



Türkiye Bilişim Derneği

Etkin Kamu Yönetiminde ve İşleyişinde Bilişimin Rolü ve Öncelikler

**Kamu-Bilgi İşlem Yöneticileri Birliği
TBD Kamu-BİB**

Temmuz 2005

İçindekiler

GİRİŞ	3
NEDEN BİLİŞİM TOPLUMU ?	4
BİLİŞİM TOPLUMU NASIL OLUNUR ?	4
TBD BİLİŞİM TOPLUMU VİZYONU, STRATEJİSİ	5
ETKİN KAMU YÖNETİMİ	6
<i>E-Devlet ile Kavramsal Değişim</i>	7
<i>e-Dönüşüm Türkiye Projesi Hedefleri</i>	8
ÇALIŞMANIN TEMEL AMACI	9
<i>Kritik Başarı Faktörleri</i>	9
ETKİN KAMU YÖNETİMİNDE BİLİŞİMİN ROLÜ	10
<i>Yaşam Standardının Yükselmesi</i>	10
<i>Vatandaşa Kesintisiz ve Kaliteli Hizmet Verme</i>	10
<i>e-Devlet Kapısı</i>	10
<i>Kurum Hizmetlerinde e-Kapının Önemi</i>	11
<i>e-Devlet Kapısının Etkin Kamu Yönetimine Etkisi</i>	11
İŞ SÜREÇLERİ, ANALİZİ VE YENİDEN YAPILANMASI	13
<i>Standartların Uygulanması</i>	13
KAMU BİLİNCİNİN OLUŞTURULMASI	14
DAHA ETKİN VE ŞEFFAF BİR KAMU YÖNTEMİ	14
<i>Veri ve Bilginin Önemi</i>	14
<i>Veri Sahipliği</i>	15
<i>Bilginin Etkin Kullanımı ve Paylaşımı</i>	15
<i>Karar Destek</i>	17
YAŞAM BOYU EĞİTİM	18
VATANDAŞIN BİLİNÇLENDİRİLMESİ	19
<i>"Değişim ve e-Dönüşüm" Kavramlarının İlk ve Orta Öğretim Müfredatlarına Eklenmesi</i>	20
BİLİŞİM TOPLUMUNA DÖNÜŞÜM İDARİ YAPISI	20
<i>BİM'in Organizasyondaki Yeri</i>	21
KATILIMCILIK	22
KAYNAK YÖNETİMİ	22
<i>Planlı ve Öncelikli e-Dönüşüm Yatırımı</i>	22
<i>Katma Değeri Yüksek Projelere Yatırım</i>	23
EKLER	25
<i>Ek-1: Sorun ve Çözüm Önerileri</i>	26
<i>Ek-2: Katılımcılar</i>	39

Türkiye Bilişim Derneği(TBD), kamu yararına çalışan bilişim sektörünün tüm kesimlerine hitap eden sektörün öncü en yaygın ve en büyük sivil toplum kuruluşudur. TBD, ülke bilişim politika ve stratejilerine katkı sağlamaktan, vatandaşa sunulacak hizmetlere kadar, bilişim kültürünün oluşması ve yaygınlaşması için yoğun bir çalışma içindedir. Türkiye’de bilişim teknik bilimi araç ve gereçlerinin etkin kullanılması, bilgi kullanma bilincinin oluşturularak bilişim toplumu olma süreçlerinin adım adım yaşama geçirilmesi TBD’nin en önemli amaçlarından biridir.

Bilim ve teknolojiadaki hızlı gelişmeler, bilgi ve iletişim teknolojilerinin düşünce sınırlarını zorlayan günlük yaşama getirdikleri kolaylıklar dengeleri tamamen alt üst etmiştir. Eflatun ile kuramsal anlamda başlayan, J.J.Russo’nu “Toplum sözleşmesi” ile devam eden “devlet” kavramı yeni bir nitelik kazanmıştır. Verimli çalışan, değişime açık, şeffaf, katılımcı, üretken ve vatandaş odaklı devlet anlayışı.

Devletin geleneksel kalıplardan sıyrılıp değişim felsefesine uygun hareket edebilmesi ise kültürel bir olgudur. Beyinler buna hazır değilse önemli direnç noktalarının oluşması ve bunların aşılması da oldukça zaman alacaktır. Bilgiye dayalı, verimlilik ve hizmet odaklı yeni anlayış, idari yapılanmadan karar süreçlerine, insan kaynaklarından, hukuki ve teknik altyapıya kadar bir çok alanda yeni iş ve süreç tanımlarına gerek göstermektedir. Başarı, üniversiteler ve sivil toplum kuruluşları başta olmak üzere toplumun tüm kesimlerinin katılımı ve desteğiyle oluşturulacak ortak aklın oluşturulmasına bağlıdır.

TBD Kamu Bilgi İşlem Merkez Yöneticileri Çalışma Grubu (Kamu-BİB), kamuda bilişim teknolojilerinin etkin ve verimli kullanılması, bilişim politika ve stratejilerine yönelik öneriler geliştirilme, alınan kararların uygulanmasında karşılaşılan güçlüklerin aşılması ve bilişim kültürünün yaygınlaşması konularına odaklanmış kamu ve özel sektör temsilcilerinden oluşan bir gruptur. e-Dönüşüm Türkiye’nin en önemli bileşenlerinden olan kamunun bilişim teknolojilerinden yararlanma oranı ve kapsamının genişletilmesi, devletin yeniden yapılandırılması kapsamında atılacak en önemli adımlardan birisidir. Kamu-BİB “Etkin Kamu Yönetiminde ve İşleyişinde Bilişimin Rolü ve Öncelikler” raporunu bu sorumluluk bilinciyle ve 39 kişilik bir grupla üretmiştir.

Sözkonusu raporda bugüne değin yapılan çalışmalar da göz önünde bulundurularak etkin kamu yönetiminde bilişim teknik bilimi araç gereçlerinin rolü, etki alanları ve öncelikler vurgulanmaya çalışılmıştır. Bu çalışmanın Bilgi toplumu olma yolunda değişim felsefesine uygun bir dönüşüme katkı sağlamasını umuyoruz.

Neden Bilişim Toplumu ?

Yüzyıllar boyu insanoğlu öğrendi, uyguladı ve üretti. Bütün bunları yaparken bilgiye dayandı. Bilemediklerini araştırdı öğrendi yeni bilgiler üretti. Gözleme dayalı ve kuramsal bilgi yaşamın pratiğinden geçti. Matematiksel anlatımı yapıldı. Keşifler, icatlar yapıldı. Savaşlar kazanılıp kaybedildi. Milyonlarca insan yaşamını kaybetti. Şirketler kuruldu gelişti büyüdü ve şirketler battı. Bunların hepsinde bilginin rolü, ilk olmak, önce olmak, zamanında bilmek anlamında vardı.

Bilgiyi sadece kullanmak bir zamanlar için yetiyordu. Artık yetmiyor. Bilişim toplumu kavramı ile; bilgiyi üreten, istediği yer ve zamanda kullanan, paylaşan, bunun için teknolojinin sunduğu olanakları refah düzeyini yükseltmek amacıyla kullanabilen, sorgulayan, yönetime katılan özgüveni oluşmuş, vatandaşlık bilinci yüksek, içinde bulunduğu topluma değer katan devletiyle barışık bir toplum anlayışı ifade edilmektedir. Bu nedenle bilişim toplumu dinamik, teknolojiye ve değişime açık üretken bir toplumdur. Türkiye Bilişim Derneği olarak biz bu anlayışla söylemlerimizde “Bilişim Toplumu” kavramının daha uygun olduğunu değerlendiriyoruz ve kullanıyoruz.

Bilişim Toplumu Nasıl Olunur ?

Aceleci olmak Türk kimliğiyle özdeşleşmiş gibi. Her işimizde bir kavram ileri sürüp bu kavramın esiri oluyoruz. Bu kavram tanımlandıktan sonra da gereği yapılmış, bilişim toplumu olmuş sayıyoruz. Bu nedendir ki bilişim toplumu kavramını çok rahat ve her yerde kullanıyoruz. Bu durum ise işin ciddiyetinden uzaklaşmaya neden oluyor.

Bilişim toplumu, toplumsal bir nitelik sıçramasının ifadesidir. 30-40 yıllık bir sürede sonucu alınacak bir büyük projeler bütünüdür. Bir değişim süreci sonunda erişilebilecek bir dönüşümdür. Konuya bu açıdan bakmak başarı için ne kadar çok ve eşgüdüm içinde ve süratli bir şekilde çalışmak gerekliliğinin farkına varılmasını sağlayabilir.

Değişimin ne olduğuna biraz yakından bakarsak;

Yüzyıllardır yerleşen bir devlet anlayışı ve devletin işleyiş mekanizmasının tümüyle değişmesi; İş felsefesi, vatandaş odaklılık, teknolojik araç ve gereçler kullanma, verimlilik, şeffaflık, katılımcılık gibi kavramlar işleyiş mekanizmalarında önemli değişikliklere yol açacaktır. Bu büyük ölçüde kültürel kabullenme gerektirdiğinden süreç içinde önemli direnç noktaları oluşacaktır.

Küresel ekonomi kavramıyla, bilgiye dayalı yeni bir ekonomik anlayış gündeme gelmiştir. Bugün ülkelerin varlığı, bu yeni ekonomi modelinde rekabet edebilmeleri, teknoloji ve bilgi üretmek ve bunları etkin ve verimli olarak tüm ekonomik süreçlerde

kullanabilmelerine bağlıdır. Ekonomi sistemi bilgiye dayalı ekonomi modeline geçmek için değişim süreçlerinin yeniden yapılanması,

Tüketim toplumu anlayışını üretim toplumu olma yönüne çevirmek ulusal katma değer yaratma bilinci oluşturmak, bunu desteklemek üzere vatandaş, teknoloji şirketleri ve devletin AR-GE'ye bakışının değişmesi,

Karar mekanizmalarında ve yapılan her işte bilgi kullanma ve bilgiye dayanma anlayışının benimsenmesi,

Vatandaşlık bilincinin yükseltilmesi ve yönetime katılan sorgulayan ülke yönetiminde söz hakkı olması gerektiğine inanan ve bunu her platformda savunan bir vatandaş kimliğinin yaratılması,

Ekonomik ve coğrafi bölge ayrımı olmaksızın tüm vatandaşların hizmetlerden eşitlik ilkesine uygun olarak yararlanabilmesi, teknolojik gereçleri refah düzeyini artırıcı yönde kullanabilme becerisi ve bilgisi ve kültürünün oluşturulması,

Küreselleşme olgusu ve yeni dünya düzeninde tüm bunların üstesinden gelebilecek nitelikli insan gücü oluşturma, yaşam boyu öğrenme ve eğitimi başaracak eğitim sisteminin yeniden değerlendirilmesi.

Bilişim toplumu olma, bu değişim süreçlerin eşgüdüm içinde paralel ve birbirini tamamlar süreçler olarak ele alınıp siyasi bir sahiplik ve kararlılıkla yürütülmesi sonucu başarılabilir.

TBD Bilişim Toplumu Vizyonu, Stratejisi

TBD, kurulduğu 1971 yılından bugüne kadar Türkiye'nin bilişimle kalkınacağına olan inancıyla bilişim toplumu olma gayretlerini 34 yıldır sürdürmektedir.

TBD'nin bilişim toplumu vizyonu; Bilim ve teknolojiye inanan, kültürel değerlerini koruyarak değişim ve gelişmeye açık, katılımcı ve saydam, demokrasi unsurlarını kurmuş ve işleten, toplumsal sorumluluk bilinci yüksek, paylaşımcı, üretken, sahip olduğu değerleri fırsatlara dönüştürebilen, teknolojik araç ve gereçleri refah düzeyini yükseltmek için kullanabilen insan dokusu sağlam bir toplum yaratmaktır.

TBD, Türkiye'nin kalkınmasının bilişim teknolojileriyle olabileceğine, ekonomik ve teknolojik bağımsızlığın ancak ve ancak bilgiye ve bilmeye dayalı süreçlerin ivedilikle ve öncelikle üretim süreçlerine katılmasının gerekliliğine ve bunun topyekün bir ulusal seferberlik anlayışıyla başarılabileceğine inanmaktadır.

Bu inançla TBD bilişim toplumu stratejisini,

- a) Toplumun tüm kesimleriyle bu büyük projeyi tartışmak, öngörülerini paylaşmak ve ortak aklın bulunması zeminlerini oluşturmak amacıyla işbirliği yapmak,
- b) Teknoloji üretme düşüncesini ön plana çıkaran teknoloji şirketlerinin ve Üniversitelerin önünü açacak yaklaşımın süratle devreye sokulması
- c) Yeni iş modellerine uygun nitelikli insan gücü yetiştirmek için eğitim ve sektör temsilcilerinin bir araya getirilerek eğitim programları, ek programlar, sektör ve endüstri gereklerine uygun değişikliklerin ivedi yapılmasının sağlanması,
- d) KOBİ'lerin bilgiye dayalı ekonomi kavramıyla buluşturulması ve iş süreçlerinin uygun hale getirilmesine yönelik destek programlarının devreye sokulması,
- e) Vatandaş tarafında kültürel değişimi ve teknolojiye yatkınlığı sağlayacak, bölgesel ve ekonomik farklılıklara çözüm getiren yaklaşımların uygulanması,
- f) Türkiye Bilişim Derneği vizyonu ve stratejik hedefleri doğrultusunda, Kamu temsilcileri, özel sektör, üreticiler, tüketiciler ve üniversiteler başta olmak üzere diğer STK'larla da işbirliği içinde, politikalar ve raporlar üretme yanında bilgilendirme, farkındalık yaratma ve eğitim çalışmalarıyla bilişim sektörünün gelişmesi, ülke kaynaklarının ekonomik ve verimli kullanılması ile bilişimin tüm taraflarca etkin, yaygın ve eşitlik ilkesine uygun sunulmasını sağlayarak Türkiye'yi bilişim toplumuna taşıyacak çalışmalarda baş rol oynamayı kendine misyon edinmiştir.

Etkin Kamu Yönetimi

1. Bilişim Çağı Devletlerinin vazgeçilmez yapılarından biri taleplere karşı daha duyarlı, katılımcılığa önem veren, hedef ve önceliklerini netleştirmiş, hesap veren, şeffaf ve daha etkin bir kamu yönetimidir.
2. Etkin bir kamu yönetimi ile temel olarak;
 - a) bürokratik işlemlerin en az düzeyde olduğu,
 - b) hizmet üretim ve yönetim sürecinde vatandaşın taleplerinin dikkate alındığı,
 - c) hizmetlerin yaygın ve erişilebilir olduğu ve vatandaş odaklı hizmetin kısa sürede verildiği,
 - d) çalışanının çağdaş bir ortamda görevini yaptığı,

- e) asli görevlerinde yoğunlaşan,
- f) mevcut kaynaklarının en iyi şekilde kullanıldığı ve hizmetlerin en az maliyetle fakat en iyi şekilde sunulduğu,
- g) diğer kurumlarla hızlı ve doğru etkileşim içinde olan ve
- h) herkese eşit ve tarafsız hizmetin sunulduğu

bir yönetim biçimi anlaşılmaktadır.

3. Bilişim teknolojilerindeki hızlı gelişim, kamu yönetimi hizmet sunuş şeklini değiştirmiş ve yönetime bir etkinlik kazandırmıştır. Bilişim teknolojilerinden faydalanılarak 24 saat 365 gün kesintisiz hizmet sunulan, vatandaş ve çalışanının memnuniyetini ön planda tutan, şeffaf, katılımcı ve verimli devlet işleyişi “e-devlet” olarak tanımlanmaktadır.

E-Devlet ile Kavramsal Değişim

4. Klasik devlet işleyişi ile e-devlet arasında büyük kavramsal farklılıklar bulunmaktadır.

KLASİK DEVLET	e-DEVLET
Pasif Vatandaş	Aktif Vatandaş
Kağıt-temelli İletişim	Elektronik İletişim
Dikey/Hiyerarşik Yapılanma	Yatay/Koordineli Ağ Yapılanması
Yönetimin Veri Yüklemesi	Vatandaşın Veri Yüklemesi
Eleman Yanıtı	Otomatik Sesli Posta, Çağrı Merkezi vb.
Eleman Yardımı	Kendi kendine Yardım
Nakit Akışı / Çek	Elektronik Fon Transferi (EFT)
Tektip Hizmet	Kişiselleştirilmiş/Farklılaştırılmış Hizmet
Bölümlenmiş / Kesintili Hizmet	Bütünsel / Sürekli / Tek-duraklı Hizmet
Yüksek İşlem Maliyetleri	Düşük İşlem Maliyetleri
Tek Yönlü İletişim	Etkileşim
Kapalı Devlet	Şeffaf Devlet
Kurum bazlı hizmet	Süreç bazlı hizmet

e-Dönüşüm Türkiye Projesi Hedefleri

5. 58. Hükümet tarafından hazırlanan Acil Eylem Planında yer alan e-Dönüşüm Türkiye Projesi'nde de etkin kamu yönetimine yönelik bir dizi eylem yer almaktadır.

Vatandaşın iş ve işlemlerini hızlandırmak ve çağdaş devlet anlayışına geçmek üzere hedeflenen E-Dönüşüm Türkiye Projesinin hedefleri:

- Bilgi teknolojisindeki gelişmelere paralel olarak, kamu hizmetlerini vatandaşın ayağına götürmek ve bu hizmetlerde kırtasiyeciliği önlemek, şeffaflığı ve hızlılığı sağlamak üzere gelişmiş ülkelerin hemen hepsinde e-devlet uygulamasına geçilmiş bulunmaktadır.
- Ülkemizde de uzun yıllardır tartışılan ve geçiş için hazırlıklar yapılan e-devlet uygulamasının merkezi ve yerel yönetim reformu ile birlikte hayata geçirilmesi için çalışmaların hızlandırılması gerekmektedir.
- Şimdiye kadar farklı kuruluşlar tarafından yürütülen e-devlet, e-Türkiye, Kamu-Net ve vb. çalışmalar birleştirilerek bir eylem planı hazırlanacak ve projenin uygulamaya geçiş süresi belirlenecektir.
- E-Dönüşüm Türkiye kapsamında;
 - 1- Elektronik veri ve imza yasalaştırılarak hayata geçilecek,
 - 2- Adalet, trafik, vergi, emniyet, sosyal güvenlik, nüfus, tapu, sağlık, eğitim gibi alanlardaki kurum ve kuruluşlara yapılacak müracaatlar bazı haklardan yararlanma ve belgelendirme hususları elektronik ortamda da gerçekleştirilecek,
 - 3- Kamu kurumlarında iş akışı ve belgeleme başta olmak üzere hizmet üretme formatı birbiri ile uyumlu ve standart hale getirilecek,
 - 4- Tüm kamu kurumlarının web sayfalarında, yasa ile açıklanması engellenmemiş tüm rapor, başvuru, inceleme vs. yer alacak,
 - 5- Her kamu kurumu veri sistemi kuracak ve bütün bilgiler açık olacak, sistemin görünürlüğü artırılabilecek,
 - 6- E-Devleti en etkin kullanan ülkelerle yapılacak anlaşmalar ile "kıyaslama" yapılacaktır.

Çalışmanın Temel Amacı

6. Bu çalışmanın temel amacı, oldukça geniş bir alanı kapsayan konu içinden devletin etkinliğini artırıcı ve kısa dönemde ortaya koyması gereken önlem ve projeleri ortaya koymaktır. Çıkan sonuçlar, TBD'nin e-Dönüşüm stratejik öncelikleri kapsamında vatandaşın talepleri doğrultusunda değerlendirilmiştir. İyi yönetim, saydamlık, katılımcılık, rekabetçi bir ekonomi, bireyin yaşam standardını yükseltme beklentileri ve devletin vatandaş için var olma ilkelerini hedeflemiştir.
7. e-Dönüşüm projelerinde kısa dönemde başarı sağlanması olumlu toplumsal destek ve güven nedeni ile çok önemlidir. Bunun için önceliklendirilen projelerin uzun süreli ve geniş kapsamlı olmaları yerine, tamamlandıklarında kolayca bütünleşik hale gelebilecek, kısa sürede uygulamaya geçirilebilecek projeler olmalarına özen gösterilmiştir.
8. Çalışmada sunulan sonuçlar şu anda eylem planlarında yürütülmekte olan önemli projeleride kapsamaktadır.

Kritik Başarı Faktörleri

9. Bilişim teknolojisindeki süratli gelişimin etkisinin gerisinde kalmak istemeyen Türkiye, Bilişim Toplumu olma e-Avrupa+ projesi ile bir çalışma içine girmiştir. Bu çalışmaların başarısı güçlü bir siyasi desteğin yanı sıra kamu, özel sektör, üniversiteler ve sivil toplum örgütlerinin yönlendirmesiyle oluşacak bir eylem planı kapsamında faaliyetlerin yürütülmesine bağlı olacaktır. Çalışmanın başarısı için öncelikli faktörler:
 - a. Kararlılık, liderlik ve süreklilik,
 - b. İnsangücü,
 - c. Bilim ve teknoloji politikaları,
 - d. Finansman kaynağı / bütçe
 - e. Kolay erişilebilir, daha ucuz, daha hızlı, sürekli ve güvenli bir bilgi ve iletişim teknolojisi altyapısı
 - f. Saydamlık / katılımcılık,
 - g. Kamu kurum ve kuruluşlarında hizmet bilinci (vatandaşın taleplerine odaklanma),

- h. E-devlet Portalı (edevlet.gov.tr, e-turkiye.gov.tr eDevlet.gov.tr vb.) ve “Güven Yaratma”,
- i. Yerel yönetim hizmetleri ile bütünleşik çalışma becerisi,
- j. Geçmiş deneyimlerden öğrenmedir.

Etkin Kamu Yönetiminde Bilişimin Rolü

Yaşam Standardının Yükselmesi

10. Kamu kesimindeki yönetim ve hizmetteki bir çok olumsuzluklar kamunun verimliliğini ve alınan hizmetin kalitesini düşürmektedir. Bu durum vatandaşta güvensizlik ve huzursuzluğu artırmakta, ulusal olarak kalkınmaya, verimliliğe ve etkinliğe engel olması günlük yaşamda daha çok hissedilmektedir.
11. Yeni teknolojilerinin bilişim toplumunda kullanımdaki temel amaç vatandaşın yaşam standardını yükseltmektir. Bilgi ve iletişim teknolojileri uygulamaları daha iyi sağlık, eğitim ve diğer temel kamu hizmetlerini vermeye olanak sağlamaktadır.

Vatandaşa Kesintisiz ve Kaliteli Hizmet Verme

12. Kamu yönetiminin hizmet sunumunda bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanılması kamu sektörünün işleyiş verimliliğini büyük ölçüde arttırmakta, vatandaşlara yönelik daha kaliteli hizmet, yönetim açısından daha düşük bir maliyet ile, “7 gün 24 saat” verilmesi sağlanabilmektedir.
13. Kamu hizmetlerine erişim de gerektiğinde her zaman ve her yerden olanaklı kılınacaktır. Evdeki kişisel bilgisayar, sabit ve mobil telefon, telsiz haberleşme cihazı, sayısal televizyon veya sokaktaki sayısal banko, bankamatik cihazı e-Devlet’e erişim araçları olacaktır.

e-Devlet Kapısı

14. Tüm vatandaşların devletin hizmetlerine rahatça ulaşabilmesi için internet, halka açık yerlerde kullanılabilecek kioskalar, çağrı merkezleri, zaman içinde de etkileşimli sayısal tv etkin olarak kullanılmalıdır. Bu teknolojilerin kullanımındaki temel birleşim noktası e-devlet kapısı olmalıdır.
15. e-Devlet kapısı, vatandaşın tüm kamu hizmetlerine nitelikli bir arayüz üzerinden erişimini sağlamaktadır. Bu arayüz sayesinde, kullanıcılar yaşam sürecinde

devletten bekledikleri hizmetleri, tek bir adresten, eşitlik ilkelerine ve kanuni haklarına uyumlu olarak alabilmektedir.

16. e-Devlet kapısı, her yerden erişilebilen, veritabanına dayalı web siteleri ile dinamik bilgi bankalarından bilgi sunulan, tarayıcı tabanlı, söyleşi odaları, forum alanları, kataloglar, canlı haberler, e-posta ve kişiselleşme gibi birçok özelliği ve etkinliği kapsayan, daha ucuz, hızlı ve güvenli olarak bilgiye ve hizmete erişimi ve entegrasyonu sağlayan web hizmetidir.

Kurum Hizmetlerinde e-Kapının Önemi

17. Kamu hizmetlerini sunmada;

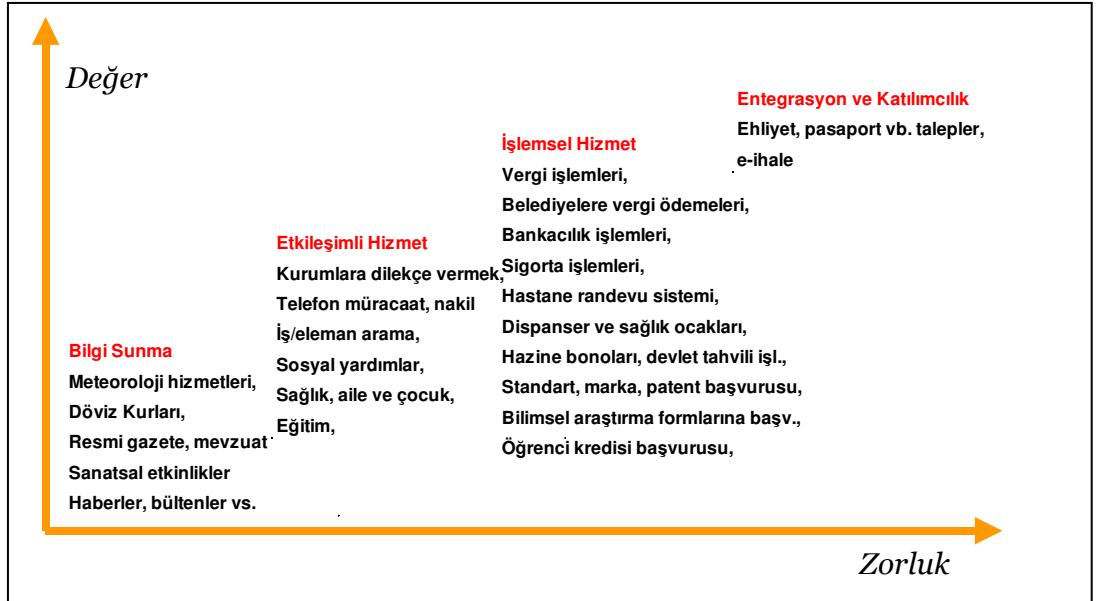
- a) Bilgi kaynaklarının ve hizmetlerin bir araya toplanması ve tek noktadan erişim sağlaması,
- b) Bilgiye hızlı ve kolay ulaşma olanağı getirilmesi,
- c) Gerçek zamanlı ve dinamik bilgilenme sağlaması,
- d) Hizmetleri kolay ve basit hale dönüştürmesi,
- e) Kurumlar arası rekabet gücünü artırması,
- f) Mali tasarruf sağlaması ve gelir kaynaklarının yaratılması,
- g) Kaynakların ortak kullanımı ve verimliliğin artırılması,
- h) Hizmet sunum etkinliğinin artırılması,
- i) Çalışanlar arasında işbirliğinin yaratılması,
- j) Şeffaflığın artması,
- k) Kurumsal bilgileri sunması ve
- l) Vatandaşın güveninin sağlanması

açısından e-kapının etkin kamu yönetiminde yeri önemlidir.

e-Devlet Kapısının Etkin Kamu Yönetimine Etkisi

18. e-Devlete dönüşümde e-Devlet kapısı ile sunulan hizmet dört aşama ile gerçekleşir:

- a) **Aşama 1:** Kamu kurumlarının elinde büyük bir bilgi deposu bulunmaktadır. İnternet kolay bir şekilde web sayfalarından bilgi sunum ortamı yaratmıştır. Kamu kurum ve kuruluşları bu kolay ortamı kullanarak bastıkları dokümanları, aldıkları kararları vb işlemlerini e-devletin ilk aşamasını internette bilgi sunmakla yerine getirmektedir (bilgi sunum).
- b) **Aşama 2:** Vatandaş istediği kamu kurumuna elektronik yolla ulaşır ve iki taraflı iletişimin basit özelliklerini kullanmaya başlar. İki taraflı iletişimin en kolay yolu olan e-posta ile kurum ile etkileşim kurar, web sayfalarına konmuş olan formları kendi bilgisayarına indirir ve geri gönderebilir (etkileşimsel).
- c) **Aşama 3:** Vatandaş kamu kurumunun web ve uygulama sayfasına direk ulaşır ve yapmak istediği işlemi gerçekleştirir. Vatandaş bir hizmetten diğerine geçerken tekrar tekrar yetki işlemlerinin (kullanıcı kodu ve şifre sorma) yapılmadığı türde hizmet alır. Yalnızca bir kullanıcı kodu ve şifreyi bir kez kullanarak farklı devlet hizmetlerinden yararlanılabilir. Bu tür e-Devlet kapısının oluşturulabilmesi için, devlet kurumlarının yetkilendirme, güvenlik, arama ve dolaşım türü servislerin paylaşımı konusunda işbirliği yapmaları gerekmektedir. (işlemsel)



Şekil-1: e-Kapı Geçiş Aşamaları

- d) **Aşama 4:** Karşılıklı olarak kurum bilgileri ve işlemlerin mümkün olduğu ve arka ofis uygulamaları ve iş süreçlerinin var olduğu hizmet sunumudur. Bir işlemin gerektirdiği bilgi ya da verinin üretilebilmesi için birden fazla devlet kurumunun kaynakları kullanılır. Örneğin, kişi emekliliğe esas gün sayısını görmek istediğinde, Emekli Sandığı, SSK ve Bağ-Kur verilerinin taranarak sonucun kendisine ulaştırılması işlemi. Bu tür hizmetlerin oluşturulması için devlet kurumlarının veri ve işlem paylaşımı, veri ambarı oluşturma ve arayüz yazılımları konularında işbirliği yapmaları gerekmektedir. Ayrıca, Kamunun yaptığı ve gerçekleştirdiği işlerde vatandaşın söz sahibi olması ve vatandaşın

kendi özel işlemlerinin karşılıklı etkileşimle yapılabilmesidir (entegrasyon ve katılımcılık).

İş Süreçleri, Analizi ve Yeniden Yapılanması

19. Yeniden yapılanmanın dinamikleri ise kurum, süreç ve çalışanlar olmak üzere üç seviyede iş süreçlerinin, ölçüm süreçlerinin ve organizasyonunun, kısaca kurumun misyonunun ve vizyonunun yeniden tanımlanmasında yatmaktadır. Bu ise ancak, Kurum seviyesinde; değişen stratejiler, değişen politikalar, değişen değerler, buna göre yeniden şekillenen organizasyonel yapılar ve yenilenen hedefler demektir.
20. Bu yeniden yapılanmada ki amaç; tanımlanabilen ölçümler, tanımlanabilen bilgi-belge akışı, buna göre yeniden tanımlanan veri ve süreç sahipliği, hizmetler ve bunların performans yönetimleridir. Daha ekonomik hizmetler sunmak ve her alanda daha etkin, verimli, hizmet sunan kamu kurumları oluşturmak e-devlet projesinin vazgeçilmez ön koşuludur.
21. Kamu kurumlarının ortak platformu olan e-devlet kapısı üzerinden hizmet vermesi için, kurumlar kendi içindeki ve diğer kurumlarla olan bilgi belge akışı süreçlerini bilgi ve iletişim teknolojilerini gözönüne alarak yeniden yapılandırmalıdır. Bu düzenleme mevcut düzeni analiz edip, hiç değiştirmeden bilgisayar ortamına aktarmakla olamaz. E-Devlet'e geçiş tüm kamu hizmetlerinde süreçlerin baştan ele alınması, kısaltılması, şeffaflaştırılması, anlaşılır ve kolayca uygulanabilir hale getirilmesiyle mümkün olacaktır.
22. Yeni süreçlerde bürokrasi sebebi ile yönetimdeki gecikmeler, evraklarla masadan masaya koşturmalar ve vatandaşın kamu hizmeti alırken yitirdiği zaman ortadan kalkmış olacaktır. Günlerce süren işler dakikalara sığdırılmış olacaktır. Vatandaşların işlemlerini ve taleplerini takipte yaşadığı zorluklar ortadan kalkacaktır. Bu durum vatandaşların kamu hizmetlerinden etkin bir şekilde yararlanmasını sağlayacak yavaş hizmet sağlama ve kuyrukların oluşması engellenecektir. Ayrıca, kağıt ortamında yapılan işlemlerin azalması devletin tasarruf etmesini sağlayacaktır.
23. Vatandaşların, kamu yükümlülüklerini yerine getirmesinde karşılaştığı zorlukların ortadan kalktığını görmesi devlete karşı olan görevlerini yerine getirmesinde (vergi ödemeleri vs.) daha istekli olmasını sağlayacaktır.

Standartların Uygulanması

24. Devlet yerine getireceği her türlü çalışmalarda standartların kullanımını bir gelişim politikası olarak görmelidir. Bu çerçevede; standartları bir bilişim teknolojisi direktifi haline getirmeli, Devlet ihalelerinde asgari standartlara uyum koşulu getirmelidir. Standartlar konusunda çevrim içi eğitim sitesi oluşturmalı ve standartlara uygunluk izlenmelidir.

25. Standartlara uygun yazılım geliştirilmesi yazılım ihracatı şansının doğmasını, küresel rekabet gücümüzün artmasını ve yazılım kalitemizin yükselmesini sağlayacaktır.

Kamu Bilincinin Oluşturulması

26. e-Devlet çalışmaları vatandaşın beklentisi yanında bir devlet politikası olarak benimsenmelidir. Bilgilendirme ve bilinçlendirme eğitimi top yekûn üst yönetim kademesinden başlayarak “kurumsal bir eğitim politikası” oluşturularak belli bir plan dahilinde ilgili tüm kadroları kapsamalıdır.
27. Kamu kurumlarında nitelikli insangücü ve uzman kadrolarının oluşturulması için kamu kurumlarında görev yapan personele, öncelikle vatandaş arayüzünde çalışanlara sürekli eğitiminin “e-öğrenme araçlarıyla” sağlanması önem göstermektedir.
28. Ortaya çıkan yeni çalışma şekli ve teknolojinin iş hayatındaki etkisi ile işgücünün niteliğine ilişkin eğitim ihtiyaçları artacaktır. Hizmetiçi eğitim konusunda faaliyet gösteren kamu kuruluşlarından beklenen hizmetin elde edilmesi sağlanmalıdır.
29. Hizmet içi eğitimin sürekliliği sağlanmalı, kişinin bilgi ve deneyimlerini yenileyerek, çalıştığı alana edindiği bilgi ve beceriyi yansıtmaya sağlanmalıdır.
30. Bilişim teknolojilerinin kullanılabilecek alanlarının giderek artması ve kullanımının giderek yaygınlaşmasına rağmen uzman personel yetiştirilmesi ve faydalanılmasında aynı oranda bir gelişim görülmemektedir. Uzman personelin etkinliği ve verimliliği konusunda bir performans ölçümü ve kamuda elde edilen kazanç araştırılmamıştır.

Daha Etkin Ve Şeffaf Bir Kamu Yöntemi

Veri ve Bilginin Önemi

31. Sürdürülebilir kalkınma, insanı temel alarak bilişim toplumu olma yolunda ilerleyen ülkelerce gerçekleştirilecektir. Bu yönde olumlu adımların atılabilmesi ancak bilginin verimli, etkin ve yaygın kullanımı ve iletişimi ile olanaklıdır.
32. Veri ve bilginin toplanması, işlenmesi, depolanması ve sunulmasında bilgisayar ve internet teknolojisi etkinliği sağlayan faktördür. Bilgi, toplanmış anlamlı şekil almış işlenmiş veri olarak tanımlanmaktadır.

Veri Sahipliği

33. Kamu kurumları arasında gerçek zamanlı bilgi paylaşımı eksikliği bulunmaktadır. Bilgiye ihtiyaç duyan kurumlar bilgileri farklı yapılarda ve standartlarda tekrarlı olarak toplamakta, güncellemekte ve diğer ihtiyaç sahipleriyle paylaşmamaktadır. Kurum içinde bile aynı bilgiler farklı birimlerde tutulmaktadır. Bu durum kaynak israfı, iş yükü artması, veri kirliliği, iş gücü kaybı, hatalı bilgi kullanımı yanlış işlemlere ve sonuçlara neden olmaktadır.
34. Her kamu kurumu görevi itibariyle değişik bilgiye ihtiyaç duymaktadır. Kamu kurumunun ihtiyaç duyduğu doğru bilgi için verileri kaynağından güncellenmiş olarak alması gerekmektedir.
35. Verilerin bilgi işlem birimlerinin koordinasyonunda toplanmaması ve kurum bilgi politikalarının olmaması kurum içinde dahi bilgiye ulaşımında sorunlara neden olmaktadır. Doğru bilgiye ulaşım zaman kaybı ve işgücü kaybına neden olmaktadır.
36. Kurumlar arası koordinasyon eksikliği, bilgi paylaşımı ortak çalışılabilirlik altyapı mekanizmaları çalışmalarının başlayıp hala sonuçlanmamış olması bu çalışmaya bağlı bir çok işleri olumsuz etkilemektedir.
37. Kullanılan verinin güvenilirliğini ve saydamlığını artırmak için, hangi kamu kurum ve kuruluşu tarafından ne amaçla ve hangi yöntemlerle üretildiği topluma açıklanmalıdır. Günümüzde Ülkemizde veri üretiminin ve saklanması farklı standartlarda yapılması, veriden bilgi üretmekte karşılaşılan bir sorun olarak ortaya çıkmakta, verinin ortak kullanılması zaman kaybına yol açmakta ve bazen veri kayıplarını da beraberinde getirmektedir.

Bilginin Etkin Kullanımı ve Paylaşımı

38. Doğru bilgiye hızlı ulaşım kamu yönetimine etkin karar alabilmesini sağlayacaktır. Kamu kurum ve kuruluşlarında bilgi varlıkları net tanımlı ve etkin yönetim içinde ilişkilendirilmemiş olması karar mercilerini olumsuz etkilemektedir.
39. Kurumsal hafıza kaybı bir çok kamu kurumumuzda bulunmaktadır. Kurumlar geçmiş bilgi birikimini kullanamaması ve ulaşamaması nedeniyle alacağı kararlar yönünden olumsuzluklar yaşamaktadır. Bilgi, yön verdiği kararlar ile değerlendirilebilir. İyi ve doğru bilgi etkinlik ve verimliliği yanında getirecektir.
40. Bilgi ve bilgi değişiminin korunabilmesi için gerekli kimlik denetimi ve yetki işlemlerinin yapılabilir olması gereklidir. Güvenli veri iletişim yöntemleri ve teknolojilerinin belirlenmeli ve kurumlar arası bilgi paylaşımı ortak çalışılabilirlik altyapı mekanizmaları oluşturulması gerekmektedir. Veri değişim sırasında Etkin kimlik doğrulama işlemi için e-imza kullanımının zorunlu kılınması gerekli olmaktadır.

41. Kurum içerisinde düzenli ve süratli bilgi akışı ile işlemlerde basitliğin sağlanabilmesi ve kurumlarda kırtasiyeciliği önleme, evrak, dosyalama ve arşiv sorunlarına köklü çözümler getirmek amacıyla her kurumda elektronik bilgi yönetimine önem gösterilmelidir.
42. Devletin kendi içindeki bilgi paylaşımında yaşadığı sorunlar haricinde vatandaşta bu olumsuz yapılanmadan etkilenmektedir. Vatandaşın veri bilgi akışında altyapı noksanlığı nedeniyle bir çok kamu kurum ve kuruluşuna aynı bilgileri tekrar tekrar vermesi kamu ve vatandaş tarafında etkin çalışmayı engellemektedir.
43. Avrupa Birliğine giriş aşamasında olan ve bir çok Avrupa programına dahil olan ülkemizin oluşturacağı veritabanları ve sistemlerde uluslararası uyumluluğu da gözönünde bulundurmalıdır.
44. Kamu kurum ve kuruluşlarının ortak kullanılabilecek verilerin tüm kamuya açılmasındaki yasal (mevzuat) sorunlar çözülmelidir.
45. e-Devlet uygulamaları kapsamında gizli olmayan belge ve bilgilerin elektronik ortama aktarılmasına ve bilginin şeffaflığını destekleyen uygulamalara başlanılmalıdır. Örnek her kamu kurumu ilk aşamada kendi iç yapısını ortaya koyabilmelidir örneğin kaç personeli var, boş kadrolar, giderleri vb.
46. Farklı kurumlar arasında bilgi paylaşımı, bu konuda tanımlanmış ve kurumlarca benimsenmiş ortak yapıların varlığı ile mümkündür. Ortak kullanıma açılan bilgi ve belgelerin anlamını yitirmeden ve güvenli bir şekilde diğer kurumlar tarafından kullanılması esasları “Birlikte Çalışabilirlik Çerçeve Yapısı” adı altında ortaya konulmalıdır. Bu konuda 2005 Yılı Eylem Planındaki bölüm aşağıda belirtildiği gibidir.
 - a. Ortak norm ve standartların belirlenmesi ve kullanılması, e-devlet uygulamalarının dayandığı temel unsurlardan birisidir. Kurumların birlikte çalışabilir, güvenilir, entegre hizmetler sunabilmesinde üzerinde anlaşılmış esasların oluşturulması çok önemlidir. Bu kapsamda, Kısa Dönem Eylem Planında, birlikte işlerlik esaslarının belirlenmesi, sağlık alanında kullanılacak standartların ortaya konması, teknik altyapıda güvenlik ihtiyaçlarının saptanması gibi eylemler yürütülmektedir. Önümüzdeki dönemde, yürütülmekte olan çalışmaların da yönlendirmesiyle, elektronik kayıt yönetimi, veri paylaşımı, metaveri (metadata) gibi alanlarda çalışmalar sürdürülecektir.
 - b. Bu bölümde yer alan eylemle ihtiyaç duyulan konularda standartların belirlenmesi ve eğer dünyada benzer uygulamalar var ise bu standartların Türk Standardı haline getirilmesi için iş programına alınıp standartların uygulanabilmesi hedeflenmiştir. Bu doğrultuda TSE bünyesindeki çalışmalar, Kurumun mevcut çalışma süreçleri çerçevesinde yürütülmektedir. Kuruluşun 2004-2005 döneminde hazırlayacağı standartlar eylem planındaki ihtiyaçlar dikkate alınarak belirlenmiştir.

47. Eylem planındaki bu maddenin daha hızlı ve etkili biçimde sonuçlandırılması gereklidir.
48. “Ulusal Veri Sözlüğü” (Metadata Catalogue) çalışmaları sağlık hizmetleri dışında diğer projelerin ihtiyaçlarını asgari düzeyde karşılayacak şekilde hızla sonuçlandırılmalıdır. Bu çalışmaların günümüz teknolojileri ile tanımlarının (XML Schema) genel kullanım amaçlı olarak ilgili sektör temsilcileri tarafından yapılması sağlanmalı ve bu yapılar genişletilebilir şekilde entegre edilmelidir.
49. 2005 yılı Eylem Planında tek bir sektör için (sağlık sektörü) veri ve süreç tanımlarının yapılması e-devlet platformundan bileşik hizmet olarak adlandırılan kurumlar arası ortak çalışan uygulamaların gerçekleştirilmesini yetersiz kılmaktadır. Bu nedenle, 2005 yılı Eylem Planında var olan sağlık sektörü haricinde acilen tüm sektörlerde bir bilginin ya da belgenin nasıl tanımlanacağı konusunda kararlar alınmalıdır. Oluşturulacak bu metaveri standartları “Birlikte Çalışabilirlik Çerçeve Yapısı” ile tüm kurumların kullanımına sunulmalıdır.
50. Ayrıca, kamu kurumları tarafından kamu kurumlarına ve doğrudan vatandaşlara verilecek olan servisler de metaveri tanımları şeklinde Birlikte Çalışabilirlik Çerçeve Yapı raporunda yer almalıdır. Bu çalışmalar sırasında bir çok ülkenin kullandığı uluslararası kabul görmüş standartların acilen ulusallaştırılması da gerekmektedir.
51. e-Dönüşüm Türkiye İcra kurulunun alacağı kararlar doğrultusunda oluşturulacak sektörel metaveri standart oluşturma çalışma grupları ve ilgili birimlerce mevcut bilgi envanterinin tespitini müteakip, bu bilgilerin verileceği servisler ve kurumların tespiti işlemi tamamlanmalıdır.
52. Yeni yapılacak tüm bilişim teknolojisi yatırımları bu metaveri katalogları kullanılarak ele alınmalıdır.

Karar Destek

53. Karar mercileri gerekli olan doğru bilgileri temin etmek, kısa sürede bilgiye ulaşmak ve karar almak durumundadır. Bu yüzden kamu kurum ve kuruluşları ile özel sektör, teknolojik gelişmelere paralel olarak bilgi teknolojilerini etkin olarak kullanmaya başlamış ve gerekli bilgiler, bilgisayar ortamından temin edilerek karar mercilerine sunulmaya başlanmıştır.
54. Bilgilerin yerinden toplanması, organize edilmesi ve kısa zamanda dağıtılması önem göstermektedir. Bir çok organizasyon bilgiyi toplamak, organize etmek ve dağıtmak için bilgi teknolojilerini aktif olarak kullanmaktadır. Bu durum organizasyonların Yönetim Bilgi Sistemi ve Karar Destek Sistemi gibi farklı yönetim bilimi tekniklerinin kullanımını teşvik etmiştir.
55. Başarılı bir strateji kontrolü için fonksiyonlarının güncel ve yüksek kaliteli güvenilir bilgiye gereksinimi vardır. Bir bilgi eksikliği halinde, stratejik kontrol sürecinin organizasyonu amaçladığı başarı düzeyine tutarlı bir şekilde ulaştırması mümkün

olmayacaktır. Ancak bu şekilde yöneticilere sağlanan raporların içeriği doğru olabilir.

56. Karar vermede bilginin doğruluğu, zamanında erişebilirliği, yeterliliği, kullanılabilirliği, ekonomikliği işletme için olduğu kadar devlet yönetiminde de çok önemlidir. Bilgi iletişim hizmeti bilgiye tüm bu özellikleri kazandırma ve kullanıma aktarma yoluyla en etkin kararın alınmasına katkıda bulunma görevini yapmaktadır. Gelişmenin hızlandırılması ve çağın yakalanmasında, tüm çalışan kesimlerin doğru ve hızlı bilgiye ulaşip karar vermesini sağlayacak yapının oluşumunu ülke bazında ele alıp çok kısa zamanda hızlı bilgi iletişim ağlarıyla donatarak toplumun ulaşmayı arzu ettiği hedefe ulaştıracak altyapı sağlanmalıdır.

Yaşam Boyu Eğitim

57. Eğitim ve öğrenme, okuldan ayrılmayla sona ermeyen ve yaşam boyu süren bir olgu olup bilişim toplumu, gittikçe daha üst düzeylerde, yetişmiş, daha nitelikli ve verimli bir insangücüne ihtiyaç duymaktadır.
58. Bilişim toplumuna geçiş döneminde nitelikli insangücü yetiştirilmesi konusunda önemli gelişmeler kaydedilmesine rağmen, işgücünün eğitim seviyesi istenilen seviyeye gelmemiştir.
59. Teknolojik yeniliğin ilk yansıdığı ve kullanıldığı alan ekonomik süreçler olmaktadır. Yeni teknolojilerin üretim sürecinde kullanılması, yeni uzmanlık alanlarının ve işbölümünün doğmasına neden olmuştur. Bu durum yanında yeni meslekleri ortaya çıkartmıştır.
60. Ülkemizde bilinçli ve eğitilmiş bilgisayar kullanıcılarına olan talebin karşılanmasındaki başlangıç noktası bilişim okur-yazarlığıdır. Ayrıca, bilişim kültürünün yaygınlaştırılması çalışmalarındaki temel noktalardan biri geniş toplum kesimlerinde bilgisayar okur-yazarlık becerisinin yaratılması ve bunun belgelendirilmesidir.
61. Bilişim teknolojisinin hızlı gelişimi kişilerin sahip olduğu bilgi ve becerilerin yetersiz kalmasına neden olmakta ve güncellenmesini gerektirmektedir. Bu koşullarda yaşam boyu eğitim bir ihtiyaç olarak karşımıza çıkmaktadır. Ülkemizde bu ihtiyacı gidermek için Milli Eğitim Bakanlığı'na (MEB) bağlı özel kurslarının sayısı gün geçtikçe artmaktadır.
62. Bilişim alanındaki eğitilmiş personel açığının giderilmesine yönelik olarak oluşturulacak olan sürekli eğitim modeli, üniversitelerin bu alanla ilgili bölümleri, özel sektörde bu eğitimi veren kuruluşlar ve konu ile ilgili sivil toplum örgütlerinin işbirliği ile sağlanmalıdır.

63. İnternet, uzaktan eğitime yeni bir boyut kazandırmıştır. İnternet öncesinde, genellikle uydu ve kiralık hatlar üzerinden video konferans yöntemiyle sürdürülen uzaktan eğitimin ilk yatırım ve işletim maliyetleri çok yüksekti. İnternetin yaygınlaşması ilk yatırım ve kullanım maliyetinin düşmesi yanı sıra, etkileşim, zengin görsel malzeme kullanımı olanaklarını da sağlamıştır.
64. Yaşam boyu eğitim kapsamında öncelikli hedef kitle çalışanlar olmalıdır. Çalışan kitlenin yanısıra öğrencilerin, engellilerin, ev hanımlarının STK aracılığı ile yaşam boyu eğitim kapsamına alınması uygun olacaktır. Zorunlu askerlik görevi süresince er ve erbaşların eğitim almaları yaşam boyu eğitimin bir parçası olmalıdır.
65. Kamu personelinin, vermekle yükümlü olduğu hizmete ve de e-dönüşüme ilişkin olarak, hizmet içi eğitim programları çerçevesinde belirli periyotlarla eğitilmesi sağlanmalıdır. Bunun için uzaktan eğitim materyelleri hazırlanmalı, personel zaman zaman sınav yapılmalı ve teşvik edici ödüller vs. verilmelidir. Bu durum sunulan hizmet kalitesine süreklilik kazandıracaktır.

Vatandaşın Bilinçlendirilmesi

66. e-Devlet'in önündeki büyük sorunlardan biri e-kültürün yaygınlaşmamasıdır.
67. e-Devlet çalışmalarının etkinlik ve verimliliğinin artırılması için belli bir takım koşulların yerine getirilmesi gerekmektedir. Beraberinde bir dizi yeni değer getiren e-devlet kavramının vatandaş tarafından kabul görmesi ve etkin kullanılması için bilinçlenme önemlidir. Bilişim teknolojileri ve e-hizmetlerdeki değişim süreçlerinin yenilenmesi, çalışma ortamının yeniden şekillendirilmesi ve radikal etkinlik artırımı faydalarını sağlamaktadır. Bu nedenle devlet birimleri içerisinde ve toplumda e-kültür geliştirilmeli ve yaygınlaştırılmalıdır.
68. Halen ülkemizin büyük bölümü kırsal kesimde yaşamakta olup şehirde yaşayanların yine büyük bölümü internetten habersizdir. Bu gruptaki yurttaşlarımız internet-iletişim kültüründen (e-kültür) yoksun olduğu gibi kendilerine sunulmuş bir internet altyapısı da bulunmamaktadır
69. Nüfusumuzun belli bir yaş ve yukarısını (örn. 55) e-kültürü benimsetmek zor olacaktır. Bu grubun kullanım amaçlı değil fakat bilinçlenme yönünde eğitilmesi uygun olabilir. Ülkemizin genç bir nüfusa sahip olması e-devlet uygulamalarının kullanılabilmesi için bir avantaj olacaktır. Bu grup gerekli Bilgisayar Okur Yazarlığı Eğitimi'nden geçirilerek e-kültürle donatılabilir.
70. Çocuk nüfusumuzun ise ilk öğretimden başlayarak e-kültür ile yetiştirilmesi MEB müfredatlarında gerekli düzenlemeleri yapmakla mümkün olabilecektir.
71. Devletin kendi içinde değişime göstereceği direnç, bilişim teknolojilerinden arzu edilen verimin sağlanması karşısındaki en büyük engeldir. E-kültür programlarının

yürürlüğe konulması bu engellerin aşılması ve bilişim teknolojileri uygulamalarının arttırılmasında yardımcı olacaktır.

72. İletişim yöntemleri sözel, yazılı, görsel olmak üzere üçe ayrılır ve aşağıda belirtilen araçlarla sağlanır.

- a. Sözel: sabit telefon, cep telefonu, mobil telefon, radyo, panel, konferans
- b. Yazılı: kitap, gazete, dergi, posta, telgraf, Internet, e-posta, e-ticaret vb.
- c. Görsel: sayısal ve normal televizyon, teleteks, video, Internet, CD/DVD-ROM, gibi araçlarla sağlanmaktadır.

Bu kitle iletişim araçları yaşam boyu sürdürülebilir eğitim bilincinin yayılmasında etkin bir rol oynarlar.

73. Özellikle ekonomik kaynakların sınırlı olması nedeniyle toplumun her kesimi eğitim olanağından istenilen ölçüde yararlanamamaktadır. Ayrıca, ulaşım, nüfus ve coğrafi koşullar da eğitimin yeterli ölçüde sağlanmasını engelleyen etmenler arasında yer almaktadır.

"Değişim ve e-Dönüşüm" Kavramlarının İlk ve Orta Öğretim Müfredatlarına Eklenmesi

74. Eğitimcinin değişim ve e-dönüşüm konuları üzerinde eğitimine ilişkin çalışma yapılması. Bu uygulamanın öğretmenlere tanıtılması ve öğretim becerilerinin bu konuya uygun olarak geliştirilmesi. Basılı ve çevrim içi materyalin ilk yıl sonrasında sürekli ve periyodik olarak güncellenmesi.

75. MEB Talim Terbiye, STK ve Üniversiteler İşbirliği ile "e-Dönüşüm" kavram ve konularının K12 müfredatında hangi derslerde işlenebileceğinin belirlenmesi (devlet kavramı kapsamında) eklenmesi ve uygun -basılı/çevrimiçi- ders materyalinin geliştirilerek kullanıma açılması.

Bilişim Toplumuna Dönüşüm İdari Yapısı

76. ABD, İngiltere gibi bu konuda ileri olan ülkelerde ulusal strateji ve politikayı belirleyecek, bir takvim oluşturup kurumlar arası koordinasyonu sağlayacak ve gerekli çalışmaları yapacak bir yapı oluşturularak en üst düzeyde sahiplenme ve destek mevcuttur. Ülkemizde de böyle bir yapı oluşturulmuştur. Bu yapı halihazırda kurulu ve belli yol katetmiş kurullardan da faydalanarak bilişim çağı devletine geçiş stratejisini belirlemeli ve eyleme koymalıdır.

77. Hizmetin merkezi koordinasyon ile ülke çapında yaygın bir organizasyon yapabilme becerisi ve 24 saat bilişim üzerine çalışan bir yapıyla olanaklıdır.
78. Bilişim toplumu olma olgusunun büyüklüğü ve işlevsel ve dinamik bir bilişim toplumuna geçiş yönetimini oluşturacak örgütsel ve hukuksal düzenlemelerin gerçekleştirilmesinde istenilen hız yakalanamamıştır.
79. Bilişim sektörünün ekonomik, idari, hukuki, politik, sosyal ve kültürel açıdan ülkemize olan katkısı ve sürdürülebilir kalkınma için yerel, bölgesel ve merkezi düzeyde politika ve stratejilere ihtiyaç duyulmaktadır. Yapılan çalışmalar bilişimin sözkonusu alanlardaki etkisini ortaya çıkartacak yapıda olmamıştır. Bilişimin sektörler üzerindeki etkisi, ekonomiye katma değeri ve yazılım gibi bir çok ülkeye kısa dönemli katma değer sağlayacak sektörün durumunun ortaya konmasında gecikmeler yaşanmaktadır.
80. e-Kurum oluşturulması 2004 KDEP olmasına rağmen uygulamada başarısız kalınması, kurumların e-Dönüşüm çalışmalarını öncelikli ve önemli görmemelerinin bir göstergesi olabilir.

BİM'in Organizasyondaki Yeri

81. Bilişim sektörü yarattığı yüksek katma değeri, hızla büyüme ve istihdam yaratma kabiliyeti ve doğal çevreye zarar vermemesi nedeniyle hem kalkınmakta olan hem de gelişmiş ülkelerin en önemsedığı sektördür.
82. Kamunun Yeniden Yapılanması Kanun Tasarısında bilgi işlem birimlerinin Bilişim Sistemleri Danışmanlık ve Destek Birimi olarak ana hizmet birimi olarak Stratejik Danışmanlık Birimi dışına alınması ve bu birimlerin doğrudan en üst kademeye bağlanmaları esas alınmalıdır.
83. BİM'ler dünya standartları dikkate alınarak yapılandırılmalı, Bilişim Birimleri 19 Mart 1998 Tarih ve 1998/13 Sayılı Başbakanlık Genelgesinde de belirtildiği gibi "içinde bulunduğu kurumun üst düzey yöneticisine bağlı bir birim haline getirilmelidir. Aynı zamanda Bilişim Birimleri Ana Hizmet Birimi olarak işlem görmelidir. BİM'lerin görev yetki ve sorumluluklarının yeniden gözden geçirilerek düzeltilmesine gerek duyulmaktadır.
84. Bilgi işlem merkezlerinin üst yönetime bağlı ve yakın olmaması ve Kamu reformu çalışmalarında bilişimcinin görüşünün olmaması, yeni elemanlar için ilgi duyulmayan birimler haline dönüştürmektedir. Kalifiye elemanlar kendi kariyerlerini geliştirecek diğer ortamlarda çalışmayı yeğlemektedir. Bu durum bilişim toplumuna geçişte kilit durumda olan bilgi işlem merkezlerinin ve dolayısıyla kurumun gelişimini olumsuz etkilemektedir.
85. BİM'in kurum içinde etkin olabilmesi için İta amirine veya kurumun üst düzey doğrudan bağlı olmalı ve İnternete bağlanmamış Bilişim Hizmetleri Birimi kalmamalıdır.

86. Kurumlarda e-Dönüşüm çalışma birimi oluşturulmalı, bu birimlerin koordinasyonu için DPT'de ayrı bir koordinasyon birimi belirlenmeli, koordinasyon birimlerinde görevlendirilen kişilerin öncelikli işleri e-Dönüşüm olmalı.

Katılımcılık

87. Dönüşüm, iş yapış, proje hazırlama ve karar vermede vatandaş, STK, üniversite vb. tarafların doğru karara ulaşımı için görüşlerinin alınmasını sağlayacak yeterli altyapıyı sağlamaktadır.
88. Katılımcılık, hizmetten etkilenen tüm tarafların hizmetin hazırlanma sürecinden başlayarak, uygulanması, izlenmesi ve değerlendirmesine kadar tüm aşamalarına katılımı olarak anlaşılmaktadır. Katılımcılık, bilgi sunma, işlem yapma ve görüş paylaşma şeklinde gerçekleşebilir.
89. Yasal düzenleme, yatırımlar vb çalışmalarda kamuoyu yoklamasının yapılması vatandaşın alınacak kararlara ortak olmasını ve karar alıcıların da doğru karar alımını sağlayacaktır. Kararlara ortak olan vatandaşın devlete güveni artacaktır. Ulusal veya yerel kararların alınmasında elektronik ortamda görüş bildirebilen kamuoyu, katılımcı demokrasinin gelişmesini sağlayacaktır.
90. Katılımcılığın sağlanabilmesi için devletin kişisel bilgilerin güvenliğini sağlayarak vatandaşın güven vermesi gerekmektedir.

Kaynak Yönetimi

Planlı ve Öncelikli e-Dönüşüm Yatırımı

91. Gerçekleştirilecek projelerin teknik, finansal, kültürel, ekonomik ve sosyal gerekçesinin, yapılabilirliğinin, önceliğinin ve e-Dönüşüme etkilerinin iyi ve doğru etütler ile belirlenmiş olması ülke kalkınması için önemlidir. Plansız ve yanlış yatırımlar ülke kaynaklarını hızla tüketecektir.
92. Yatırım projeleri kalkınma planları hedefleri doğrultusunda ve sektörün belirleyeceği kriterler çerçevesinde önceliklendirilmesi doğru alanlara doğru yatırımı sağlayacaktır. Yatırımların önceliği altyapı, iş süreçleri, e-Dönüşüm yazılım programlarının hızla hayata geçirilmesini sağlayacak yönde ve sayısal uçurumu engelleyici olmalıdır.
93. Bilişim teknolojisi yatırımları tasarruf kapsamında tutulmamalıdır.

94. Ortaya konan e-Devlet politikası ve eylem planları kapsamında yıllık hedeflerin tutturulması sağlanmalıdır.
95. İnternetin yaygınlaştırılması ve ucuzlatılması için gerekli yatırım ve öncelikler ortaya konmalıdır.
96. Uluslararası elektronik kamu satın alma sistemlerini incelenmelidir,
97. e-satın alma sisteminin ilk ayağı olabilecek ‘ihale ilan yönetim sistemi’ çalışması gerçekleştirilmeli, ihaleye çıkacak her kamu kuruluşunun, ihale ilanlarını elektronik ortamda ve hatasız hazırlamasını sağlayacak altyapıyı oluşturulmalıdır.
98. Kamu kurumlarının yatırım çalışmaları ve hazırlıkları bilimsel yaklaşımlardan uzak, geleceğe yönelik öngörülerini yeterince dikkate almayan bir özellik göstermektedir,
99. Yatırımın talep edildiği dönemde ihtiyaçmış gibi görünen pek çok teklif gerçekleşme süreci sonunda ya ihtiyacın altında kaldığı için kullanılmaz hale gelmekte ya da ihtiyaç ortadan kalktığı için atıl duruma düşmektedir,
100. Yatırıma yönelen kamu kurumlarının bu ön çalışmalarını bilgi sistemlerini kullanarak gerçekçi verilere dayalı hesaplamalarla yapmaları halinde bu sorun büyük ölçüde ortadan kalkacaktır.
101. Bu iş için ilgililerin yetişmiş personel çalıştırmaları ve gerekli donanımı elde etmeleri zorunludur. Bu yüzden kamuda bu alanda görev yapacaklardan belirli bir eğitim ve uzmanlık yeterliliği istenmeli, Karar Destek Sistemleri oluşturularak bütün kamu yöneticilerinin kullanmaları sağlanmalıdır.

Katma Değeri Yüksek Projelere Yatırım

102. Yapılacak yatırımlar bilgi paylaşımı esasları ve etkin iş süreçleri çerçevesinde ele alınmalı ve maliyet hesaplarında bu durum göz önüne alınmalıdır.
103. Kamu kurumlarındaki mevcut sistemlerin e-Devlet sistemlerine yapılan yatırımlar ile atıl duruma düşmemesi ve eski sistemlerle yeni sistemlerin entegrasyonunu sağlayacak açık standartlar benimsenmelidir. Veri yapıları, güvenlik, ağ, donanım, uygulama ve işletim sistemi entegrasyonları sorunsuz gerçekleşebilmelidir.
104. Kurum içi gereksiz kapasiteye sahip bilişim teknoloji yatırımlarına olanak verilmemelidir. Kullanıcı ve talepler doğru değerlendirilmeli kapasite fazlasına ve musrifliğe neden olacak yatırımlardan kaçınılmalıdır.
105. Kurumların yatırımlarının takibi şeffaf olarak yapılmalı ve projeler, amaç, kapsam, uygulama yöntemi, tüketilen kaynak ve üretilen sonuçlar ve gerçekleşme durumu açısından tüm kesimler tarafından detaylı olarak izlenebilmelidir. Vatandaşlar kamu hizmetlerinin ve devlet projelerinin bürokrasinin hangi katmanında, hangi

görevlinin yetki ve sorumluluğunda olduğunu ve gerçekleşen işlemleri bilmek istemektedir.

106. Başarılı e-Devlet uygulamaları yükselen yaşam kalitesi ile işgücü verimliliğini arttıracaktır. Ortaya çıkacak ekonomik canlılık devletin gelirlerinin artmasını sağlayacaktır. Ayrıca e-Devlet uygulamaları kaçakları azaltacak, sistemin basitleşmesinden dolayı mali gelirler artacaktır. Bir çok e-devlet projelerinde devlet yüksek maddi menfaat sağlamıştır.

EKLER

Ek-1: Sorun ve Çözüm Önerileri

Sorun

Vatandaşın kamu hizmetlerini alırken karşılaştığı zorluklar.

Çözüm

Kurumlardaki geleneksel iş adımlarının kısaltılarak, elle yürütülen işlemlerdeki "kağıt" kullanımının bilişim altyapısı kullanılarak ortadan kaldırılması ve bir e-kapıdan devlet hizmetlerinin vatandaşa sunumunun sağlanması.

Eylem Planında

Var. İhale aşamasında.

Kritik aşama

- a) Öncelikli (pilot) işlerin tespiti,
- b) İş süreçlerinin tasarlanması çalışmasına paralel olarak, iş adımlarının kısaltılması için gerekli çalışmaların tamamlanması,
- c) Kurumların mevcut mevzuatının elektronik işlemlere uygun hale getirilmesidir.

Çözüm Lideri

DPT

Çözüm Ortakları

Tüm kamu kurum ve kuruluşları, üniversiteler, STK ve iş dünyası

Riskler

- a) İş süreç analizlerinin uzman personel azlığı nedeniyle doğru yapılamaması (kurumlar arası etkileşimle yapılmalıdır),
- b) Dönüşümün öneminin yeterince anlaşılamaması nedeniyle yapılacak işlerin gerekli hızda devam etmemesi

Öncelikli İşler

107. Ortak platformdan sunulması planlanan hizmetler için oluşturulacak e-devlet platformu hizmet prensiplerine ve birlikte çalışabilirlik esaslarına uygun olarak kurum içi ve kurumlar arası iş süreçlerimizi yeniden yapılandırmaktır.

108. e-Devlet kapısının içeriği, görüntüsü ve bir e-kapı isminin tespit edilmesi. (Kullanılacak ismin vatandaş tarafından benimsenen olabilmesi için Web sayfalarından yapılacak bir anket ile isim tespit edilebilir).

109. Vatandaşın ücretsiz internet erişimini sağlayacak merkezlerin oluşturulması. Kamu kurumlarında vatandaş e-kapı ulaşım odaları açılabilir.

110. Kurumların halen elektronik ortamda verdikleri hizmetleri e-kapı aracılığı ile yapmak. Örneğin; e-Kapıdan vergi beyanı, tahakkuku ve ödemelerinin elektronik ortamda yapılmasının sağlanması.

111. e-Devlet kapısının içeriği:

Vergi	Kültür	Tüketiciyi koruma
İş ve işçi bulma	Konut	adalet
Sağlık	sosyal sigorta	güvenlik (polis, itfaiye)
Askeri	üniversite	ödemeler
meteoroloji	pasaport	

Sorun

Veriyi üreten, saklayan, ve paylaşım açan veri sahibinin belli olmayışı

Çözüm

- a) Veri sahibinin ve paylaşılacak verilerin belirlenmesi
- b) Kamuda paylaşılacak verilerin ilgili kurumlar tarafından, toplanması, kullanıma hazır hale getirilmesi ve güncelliğinin sağlanması
- c) DPT tarafından oluşturulmakta olan “birlikte çalışabilirlik esasları” belgesinin kamu kurumlarında farkındalığının sağlanması ve uygulamasının gerçekleştirilmesi.

Eylem Planında

2005 yılı eylem planı 35 no’lu eylem

Kritik aşama

- a) Veri paylaşımı için gerekli teknolojik altyapının olmaması,
- b) Veri sahipliğinin yeniden belirlenmesi ve bu sırada ortaya çıkabilecek anlaşmazlıklar
- c) Mevzuat değişiklikleri (paylaşım ve sahiplik konusunda)

Çözüm Lideri

DPT

Çözüm Ortakları

İlgili kamu kurum ve kuruluşları, ilgili STK’lar

Riskler

Kamu Kurumlarının altyapılarının belirlenecek standartlarda (meta veri ve veri sınıfı eyl. 35 bak) olmayışı

Öncelikli İşler

Her kurum görev tanımı kapsamında ürettiği veriyi belirleyecek ve merkezi bir yapı bunu kontrol edip onaylayacak. Bilgi paylaşımı tüm kurumlar tarafından acilen başlatılmalıdır.

112. Her kurum paylaşım açacağı veriyi belirleyecek ve sürekli açık tutmaktan ve güncelliğinden sorumlu olacaktır. Temel bir ilke olarak, her türlü bilginin kamuoyunun kullanımına açık ve erişilebilir olması sağlanmalıdır. Yasal zeminde net olarak çerçevesi belirlenmek kaydıyla; ülke çıkarları, ulusal güvenlik, ticaretle haksız rekabet ve kişisel haklar ile ilgili bilgilerin gizliliği korunmalıdır.

Sorun

Bilişim toplumunda bireyin gereksinimlerini karşılayacak "Yaşam Boyu Eğitim" seferberliğinin yeterince yaygınlaşamaması

Çözüm

Geniş bir coğrafyada, kitlelere yönelik olarak ulusal ve uluslararası geçerliliği olan sertifika programlarının uzaktan eğitim yöntemleriyle verilerek, "bilişim eğitim seferberliği"nin başlatılması

Eylem Planında

2004 KDEP'te var

Kritik aşama

Eğitim gerekleri ve içeriğinin tespiti

Çözüm Lideri

Başbakanlık

Çözüm Ortakları

MEB, Ulaştırma Bak., DPT, Genel Kurmay Bşk., Çalışma Bak., MPM, Üniv. TBD, TBV, TOBB (ve diğer ilgili STKlar), TT, YÖK

Riskler

- a) Altyapı ve erişim sorunlarının çözülememesi,
- b) Bireylerin ilgisinin sağlanamaması

Yapılacak İlk İşler

113. Eğitimin yaygınlaştırılması için toplumsal alanların (üniversiteler, belediyeler, halk kütüphaneleri, MEB olanakları, STKların) kullanılması çalışmalara hız verecektir.

114. Bu iş için tam zamanlı çalışacak uzman bir grup ve geniş katılımlı bir danışma kurulu oluşturulmalı, her sektörün veya kurumun eğitimi için gerekli çalışmalar yapılmalıdır.

Sorun

Bireyin, "bilşim toplumu" ölçütlerine uyumunu sağlayacak "Yaşam Boyu Eğitim" seferberliğinin başlatılmamış olması

Çözüm

"e-Dönüşüm" kavramlarının ilk ve orta öğretim müfredatlarına eklenmesi

Eylem Planında

İlgili bir eylem (eyl no:11-kdep) var. Kapsamı farklı, ilgili "2005 eylem 9"

Kritik aşama

MEB-TBD ile koordinasyon yapısının oluşturulması ve müfredata uygun içeriğin belirlenmesi

Çözüm Lideri

MEB

Çözüm Ortakları

DPT , Üniversiteler, TBD, ilgili diğer STK

Riskler

- a. Müfredatın güncellenememesi,
- b. eğitimcilerin eğtilememesi,
- c. eğitimcilerin direnç göstermesi

Yapılacak İlk İşler

115. İnternetin ucuzlatılması

116. MEB, STK ve Üniversitelerden bir komisyon oluşturup K12 müfredatına kavramların eklenmesi çalışmalarının hemen başlatılması.

Sorun

Geleneksel kamu yönetimi uygulamalarının bilişim teknolojileri kullanılarak yeniden tanımlanmaması.

Çözüm

Kamu yöneticilerinin, e-Dönüşüm, iş süreçlerinin dönüşümü, bu süreçlerin uygulanması, anlaşılması, özümsemesi, ve karar süreçlerinde yararlanılması konusunda bilgilendirilmesi.

Eylem Planında

Yok

Kritik aşama

- a) Eğitim planı hazırlanması ve planın uygulanabilirliği,
- b) İhtiyacın büyük olması nedeniyle karşılayıcı yapının oluşturulmasının zorluğu.

Çözüm Lideri

DPT

Çözüm Ortakları

Üniversiteler, MEB, MPM, TODAİ, ilgili STK'lar ve profesyonel eğitim kurumları.

Riskler

- a) Kamu yöneticilerinin isteksizliği ve/veya iş yoğunluğu nedeniyle eğitimde sürekliliğin sağlanamaması,

Yer, zaman, maliyet ve eğitmen kişilerin seçimi.

Öncelikli İşler

117. Bir eğitim planı oluşturulmak üzere bir çalışma grubu oluşturulmalı. Çalışma grubu MEB, DPT, TODAİE, MPM, üniversiteler ile ilgili kurumları kapsamalıdır.

118. Çalışma grubu, kamu personelinin eğitim sınıflandırmasını teknik ve idari personel için ayrı ayrı yaparak bir eğitim ve bilgilendirme programı oluşturmalıdır.

- a) Teknik personel: e-Dönüşümün teknik içeriğine yön verecek bilgi işlem birimlerinden gelen teknik personel eğitimden geçirilmelidir. Böylece iş süreçleri ve diğer işlemlerin analizinde çalışacak kilit personel tek bir noktada eğitilmiş olacaktır.

- b) İdari personel: STK aracılığı ile kurumlardaki idari yöneticilerin bilgilendirilmesi sağlanılmalıdır (seminerler, toplantılar vb etkinlikler). Bu etkinliklere kamu personelinin katılımının sağlanmalıdır.

119. Eğitim programları sonunda elde edilen başarı puanları yıl sonu sicillerine eklenmelidir.

120. Üst düzey hükümet liderlerinin e-dönüşüm ve e-devlet konusunu sektörle ilgili ortamların yanı sıra, ülkenin kalkınması konusundaki söylemlerinde de telaffuz etmesi, toplumun her kesiminin bilgilendirilmesini hızlandıracaktır. Vatandaşların ve kamu çalışanlarının motivasyon, ilgi ve talebinin artmasının sağlanacağı ve bilişim toplumuna dönüşüm sürecine büyük bir ivme kazandıracaktır.

Sorun

Etkin kamu yönetiminde ülke çapında koordinasyon eksikliği.

Çözüm

Karar süreçlerine katılımın artırılması.

Eylem Planında

Yok

Kritik aşama

Kamunun katılımcı yönetime geçiş yeteneğinin oluşması (katılımcı anlayışın sağlanması).

Çözüm Lideri

e-Dönüşüm İcra Kurulu

Çözüm Ortakları

Tüm kamu kurum kuruluşları ve sivil toplum örgütleri.

Riskler

- a. Bürokratik direnç,
- b. e-demokrasi kültürünün olmaması
- c. Değişen gereksinimlere adapte olma

Yapılacak İlk İşler

121. Yerel yönetimleri bu iş için gerekli altyapıları hazırlamalarını zorunlu kılmak.

122. Yerel yönetimlerin işlerinden örnekler. Yol, cadde ve sokak isimlerinin verilmesi, encümen kararlarının daha sağlıklı alınması,

123. Katılımcılığı sağlayıcı web sayfalarından bilgi sunmalı ve vatandaşın geri dönüşümü değerlendirici yapı oluşturulmalıdır.

Sorun

Bilgi/Belge ve süreç paylaşım standartlarının olmayışı

Çözüm

Ulusal Metaveri kataloglarının tüm sektörleri kapsayacak şekilde oluşturulması

Eylem Planında

2005 Eylem Planında sadece sağlık alanında standartların oluşturulması ve teknik atıyapıda güvenlik ihtiyaçlarının saptanması şeklinde yer almaktadır

Kritik aşama

- a) Standartların oluşturulması/dönüştürülmesi
- b) Her sektör için iş süreçleri analizlerinin bitmesi

Çözüm Lideri

DPT

Çözüm Ortakları

TSE, sektörel bazda ilgili kamu kurumları ve diğer kuruluşlar

Riskler

Doğru standartların hazırlanması

Öncelikli İşler

Tüm sektörler için çalışma gruplarının organizasyonunun oluşturulması.

Sorun

Bilişim Toplumuna Geçişte kamu kurum ve kuruluşlarının gerekli organizasyon yapılanmasının sağlanamaması

Çözüm

Kamu kurumlarında yüksek nitelikli istihdamın sağlandığı bilgi toplumuna geçişten sorumlu birimlerin oluşturulması

Eylem Planında

Yok. 2004 yılında başarısız oldu.

Kritik aşama

Bu birimlerin Kamu Yönetimi Temel Kanunu tasarısına uygun olarak görev tanımlarının yapılması

Çözüm Lideri

Başbakanlık

Çözüm Ortakları

Tüm kamu kurum kuruluşları ve sivil toplum örgütleri

Riskler

Siyasi kararlılığın oluşmaması

Yapılacak İlk İşler

124. Vatandaşın haklarını bilmesini ve bilinçlenmesini sağlayacak web sayfasının hazırlanması.

125. Aile çocuk gelişimi sağlık konusunda web sayfasının kullanıma açılması,

126. Sayısal uçurumu göz önüne alacak bir çalışma yapılmalı,

127. TVlerin etkili bir eğitim programı çerçevesinde e-kültür için gerekli yayınları yapmalarının sağlanması.

128. Danışma kuruluna TRTnin alınması.

Sorun

BİT yatırımların gerekliliği, yeterliliği ve işlevselliliğinin istenilen düzeyde sağlanamaması.

Çözüm

Bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanarak kuruluşların yatırımlar öncesi ve sonrasında konularında projeksiyonlarını e-kapı aracılığıyla yapmaları.

Eylem Planında

Yok.

Kritik aşama

Sistemin kullanımına yönelik yaptırım sağlanması

Çözüm Lideri

DPT

Çözüm Ortakları

Başbakanlık, Maliye Bakanlığı (DMO), KİK, yerel yönetimler

Riskler

- a. Geçmişten gelen alışkanlıklar, beklentiler ve popülist yaklaşımlar en önemli direnç kaynağı olacaktır.
- b. Yerleşik satın alma usullerinin değiştirilmesi önündeki direnç
- c. Yetişmiş eleman eksikliği nedeniyle doğru projeksiyonların yapılamaması
- d. Kamu kuruluşlarının bu sistemi anlama ve kullanabilmeleri için gerekli eğitimleri alması maliyeti.

Yapılacak İlk İşler

129. Yapılacak düzenleme, e-Devlet ana kapısı altında düşünülmelidir,

130. İhale süreçlerini e-ortamda kontrol edecek ve şeffaflaştıracak bir sistemin kurulmalıdır.

131. Bu yönde bir format hazırlanarak yatırımcı kurumlara örnek oluşturulmalı ve kılavuzluk etmelidir. Bu format, yatırımın geri dönüşünün hesaplanmasında ve yatırımın ilk satın alma maliyeti dışındaki garanti, bakım, artırım vs. maliyetlerinin de hesaplanmasında yol gösterici olmalı, metodolojik bir yaklaşım vb. tüm aşamaları içermelidir.

Sorun

Geleneksel kamu yönetimi uygulamalarının bilişim teknolojileri kullanılarak yeniden tanımlanmamış olması.

Çözüm

Tüm kamu kurum ve kuruluşlarındaki iş süreçleri, bilişim altyapısı kullanılarak gerçekleştirilmek üzere yeniden tasarlanmalıdır.

Eylem Planında

Var

Kritik aşama

Kurumların iş süreçlerinin bilişim teknolojisi altyapısı kullanılarak yeniden yapılandırılması prensipleri belirlenmelidir.

Çözüm Lideri

DPT

Çözüm Ortakları

Tüm kamu kurumları ve üniversite, STK ve iş dünyasını kapsayan bir danışma kurulu

Riskler

- a) siyasi otoritenin çözümü sahiplenmemesi
- b) Kurum içinde yeterli uzman personel olmaması
- c) kurumların geleneksel iş süreçlerini değiştirmede direnç göstermeleri

Yapılacak İlk İşler

132. İş süreçleri yeniden yapılandırılması sırasında karar destek yapılarında ele alınmalıdır.

133. Her bir iş süreci için karar destek bilgisi de tanımlanmalıdır.

Sorun

Gerçek zamanlı bilgi paylaşımında kurumları zorlayıcı hukuksal altyapının olmayışı

Çözüm

Birlikte çalışabilirlik esaslarının uygulanmasına yönelik yasal düzenlemelerin yapılması

Eylem Planında

2004 KDEP 17-18

Kritik aşama

İcra Kurulu tarafından ilgili yasal düzenlemenin yapılması yönünde karar alınması

Çözüm Lideri

DPT

Çözüm Ortakları

Başbakanlık, Adalet Bakanlığı, MSB

Riskler

Kurumsal direnç

Öncelikli İşler

134. Her kamu kurum ve kuruluşu iş süreçlerinden sorumlu ve birimler arası koordinasyonu sağlayacak bir birimi/çalışma grubunun görevlendirilmesi. Bu grubun e-kurumdan sorumlu birim ve BİM'in olması tercih edilmelidir.

135. Görevli birim/çalışma grubu, kurumun asli görevlerine öncelik vererek iş akış süreçlerini bilişim teknolojilerini göz önüne alarak yeniden hazırlamalıdır. Bu yeni iş akışı kurum içi ve diğer ilgili kurumlarla ilişkiler kapsamında olmalıdır. İlişkide olduğu diğer kurumları gözönüne alırken süreçler: dikey entegrasyon (değişik seviyedeki kamu kurumları arası örn. merkezi idare, yerel idareler vs.) ve yatay entegrasyon (paydaş ve aynı seviyedeki kamu kurumları) olarak iki kapsamda düşünülmelidir.

136. İş süreçlerinin düzenlenmesinde sürat, kolaylık, bürokrasiden arınmışlık, tasarruf ve performans öncelikle düşünülmelidir. Bazı kontrol kriterleri ortaya konarak performans ölçümleri yapılmalıdır.

Doküman yönetimi ile iş süreçleri paralel düşünülmelidir.

Ek-2: Katkı Verenler*

Derleyenler

Necati	ETLACAKUŞ
Selçuk	KAVASOĞLU (Koordinatör)
Önder	ÖZDEMİR
Hürol	TABAK

Katılımcılar

M.Kemal	AKGÜL
İbrahim	AKMAN
Rahmi	AkTepe
Ayla	ALTUN
Ahmet Emin	ASLAN
Ahmet	AYVALI
Sinan	BİRENGEL
S.Çiğdem	ÇAMURDAN
Orhan	EKİNCİ
Necati	ETLACAKUŞ
Selçuk	KAVASOĞLU
Ali	KAYA
Aydın	KOLAT
Abdullah	KÖRNES
Adnan	METE
Erdal	NANECİ
Orçun	OBALAR
Mustafa	OKAY
Erdal	ÖZÇELİK
Önder	ÖZDEMİR
Selim	ÖZDEMİR
Nurcan	ÖZYAZICI
Ahmet	SARICAN
Dicle	SOYER
Ceyda	SÜER
Hasan Engin	ŞENER
Hürol	TABAK
İlker	TABAK
Cemal	TURA
Menderes	VAROL
Ali	YAZICI
Bilgehan	YILDIRIM
Rasim	YILMAZ
Mehmet	YILMAZER
Nihat	YURT

* Soyada göre sıralı