

TBD KAMU – BİB

E- DEVLET YAPILANMASINDA YAZILIM GEREKSİNİMLERİ RAPORU

Ankara, Mayıs 2001

Çalışma Grubu

Ömer ÖZTÜRK (Koord.), TC Merkez Bankası

Levent MAZLUMOĞLU, Jan. Gn. Komutanlığı

Ruhi GÖNÜLLÜ, Harp Okulu Komutanlığı

Emre NARİN, Microsoft

Zahit SIRMACI, PDI

İÇİNDEKİLER

Başlık	Sayfa
1. AMAÇ	1
1.1 ÇALIŞMA KONULARI	1
1.2 RAPOR DÜZENİ	1
1.3 EKİP	2
2. YÖNTEM	2
3. BULGULAR	2
3.1 E-DEVLETE YAKLAŞIM	4
3.1.1 TANIM, KAPSAM VE SAPTAMALAR	4
3.1.2 SORUNLAR	5
3.1.3 ÇÖZÜM ÖNERİLERİ	5
3.2 E-KURUMA YAKLAŞIM	5
3.2.1 TANIM, KAPSAM VE SAPTAMALAR	5
3.2.2 SORUNLAR	12
3.2.3 ÇÖZÜM ÖNERİLERİ	12
3.3 E-DEVLET PORTALI İÇİN YAKLAŞIMLAR	13
3.3.1 TANIM, KAPSAM VE SAPTAMALAR	13
3.3.2 SORUNLAR	14
3.3.3 ÇÖZÜM ÖNERİLERİ	15
3.4 GENEL DEĞERLENDİRME	15
4. SONUÇLAR VE ÖNERİLER	16

E-DEVLET YAPILANMASINDA YAZILIM GEREKSİNİMLERİ ÇALIŞMA GRUBU

ÇALIŞMA RAPORU

ANKARA, MAYIS 2001

1. AMAÇ

Bu rapor, E-Devlet yapılanmasında önemli bulunan konuları yazılım gereksinimleri açısından değerlendirerek, kamu kurum ve kuruluşlarınca bu kapsamda dikkate alınması gereken çeşitli hususları paylaşmak amacıyla hazırlanmıştır.

1.1 ÇALIŞMA KONULARI

Çalışmanın konusu “E-Devlet Yapılanmasında Yazılım Gereksinimleri” olarak belirlenmiştir. İçeriğinde ise,

- Kamuda kullanılmakta olan yazılımların paylaşılabilişliğı,
- Yazılımlar açısında E-Devlet tanımlaması,
- E-Kurumların önemi ve yazılımlar açısından E-Kurumlar için duyarlılıklar,
- E-Devlet Portalı hakkında düşünceler

Konularına değinilmekte ve genel değlendirmeler yapılmaktadır.

1.2 RAPOR DÜZENİ

Rapor, Kamu - BİB II. Verimlilik Toplantısında tartışılan ve belgelenen, yazılımlarla ilgili kararlara değinerek başlamakta, ayrıntılara girmeden başlıklar halinde ve kısa açıklamalarla bulgularını, saptanan sorunları ve çözüm önerilerini sunmaktadır. Son bölümde bir genel değlendirme yapılmakta, sonuç ve öneriler bölümü ise bir çizelge ile özetlenmektedir.

1.3 EKİP

E-Devlet Yapılanmasında Yazılım Gereksinimleri Çalışma Grubu şu üyelerden oluşturulmuştur :

- Ömer ÖZTÜRK (Koordinatör), Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası,
- Levent MAZLUMOĞLU, Jandarma Genel Komutanlığı,
- Ruhi GÖNÜLLÜ, Harp Okulu Komutanlığı,
- Emre NARİN, Microsoft,
- Zahit SIRMACI, PDI.

2. YÖNTEM

Çalışma büyük ölçüde fiili ve sanal toplantılar halinde yürütülmüştür. Çalışma Grubu üyeleri konular kapsamında çeşitli araştırmalar yapmışlardır, ancak bu araştırmalar bir alan çalışması biçiminde değil, internet olanakları kullanılmak suretiyle kaynak, literatür taraması ve görüşmelerle sürdürülmüştür. Yaygın biçimde sanal toplantılar ve tartışma ortamları yaratılarak görüş, öneri ve bulgular sadeleştirilmiştir.

3. BULGULAR

Çalışma Üst Kurulu Başkanlığı, genel olarak önerisini aşağıdaki gibi oluşturmuş ve bu önerinin türlü güvenlik ve arşivleme argümanları ile desteklenmesi yönündeki düşüncesini dile getirmiştir. Öneriler ;

1. Varolan yazılımların envanterinin çıkarılması ve paylaşıma açılması için kurumlararası işbirliğinin sağlanması başlığı altında

- Bilgi ve deneyimin paylaşılması,

- Kaynak tasarrufu,

2. Yazılım gereksinimlerinin belirlenmesi ve kullanıcılarla olan iletişim ve analiz tekniklerinin geliştirilmesi başlığı altında

- Etkin proje gerçekleştirilmesi,

3. İhtiyaçların belirlenmesi ve ihtiyaca yönelik yazılım seçilmesi başlığı altında ise

- Mükerrer yazılımın önlenmesi,

- Kullanıcı memnuniyeti,

- İş verimliliğinin artırılması

biçiminde oluşmaktadır.

Genel yaklaşım olarak bilginin ve deneyimin paylaşılması her zaman kabul görecektir bir husus olmalıdır. Bilgi işlem yöneticilerinin, kurumsal duyarlılıkları da mutlaka dikkate almak suretiyle bilginin ve deneyimin paylaşılmasını sağlayacak ortak platformları oluşturmalarının büyük yararları olacağı kuşkusuzdur. Yazılım paketlerinin veya uygulama yazılımlarının ise profesyonelce geliştirilmiş, teknik ve kullanıcılara yönelik belgeler her yönüyle çok iyi yapılmış, veri yapıları ile kullanıcı arayüzleri iyice tanımlanmış olmaları halinde paylaşılması mümkün hale gelebilir. Ancak, düz bir kararla var olan yazılımların envanterinin çıkarılması ve paylaşımına açılması hususu, ilk anda düşünüldüğü haliyle kolay hatta mümkün olmayabilecektir. Geniş tartışmalara yol açması olası bu konuda belli kararlara yönelmeden önce, çeşitli hususların yanısıra bu dökümanın Sistem Yönetim Disiplinleri başlığı altında verilmekte olan argümanların da değerlendirilmesi önerilmektedir. Bu raporda Çalışma Üst Kurulu Başkanlığı'nın genel yaklaşımındaki hususlar önerildiği haliyle ele alınıp yazılım gereksinimleri odaklı olarak işlenmeye çalışılacaktır.

3.1 E-DEVLETE YAKLAŞIM

3.1.1 TANIM, KAPSAM VE SAPTAMALAR

Günümüzde E-Devlet kavramından anlaşılması gereken; kamusal hizmetlerin bu hizmetleri kullanmak isteyen bireylere ve vatandaşlara, çeşitli kurum ve kuruluşlara, kendi çalışanlarına bilgi teknolojileri üzerinden kolayca ulaştırılmasını sağlayacak yapılar ile bu yapıların etkin ve verimli kullanılması sonucunda mümkün olan en yüksek yararların elde edilmesini sağlayan sistemler bütünü olmalıdır. Bunun sağlanabilmesinde, siyasi otoritenin ortaya koyacağı ve kesin bir şekilde destekleyeceği orta vadeli vizyonun önemi büyüktür.

Çok genel bir yaklaşımla, sistem yapılanması açısından E-Devlet oluşumunda birbirini tamamlayan üç katmandan söz etmek mümkün olabilmektedir. Bu katmanlar;

1. Gerek tekrarlayan veri depolarının yaratacağı yanlışlıkları önlemeye yönelik olmak, gerekse fazladan kapasite yaratmanın önüne geçebilmek açısından Devleti oluşturan kurumlar ve kuruluşlar arasında **VERİ / BİLGİ PAYLAŞIMININ SAĞLANMASI**, bu suretle, kurumsal açıdan herhangi bir nedenle ihtiyaç duyulan işlenmemiş verilerin ya da olgunlaştırılmış bilgilerin, varlık nedeni bu verileri veya olgunlaştırılmış bilgileri güncel halde oluşturmak olan kurumlardan kolaylıkla sağlanabilmesi, aynı şekilde diğer kurum ve kuruluşların veri/bilgi ihtiyaçlarının da karşılanması, tüm bu hususların ortak platformlarda tartışılıp değerlendirilebilmesi ve hayata geçirilebilmesi,

2. Kendi otomasyon süreçlerini ve geliştirimlerini etkin ve verimli bir şekilde tamamlayarak çeşitli yönetim disiplinlerini hızla gerçekleştirebilen, kurum içi bilgi sistemlerini iyi bir şekilde kullanabilmenin yanısıra çeşitli teknolojik olanaklarla kendine ulaşabilen bireylere veya kurum ve kuruluşlara kolay, etkin kurumsal hizmetleri sunabilen **E-KURUM**'ların oluşması,

3. Devletin E-Kurum düzeyine taşınabilmiş kurumlarına erişim olanakları sağlamayı hedefleyen, sürekli izlenip güncel tutulan ve gerekmesi halinde yardım merkezi işlevlerini de üstlenebilecek yapıda, **E-DEVLET PORTALI**'nın belli bir mantık çerçevesinde oluşturulması ve yönetilmesi

olarak belirtilebilir.

3.1.2 SORUNLAR

E-Devlete yaklaşımlar çerçevesinde dikkat çeken sorunlar “S24-01” biçiminde kodlanmıştır.

S24-01-01 : Siyasi otoritenin E-Devlet oluşumunda bir vizyon ve kararlılık belirlememiş olması.

S24-01-02 : Kamu kurum ve kuruluşları arasında veri/bilgi paylaşımının sağlanamaması.

3.1.2 ÇÖZÜM ÖNERİLERİ

Bu bölümde yer alan çözüm önerileri “S24-01” biçiminde kodlandı.

Ç24-01-01 : Bilişim alanında çaba gösteren derneklerin ve sivil toplum kuruluşlarının da katkıları ile siyasi partilerin, hükümetin ve TBMM'nin E-Devlet konusunda aydınlatılması, yararlarının anlatılması, sağlanabilecek olan tasarrufların, bir başka deyişle bilişimsizlik maliyetinin boyutlarına ilişkin bilgilerin oluşturulup sunulması, benzer biçimde bu bilgilerin kamuoyu ile de düzeyli bir şekilde paylaşılması halinde ülke yönetiminin dikkati bu noktalara çekilebilecek ve bir vizyon oluşumu sağlanabilecektir.

Ç24-01-02 : Kamuda veri/bilgi paylaşımının sağlanabilmesi için öncelikle kurumsal verilerin belli standartlara uygun biçimde tutulması ve yönetilebilir hale getirilmesi gerekmektedir. Gerekli yönetsel kararlılığın sağlanması ile birlikte ilgili yöneticilerin ve uzmanların oluşturacağı platformlarda ayrıntılar görüşülerek yöntemler karara bağlanabilecektir.

3.2 E-KURUMA YAKLAŞIM

3.2.1 TANIM, KAPSAM VE SAPTAMALAR

Kurum ve kuruluşlar iş süreçlerini sürekli gözden geçirip bunların teknolojik unsurlarla da bütünleştirilmesi sonucunda daima etkin ve verimli olabilmeyi başarmak, iş süreçlerini çağın gereklerine uygun halde tutmak, bütün bunlara bağlı olarak her türlü kaynağını en iyi şekilde kullanıp en yüksek yararı sağlamak durumundadır. Bu konularda diğer çalışma gruplarının ayrıntılı çalışmalar yapmakta olduğu bilinmektedir. Kurumların özellikle iş süreçlerinde güncelliğin sağlanması ile teknoloji kullanımı konusunda kararlı ve arzulu olduğu varsayılmaktadır. Bu çerçevede Çalışma Grubumuz açısından önemli bulunan dört hususun ele alınması, gündeme taşınarak temel düzeyde ayrıntılı bilgi sağlanması gerekli görülmektedir. Bu dört husus Vatandaşların Kuruma Yönelik İhtiyaçlarının Belirlenmesi ve Tasarımın Oluşturulması, Kurumsal Verilerin Düzenlenmesi, Sistem Geliştirme Süreci ve Sistem Yönetim Disiplinleri olarak adlandırılabilir.

1. Vatandaşların Kuruma Yönelik İhtiyaçlarının Belirlenmesi ve Kurumsal Bütünlük Esas Alınarak Tasarımın Oluşturulması

E-Kurumun hedef kitlesi en başta vatandaşlar, kendi çalışanları, diğer kurum ve kuruluşlar ile türlü biçimlerde kurumun sunduğu bilgilere erişme ihtiyacı duyan diğer bireylerdir. Kurumlar bu durumu gözönüne alarak öncelikle vatandaşların ihtiyaçlarını, kurumdaki beklentilerini, alışkanlıklarını hatta yaşam biçimlerini belirlemeye çalışmalı, vatandaşların teknolojik unsurlarla etkileşimini de saptayabilmelidir.

Bu belirlemeler, kurumsal bütünlük bozulmaksızın üst düzey tasarımlara dönüştürülmelidir. Genel olarak kurum yönetimlerinin onayı dahilinde, kurum içine ve kurum dışına yönelik hizmetler sıralanarak hangi hizmetin nasıl bir yöntem kullanılarak sunulacağına karar verilmeli, bunlar yapılırken de zaman içerisinde gelişmelerin ortaya çıkabileceği daima gözönünde bulundurulmalıdır.

2. Kurumsal Verilerin Düzenlenmesi

Kurum açısından kendi ürettiği veya diğer kurum ve kuruluşlardan aldığı verilerin düzenlenmesi ve etkin olarak kullanılması son derece kritik bir husustur. Verilerin

etkin kullanımı ve gerektiği zaman hızla paylaşımı iyi düzenlenebilmiş olmalarının yanısıra veri/bilgi standartlarının belirlenmiş olmasına bağlıdır.

Kurumsal veriler teknoloji izin verdiği ve mümkün olabildiği ölçüde düzenli dosyalarda tutulmalı, veri tabanı yönetim sistemleri aracılığı ile derlenip toparlanmalı, yönetilmeli, ve bir veri sözlüğü oluşturularak daha etkinleştirilmelidir. Bu hususlar verilere, en kısa yoldan ve doğruluğundan endişe etmeksizin erişmeyi sağlamanın yanısıra veri/bilgi güvenliği açısından da ayrıca önem taşımaktadır.

Günümüzde verileri düzenlemede en iyi yöntem olarak veri ambarı oluşturulması önerilmektedir. Ne var ki, veri ambarı uygulamaları ancak uzun soluklu projeler ve zahmetli çalışmalar sonucunda kurulabilmektedir. Özellikle insangücü, zaman ve maliyet unsurlarının etkisi ile henüz yaygınlık kazanamıyor ise de en azından ileriye yönelik planlarda ve yatırımların projelendirilmesinde bu yaklaşımların gözönünde bulundurulması yararlı olacaktır.

3. Sistem Geliştirme Süreci

Sistem Geliştirme Süreci, genel olarak bilgi işlem projelerinin yürütüldüğü tüm birimlerce bilinen ve uygulanan adımlardan oluşmaktadır. Süreçte yer alan adımlara verilen önem ve gösterilen ilgi, projenin beklentileri karşılamaında, daha açık bir deyişle gerek hayata geçirilmesinde ve işletilmesinde gerekse ileriye yönelik geliştirimlerinde başarılı olmasında en önemli etkindir.

Sistem Geliştirme Sürecinde ele alınmasında yarar görülen adımlar şunlardır :

a. Olurluk Çalışması,

- Temel Çözümleme,
- Yarar/Maliyet/Zaman/İnsangücü Değerlendirmeleri,
- Temel Tasarım,
- Yönetim Onayı,

b. Proje Ekibinin Oluşturulması,

- c. Ayrıntılı Zaman Planlaması/Takvimin Çıkarılması,
- d. Veri Yapılarının ve İlişkilerin Saptanması,
- e. Sistem Çözümleme ve Tasarım,
- f. Tasarım Üzerinde Mutabakat ve Yönetim Onayı,
- g. Donanım, Temel Yazılım ve Diğer Gereksinimlerin Saptanması,
- h. Yazılımların Oluşturulması / Temini,
- ı. Testlerin Gerçekleştirilmesi,
 - Birim/Modül Testleri,
 - Sistem Testleri,
 - Kurumsal/Kurumlararası Bütünleşiklik Testleri,
- i. Arşiv Düzeninin ve Yedekleme Yönetiminin Tanımlanması,
- j. Teknik Belgelemenin Tamamlanması,
- k. Bakım ve Geliştirim Kılavuzunun Hazırlanması,
- l. Kullanıcı Eğitiminin ve Kullanma Kılavuzlarının Gerçekleştirilmesi,
- m. Sistemin Onaylanması ve İşletime Açılması,
- n. İşletim Yönetimi Disiplinleri Bağlantılarının Belirlenmesi.

4. İşletim Yönetimi Disiplinleri

Bir önceki adımda değinilen sistem geliştirme süreçlerinin sağlıklı bir şekilde geçilmesinin ardından sistem/uygulama hizmete sunulabilecektir. İşletim süreci olarak da adlandırılabilir olan uzun bir dönem boyunca hizmeti alacak olanların, herhangi bir aksama olmaksızın işlerini yürütebilmesi için bilgi işlem yönetimince çeşitli önlemlerin alınması gerekmektedir. Ortamdaki kaynakların donanım, yazılım veya diğer unsurları ile bir paket halinde, kurumun kullanımına etkin bir şekilde

sunulabilmesi ve hizmetlerin kesintisiz sürdürülebilmesi için Sistem Yönetim Disiplinleri adı altında çeşitli önlemlerin geliştirilmesi ve vazgeçilmez prosedürler olarak uygulanması çok önemlidir. Günümüzde bu disiplinler aşağıdaki şekilde sıralanabilmektedir.

a. İşletim Planlama ve Değerlendirme :

Bilgi İşlem Merkezinde sistem işletiminin belli bir plan doğrultusunda sürdürülmesini, işleme yönelik temel ilkelerin saptanmasını, duyurulmasını ve izlenmesini, bilgi işlem tüketim gereksinimlerinin sağlanmasını, rutin dışı taleplerin yönetilmesini, dönemsel işletim raporlarının hazırlanmasını, işletimden sorumlu insangücü çalışmalarının planlanmasını ve daha etkin bir işletim ortamı için yönetime öneriler hazırlanmasını sağlamaya yönelik çalışmaların bütünüdür.

b. Çağrı Merkezi / Yardım Masası Oluşumu :

Kurumun bilgi sistemleri aracılığı ile kurum bünyesindeki veya kurum dışındaki kullanıcılara sunmakta olduğu olanaklarla ilgili olarak herhangi bir sorun yaşanması halinde ilk farketmek ve müdahalede bulunmak, sorunlar veya bilgilenmelerde başvurulacak tek nokta olmak, sistemlerin işletimi ile ilgili her türlü yardımda bulunmak, kendisini aşan durumların olması halinde sorun yönetimi prosedürlerini uygulamak, sorun / çözüm bilgi dosyaları oluşturmak ve bunları sürekli güncellemek, bu konuda raporlar üretmek üzere yapılacak her türlü çalışmaların ve uygulamaların bütünüdür.

c. Güvenlik Yönetimi :

Kurumsal bilgi güvenliği politikaları çerçevesinde, sistemlerde kullanılan standartların belirlenmesi, ilgili birimlere ve kullanıcılara duyurulması, standartlara uygunluğun takip edilmesi, güvenlik politikalarının saptanması ve güncellenmesi, güvenlik açıklarının belirlenmesi ve geliştirilebilecek önlemlerin kararlaştırılması, güvenlik amaçlı yatırımların gerçekleştirilmesi, sistem kaynaklarına erişimlerin standart kullanıcı kodları kullanılarak yetkilendirmeler çerçevesinde olmasının sağlanması, kullanıcı kodlarının raporlanması, güncellenmesi ve geçerliliğini yitiren yetkilerin iptal edilmesi gibi bilgi sistemlerinde güvenliği sağlamaya ve devam ettirmeye yönelik çalışmaların bütünüdür.

d. Sorun Yönetimi :

Yardım Masasına iletilen sorunun ve kaynağının belirlenmesi, kaydedilmesi, soruna müdahale edilmesi, ilk müdahale yeterli olamıyor ise ilgili uzman kişi, grup ya da firma ile temasa geçilmesi, aynı zamanda sorunun önem derecesine uygun olarak ilgili/yetkili kişi ve birimlerin bilgilendirilmesi, sorunun çözümü için gerekli takibin yapılması, sorun çözülmüş ise sistemin (kaynağın) yeniden devreye girebilmesinin yanısıra var ise tahribatın belirlenmesi ve telafi edilmesi için gerekli eşgüdümün sağlanması ile bu kapsamdaki ilgili kayıtların oluşturulup çözümün kaydedilmesini sağlayacak çalışmalardan oluşan disiplindir.

e. Değişiklik Yönetimi :

Değişikliğin etki alanının belirlenmesi, değişiklik herhangi bir sorun veya performans kaynaklı ise ilgili referansların oluşturulması, gerekli formların hazırlanıp onayların alınması, değişiklik kapsamında görev yapacak kişi/grup/firmalara yönelik eşgüdümün sağlanması, değişikliğin gerçekleştirilmesi, gerekli testlerin ve sonuç raporlarının hazırlanması ile değişiklik yönetimi prosedürlerinin gözden geçirilmesi gibi çalışmalardan oluşur.

f. Performans Yönetimi :

Sistem performansının izlenmesi, sorun yaşanması halinde müdahale edilmesi, performans iyileştirme için araştırma yapılması, araştırma sonuçlarının sistemlere yansıtılmasını sağlayacak işlemlerin yapılması, performans sorunlarına müdahalelerde ve iyileştirme amaçlı çalışmalarda sorun yönetimi ve değişiklik yönetimi ilkelerine uygun hareket edilmesi ile performans raporlamalarının yapılmasını sağlayacak çalışmalardan ve yöntemlerden oluşmaktadır.

g. Envanter Yönetimi :

Kurum bünyesinde bulunan her türlü donanımın, yazılımların ve iletişim unsurlarının her biri ile ilgili olarak, bulundukları yerlerle kullanan kişiler ve kullanım amaçları dahil olmak üzere ayrıntılı kayıtların oluşturulmasını, bunlarla ilgili değişiklik bilgilerinin anında güncellenmesini, değişik parametreler temelinde çizelgeler oluşturulabilmesini, kullanım dışı kalanların belirlenip ayıklanmasını, demirbaş eşya yönetmelikleri kapsamında yer alan işlemlerin yerine getirilmesini ve bu kapsamda

yer alabilecek diğer çalışmaların yapılmasını sağlamak üzere hazırlanacak prosedürlerden oluşmaktadır.

h. Bütçe / Tedarik / Finans Yönetimi :

Bütçeleme aşamasından başlayıp satın alma veya kiralama işleminin gerçekleşmesine kadar geçecek işlemler ile bakım ve onarımlar dahil her türlü sözleşmelerin kurumun ilgili yönetmelikleri çerçevesinde gerçekleştirilmesi, tesellüm işlerinin yapılması, ödemelerin sağlanması, sürekli ödemelerin ve faturaların takip edilip sonuçlandırılması, bu işlere yönelik yasal prosedürlerin yerine getirilmesi, bütçe takibinin ve gerekli ise revizyonların gerçekleştirilmesi, dönemsel raporlamaların yapılması gibi büyük ölçüde yönetsel hususlardan oluşan yöntemlerdir.

ı. Beklenmedik Durum Yönetimi :

Beklenmedik durum hallerinin ve bu kapsamda yer alacak sistemlerin belirlenmesi, beklenmedik durumlarda görev alacak ekiplerin oluşturulması ve duyurulması, kritik sistemlerin çalışmaması durumunda izlenecek prosedürlerin ilgili birimlerle birlikte tüm ayrıntıları ile hazırlanıp dökümanite edilmesi ve güncel halde tutulması, gerekli ise yedek sistem ya da merkezlerin oluşumu, tüm bu hazırlıkların belli dönemlerde test edilmesi, beklenmedik durumlar ortaya çıktığında gereken çalışmaların yapılması, yedek sistem veya merkezlerin devreye alınması, beklenmedik duruma neden olan koşulların giderilmesi için çalışmalar yapılması, koşullar düzeldiğinde eski duruma dönülmesini sağlayacak çalışmaların yapılması ve normal işletim prosedürlerinin devreye alınması, yapılan çalışmaların raporlanması ve yönetim kademelerinin bilgilendirilmesi gibi çalışmaları kapsamaktadır.

i. Raporlama :

Dönemsel olarak işletim raporlarının hazırlanmasını, kaynakların kullanımına yönelik istatistiklerin çıkarılmasını, veri değişimi ve network raporlarını, bilgi işlem maliyet çizelgelerinin hazırlanmasını, bilgi işlem insangücü iş ölçümlerini ve kullanıcı memnuniyeti dahil olmak üzere diğer sosyal temelli raporların hazırlanabilmesini sağlamaya yönelik çalışmaların bütünüdür.

3.2.2 SORUNLAR

E-Kurum yaklaşımı altında ele alınan konularla ilgili öne çıkan sorunlar “S24-02” biçiminde kodlanmıştır.

S24-02-01 : Kurumsal iş süreçlerinde teknolojik gelişmeler ve E-Devlet açısından yeniden yapılandırma çalışmalarının yapılamaması.

S24-02-02 : Kurumsal verilerin düzenlenmesinde standartların olmayışının yanısıra kurum içi veri düzenlemelerinin yetersizliği.

S24-02-03 : Kamu bilgi işlem platformlarında işletim yönetimi sorunları.

S24-02-04 : Kamuda yazılım geliştirmede etkin yöntemlerin ve metodolojinin kullanılamaması.

3.2.3 ÇÖZÜM ÖNERİLERİ

Bu bölümdeki çözüm önerilerinde “Ç24-02” kod yapısı kullanılmıştır.

Ç24-02-01 : Kurumlar, vatandaşların değişen ihtiyaçları ile gitgide artan teknolojik olanakları değerlendirmek suretiyle iş süreçlerini sürekli gözden geçirmek ve bunu bilgi işlem sistemleri ile de desteklemek zorundadır. Bunun için kurumsal kararlılığın sağlanmasının ardından organizasyonunda bu amaçlı oluşumlara yer vermeli ve çalışmanın sürekliliğini sağlamalıdır.

Ç24-02-02 : Bu konu ile ilgili olarak bu bölüm 3.2.1-2. **Kurumsal Verilerin Düzenlenmesi** başlığı altında gerekli bilgiler sunulmuştur.

Ç24-02-03 : Bu konu ile ilgili olarak bu bölüm 3.2.1-4. **Sistem Yönetim Disiplinleri** başlığı altında gerekli bilgiler sunulmuştur.

Ç24-02-04 : Bu konu ile ilgili olarak bu bölüm 3.2.1-3. **Sistem Geliştirme Süreci** başlığı altında gerekli bilgiler sunulmuştur.

3.3 E-DEVLET PORTALI İÇİN YAKLAŞIMLAR

3.3.1 TANIM, KAPSAM VE SAPTAMALAR

Günümüzde E-Devlet portalları halen gelişme ve olgunlaşma sürecini yaşamaktadır. Özellikle gelişmiş batı ülkelerinde geniş bir yelpaze içerisinde hizmet sunabilmelerine ve vatandaşlarına yönelik etkin çalışma ortamları sağlayabilmelerine rağmen, gerek teknolojinin getirileri gerekse ihtiyaçların artarak çeşitlenmesinin etkisi ile sürekli olarak geliştirme ve yenileme çalışmaları yapılmaktadır.

Zaman içerisinde her ne kadar yeni ve çok değişik öneriler gündeme taşınmış olsa da E-Devlet oluşumu için teknolojik anlamda halen üç platformdan söz etmek mümkün olabilmektedir. Bunlar ;

- a. Kiosk kullanımı yoluyla işlem,
- b. Etkileşimli telefon (sabit veya mobil) kullanılarak işlem,
- c. İnternet ve WEB aracılığı ile işlem olarak belirtilebilir.

Gerçekte her üç platform üzerinden yapılan işlemler de belli merkezlerde bulunan bilgi işlem sistemleri üzerinde sonuçlandırılmaktadır. Bir başka deyişle kullanıcı (birey, vatandaş, diğer kurum/kuruluş vb) arayüzü olarak adlandırılan katmanlarda çeşitliliğin varlığı işlemlerin bilgi işlem sistemlerinde yapılmasına engel veya alternatif oluşturmamaktadır.

E-Devlet portalından söz edilirken bunu kullanacak olan vatandaşların özel durumları mutlaka gözönüne alınmalıdır. Bilgisayar ve iletişim teknolojilerine yakınlık, yaşam biçimlerine yönelik çeşitli özellikler, alışkanlıklar, ülkenin teknolojik altyapısı ve vatandaşların kimi zaman hukuksal boyutu da olabilen işlemleri elektronik bir platformda gerçekleştirmeye yatkınlıkları en başta gelen hususlardır.

Bunlara ek olarak E-Devlet Portalı için diğer yaklaşımlardan önemli olanlar şöyle sıralanabilir :

1. Vatandaşlar kendilerini sempati ile karşılayan, erişmesi ve kullanması kolay, adı zorlanmadan anımsanacak tek bir portaldan ihtiyaç duydukları bilgilere erişebilmeli, gerekli ise buradan yapılacak yönlendirmelerle ve teknik ayrıntılara girmeden E-Devlet servislerini kullanabilmelidir.

2. Portalın mutlak surette iyi yönetilmesi gereklidir. Bunun için bir yetkili yönetici ve portalın yönetim ekibi görevlendirilmelidir.

3. Temelde portalın kurulmasına, işletilmesine ve geliştirilmesine yönelik standartlar belirlenmeli ve uygulanmalıdır.

4. Güvenliğe önem verilmeli, ancak bu yapılırken vatandaşlar gereksiz kurallara boğulmamalı ve bıktırılmamalıdır. Devletin güvenlik politikaları esas alınmak suretiyle benzer güvenlik prosedürleri geliştirilmeli, işlerin özelliklerine uygun güvenlik kademeleri oluşturulabilmelidir.

5. E-Devlet Portalının pratik ve kolay kullanılabilir olması sağlanmalıdır. Bu kapsamda tek bir merkezden yönetilerek doğrudan tüm vatandaşlara hitap eden ulusal programların yanısıra, vatandaşların çeşitli özelliklerine yönelik olarak gruplandırılmış programlar veya yaşadıkları bölgeler dikkate alınıp yerel hizmetlere yönelik programlar hazırlanabilmelidir.

6. Çağdaş devlet anlayışı ile vatandaşların ihtiyaç ve ilgilerine yönelik (yaşlı-genç, sosyal etkinlikler, yerel-bölgesel bilgilendirmeler, vb) düzenlemelerin yanısıra portal üzerinde sektörel (sağlık, eğitim-öğretim, çalışma hayatı, adres-tel, vb) gruplamalar dikkate alınabilmelidir.

7. Devletin vatandaşları doğrudan ilgilendiren (kanun, kararname, basın bildirileri, vb) kararlarının ve diğer duyurularının E-Devlet Portalından da yayınlanmasını sağlayacak programlar oluşturulmalıdır.

8. E-Devlet Portalı yalnızca kamu kurum ve kuruluşları ile sınırlı kalmamalı, buradan özel sektör bağlantıları da mümkün olabilmeli ve vatandaşlar ilgili özel sektör servislerini de kullanabilmelidir.

Ayrıca, E-Devlet Portalının da başlıbaşına büyük bir proje olduğu unutulmamalı, bu raporda kısaca değinilen sistem geliştirme süreçlerinin ve işletim yönetimi disiplinlerinin portal için de önemli olduğu dikkate alınmalıdır.

3.3.2 SORUNLAR

Bu bölümde belirtilen sorunlarda “S24-03” kod yapısı kullanılmıştır.

S24-03-01 : E-Devlet Portalının yapılamaması.

3.3.3 ÇÖZÜM ÖNERİLERİ

Çözüm önerisi “Ç24-03” biçimde kodlanmıştır.

Ç24-03-01 : E-Devlet Portalı ile ilgili açıklayıcı bilgilere bu bölüm **3.3.1 TANIM, KAPSAM, SAPTAMALAR** başlığı altında **yer verilmiştir**.

3.4 GENEL DEĞERLENDİRME

Bu raporda bilgi işlem projeleri yaklaşımı ile, ülkemiz kamu kurum ve kuruluşlarının ve özel sektörünün halen yaşamakta olduğu zaman diliminden bir kesit alınarak, E-Devlet olma sürecinde yazılım gereksinimlerine yönelik hususlar kısaca işlenmeye çalışılmıştır. Günümüzde E-Devlet iddiasında bulunmanın ve bunu gerçekleştirebilmenin, gelişmiş ülke olmanın en temel göstergelerinden biri olduğu telafüz edilmeye başlanmıştır.

E-Devlet oluşumu ile devletin organlarının ve vatandaşların birbirini daha yakından tanıyacağı, daha iyi anlayacağı, birbirlerine karşı sorumluluklarında daha duyarlı olacakları ve daha önemlisi birbirlerini daha da sahiplenecekleri bir ortamın doğacağına kuşku yoktur. Ancak bunun zor bir süreç olduğu, yönetsel olarak kesin kararlılığın yanısıra kurumsal ve bireysel açıdan özverili çalışmalara gerek duyulacağı bilinmektedir.

Bir başka açıdan bakıldığında ise ülkemizde bu konuda oldukça olumlu bir tablo görmek mümkündür. İlk olarak, Kamu BİB tarafından bu amaçla yürütülen çabaların yanısıra, kamu bilgi işlem yönetimlerince de bu konuya niyet, gönüllü katılımlar ve destek sözkonusudur, ki bu çok önemli bir husustur. Kurumların, üst yönetim kademelerinin bilgi sahibi edilmeleri halinde bilgi işlem yöneticilerinin çok daha fazla destek sağlayabileceğinden kuşku duyulmamaktadır.

Diğer yandan çeşitli mali sıkıntılara ve sorunlara rağmen ülkemizde kurum ve kuruluşların çok büyük bir kesimi teknolojik unsurları kullanmakta ve bunlar yardımı ile işlerini yürütmektedir. Yani temel altyapı konusunda oldukça yol alınmış

bulunduğunu söylemek mümkündür. Kuşkusuz iyileştirme ihtiyacı duyulan yerler de olabilecektir, ancak bu bir süreçtir ve zamana yayılarak gerekli düzeylere çekilmesi mümkündür.

Kurum ve kuruluşların büyük bir kesiminde hızla gerçekleştirilecek bir dizi çalışmanın ardından bilgi işlem sistemlerinin E-Devlet Portalına bağlanma aşamasına gelebileceğine inanılmaktadır.

4. SONUÇLAR VE ÖNERİLER

Raporun bu bölümünde çeşitli saptamalara ve önerilere yer verilecek, ayrıca sorun-çözüm çizelgesi sunulacaktır. Buna göre ;

1. Çağdaş dünyada E-Devlet olma süreci kaçınılmazdır.
2. Kurum ve kuruluşlar özellikle iş süreçlerini güncel tutarak buna yönelik otomasyon süreçlerini tamamlamalıdır.
3. Kurumlararası teknolojik işbirliğinin önemi büyüktür, ancak veri/bilgi alışverişi mutlaka sağlanmalıdır.
4. Otomasyona geçiş ve işletim süreçlerinde belli standartların oluşturulması ve bunların çeşitli disiplinlerle desteklenmesi gerekir.
5. E-Devlet çalışmalarında en önemli unsur vatandaştır.
6. Ülkemizde kurum ve kuruluşların büyük bir kesimi hızla ve belirli bir dizi çalışmanın ardından E-Devlet Portalına bağlanabilecek durumdadır.
7. Kurumsal olarak halihazırda çalışan, sistem geliştirme süreçlerine uygun hazırlanmış yazılımlar yeni tasarımlara gidilmeden, hazır paketler kullanılarak Internet kullanımına açılabilir.
8. Günümüzde bilgi işlem teknolojisi, çeşitli bilgi yollarını kullanarak kurumlarımızı mevcut haliyle birbirine bağlayabilecek ve bir ileri boyutta tek bir portal üzerinden kurumlarımıza erişmeyi sağlayabilecek ürünleri sunabilmektedir. Ülkemizin mevcut koşullarında bu ürünlerin varlığı oldukça önemli bir avantaj olarak görülmeli ve kullanımı yönünde çaba harcanmalıdır.

9. E-Devlet oluşumunda tüm bu çalışmaların sağlıklı ve başarılı bir şekilde yürütülebilmesi için yönetsel kararlılık zorunludur.

Ve,

10. Ülkemiz pek çok alanda olduğu gibi bu alanda da gerekli ve yeterli insangücüne, teknolojiye ve bilgi birikimine sahiptir. Devleti oluşturan organlardan uygun bulunan herhangi birinin sağlayacağı eşgüdüm ile çalışmanın başarılı olma şansı çok yüksektir.

SORUNLAR, ÇÖZÜM ÖNERİLERİ VE İLGİLİ BİRİMLER ÇİZELGESİ

SORUN KODU	ÇÖZÜM ÖNERİSİ KODU	İ L G İ L İ B İ R İ M L E R				
		BİM	KURUM	DEVLET	TBD	DİĞER
S24-01-01	Ç24-01-01			X	X	1
S24-01-02	Ç24-01-02	X	X	X		
S24-02-01	Ç24-02-01	X	X			
S24-02-02	Ç24-02-02	X	X	X	X	
S24-02-03	Ç24-02-03	X	X			
S24-02-04	Ç24-02-04	X	X			
S24-03-01	Ç24-03-01	X	X	X	X	2

1. TBD yanısıra bilişim alanında faaliyet gösteren diğer sivil toplum oluşumları.

2. Kamu kurum ve kuruluşlarının yanısıra özel sektör kuruluşları da koordinasyona dahil edilmelidir.

----- O -----