirilmesine yönelik politikaların önerilmesi planlanmıştır ([www.tubitak.gov.tr](http://www.tubitak.gov.tr)). Ayrıca 9. Kalkınma Planı Bilim ve Teknoloji Özel İhtisas Komisyonu, Türkiye’nin 2013 yılı Bilim ve Teknoloji Vizyonunu, “Bilgi

Toplumu olmayı sürdürülebilir kalkınmanın ana ekseninde kabul eden; bilim teknoloji ve yenilikçilik alanlarında yetkinlik, farkındalık ve üretkenliğin sürekli gelişimine odaklanmış, küresel seviyede yüksek rekabet gücüne sahip bir Türkiye” şeklinde belirlemiştir (DPT, 2006: 40).

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).

Türkiye’nin 2012 yılı ilerleme raporuna göre bilgi toplumu ve medya alanında ilerleme kaydedilmiştir. Ancak, başta yetkilendirme ve pazar erişimi ile ilgili olmak üzere, elektronik haberleşme konusundaki AB çerçevesine uyum sınırlı kalmaktadır. Bilgi toplumu hizmetleri ile ilgili mevzuatın daha fazla uyumlaştırılması için çabaların sürdürülmesi gerekmektedir. 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: 54).

#### **4. TÜRKİYE’DE YEREL YÖNETİMLER VE E-YAPILANMA SÜRECİ**

Türkiye’de yerel yönetimler bünyesinde yapılan çalışmalara bakıldığında e-Avrupa+ Eylem Planı çerçevesinde Mahalli İdareler Genel Müdürlüğü’nün, bütün illeri, belediye başkanlıklarını, valilikleri internet ortamında yaşayan bir programla birbirine bağladığı görülmektedir. 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 alış-verişini gerçekleştirmek amacıyla oluşturulduğu görülmektedir (Güler, 2009). İLEMOD, İllerde 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](http://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, İdari Yapı, Sosyal Yapı, Eğitim, Kültür, gençlik ve Spor, Sağlık, Adalet, Sosyal Yardım ve Sosyal Güvenlik, İş Gücü ve Çalışma, Ekonomik Yapı, Tarım, Sanayi ve Hizmetler gibi alanlarda gerekli bilgilere ulaşabileceği belirtilmektedir. İl Planlama ve Koordinasyon Müdürlükleri ve Bakanlık Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığınca kontrolü yapılacak olan sistemin, "e-Devlet Altyapısı İçin Çok Önemli Envanter Bilgi Kaynağının Oluşturulması, İleriye Yönelik Tahmin Yapılabilmesi (Karar Destek), İlin Öncelikli İhtiyaçlarının 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](http://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). Raporunda 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 hemşehrileri 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 kapsamında planlanan hedefler e-Avrupa 2005 eylem planının birinci grup çalışmasını oluşturan "servisler, uygulamalar ve içerik konularını kapsayan bütün çevrimiçi kamu hizmetleri ve e-iş uygulamaları" ile örtüşmektedir. Eylem

planına göre, 2004 yılı sonunda, kamu hizmetlerinin bütün potansiyel geniş bant ağlarından erişilebilir şekilde verilmesi sağlanacak, bu geniş bant bağlantıları sayesinde bütün vatandaşlar kamu internet erişim noktalarına (Public Internet Access Points - PIAP) kolayca erişebilecek şekilde belirtilmiştir. Ücretsiz, açık kaynak kodlu, geniş band üzerinden yayın yapan YerelNET'in, şifresiz kolay bir şekilde gerek vatandaş gerekse kamu-kurum kuruluşları ve özel sektörün rahatlıkla erişebildiği, belediye hizmetlerini tartışabildiği, kota sınırlaması olmaksızın veri transferi yapabildiği bir site olması aynı zamanda bu eylem planının amaçlarıyla paralellik göstermektedir. Nitekim 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). 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](http://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](http://www.yerelnet.org.tr) portalı üzerinden katılımcılara duyurmaktadır ([www.yerelnet.org.tr](http://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](http://www.yerelbilgi.gov.tr)).

## **5. KIRIKKALE İL ÖZEL İDARESİ'NDE E-DÖNÜŞÜM YAPILANMASININ BOYUTLARI**

Kırıkkale İl Özel İdaresi'nin e-dönüşüm politikaları çerçevesinde değerlendirilmesi amacına dönük alan araştırmasının amacı, kapsamı, yöntemi, bulguları ve bulgulara ilişkin değerlendirme aşağıdaki gibidir.



### **5.1. Araştırmanın Amacı, Yöntemi ve Evreni**

Çalışma, Kırıkkale İl Özel İdaresi'nin bilgisayarlaşma oranı, bu oranın belirlenmesi bağlamında bilgisayar sayısının, yazılım ve donanım, altyapı ve mali kaynak yeterliliği ile yerel ağ özelliklerinin ortaya konması, kurumda çalışan kamu görevlilerinin bilgisayar kullanım düzeyinin yeterliliği, yeterlilik düzeyinin sağlanmasına yönelik eğitim hizmetlerinin yeterliliği gibi hususların incelenmesi ve bu doğrultuda kurumun bilişim teknolojileri alanında izlediği politikaların belirlenmesini ve e-Avrupa ve e-Türkiye girişimleri bağlamındaki konumunun tespit edilmesini amaçlamaktadır.

Çalışma, alan araştırması ile elde edilen bilgilere dayanmaktadır. Araştırmaya temel teşkil edecek verilerin toplanmasında anket yönteminden yararlanılmıştır. Anket formunun ilk kısmı bireysel bilgilerin alınmasına yöneliktir (kurumdaki pozisyon, cinsiyet, yaş, kurumdaki çalışma süresi, eğitim durumu). Formun geri kalan kısmında yer alan sorular, kurumda çalışan personelin kurumun izlediği bilişim politikalarına bakışını ölçmeyi amaçlamıştır. Bu kısımdaki sorular beşli likert ölçeği ile hazırlanmıştır.

Alan araştırmasının evreni, Kırıkkale İl Özel İdaresi'dir. Kurumda çalışan ve bilgi ve iletişim teknolojileri aracılığı ile hizmet sunan yöneticiler ile personel örneklem kapsamına alınmıştır. Kurumun 2012 yılı performans planına göre kurumda görev yapan memur sayısı (sözleşmelilerle birlikte) 124 kişidir (Kırıkkale İl Özel İdaresi, 2012: 19). Bunların 109 tanesi alan araştırmasının yapıldığı merkezde çalışmaktadır. Söz konusu kişilere anket formu elden teslim edilmiş ve geri dönen anket formlarından geçerli olan 84 tanesi (% 77) değerlendirmeye alınmıştır. Değerlendirmede frekans dağılımı, ortalama standart sapma ve standart hata istatistikleri verilmiştir. Veriler SPSS 15.0 programı kullanılarak değerlendirilmiştir. Anketten elde edilen verilerin güvenilirliğinin test edilmesinde Cronbach Alpha katsayısı kullanılmıştır. Cronbach Alpha katsayısı, likert tipi tutum ölçeklerinin güvenilirliğinin analizinde yaygın olarak kullanılan edilen bir yöntem olduğu için tercih edilmiştir. Bu katsayının 0'a yakın olması değişkenlerin içsel olarak ilişkili olmadığını göstermekte, 0.60'dan büyük olması ise içsel tutarlılığın yüksek olduğunu ifade etmektedir. Anket sorularının Cronbach Alpha katsayısı 0.72 ile 0.80 arasında değişmektedir. Dolayısıyla ölçekler tutarlıdır.

### **5.2. Çalışmada Elde Edilen Bulgular ve Değerlendirilmesi**

Anket sorularına cevap verenlerin kurumdaki pozisyonuna bakıldığında, 9 kişinin (% 10,7) yönetici (daire başkanı, müdür, müdür yardımcısı, şef vs.), 75 kişinin ise (% 89,3) çalışanlardan oluştuğu görülmektedir.

Kurumların bilişim teknolojileri politikalarının uygulanmasında temel almaları gereken aşamalar bilgisayarlaşma, otomasyon, internet kullanıcılığı, web sitesi kurma, yönetimi internete taşıma şeklinde ortaya konmuştur (www.yerelnet.org.tr'den aktaran; Emimi ve Kocaoğlu, 2011: 171).

Kırıkkale İl Özel İdaresi'nin bu aşamalardan ilki olan bilgisayarlaşma açısından durumu anket sonuçlarına göre olumludur. "İş yerinizde size ait internet bağlantılı bir bilgisayar var mı?" sorusuna % 89,3 oranında "evet"; % 7,1 oranında "hayır" cevabı verilmiştir. Diğer yandan "iş yerinizdeki bilgisayarınızın özellikleri, yürütmekle sorumlu olduğunuz işler açısından yeterli mi?" sorusuna ankete katılanların % 29,8'i "çok yeterli", % 51,2'si "yeterli", % 8,3'ü "fikrim yok", % 8,3'ü "yetersiz" ve % 2,4'ü ise "çok yetersiz" cevabını vermiştir. Kurumun 2012 yılı Performans Planı'na göre de kurumda 137 masaüstü, 9 dizüstü bilgisayar, 83 yazıcı, 9 tarayıcı bulunmaktadır. Planda yer alan bilgilere göre, il özel idare teşkilatı, günün şartlarına göre hizmet sunumunu mümkün kılmak için bilgisayar otomasyon sistemi ve internet ağıyla donatılmıştır. Ayrıca süreli ve süresiz yayınlara abone olunarak gerekli bilgi sağlanmış ve bu çalışmalar bilgisayar, fax, fotokopi makinesi gibi teknolojik sistemlerle desteklenmiştir. Ülkemizde yürütülmekte olan e-devlet uygulamaları ile iş ve işlemleri hızlandıracak, gereksiz yazışmalardan kurtularak verimli çalışmalar yürütülmesini sağlayacak teknik gelişmeler izlenmekte ve uygulamaya devam edilmektedir (Kırıkkale İl Özel İdaresi, 2012: 15).

Kurumda bilgi işlem konusunda görevli bir uzmanla yapılan mülakat sonucu edinilen bilgilere göre, kurumda bilgisayar sistemlerinin güvenliği için antivirüs ve kısıt programları kullanılmaktadır. Ancak bu programların her bilgisayara yüklenmesi ve güvenlik duvarını korumayı artırıcı programlar ile desteklenmesi gereklidir. Kurumda e-devlet programı kullanılmaktadır; herkesin e-devlet şifresi vardır. Buna ek olarak Analitik bütçe, bordro ve muhasebe programları ilgili birimlerde, e-içişleri programı ise tüm birimlerde kullanılmaktadır. Kurumun 2012 yılı Performans Planı'na göre, kurumda görev yapan personelin mesai takip otomasyon sistemini kurmak, kurum hizmetlerinden yararlanan tüm gerçek ve tüzel kişiler ile kurum ve kuruluşlara süratli ve verimli hizmet sağlamak, e-özel idare uygulamalarını başlatmak ve sürekliliğini sağlamak ve görev faaliyet alanlarına ilişkin planlama ve yönetim çalışmalarını sağlıklı hale getirilmesi amacıyla ile Coğrafi Bilgi Sisteminin tesisi ve işletmesine öncülük etmek ve desteklemek, ilgili hedefler arasındadır (Kırıkkale İl Özel İdaresi, 2012: 31, 33, 35). Ayrıca kurumun 2010-2014 yıllarını kapsayan Stratejik Planı'nda, İl Kent Güvenlik Sistemi'nin geliştirilmesi, taşıt takip ve akaryakıt takip sistemlerinin faaliyete geçirilmesi hedeflenmiştir (Kırıkkale İl Özel İdaresi, 2010: 48, 59). Buna göre veri güvenliğinin sağlanmasında tam bir aşama kaydedilmemiş olduğu ancak kurumun otomasyon altyapısının mevcut ve yeterli olduğu, yeterli olunmayan alanlarda da gelişmeye açık olduğu söylenebilir.

Bilişim politikalarının uygulanma düzeyini gösteren bir diğer aşama, bilgisayar ve internet kullanıcılığıdır. Bilgisayar ve internet okuryazarlığı olan ve bu özelliği sürekli eğitimlerle geliştirilen nitelikli personel ile kurumda bilişim teknolojilerinden azami fayda sağlanmasının yanı sıra hizmet sunumu ve vatandaş memnuniyeti çitasının yükseltilmesi de mümkün olacaktır. Buna göre, “Bilgisayar ve internet kullanım düzeyiniz için aşağıdakilerden hangisi doğrudur?” şeklinde sorulan soruya ankete katılanlardan % 27,4’ü “çok iyi”, % 44’ü “iyi”, % 21,4’ü “orta”, % 3,6’sı “kötü” ve % 2,4’ü ise “çok kötü” cevabını vermiştir. “Çalıştığınız yerde bilgisayar kullanımı ve internet üzerine herhangi bir eğitim – kurs aldınız mı?” sorusuna verilen cevapların ise % 54,8’i bilgisayar ve internet kullanımı ile ilgili eğitim – kurs faaliyetlerinin, ilgili kurum tarafından, “kişisel bir eğitim meselesi olarak görüldüğünü” ifade etmiştir. % 16,7’si “yalnızca bilgi işlem bölümünde çalışan personele eğitim verildiğini”; % 27,4’ü ise “tüm personele periyodik olarak eğitim verildiğini” ifade etmiştir. Bunlarla bağlantılı olarak sorulan“ bilgisayar ve internet kullanmayı nerede öğrendiniz?” şeklindeki soruya cevap verenlerin % 55,6’sı “kendi imkanlarıyla (kişisel merak ve ilgi)” cevabını vermiş; çalışanların yalnızca 6,5’i çalıştıkları yerde verilen eğitim ve kurslarla öğrendiklerini ifade etmiştir. Bu veriler ışığında, Kırıkkale İl Özel İdaresi personelinin bilgisayar ve internet okuryazarlığına ortalama bir düzeyde sahip olduğu, bu düzeyin yükseltilmesinin kurum politikası olarak benimsenmediği ve kurum personelinin düzenli eğitimlerle bu alanda desteklenmediği görülmektedir.

Kurumda bilgisayar ve internet okuryazarlığı olan personelin niteliğinin artırılması kadar, yazılım ve donanımla ilgilenen veya herhangi bir sorunla karşılaşıldığında çözen, bilgi ve iletişim teknolojileri eğitimi almış uzman personele de ihtiyaç vardır. Kurum personeline sorulan “kurumunuzda bilgisayar yazılımlarınızı yapan uzman personeliniz var mı?” şeklindeki soruya ankete katılanların % 57,1’i “hayır”; % 41,7’si ise “evet” cevabını vermiştir. “Kurumunuzda bilgi işlem donanımlarının bakım ve onarımı ile ilgilenen uzman personeliniz var mı?” sorusuna ise, ankete katılanların % 82,1’i “evet”, % 16,7’si ise “hayır” yanıtını vermiştir. Buna göre, kuruma bilgi işlem donanımlarının bakım ve onarımını gerçekleştiren uzman personel istihdam edilmektedir ancak bu personel profesyonel niteliklere sahip görünmemektedir. Bununla beraber, ilgili yetkili ile yapılan mülakatta alınan rutin bilgisayar bakımlarının kısmen yeterli olduğu cevabı dikkati çekmektedir. Bu tür ihmallerin kısa vadede kurumun verdiği hizmetlere olumsuz anlamda yansyacağı göz önüne alınmalı ve gerekli önlemler devreye sokulmalıdır.

Tablo 1’de “Kurumunuzda uygulanan bilişim teknolojileri politikaları doğrultusunda aşağıda sıralanan önermeler ne ölçüde doğrudur?” sorusuna verilen cevapların ortalamaları ve standart sapmaları yer almaktadır.

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

Değerlendirme	Ortalama	Std. Sapma
Kurumumuzun web sitesi düzenli olarak güncellenmektedir.	4,0488	3,35880
Kurumumuzda bilgi teknolojilerine ayrılacak maddi imkânlarımız yeterlidir.	3,6429	,93966
Kurumumuzca verilen kamu hizmetlerinde kişisel verilerin güvenliği yeterli ölçüde sağlanmaktadır.	3,5904	,78143
Hizmet sunumunda en son bilgi ve iletişim teknolojilerinden yararlanmaktayız.	3,5542	,83012
Kurumda çalışan personel, bilgisayar ve interneti kullanma açısından teşvik edilmektedir.	3,5542	,92727
Kurumumuzun web sitesi online hizmet sunumu açısından yeterlidir.	3,5181	,81692
Kurumumuz bilişim sektörü ile ilgili ulusal ve uluslararası gelişmeleri sürekli takip etmektedir.	3,5000	,97561
Bilişim teknolojileri açısından eksiklerimiz var, fakat bunları tamamlama aşamasında ve kendimizi geliştirme çabasında olan bir kurumuz.	3,4691	,96289
Kurumumuzdaki teknolojik altyapı yeterlidir.	3,3415	1,04491
Kurumumuzda çalışan personelin yeni teknolojilere uyumu ve eğitimi yeterlidir.	3,2963	,99303
Kurumumuzda bilgi işlem faaliyetleri ile ilgilenen personel sayısı yeterlidir.	3,1707	1,08645
Kurumumuzda bilgisayar ve internet kullanabilecek uygun ve yetişmiş personel eksikliği bulunmaktadır.	2,8902	1,06581
Yeni teknolojilere kurum içinde direnç gösterilmektedir.	2,7976	1,01530

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

Yerel yönetimlerde bilişim politikalarının uygulanma düzeyini gösteren bir diğer aşama, web sitesi kurmadır. Kırıkkale İl Özel İdaresi'nin 2012 yılı Performans Planı'na göre "kurumun 2003 yılında hizmete giren ve www.kirikaleilozelidare.gov.tr adıyla erişilebilen internet sitesinde kurumun tanıtımı ve vatandaşın yolların kullanımı ile ilgili her türlü konuda bilgilendirilmesi amacıyla mevcut bilgiler güncellenmekte ve yeni bilgiler ilave edilmektedir"

(Kırıkkale İl Özel İdaresi, 2012: 15). Tabloda görüldüğü üzere, kurumun web sitesi, - kurum çalışanlarının algısına göre- düzenli olarak güncellenmektedir.

Kamu kurumlarının internet siteleri, e-Devlet hizmetlerinin vatandaşların kullanımına uygun olup olmadığı ve kurumların e-ortamda hizmet sunma beceri ve deneyimleri için bir göstergedir. Buna göre kurumun web sitesi iyi tasarlanmış olmalı (kullanım kolaylığı, işlevsellik, metinlerin okunabilirliği vs.), dolaşım (site içi dolaşım ve linklere ulaşım, uygun menü vs.), içerik (gerekli bilgiler, e-mail, telefonla ulaşım, doküman sunumu vs.) ve erişilebilirlik (engelliler için erişilebilirlik) açısından gerekli şartları taşımalıdır. (T.C. Sayıştay Başkanlığı, 2006: 91-103). Kurumun web sitesi incelendiğinde, web sitesinin basit ve sade bir şekilde tasarlandığı, açık ve net ifadeler kullanıldığı, kullanımının kolay olduğu ve web sitesi adının akılda kalıcı olduğu görülmektedir. Web sitesi, site içi dolaşım açısından incelendiğinde, linklerin ulaşılabilir olduğu, site içi arama linkinin bulunduğu, başka kurumlara ve işlemlere ilişkin linklerin de mevcut ve kullanılabilir halde olduğu görülmektedir. Site içerik açısından incelendiğinde; kuruma dair adres, telefon, kurumsal yapı ve teşkilat şeması gibi bilgilerin verilmiş olduğu, çeşitli ilanlara, ilgili mevzuata, raporlara bütçe ve planlara ulaşma imkanı olduğu, gerekli dokümanların indirilebileceği veya çeşitli konularda bilgi veya hizmet alınabileceği görülmektedir. Sitede engellilerin erişiminin kolaylaştırılmasına yardımcı olacak herhangi bir düzenleme bulunmamaktadır. Dolayısıyla, kurumun web sitesi bir kamu kurumu web sitesinin sahip olması beklenen asgari içeriğe sahiptir. Ancak online hizmet sunumu açısından bakıldığında, kurum çalışanları açısından “kısmen yeterli” görülmüştür. Bu durumun iyileştirilmesine yönelik çaba içerisinde bulunduğu, kurumun 2012 yılı Performans Planı’nda yer verilen hedefler arasında bulunan “İl Özel İdare hizmetlerinden yararlanan tüm gerçek ve tüzel kişiler ile kurum ve kuruluşlara süratli ve verimli hizmet sağlamak, e-özel idare uygulamalarını başlatmak ve sürekliliğini sağlamak” (Kırıkkale İl Özel İdaresi, 2012: 34) ifadesinden anlaşılmaktadır.

Şahin’in (2007) yapmış olduğu araştırmada da e-devlet uygulamalarının önündeki en büyük engellerden birinin, “alt yapı eksikliği” ve “yeterli düzeyde kaynak ayrılamaması” olduğu ifade edilmiştir (Şahin, 2007: 535). Anket sonuçlarına göre, kurumda bilgi teknolojilerine ayrılacak maddi imkânlar kısmen yeterlidir. Kurumun en son teknolojiden yararlanma düzeyi ve bilişim alanındaki ulusal ve uluslar arası gelişmeleri takip etme düzeyi de kısmen yeterli bulunmuştur.

Verilen hizmetlerde kişisel verilerin güvenliği kısmen sağlanmaktadır. Bu durum, kurumun teknik ve teknolojik altyapısının yeteri kadar yeterli olmamasından kaynaklanmaktadır. Ancak kurumun bilişim alanındaki eksiklerinin kısmen de olsa farkında olduğu ve bu eksikliklerini tamamlama ve kendini geliştirme çabasında olduğu anlaşılmaktadır.

Personel bilgisayar ve interneti kullanma açısından yeteri kadar teşvik edildiğini düşünmemektedir. Ayrıca personelin yeni teknolojilere uyumu ve bu alandaki eğitimi de kısmen yeterlidir. Dolayısıyla kurumda bilgisayar kullanabilecek yeterli oranda yetişmiş personel eksikliği bulunmaktadır. Bu sonuç, daha önce ulaşılan, bilgisayar bilgisinin kişiye bırakılması ve gerekli eğitim ve destekleme politikasının kurumda benimsenmemesi savımızı destekleyici niteliktedir.

## 6. SONUÇ

Bilgi ve teknolojinin çağın gücü olarak değerlendirilmesi, rekabet gücünün artırılması amacıyla devletleri bilgi ve teknoloji temellerini güçlendirmeye itmiştir. Avrupa Birliği açısından bakıldığında, Lizbon Stratejisi çerçevesinde, üye ülkelerin bilgi temelli bir toplum oluşturulması ve bilgi toplumu olma doğrultusunda ortak ilkelerle hareket ettiği görülmektedir. Bu strateji, aday ülkelerde e-Avrupa+ eylem planı adı altında uygulamaya aktarılmış, e-Türkiye adıyla da Türkiye’de merkezi ve yerel yönetimlerde e-dönüşüm süreci başlamıştır.

Bu çalışmada, e-dönüşüm Türkiye projesinin yerel yönetimlere yansımaları, Kırıkkale İl Özel İdaresi üzerinden değerlendirilmiştir. Bu çerçevede yapılan anket ve mülakat çalışmaları, kurumun yerel ağa bağlı bilgisayar sayısı açısından tamamen, bilgisayarların işin gerekleri açısından yeterliliği konusunda ise ortalama düzeyde istenilen noktada olduğuna işaret etmektedir.

Bilgisayar donanımının yeterliliği, teknolojik şartlardaki sürekli değişim göz önüne alındığında, kurumun verdiği hizmetlerin bir süre sonra yetersiz kalmasına neden olabilecektir. Buna göre, kurumda görevini bilgi ve iletişim teknolojileri kullanarak yerine getiren personelin, hizmet içi eğitimle sürekli geliştirilmesi konusunda kendini yenilemesi gerektiği, anket çalışması ile ortaya çıkan bir diğer sonuçtur. Ayrıca, yine anket sonuçlarına göre, kurumun hizmet sunumunda kullanılan bilgi ve iletişim sistemlerinin bakımı, geliştirilmesi ve güncellenmesi ile görevli personel istihdamı ve eğitimi konusunda kendini geliştirmesi gerekmektedir.

Kırıkkale İl Özel İdaresi’nin web sitesinin, bir kamu kurumu web sitesinin taşıması gereken asgari şartlara sahip olduğu görülmektedir. İlâveten, kurumun web sitesinde il açısından önem taşıyan bazı kurumların web sitelerine yönlendiren linkler de mevcuttur. Bununla birlikte kurumun web sitesinin ancak bilgi edinme veya form doldurma amaçlı ziyaret edilebileceği, online hizmet sunumu gibi vatandaşın işini kolaylaştıran bir uygulamanın bulunmadığı dikkati çekmektedir.

Kurumun otomasyon açısından önemli bir aşama kaydettiği ve söz konusu alandaki gelişmelerin devam edeceği söylenebilir. Bu konuda ipucu veren en önemli dökümanlar, kurumun stratejik planı ve performans programıdır. Ayrıca anket

sonuçlarından da anlaşılacağı üzere, kurum bilgi ve iletişim alanındaki politikaların uygulanması açısından eksikliklerinin farkındadır ve bu eksiklikleri ortadan kaldırmak için kendini geliştirmektedir.

### **KAYNAKLAR**

AKAY, A. (2009). “1999’den 2006’ya, Yerel Yönetimler Portalı:Yerelnet TODAİE / 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](http://www.abgs.gov.tr/files/strateji/2012_ilerleme_raporu.pdf), (Erişim; 24.09.2013).

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

CANSEVDİ, H. (2004). Avrupa Birliği’nin Bilim, Araştırma ve Eğitim Politikaları ve Türkiye’nin Uyumu, İKV Yayınları, İstanbul.

ÇAKIR, Y. (2009). “Avrupa Araştırma Alanı Entegre Projeler ve Mükemmeliyet Ağları”, [http://www.capital.com.tr/haber.aspx?HBR\\_KOD=1386](http://www.capital.com.tr/haber.aspx?HBR_KOD=1386), (30.12.2009).

DENKER, A. (2001). Bilgi Toplumu Yolunda: Bilgi Çağında Bilgi Çığı için Kartopu Etkisi Havelsan, Ankara.

DPT (2006). Dokuzuncu Kalkınma Planı Bilim ve Teknoloji Özel İhtisas Komisyonu Raporu, Ankara.

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](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 Beş Yıllık Kalkınma Planı Yerel Yönetimler Özel İhtisas Komisyonu Raporu, Ankara.

EMİNİ, F. T. ve M. KOCAOĞLU (2011). “Avrupa Birliği Bilişim Politikasının Yerel Yankısı: 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).

GÜLER, B.A. (2009). “Yerel Yönetimler ve İnternet”, <http://www.inettr.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.icisleri.gov.tr/default.icisleri_2.aspx?id=760) (Erişim; 24.09.2013).

[http://www.ikv.org.tr/images/upload/data/files/avrupa\\_komisyonu\\_2011-2015\\_e-devlet\\_eylem\\_planini\\_acikladi.pdf](http://www.ikv.org.tr/images/upload/data/files/avrupa_komisyonu_2011-2015_e-devlet_eylem_planini_acikladi.pdf), (Erişim; 24.09.2013).

<http://www.telepati.com/temmuz02/konu4.htm> (Erişim; 24.09.2013).

<http://www.tubitak.gov.tr/home.do;jsessionid=0080344A0677C3E2CD64113E5AD1544F?ot=1&sid=472&pid=468> (Erişim; 24.09.2013).

<http://www.undp.org.tr/Gozlem2.aspx?WebSayfaNo=108> (Erişim; 24.09.2013).

<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.

Kırıkkale İl Özel İdaresi (2012). “2012 Performans Planı”, [http://www.kirikkaleilozelidare.gov.tr/ortak\\_icerik/kirikkaleilozelidare/planlar/İLÖZEL%20İDARESİ5-6.pdf](http://www.kirikkaleilozelidare.gov.tr/ortak_icerik/kirikkaleilozelidare/planlar/İLÖZEL%20İDARESİ5-6.pdf), (Erişim: 26.11.2012).

Kırıkkale İl Özel İdaresi (2010). “2010-2014 Stratejik Planı”, [http://www.kirikkaleilozelidare.gov.tr/ortak\\_icerik/kirikkaleilozelidare/faaliyetraporu/Kırıkkale%20İl%20Özel%20İdaresi%202010-2014%20Stratejik%20Planı.pdf](http://www.kirikkaleilozelidare.gov.tr/ortak_icerik/kirikkaleilozelidare/faaliyetraporu/Kırıkkale%20İl%20Özel%20İdaresi%202010-2014%20Stratejik%20Planı.pdf), (Erişim: 26.11.2012).

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



NOHUTÇU, A., D. DEMİREL (2005). “Türkiye’deki E-Devlet Uygulamalar”, Türk İdare Dergisi, Haziran, Sayı:447, ss. 35-58.

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

SÜNGÜ, E. (2007). “Avrupa Birliğinde e-Dönüşüm Süreci”, Elektrik Mühendisliği, Sayı 432, Aralık, ss. 66-69.

ŞAHİN, 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.

T.C. Sayıştay Başkanlığı (2006). “E-Devlete Geçişte Kamu Kurumları İnternet Siteleri”, <http://www.sayistay.gov.tr/rapor/perdenrap/2006/2006-2Web/2006-Web.pdf>, (Erişim: 26.11.2012).

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.

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.

USAL, Z. ve M. ILGAZ (2006). Avrupa Birliği’nin Lizbon Stratejisi, İktisadi Kalkınma Vakfı Yayınları, İstanbul.

YILDIZ, 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.

### **Mülakat Yapılan Şahıslar**

Atanur AYDIN (Kırıkkale İl Özel İdaresi Genel Sekreteri)

Özkan ÇİÇEK (Kırıkkale İl Özel İdaresi Bilgi İşlem Müdür V.)