



Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi  
Fırat University Journal of Social Science  
Cilt: 21, Sayı: 2, Sayfa: 162-182, ELAZIĞ-2011

## AVRUPA BİRLİĞİ BİLİŞİM POLİTİKASININ YEREL YANKISI: E-DÖNÜŞÜM SÜRECİNDE KONYA İL ÖZEL İDARESİ'NDE BİR UYGULAMA

Filiz TUFAN EMİNİ\* Mustafa KOCAOĞLU\*\*

*Local Reactions to the European Union Information Policy: The Special  
Provincial Administration of Konya in E-Transformation Process*

### ÖZET

Bilim ve teknoloji alanında yaşanan hızlı gelişmeler sonucu gündeme gelen kamu hizmetlerinin elektronik ortamdan sağlanması düşüncesi ile e-dönüşüm, devletler açısından kaçınılmaz hale gelmiştir. Avrupa Birliği (AB) aday ülkesi olarak Türkiye'de de AB tarafından izlenen gündem çerçevesinde e-dönüşüm sürecinin başladığı görülmektedir. Bu çalışmada, Türkiye'de izlenen bilişim politikalarının Konya İl Özel İdaresi aracılığıyla bir analizi yapılmıştır. Çalışma, Konya İl Özel İdaresi çalışan ve yöneticileri üzerinde yapılan bir anket çalışması çerçevesinde şekillendirilmiştir. Değerlendirme sonucunda Konya İl Özel İdaresi'nin bilgisayarlaşma ve web sitesi kurma açısından ilerleme kaydettiği görülmektedir. Durum, internet kullanıcılarının geliştirilmesi ve hizmetlerin internet aracılığı ile sunumu açısından gelişme aşamasındadır. İlgili kurumda, yöneticilerin e-dönüşüm sürecinde gerekli gelişmelerin kaydedilmesi hususunda özendirici çabalarının olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu durum, kurumda e-dönüşüm sürecinin ilerleyen zamanlarda hızlandırılması açısından ümit vericidir.

**Anahtar Kelimeler:** Avrupa Birliği, bilişim politikası, e-dönüşüm, yerel yönetimler.

### ABSTRACT

The development of information technology has led to the idea of using technology to deliver public services. This idea has been adopted in a number of countries and change process called e-transformation has started. In Turkey, an European Union (EU) candidate country, e-transformation has started based on the agenda determined by EU. In this paper, Turkey's information policies were analysed through the experiences of The Special Provincial Administration of Konya. This paper presents research based on an interview with relevant managers and a survey of employees and managers of The Special Provincial Administration of Konya. The results of the survey revealed that The Special Provincial Administration of Konya has made progress in the efforts of computerization and web site development.. The results of the

\* Yrd. Doç., Selçuk Üniversitesi, filizemini@hotmail.com

\*\* Arş Gör., Ahi Evran Üniversitesi, m\_kocaoglu@hotmail.com

interview showed that the managers of the institution make considerable effort to encourage e-transformation. This is likely to accelerate the speed of e-transformation in the future.

**Key Words:** The European Union, information policy, e-transformation, local governments.

## GİRİŞ

Son yüzyılda bilim ve teknoloji alanında yaşanan hızlı ilerlemeler ile bilgi önemli bir faktör haline gelmiştir. Küreselleşmenin beraberinde getirdiği rekabetçi ortamın da etkisiyle artan vatandaş beklentilerinin etkin bir şekilde karşılanabilmesi, hizmet sunumu ve karar verme süreçlerinde doğru bilgiye zamanında ulaşmanın önemini artırarak kamu kurumlarında bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımını zorunlu hale getirmiştir.

Bilgi ve teknoloji kullanımı AB tarafından da rekabet gücünün artırılması çabası sonucu önem kazanmış ve bu konuda üye ülkelerin ortak ilkeler çerçevesinde hareket etmelerini sağlamak amacıyla bir politika oluşturulması gereği duyulmuştur. Aynı çerçevede oluşturulan Lizbon Stratejisinin, çerçeve programlar aracılığıyla yürütüldüğü görülmektedir. Bu çalışmalarla Avrupa'nın bilim ve teknoloji temelini güçlendirilmesi ve bilgi temelli bir toplum oluşturulması amaçlanmaktadır.

Türkiye, 1999 yılında aday ülke statüsü kazanmasının ardından Avrupa Birliğine aday ülkeleri kapsayan ve e-Avrupa+ Eylem Planı olarak adlandırılan stratejiyi benimsemiş ve AB ile eşgüdümlü olarak bilişim ve teknoloji politikası oluşturma çalışmalarına başlamıştır. Bu çalışmalar e-Türkiye adı ile merkezi ve yerel yönetimler bünyesinde uygulamaya aktarılmıştır.

Kamu yönetiminde e-dönüşüm süreci şeklinde tanımlanan bu sürecin, hizmetlerin zaman ve maliyet tasarrufu sağlanmak suretiyle etkin ve verimli bir şekilde sunulması gibi katkılarının yanısıra, kamu kurumlarında şeffaflık, katılımcılık ve karar alma süreci etkinliğinin sağlanmasına da yardımcı olarak kamu yönetimine olan güveni artıracığı ifade edilmektedir. Ancak yönetsel etkinliğin ve kamu hizmetinin kalitesinin artırılmasına katkısının yanında, elektronik yönetim uygulamalarının etkin ve sorunsuz uygulanabilirliğini sağlamak adına, gerekli yasal ve teknik altyapı ile insan kaynakları altyapısının hazırlanması ile idari yapının süreci destekleyecek şekilde örgütlenmesi önemlidir.

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 Konya İl Özel İdaresi personeline yapılan anket sonuçları ile ilgili edinilen bilgilere yer verilerek söz konusu bulgu ve bilgiler değerlendirilmiştir.

### 1. AVRUPA BİRLİĞİ BİLİM VE TEKNOLOJİ POLİTİKASI: E-AVRUPA

Küreselleşme ve bilgi ve iletişim teknolojilerindeki hızlı gelişmeler bütün toplumlarda olduğu kadar AB'de de önemli gelişmeleri beraberinde getirmiştir (Siew ve

Leng, 2003: 20). AB’de bilim ve teknoloji alanında yapılan çalışmaların tarihçesine bakıldığında, çalışmaların temelinde, AB vatandaşlarının ve ekonomisinin ihtiyaçlarına daha rasyonel ozmler bulma çabasının bulunduğu görülmektedir. Özellikle Japonya ve Amerika karşısında AB’nin rekabet gücünün en yükseğe çıkartılması amacı ile birlikte dünyadaki rekabetçi hava zaman içerisinde bilim ve teknoloji alanında ortak bir politika oluşturma gereğini doğurmuştur (Kaplan, 2004: 188; akır, 2009). Bu gelişmeler ekseninde Avrupa’da da yerel yönetimler açısından Weberyen bürokrasi geleneğinin terk edilerek etkinliğin sağlanması için vatandaş beklentilerinin önem kazandığı bir yapılanmaya doğru gidiş söz konusudur (Torres vd., 2005: 219). Bu yapılanma, teknolojik, siyasal, hukuksal, yönetsel altyapı ile toplumun psikolojik, sosyolojik ve ekonomik görünümünü değiştirecektir (Denker, 2001: 7). Bu dönüşün sebebi ve 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 (Balcı, 2003: 269).

AB’de bilgi toplumu olma amacına dönük olarak yapılan 1972 Paris ve 1973 Kopenhag Zirvelerinde alınan kararlar bilim ve teknoloji politikaları alanında ilk eylem planlarıdır. Ardından 1974 yılında Avrupa Konseyi, bilim ve teknoloji alanında ortak politikaya gidilebilmesi için ye ülke politikalarının uyumlaştırılması ve birlik çıkarları doğrultusunda araştırma proje ve programlarının uygulanması gerektiği kararını almıştır. 1986 yılında hazırlanan Avrupa Tek Senedi ve 1993 yılında yürürlüğe giren Maastricht Anlaşması ile AB bilim ve teknoloji politikası tanımlanmaya devam etmiştir (Kaplan, 2004: 188, İleri, 2005: 7, www.ikv.org.tr). Bu alışmaları takiben 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).

Avrupa Birliği, ye 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. Söz konusu girişim “e-Avrupa+” adı ile aday ülkeler de dhil 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 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-eğitim 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 Birliği bilgi ve teknoloji politikasının bir diğer unsuru 1984 yılından itibaren yürüttüğü çerçeve programlardır. Çerçeve programlar ile Avrupa'nın bilim ve teknoloji temelini güçlendirilmesi, ekonomik ve sosyal uyum ile birlikte rekabetin desteklenmesi ve AB üye ülkeleri arasındaki işbirliğinin teşvik edilmesi amaçlanmıştır (www.fp6.org.tr). 6. Çerçeve Programı, Lizbon hedeflerine ulaşılmasında bir uygulama aracı olarak 2002 yılında yürürlüğe girmiştir (Arıkan, 2009). 6. Çerçeve Programı ile öncelikli araştırma alanlarının belirlenmesi ve eylemlerin bu alanlarda yoğunlaştırılması, ekonomik, sosyal ve toplumsal yarar getiren projelere öncelik verilmesi gibi konularla birlikte, mükemmeliyet ağları ve entegre projelerin hayata geçirilmesi, araştırma altyapısının güçlendirilmesi, yaratıcılık sistemlerinin geliştirilmesi ve bunların Avrupa ölçeğinde bütünleştirilmesi amaçlanmıştır (Çakır, 2009). Lizbon hedeflerini gerçekleştirmek amacıyla, araştırmayla ilgili tüm AB girişimlerini ortak bir çatı altında toplamayı amaçlayan 7.ÇP, önceki çerçeve programlarının başarılarını daha ileriye götürmek ve Avrupa'da bilgi temelli ekonomi ve toplumu inşa etmek üzere oluşturulmuştur (www.fp7.org.tr).

Avrupa Birliği, bilgi toplumu olma yönünde yaptığı bir diğer çalışma olan "i2010 – Büyüme ve İstihdam için Avrupa Bilgi Toplumu" girişimi ile sayısal ekonomi çerçevesinde gerekli olan yasal düzenlemelerin bir çatı altında toplanması için karşılanabilir ve güvenli yüksek bant genişliğine sahip iletişim araçları, zengin ve çeşitli içerik ve dijital hizmetler sağlayan Tek Avrupa Bilgi Alanı'nı oluşturmayı amaçlamaktadır (Eryüce, 2009). Tek Avrupa Senedi ile topluluğun araştırma ve teknoloji geliştirme konusundaki etkinliklerinin çerçeve programlar aracılığı ile yürütülmesi öngörülmüştür (Gültan, 2003: 78).

Avrupa'da elektronik içeriği daha erişilebilir, kullanılabilir ve işletilebilir yapmak ve elektronik kamu bilgileri ve elektronik çok dilli içerikler konusunda küresel projeleri desteklemek amacıyla e-İçerik Programı (2001-2004) ve e-Contentplus Programı (2005-2008) oluşturulmuştur (Süngü, 2007: 69). eTEN (Trans-Avrupa Telekomünikasyon Ağları) ile tek pazarın da etkisiyle vergi ve gümrük bilgileri, istatistikler, sosyal güvenlik verileri gibi konularda üye devletlerin kamu kurumları arasındaki iletişimin elektronik ağlar üzerinden daha basit ve verimli hale getirilmesi (Gültan, 2003: 122), e-devlet, e-sağlık, e-öğrenmenin desteklenmesi ve kullanıcı güvenliğinin sağlanması amaçlanmıştır. Üye ülkeler tarafından e-Avrupa çerçevesinde ulusal, bölgesel veya yerel seviyede gerçekleştirilen çabaları desteklemek ve Avrupa'da ulusal, bölgesel ve yerel seviyede karşılıklı etkileşim için ortak bir çerçeve oluşturmak amacıyla MODINIS (e-Avrupa 2005 Eylem Planı'nı İzleme, Güzel Uygulamaları Yayma ve Ağ ve Bilgi Güvenliğini Geliştirme) Programı oluşturulmuştur (Süngü, 2007: 69).

Avrupa Birliği Bilişim Politikasının yasal çerçevesi 1999 yılında Elektronik İmza için Topluluk çerçevesini oluşturan Avrupa Parlamentosu ve Konsey Direktifinin kabul edilmesi ve 2001 yılında Avrupa Siber Suçlar Konvansiyonu'nun kabul edilmesi ile çizilmiştir (Nizam, 2009: 3). Avrupa Birliği'nde ağ ve bilgi güvenliğinin sağlanması amacıyla 2004 yılında Avrupa Ağ ve Bilgi Güvenliği Kurumu (European Network and Information Security Agency- ENISA) kurulmuştur.

## **2. TÜRKİYE'NİN E-AVRUPA SÜRECİNE UYUMU VE YAPILAN ÇALIşMALAR**

Türkiye 1999 yılında yapılan Helsinki Zirvesi ile AB'ye aday ÷lke statüsü kazanmış ve AB müktesebatına uyum çalışmaları ve çerçeve programlara katılım bu statünün kazanılması ile gündemin önemli bir maddesi haline gelmiştir (Cansevdi, 2004: 60). Bu çerçevede 2000 yılında, Sekizinci Beş Yıllık kalkınma Planı için, bilişim teknolojileri ve politikaları alanında bir ihtisas komisyonu oluşturulmuş ve bu komisyon detaylı bir rapor hazırlamıştır.

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 girişim (Yıldız, 2003: 311), e-Avrupa+ Eylem Planı adı ile aday ÷lkeleri kapsamına almıştır. Türkiye, Avrupa+ girişimine 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). Bu süreçle bağlantılı olarak 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 itibariyle 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 Türkiye'nin katılımı ile kurumsal yapının AB'deki çalışmalara uyum sağlayacak şekilde dönüştürülmesi zorunlu hale gelmiştir. 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).

E-dönüşüm Türkiye projesi Kısa Dönem Eylem Planı (KDEP) ile yüksek öncelikli proje olarak belirlenmiştir (UNDP, 2004: 15). Kısa Dönem 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

başlıklarından oluşmaktadır (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).

1983 yılında oluşturulan ve bilim ve teknoloji alanında izlenen politikaların ayrıntılı bir hale getirilmesi amacıyla farklı kesimlerden temsilcilerin katılımını öngören Bilim ve Teknoloji Yüksek Kurulu (BTYK) (Gültan, 2003: 157), 2004 yılında Bilim ve Teknoloji Stratejisi'nin bir aracı olarak, Türkiye Araştırma Alanı'nı (TARAL) tanımlanmıştır. Bilim ve Teknoloji Politikaları Uygulama Planı (BTP-UP) ise, anılan strateji dahilinde, TARAL ekseninde 2005-2010 yılları arasında yapılması gereken temel eylemleri belirlemektedir (www.blkademiarastirma.com). Türkiye, AB'nin programlarından biri olan İdareler Arasında Elektronik Veri Değişimi Programı'na 2004 tarihinden itibaren taraf olmuştur (Aydın 2005: 291,292). Son olarak Bilim ve Teknoloji Yüksek Kurulu (BTYK) 20. toplantısında, 2010 sonrası olası fırsat ve tehditlerle dünyadaki gelişmeler göz önüne alınarak yeni bir uygulama planı oluşturulmasını kararlaştırmıştır (www.tumgazeteler.com).

DPT tarafından Mayıs 2006'da, Türkiye'nin bilgi toplumuna dönüşümü için 2006-2010 yıllarını kapsayan Bilgi Toplumu Stratejisi oluşturulmuştur. 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).

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).

Türkiye'de Bilgi Toplumu olmanın yasal çerçevesine bakıldığında bazı yasal düzenlemelerin yapıldığı görülmektedir. 29 Ocak 2000 tarihinde yürürlüğe giren 4502 sayılı Telekomünikasyon Kanunu ile iletişim ve bilişim sektöründeki en temel kuruluş

olan 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.

E-devlete geçişin temelini oluşturan ve bilgi teknolojileri alanında temel gösterge kabul edilen internetin yaygınlaşması ve kullanım oranına bakıldığında TÜİK'in 2009 yılı Nisan ayı içerisinde yaptığı Hanehalkı Bilişim Teknolojileri Kullanım Araştırması sonuçlarına göre Türkiye'de hanelerin % 30,0'ı İnternet erişimine sahiptir. İnternet erişimi olmayan hanelerin % 30,1'i evden internete bağlanmama nedeni olarak internet kullanımına ihtiyaç duymadıklarını belirtmişlerdir. ADSL, % 85,6 ile Türkiye'de kullanılan en yaygın İnternet bağlantı türüdür. İnternet kullanan bireylerin % 72,4'ü e-posta göndermek-almak, % 70'i gazete ya da dergi okumak, % 57,8'i sohbet odalarına mesaj ve anlık ileti göndermek, % 56,3'ü oyun, müzik, film, görüntü indirmek ya da oynatmak için interneti kullanmıştır (TÜİK, 2009).

2009 yılı araştırma sonuçlarına göre Türkiye'de girişimlerin 2008 yılında kamu kurum ve kuruluşları ile iletişimde internet kullanma oranı %68,4'tür. İletişim amaçları arasında %91,7 ile "bilgi almak" amacı ilk sırada yer alırken, bunu %83,1 ile "form almak (indirmek)" takip etmektedir. Kamu kurum ve kuruluşları ile iletişimde internet kullanmayan girişimlerin belirttiği en önemli neden ise %73,8 ile yüzyüze görüşmeyi tercih etmeleridir (TÜİK, 2009b). Ayrıca Türkiye'de web sitelerinin diğer ülkelerde olduğu gibi ağırlıklı olarak vatandaşlarla etkileşimde bulunma ve katılımın sağlanması, yönetişim, şeffaflık veya kamu bilgi ve hizmetlerinin online sunumu amacına değil, internet üzerindeki bir broşür gibi bir tanıtma platformu veya bir statü sembolü olarak kullanıldığı görülmektedir (Yıldız, 2009).

2009 yılı ilerleme raporuna göre Türkiye'de elektronik haberleşme ve bilgi teknolojileri konusunda önemli ilerlemeler kaydedilmiştir. Sayısal verilere göre Ağustos 2009 itibarıyla mobil abone erişim oranı % 89'dur. Sabit ve mobil ağ altyapısına ilave özel yatırımlar yapılmıştır. 2009 yılının ikinci çeyreğinde geniş bant abone sayısı 6,2 milyona ulaşmış, internet hizmet vergileri % 15'ten % 5'e düşürülmüştür. Rapora göre Kasım 2008'de 5809 sayılı Elektronik Haberleşme Kanununun kabulü, AB müktesebatıyla uyum açışından önemli bir adımdır. Telekomünikasyon Kurumu da elektronik haberleşme konusundaki AB müktesebatına ilave uyum sağlayan yönetmelikleri kabul etmiştir. Ancak Elektronik Haberleşme Kanununun, özellikle evrensel hizmet yükümlülüğüne ilişkin hükümler ve mevcut imtiyaz sözleşmelerine uygulanmayan yetkilendirme kurallarının kapsamı açışından AB müktesebatı ile uyumlu olmadığı belirtilmiştir (Avrupa Toplulukları Komisyonu, 2009: 51-52).

Raporda bilgi toplumu hizmetlerine ilişkin olarak Türkiye'nin ağ güvenliği ve siber suça ilişkin yasal çerçevesinin, AB müktesebatıyla uyumlu olduğu belirtilmiştir. Ancak Türkiye, şartlı erişime dayanan veya şartlı erişimi içeren hizmetlerin hukuki korunmasına ilişkin Avrupa Sözleşmesine taraf değildir. Ayrıca elektronik imza ve e-ticaret konusundaki Türk mevzuatı, AB müktesebatıyla uyumlu değildir (Avrupa Toplulukları Komisyonu, 2009: 52).

Uyum sürecindeki bir başka sorun Türkiye'de Avrupa Siber Suçlar Konvansiyonuna tam olarak karşılık gelen bir düzenlemenin bulunmamasıdır. Daha önce yürürlükte olan Türk Ceza Kanununun 525. maddesinin a,b,c ve d fıkralarında düzenlenmiş olan bilişim alanındaki suçlar ve 26/09/2004 tarihinde kabul edilen 5237 sayılı yeni Türk Ceza Kanununda "bilişim sistemine girme, sistemi engelleme, bozma, verileri yok etme ve bozma, banka veya kredi kartlarının kötüye kullanılması" başlıkları ile 243, 244 ve 245. maddelerde düzenlenen bilişim alanındaki suçlar ile Avrupa Siber Suçlar Konvansiyonu arasında uyumlaştırma yapılması gerekmektedir (Nizam, 2009: 5). Bu sayede, Türkiye'nin de Konvansiyona karşılık gelen bir yasal düzenlemeye sahip olması sağlanabilir.

### **3. E-AVRUPA SÜRECİNİN YEREL YANKISI: TÜRKİYE'DE YEREL YÖNETİMLER VE E-AVRUPA SÜRECİ**

Yerel yönetimler ve bu çalışmanın uygulama alanı olan İl Özel İdareleri bünyesinde yapılan çalışmalara bakıldığında 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](http://www.telepati.com)). Ayrıca e-Türkiye programı çerçevesinde Yalova belediyesi yerel e-yönetişim pilot bölgesi seçilmiştir ([www.undp.org.tr](http://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 (www.ilemod.gov.tr). 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).

Yerel yönetimlerle ilgili yapılan bir diğer çalışma Sekizinci Beş Yıllık Kalkınma Planı Yerel Yönetimler Özel İhtisas Komisyonu Raporudur. 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, coğrafî 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). Ayrıca YerelNet portalında, yönetim sistemleri içerisinde bilişim teknolojileri politikalarının uygulanmasında temel alınması gereken aşamalar (bilgisayarlaşma, otomasyon, internet kullanıcılığı, web sitesi kurma, yönetimi internete taşıma) ortaya konmuş ve böylece kurumlara bu konuda ne durumda olduklarına dair bir değerlendirme fırsatı tanınmıştır ([www.yerelnet.org.tr](http://www.yerelnet.org.tr)).

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 Ömcek 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).

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.yerelnet.org.tr](http://www.yerelnet.org.tr)).

#### **4. E-DÖNÜŞÜM SÜRECİNDE KONYA İL ÖZEL İDARESİ**

Çalışmanın bu kısmında, Konya İl Özel İdaresinde izlenen bilişim politikalarının genel durumunu saptamaya yönelik olarak yapılan araştırmanın amacı, yöntemi ve bulguları ile bu bulgularla ilgili yorumlara yer verilecektir.

##### **4.1. Çalışmanın Amacı, Yöntemi ve Evreni**

Çalışma, Konya İl Özel İdaresi'nde çalışan kamu görevlilerinin bilgisayar kullanım düzeyinin ne derecede tatmin edici olduğunu; e-devlet uygulamaları kapsamında ele alınan ve bilişim teknolojilerinin en önemli unsuru olarak kabul edilen "internet"e olan bakışlarını ve daha önemlisi de Avrupa Birliği normları kapsamında bilişim teknolojisi politikalarının düzeyi ve kamu hizmet sunumu konusunda çalışanların algısını saptamayı amaçlamaktadır.

Çalışma kapsamında ele alınan konuların daha objektif ve sağlam verilerle desteklenebilmesi amacıyla alan araştırması yapılması uygun görölmüştür. Bu bağlamda en etkin alan araştırması yöntemlerinden birisi olarak görölen anket yöntemine başvurulmuştur. Anket formunun ilk kısmı bireysel (demografik bilgiler, cinsiyet, ünvan, vb.) bilgilere ilişkindir. İkinci kısımda ise; çalışanların bilişim politikalarına bakışı, politikaların uygulanma seviyesi ile hangi şekillerde ve ne ölçüde avantajlar sağladığına ilişkin sorulara yer verilmiştir. Sorular, beşli Likert ölçeği ile sorulmuştur.

Anket çalışmasının evreni, Konya İl Özel İdaresi'dir. Örnekleme, "kota örnekleme" yöntemi ile belirlenmiştir. Bu kuruluşta memur statüsünde görev yapan çalışanlar ve yöneticiler örnekleme kapsamına alınmıştır. Bu açıdan bakıldığında Konya İl Özel İdaresi'nde bu statüde görev yapan 197 kişi ana kütle oluşturulmaktadır. Bunlardan 33 tanesi yönetici, 164 tanesi ise diğer çalışanlardan oluşmaktadır. Anket formları elden teslim edilmiş ve yine aynı şekilde toplanmıştır. Bu bağlamda, çeşitli daire başkanlıkları ve müdürlüklerden toplam 137 kişiye anket uygulanmış (% 69,5) ve tamamının geri dönüşü gerçekteşmiştir.

Veriler SPSS 11.00 programına aktarılarak değerlendirilmiştir. Çalışmada güvenilirliğin test edilmesinde yaygın olarak kullanılan ve özellikle likert tipi tutum ölçeklerinde tercih edilen bir metod olan Cronbach Alpha katsayısı kullanılmıştır. Bu katsayının 0'a yakın olması değişkenlerin içsel olarak ilişkili olmadığını göstermekte, 0.60'dan büyük olması ise içsel tutarlılığın yüksek olduğunu ifade etmektedir. Ankette kullanılan ölçeklerin güvenilirlik katsayıları 0.61 ile 0.63 arasında değişmektedir. Buna göre, ölçeklerin tamamı içsel açıdan tutarlıdır.

Değerlendirmede frekans dağılımı, ortalama standart sapma ve standart hata istatistikleri verilmiştir. Doğru ve güvenilir bir değerlendirme yapabilmek için gruplar arasında sorulara verilen cevaplarda anlamlı bir farkın olup olmadığı da tespit edilmiştir. Bu amaçla iki adet bağımsız grup verisinin değerlendirilmesi amacıyla kullanılan "T –

testi” uygulanmıştır. Her bir soru için yapılan T - testi sonuçlarına göre, çalışanlar ile ilgili tüm bireysel verilerin, bilişim politikaları ve bu politikaların Avrupa Birliği mevzuatına yönelik algı üzerinde etkili olduğu saptanmıştır. Bu bağlamda sonuçlar arasında anlamlı bir ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır ( $p < 0,05$ ).

#### 4.2. Çalışmada Elde Edilen Bulgular ve Değerlendirilmesi

Anket sorularına cevap veren 137 kişiden 14’ü (% 10,2) yönetici iken, geri kalan 123 kişi (% 89,8) çalışanlardan oluşmaktadır. Yöneticiler, daire başkanı ve müdür pozisyonunda bulunan kişilerden; çalışanlar ise genel olarak memur pozisyonunda bulunan kişilerden oluşmaktadır.

Tablo 1’den de anlaşılacağı üzere, “İş yerinizde size ait internet bağlantılı bir bilgisayar var mı?” sorusuna % 90,5 oranında “evet”; % 9,5 oranında “hayır” cevabı verilmiştir. Diğer yandan “iş yerinizdeki bilgisayarınızın özellikleri, yürütmekle sorumlu olduğunuz işler açısından yeterli mi?” sorusuna ankete katılanların % 7,3’ü “çok yeterli”, % 67,2’si “yeterli”, % 5,1’i “fikrim yok”, % 14,6’sı “yetersiz” ve % 4,4’ü ise “çok yetersiz” cevabını vermiştir. % 1,5’i ise bu soruyu yanıtlamamıştır. Yerel yönetim birimlerinde uygulanan bilişim teknolojisi politikalarının ne durumda olduğunun anlaşılabilmesi için kullanılan ilk ölçüt, “bilgisayarlaşma”dır. Bu sonuç, Konya İl Özel İdaresi’nin bu konudaki mevcut durumu açısından yüksek derecede anlama sahiptir çünkü bu kurumda bilgisayar ile hizmet sunumu gerçekleştirmesi gereken bütün personelin kendisine ait bir bilgisayarı ve yine bu bilgisayarların da internet bağlantıları mevcuttur.

Tablo 1: “İş Yerinizde Size Ait İnternet Bağlantılı Bir Bilgisayarınız Var Mı?” Sorusuna Karşılık Verilen Cevapların Frekans ve Yüzde Değerleri

İş Yerinizde Size Ait İnternet Bağlantılı Bir Bilgisayarınız Var Mı?	Sayı	Yüzde
Evet	124	90,5
Hayır	13	9,5
Toplam	137	100,0

Buna ek olarak 2007 yılından bu yana kurum bünyesinde kullanılmakta olan, güvenliğin sağlanmasına ve hizmet sunumuna yönelik uygulamalar da mevcuttur. Güvenliğin sağlanmasına yönelik programlar, Fortigate A300 Firewall Cihazı ve Kaspersky Kurumsal Versiyon Virüs Programı’dır. Hizmet sunumuna özel kullanılan bazı programlar ise Link ve Net Programı (bordro programı), Winper Programı (personel devam kontrol programı), Diyalog programı (hukuki konular ile ilgili program), AMP Net Programı (imar ve yapı işleri ile ilgili program), TMY (Taşınır Mal Yönetmeliği Programı), NETCAD Programı (harita işleri ile ilgili program) ve E-Bakanlık projesi kapsamında programlardır.

Konya İl Özel İdaresi'nde bilişim politikalarının uygulanmasında kullanılan çeşitli yazılımlar ve genel olarak internete bağlı bilgisayar sayısının yeterli düzeyde olması, yerel yönetimlerde uygulanan bilişim politikalarının düzeyini belirleyen ölçütlerden ikincisi olan "otomasyon" altyapısının da bu kurumda mevcut ve yeterli olduğunu göstermektedir.

Tablo 2'de de görüldüğü üzere, "Bilgisayar ve internet kullanım düzeyiniz için aşağıdakilerden hangisi doğrudur?" şeklinde sorulan diğer bir soruya verilen cevaplardan % 12,4'ü "çok iyi", % 50,4'ü "iyi", % 32,1'i "orta", % 4,4'ü "kötü" ve % 0,7'si ise "çok kötü" şeklinindedir. "Çalıştığınız yerde bilgisayar kullanımı ve internet üzerine herhangi bir eğitim – kurs aldınız mı?" sorusuna verilen cevapların ise % 70,1 gibi büyük bir oranı, bilgisayar ve internet kullanımı ile ilgili eğitim – kurs faaliyetlerinin, ilgili kurum tarafından, "kişisel bir eğitim meselesi olarak görüldüğünü" ifade etmiştir. % 10,9'u "yalnızca bilgi işlem bölümünde çalışan personele eğitim verildiğini"; sadece % 5,1'i gibi küçük bir oranı ise "tüm personele periyodik olarak eğitim verildiğini" ifade etmiştir.

Tablo 2: "Bilgisayar ve İnternet Kullanım Düzeyiniz İçin Aşağıdakilerden Hangisi Doğrudur?" Sorusuna Karşılık Verilen Cevapların Frekans ve Yüzde Değerleri

Bilgisayar ve İnternet Kullanım Düzeyiniz İçin Aşağıdakilerden Hangisi Doğrudur?	Sayı	Yüzde
Çok İyi	17	12,4
İyi	69	50,4
Orta	44	32,1
Kötü	6	4,4
Çok Kötü	1	,7
Toplam	137	100,0

Bilişim teknolojileri politikalarının tasarlanması ve hayata geçirilebilmesi için bilgisayar ve internet kullanımını bilen nitelikli personele ihtiyaç duyulmaktadır. Bu ihtiyacı karşılamak için yapılması gereken ise; personelin eğitim almasıdır. Böylece bilgisayar ve internet kullanım düzeyi yükselecek ve bilişim teknolojilerinin daha etkin kullanımı mümkün olacaktır.

Anket çalışmasında bu konuyla ilgili sorulara verilen cevaplar, çalışanların bilgisayar kullanım düzeyinin iyi durumda olduğunu göstermekle birlikte yeterli olmadığını ortaya koymaktadır. Bununla beraber, bilgisayar ve internet kullanmayı bilen çalışan ise bu bilgilerini büyük oranda kendi kişisel merak ve gayretleri ile sağlamaktadır. Nitekim hemen ardından sorulan ve tablo 3'te gösterilen, " bilgisayar ve internet kullanmayı nerede öğrendiniz?" şeklindeki soruya cevap verenlerin %67,9'u "kendi imkanlarımla (kişisel merak ve ilgi)" cevabını vermiş; çalışanların yalnızca 6,6'sı çalıştıkları yerde verilen eğitim ve kurslarla öğrendiklerini ifade etmiştir.

Tablo 3: “Bilgisayar ve İnternet Kullanmayı Nerede Öğrendiniz?” Sorusuna Karşılık Verilen Cevapların Frekans ve Yüzde Değerleri

Bilgisayar ve İnternet Kullanmayı Nerede Öğrendiniz?	Sayı	Yüzde
Öğrenim sırasında-okul yıllarında	20	14,6
Özel sektörde kursa giderek	13	9,5
Kendi imkânlarıyla (kişisel merak ve ilgi)	93	67,9
Çalıştığım yerde verilen eğitim ve kurslarla	9	6,6
Toplam	135	98,5
Kayıp	2	1,5
Genel Toplam	137	100,0

Yerel yönetimlerde uygulanan bilişim politikalarının düzeyini belirleyen üçüncü ölçüt ise “bilgisayar kullanıcılığı”nın ne durumda olduğudur. Bu yönüyle ele alındığında, ilgili kamu kuruluşunun personele yönelik olarak daha geniş kapsamlı, kaliteli ve tatmin edici bir eğitim politikası geliştirmesi gerekmektedir. Eğitim politikalarının hayata geçirilmesinin en iyi yolları ise bu eğitimlerin özel şirketler tarafından yapılmasıdır veya üniversitelerden destek alarak, öğretim üyelerinin vereceği eğitimler organize edilmesidir.

E - devlet uygulamaları ve hizmet sunumunda bilgi teknolojilerinin kullanılması konusunda sadece hizmeti yerine getiren personelin nitelikli olması yeterli değildir. Aynı zamanda bilgi ve iletişim teknolojileri eğitimi almış uzman personele de ihtiyaç vardır. Çalışma kapsamında çalışanlara sorulan “kurumunuzda bilgisayar yazılımlarını yapan uzman personeliniz var mı?” ( Tablo 4) şeklindeki soruya ankete katılanların % 67,2’si “hayır”; % 29,2’si ise “evet” cevabını vermiş, % 3,6’sı ise cevap vermemiştir.

Tablo 4: Kurumunuzda Bilgisayar Yazılımlarını Yapan Uzman Personeliniz Var Mı? Sorusuna Karşılık Verilen Cevapların Frekans ve Yüzde Değerleri

Kurumunuzda Bilgisayar Yazılımlarını Yapan Uzman Personeliniz Var Mı?	Sayı	Yüzde
Evet	40	29,2
Hayır	92	67,2
Toplam	132	96,4
Kayıp	5	3,6
Genel Toplam	137	100,0

“Kurumunuzda bilgi işlem donanımlarının bakım ve onarımı ile ilgilenen uzman personeliniz var mı?” sorusuna ise (Tablo 5); ankete katılanların %77,4’ü “evet”, % 20,4’ü ise “hayır” yanıtını vermiştir.

Tablo 5: “Kurumunuzda Bilgi İşlem Donanımlarının Bakım Ve Onarımı İle İlgileneen Uzman Personeliniz Var Mı?” Sorusuna Karşılık Verilen Cevapların Frekans ve Yüzde Değerleri

Kurumunuzda Bilgi İşlem Donanımlarının Bakım Ve Onarımı İle İlgileneen Uzman Personeliniz Var Mı?	Sayı	Yüzde
Evet	106	77,4
Hayır	28	20,4
Toplam	134	97,8
Kayıp	3	2,2
Genel Toplam	137	100,0

Son iki soruya verilen cevapların dağılımindan da anlaşılacağı üzere, ilgili kamu kuruluşu bünyesinde bilgisayar ve benzeri bilgi işlem donanımlarının bakım ve onarımını gerçekleştiren uzman personel istihdam edilmektedir ve bu olumlu bir gelişme olarak kabul edilebilir. Ancak, daha profesyonel nitelikte, tam anlamıyla yazılım üzerine uzmanlaşmış bir personel istihdamı, en azından yeterli ölçüde bulunmamaktadır. Nitekim Konya İl Özel İdaresi Bilgi İşlem Müdürlüğü’nde yalnızca 3 bilgi işlem görevlisi ve 1 müdür görev yapmaktadır ve bu sayı yeterli değildir. Elbette ki bunda hizmet sunumunda kullanılan yazılımların, merkeziyetçi bir mantıkla, ilgili merkezi birimler tarafından sağlanıyor olmasının da etkisi vardır ancak kamu kurumları bünyesinde daha fazla profesyonelleşmiş yazılım uzmanının istihdam edilmesi gerekmektedir. Böylece oluşturulması öngörülen bilişim politikalarının daha çok kurumun yapısına ve hizmetin gerektirdiği ihtiyaçlara cevap veren bir yapıda olması sağlanabilecektir.

Konya İl Özel İdaresi özelinde yukarıda bahsi geçen sorunlar ve bu sorunların çözümü üzerine ortaya konması gereken ilkeler, bazı görev ve sorumluluklar ile somutlaştırılmıştır. Nitekim, Konya İl Özel İdaresi 2010 Yılı Performans Programı içerisinde verilen genel bilgiler içerisinde Konya İl Özel İdaresi Bilgi İşlem Müdürlüğü’nün görev ve sorumlulukları řu şekilde belirlenmiştir (Konya İl Özel İdaresi 2010 Performans Planı, 2010:20-21):

- “1-İdarenin tüm bilgi işlem faaliyetlerini planlamak, yönlendirmek ve koordinasyonu sağlamak,
- 2-İdarenin bilgisayar ortamında faaliyetleri yürütebilmeleri için gerekli çalışmaları yapmak,
- 3-Birimler arasında ağ, yapısal kablolanma ve internet kurmak,
- 4-Bilgisayar işletim sistemlerini ve paket programları kurmak,
- 5-Birimlerden gelen talepler doğrutusunda yeni yazılımları yapmak ve daha önce yapılmış yazılımların güncellenmesi ve bakımlarını yapmak,
- 6-İl Özel İdaresi ve bağlı birimlerin manyetik ortamdaki bilgilerini saklamak ve korumak,
- 7-İl Özel İdaresi ve bağlı birimlerine ait uygulamaların sistem analizi ile ihtiyaç planlamalarını yapmak,

- 8-Bilişim teknolojilerindeki gelişmelere paralel olarak bilgi işlem sistemini geliştirmek,  
 9-Bilgisayar cihazlarının, bunların destek ünitelerinin ve ağların bakım ve onarımlarını yapmak ve bunların çalışır durumda tutulmasını sağlamak,  
 10-Gerektiğinde malzeme ikmal ve stok kontrol sistemini aktif tutmak.  
 11-Bilgisayardaki tüm verilerin güvenliğinin sağlanması için gerekli önlemleri almak,  
 12-Bilgisayar ve donanımlar ile ilgili personele yönelik eğitim düzenlemek amacıyla İnsan Kaynakları Daire Başkanlığı ile işbirliğine gitmek,  
 13-İnternet ve mail servislerinin yönetimi ve yönlendirilmesini yapmak,  
 14-Elektronik posta hizmetlerini vermek,  
 15-Sayısal telefon alt yapısının yönetimi ve yönlendirilmesini yapmak,  
 16-E-Devlet projesi ilke ve hedefleri doğrultusunda gerekli çalışma ve uygulamaları sağlamak,  
 17-Elektronik arşiv bilgi sistemlerini kurmak,  
 18-Coğrafi bilgi sistemlerinin alt yapısını sağlamak,  
 19-Amirlerin ve mevzuatın öngördüğü benzer nitelikteki diğer iş ve işlemleri yürütmek”.

Tablo 6’da “Kurumunuzda uygulanan bilişim teknolojileri politikaları doğrultusunda aşağıda sıralanan önermeler ne ölçüde doğrudur?” sorusuna cevap verenlerin ortalamaları ve standart sapmaları verilmiştir. Artandan azalana doğru sıralama yapılarak ortaya konan bu tablo, soru içerisindeki hangi maddenin daha fazla tercih edildiğini, yani avantaj olarak görüldüğünü ifade etmektedir.

Tablo 6: Kurumda Uygulanan Bilişim Teknolojileri Politikalarına Yönelik Cevapların Ortalama ve Standard Sapma Değerleri

Değerlendirme	Ortalama	Std. Sapma
Kurumumuzun web sitesi düzenli olarak güncellenmektedir.	3,0593	,90408
Bilişim teknolojileri açısından eksiklerimiz var, fakat bunları tamamlama aşamasında ve kendimizi geliştirme çabasında olan bir kurumuz.	3,0000	1,13111
Kurumumuzda bilgisayar ve internet kullanabilecek uygun ve yetişmiş personel eksikliği bulunmaktadır.	2,9333	1,03808
Kurumda çalışan personel, bilgisayar ve interneti kullanma açısından teşvik edilmektedir.	2,9191	1,05448
Kurumumuzun web sitesi online hizmet sunumu açısından yeterlidir.	2,8963	,97180
Kurumumuzca verilen kamu hizmetlerinde kişisel verilerin güvenliği yeterli ölçüde sağlanmaktadır.	2,8507	,98490
Kurumumuzda bilgi teknolojilerine ayrılacak maddi imkânlarımız yeterlidir.	2,8456	,96516
Hizmet sunumunda en son bilgi ve iletişim teknolojilerinden yararlanılmaktayız.	2,7239	,96083
Yeni teknolojilere kurum içinde direnç gösterilmektedir.	2,6667	1,11970
Kurumumuzdaki teknolojik altyapı yeterlidir.	2,6418	,96871
Kurumumuzda çalışan personelin yeni teknolojilere uyumu ve eğitimi yeterlidir.	2,5882	1,03617
Kurumumuz bilişim sektörü ile ilgili ulusal ve uluslararası gelişmeleri sürekli takip etmektedir.	2,5704	1,10319
Kurumumuzda bilgi işlem faaliyetleri ile ilgilenen personel sayısı yeterlidir.	2,5185	1,00634

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



Görüldüğü üzere, söz konusu kurumda uygulanan bilişim teknolojileri politikalarının durumu ile ilgili olarak en çok tercih edilen seçenek, kurumun web sitesinin düzenli olarak güncellenmesidir. Bu politika oluşturma ve uygulama sürecinin en önemli parçasını oluşturan dördüncü ölçüt ise kurumlara ait web sitelerinin kurulması ve hizmetlerin buradan yürütülmesi faaliyetidir. Web sayfalarının oluşturulması, düzenli olarak güncellenmesi ve kısmi de olsa vatandaşlara web siteleri aracılığıyla hizmet sağlanması uygulamaya aktarılmıştır. Bu anlamda Konya İl Özel İdaresi'nin performans düzeyinin yüksek olduğu anlaşılmaktadır.

Bununla beraber bilişim politikası oluşturulması ve uygulanması, yalnızca web sitesi oluşturmak ile sınırlı bir durum değildir. Söz konusu politikalarla ilgili tüm çabalar, katılım, hesap verebilirlik, saydamlık gibi pek çok unsur açısından incelenmelidir. Yapılan araştırma sonuçları da bu durumu desteklemektedir. Bu bağlamda en çok doğrulan ikinci önerme bilgi teknolojileri açısından eksikliklerin bulunduğu ancak kurumun bu eksikliklerin bilincinde olduğu ve gelişme doğrultusunda çaba gösterildiğidir. Bu çabaların olumlu sonuç vermesi durumunda ise hem hizmetlerde etkinlik, verimlilik, katılımcılık, şeffaflık ve hesap verebilirlik sağlanarak vatandaş memnuniyeti sağlanmış olacak; hem de kurum açısından yetkinlik, farkındalık, üretkenlik, sürekli gelişim ve nihayet rekabet gücüne ve avantajına sahip bir kurumsal kimlik oluşumunun sağlanması mümkün olacaktır.

Bu bağlamda Konya İl Özel İdaresi'nde de bilişim politikalarının uygulanmasına ilişkin bazı somut faaliyetler gerçekleştirilmektedir. E-devlet uygulamalarında Konya'nın da içerisinde bulunduğu birkaç il, pilot bölge olarak seçilmiş ve Konya İl Özel İdaresi'nde evrak işleri elektronik ortamda gerçekleştirilmeye başlanmıştır. Kurumda gelen evrak işlemleri elektronik ortamda yapılabilmektedir. Giden evrak sisteminin ise kısa bir sürede uygulamaya geçirilmesi amaçlanmaktadır. İşlemlerin elektronik ortama taşınmasıyla çalışanların iş yükü azalmış, istenilen yerde ve zamanda, çok daha kısa sürede ve daha az maliyetle hizmet sunumu sağlanmıştır.

Konya İl Özel İdaresi örneğinde bilgisayar donanımı ve yazılımı ile öngörülen bilişim politikalarını gerçekleştirmek için gerekli internet alt yapısının büyük oranda sağlandığı ve bu konuda olumlu adımlar atılmış olduğu da söylenebilir. Konya İl Özel İdaresi'nde toplam 236 adet bilgisayar bulunmaktadır ve bu bilgisayarların tamamı yerel internet ağına bağlıdır.

Tabloda yer alan önermelerde dikkat çeken bir diğer husus ise, bilgisayar ve internet kullanabilecek yetişmiş personel eksikliğinin bulunduğunun kabul edilmesidir. Çalışmanın önceki kısımlarından da hatırlanacağı üzere çalışanların % 70,1 gibi büyük bir oranı, bilgisayar ve internet kullanımı ile ilgili eğitim – kurs faaliyetlerinin, ilgili kurum tarafından, “kişisel bir eğitim meselesi olarak görüldüğünü” ifade etmiştir. Ayrıca, bilgisayar ve internet kullanmayı nerede öğrendiniz?” şeklindeki soruya cevap verenlerin

%67,9'u da "kendi imkanlarımla (kişisel merak ve ilgi)" cevabını vermiştir. Bu da kurumun bilgi teknolojileri politikalarının, çalışanların bilgisayar ve internet kullanımını teşvik etmekte olduğunu ancak yetişmiş insan gücü eksikliği olmasına rağmen bu gücü elde etmek için fazla bir gayret içerisine girilmediğini göstermektedir.

Değerlendirmeler genel olarak kurumun on-line hizmet sunumu için yeterli olduğunu, bunun için gerekli olan altyapının sağlandığını göstermekle birlikte yukarıdaki tespitleri de destekleyecek şekilde çalışanların zihinsel ve eğitsel yönden yeterli olmadıklarını, yeni gelişmelerin takip edilmesi ve yeni bilgi teknolojisi kullanım politikalarını takip etme ve hatta oluşturma imkanının kısıtlı olduğunu ortaya koymaktadır.

## **SONUÇ**

Yerel yönetimlerde bilişim teknolojileri kullanımının bilgi akışını sağlıklı bir hale getirmesiyle beraber kurumların, vatandaşlar başta olmak üzere, kurum içi ve kurumlar arası ilişkileri geliştirici özelliği ön plana çıkmaktadır. Bilginin kolay işlenebilirliği, depolama, raporlama performanslarının artması ve bunların hizmet sunumuna olan olumlu etkileri, bilgi teknolojilerinin hizmet sunumunda kullanılmasının en önemli gerekçelerini oluşturmaktadır. Bununla beraber kurum içi işleyişin hızlanması, talep ve beklentilere daha hızlı ve etkin bir şekilde cevap verilebilmesi, bilgi teknolojileri kullanımının özellikle yerel yönetimlerdeki önemini her geçen gün daha da artırmaktadır.

Yönetimi güçlendirerek hizmet sunma kapasitesini artıran bu uygulamalar ile yerel halkın beklentilerini karşılamak amacı ile kurulan yerel yönetim birimleri açısından vatandaş beklentilerinin daha iyi karşılanması ve kamu hizmeti sunumunda etkinlikle birlikte kırtasiyeciliğin, gecikmelerin ve yolsuzlukların önlenmesi, şeffaflık ve hesapverebilirliğin sağlanması mümkün olacaktır.

Yerel yönetim sistemleri içerisinde bilişim teknolojileri politikalarının uygulanmasında ortaya konan aşamalar, kurumların bu konuda ne durumda olduklarını ortaya koymaktadır. Bu bağlamda Konya İl Özel İdaresi'nin öncelikle bilgisayar donanımı ve yazılımı ile öngörülen bilişim politikalarını gerçekleştirmek konusundaki teknik alt yapısının yeterli olduğu ve otomasyonun sağlanması yönünde olumlu adımlar atılmış olduğu söylenebilir. Kurumdaki internete bağlı bilgisayar sayısının ve özelliklerinin yeterli olması ve hizmet sunumuna katkı sağlayacak yazılımlardan yararlanılması bu savı destekler niteliktedir. Buna ek olarak kurum bünyesinde kullanılmakta olan, güvenliğin sağlanmasına ve hizmet sunumuna yönelik bilişim teknolojisi uygulamaları da mevcuttur. Bunun yanı sıra, çalışanların bilgisayar kullanım düzeyinin iyi bir durumda olduğu ancak bunun yeterli olmadığı ortaya çıkmakta, bu açığın kapatılması için etkin bir eğitim ve istihdam politikasının hayata geçirilmesi gerekmektedir. İl Özel İdaresi çalışanlarının, kurumlarında uygulanan bilişim politikasının ne durumda olduğuna ilişkin olarak ortaya koydukları görüşler de yukarıdaki

ıkarımları destekler niteliktedir. Nitekim, bilişim politikalarına yönelik olarak gerçekleştirilen uygulamalardan en çok dikkate alınan, kurumun web sitesinin düzenli olarak güncellenmesidir. Yönetimin internete tam anlamıyla taşınması yönündeki çalışmalar devam etmektedir. Yönetimin internete taşınması ancak önceki aşamaların sorunsuz bir şekilde işlemesine bağlıdır. Ancak sürecin sorunsuz işlemesi ve gerekli gelişmelerin en kısa zamanda kaydedilmesi büyük oranda kurum yönetmelik yapısının bu gelişmeleri destekleyici niteliğine bağlıdır. Saha araştırması sonunda ulaşılan sonuçların “genel olarak eksiklikler bulunduğu ancak bunların gerek yönetimin teşviki; gerekse de çalışanların gayreti ile tamamlanabileceği” yönünde olması; ayrıca Konya İl zel İdaresi tarafından hazırlanan stratejik planlar içerisinde genel olarak bilişim teknolojileri politikaları ve ilerleyen yıllarda bu konuya ilişkin yapılması gerekenlere dair çok olumlu ve cesaretlendirici ifadeler bulunması, kısa bir zaman içerisinde tam bir otomasyonun sağlanması açısından mit vericidir. Bununla beraber, ifade edilen hedeflere ne derecede ulaşılabileceği, ilerleyen dönemlerde kendisini gösterecektir.

#### **KAYNAKLAR**

- Akay, Aslı, 1999’dan 2006’ya, Yerel Yönetimler Portalı:Yerelnet TODAİE / YYAEM, [www.yerelnet.org.tr/yyaem/YerelNET.ppt](http://www.yerelnet.org.tr/yyaem/YerelNET.ppt), (27.12.2009).
- Ankan, Cemil (2009), Avrupa Birliği ereve Programları ve Türkiye’nin 6. ereve Programındaki Başarımı, [http://www.uig.gen.tr/dokumanlar/AB\\_6CP.PDF](http://www.uig.gen.tr/dokumanlar/AB_6CP.PDF), (30.12.2009).
- Avrupa Toplulukları Komisyonu (2009), 2009 Yılı Türkiye İlerleme Raporu, [http://www.abgs.gov.tr/files/AB\\_Iliskileri/AdaylikSureci/İlerlemeRaporlari/turkiye\\_ilerleme\\_rap\\_2009.pdf](http://www.abgs.gov.tr/files/AB_Iliskileri/AdaylikSureci/İlerlemeRaporlari/turkiye_ilerleme_rap_2009.pdf), (28.12.2009).
- Aydın, D. Mehmet (2005), “E-Avrupa + ve Türkiye: Bilgi Teknolojileri Alanında Avrupa Birliği Kriterlerine Uyum”, Hacettepe Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi, Sayı:1, Haziran: ss. 287-311.
- Balcı, Asım (2003), “E – Devlet: Kamu Yönetiminde Yeni Perspektifler, Fırsatlar ve Zorluklar”, Kamu Yönetiminde ağdaş Yaklaşımlar, Seçkin Yayınları, Ankara, ss. 265-280.
- Cansevdi, Hürrem (2004), Avrupa Birliği’nin Bilim, Araştırma ve Eğitim Politikaları ve Türkiye’nin Uyumu, İKV Yayınları, İstanbul.
- akır, Yılmaz (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, Ahmet (2001), Bilgi Toplumu Yolunda: Bilgi ağında Bilgi çığı için Kartopu Etkisi Havelsan, Ankara.
- DPT, (2004), E-Dönüşüm Türkiye Projesi Kısa Dönem Eylem Planı (2003-2004), <http://ekutup.dpt.gov.tr/plan/aep/e-dtr/2004.pdf>, (20.12.2009).
- DPT, (2005), e-Dönüşüm Türkiye Projesi 2003-2004 KDEP Uygulama Sonuçları ve 2005 Eylem Planı, [http://www.bilgitoplumu.gov.tr/Documents/1/Yayinlar/05090\\_E-DonusumTurkiyeEylemPlanıVeSonuclari.pdf](http://www.bilgitoplumu.gov.tr/Documents/1/Yayinlar/05090_E-DonusumTurkiyeEylemPlanıVeSonuclari.pdf), (20.12.2009).
- DPT (2001), Sekizinci Beş Yıllık Kalkınma Planı Yerel Yönetimler zel İhtisas Komisyonu Raporu, Ankara.

- DPT (2006), Dokuzuncu Kalkınma Planı Bilim ve Teknoloji Özel İhtisas Komisyonu Raporu, Ankara.
- Eryüce, Onur (2009), Avrupa Birliğinin 2005-2010 Dönemi Bilgi Toplumu Stratejisi, [www.tubisad.org.tr/e.../TUBISAD\\_Bulten\\_2i2010\\_EUROPA.pdf](http://www.tubisad.org.tr/e.../TUBISAD_Bulten_2i2010_EUROPA.pdf), (29.12.2009).
- Güler, B.Ayman (2009), “Yerel Yönetimler ve İnternet”, <http://www.inet-tr.org.tr/inetconf7/Sunum/yerelyonetim.doc>, (16. 12. 2009).
- [http://ec.europa.eu/research/era/index\\_en.html](http://ec.europa.eu/research/era/index_en.html)
- [http://www.blkakademiaraştırma.com/page\\_1243844298265.html](http://www.blkakademiaraştırma.com/page_1243844298265.html)
- [http://www.fp6.org.tr/web/genel\\_bilgi.htm](http://www.fp6.org.tr/web/genel_bilgi.htm)
- <http://www.fp7.org.tr/home.do?ot=1&sid=3100>
- [http://www.icisleri.gov.tr/default.icisleri\\_2.aspx?id=760](http://www.icisleri.gov.tr/default.icisleri_2.aspx?id=760)
- <http://www.ikv.org.tr/pdfs/70a20e57.pdf>
- <http://www.telepati.com/temmuz02/konu4.htm>
- <http://www.tubitak.gov.tr/home.do;jsessionid=0080344A0677C3E2CD64113E5AD1544F?ot=1&sid=472&pid=468>
- <http://www.tumgazeteler.com/?a=5798188>
- <http://www.undp.org.tr/Gozlem2.aspx?WebSayfaNo=108>
- <http://www.yerelnet.org.tr/yyaem/yerelbilgi.php>
- İleri, Çişel (2005), “Avrupa Birliği’nin Bilim ve Araştırma Politikası”, 15 Soruda AB Politikası, İKV Yayınları.
- Kaplan, Zeynep (2004), Avrupa Birliğinde Bilim ve Teknoloji Politikaları ve Adaylık Sürecinde Türkiye’nin Uyumunu, 3. Bilgi Ekonomi ve Yönetim Kongresi, ss. 187- 195.
- Konya İl Özel İdaresi (2010), Konya İl Özel İdaresi 2010 Performans Programı, [http://www.konyaozelidare.gov.tr/upload\\_files/file/2010\\_%20performans\\_programi.pdf](http://www.konyaozelidare.gov.tr/upload_files/file/2010_%20performans_programi.pdf), (25.01.2010).
- Nizam, Feridun (2009), Avrupa Birliği Bilişim Politikası ve Türkiye’nin Uyumunu, [ab.org.tr/ab05/tammetin/89.doc](http://ab.org.tr/ab05/tammetin/89.doc), (24. 12. 2009).
- Nohutçu, Ahmet, Demokaan Demirel (2005), “Türkiye’deki E-Devlet Uygulamaları”, Türk İdare Dergisi, Haziran, Sayı:447, ss. 35-58.
- Süngü, Elif (2007), Avrupa Birliğinde e-Dönüşüm Süreci, Elektrik Mühendisliği, Sayı 432, Aralık, ss. 66-69.
- Tosun, Elif Karakurt (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> (29.12.2009).
- TÜBİTAK (2002), Bülten, Sayı 16, Kasım, [http://www.tubitak.gov.tr/tubitak\\_content\\_files/kasim02.pdf](http://www.tubitak.gov.tr/tubitak_content_files/kasim02.pdf), (30.12.2009).
- TÜİK (2009), 2009 Hanehalkı Bilişim Teknolojileri Kullanım Araştırması Sonuçları, [www.tuik.gov.tr/PreHaberBultenleri.do?id=4104](http://www.tuik.gov.tr/PreHaberBultenleri.do?id=4104), (26.12.2009).
- Uçkan, Özgür (2003), E-Devlet, E-Demokrasi ve Türkiye: Kamu Yönetiminin Yeniden Yapılanması İçin Strateji ve Politikalar - I, Literatür Yayınları, İstanbul.
- UNDP (2004), Türkiye 2004 İnsani Gelişme Raporu, Bilişim ve İletişim Teknolojileri, [http://www.undp.org.tr/privSecPartDocuments/NHDR\\_Turkey2004.pdf](http://www.undp.org.tr/privSecPartDocuments/NHDR_Turkey2004.pdf), (28.12.2009).

*Avrupa Birliği Bilişim Politikasının Yerel Yankısı...*

- Usal, Zeynep ve Mahir Ilgaz (2006), Avrupa Birliği'nin Lizbon Stratejisi, İktisadi Kalkınma Vakfı Yayınları, İstanbul.
- Yıldız, Mete (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, Mete (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](http://www.bilgiyonetimi.org/cm/pages/yazArk.php?page=http://www.bilgiyonetimi.org/cm/pages/mkl_gos.php?nt=537), (12.12.2009).