

TBD Kamu-BİB

E-DEVLET OLGUNLAŞMA ÖLÇÜTLERİNİN SAPTANMASI

Rapor Türü : Sonuç Rapor

Hazırlayanlar :

SALİHA FİGEN ARİFOĞLU	REKABET KURUMU (Çalışma grubu Başkanı)
ATİLA AKKAŞ	MBA
GÖKHAN YILDIZ	REKABET KURUMU
MUSTAFA EDEER	SBS
VELİ ÜNAL	RTÜK
ERGÜN EGE	SANAYİ VE TİCARET BAKANLIĞI
DEFNE UĞURLU	RTÜK

Tarihi : 9 Mayıs 2003

İÇERİK

1	Giriş	3
1. 1	Amaç ve Kapsam	3
1. 2	Kısaltmalar	3
1. 3	Referanslar	3
2.	e-Devlet	4
3.	Konunun araştırılma yöntemi ve varsayımlar	5
4.	e-Devlet olgunlaşma ölçütleri	6
4. 1	Dünyada e-Devlet olgunlaşma ölçütleri araştırması	6
4. 2	Türkiye e-Devlet olgunlaşma ölçütlerinin saptanması	13
4. 2. 1	e-Vatandaş ölçütleri	13
4. 2. 2	e-Kurum ölçütleri	16
4.3	e-Kurumlardan e-devlete doğru e-yapılanma ölçütleri (e-dönüşüm)	22
5.	Sonuç, Sorunlar, Çözüm Önerileri	28
Ek-A	e-Devlet olgunlaşma ölçütleri	

1. Giriş

1.1 Amaç ve Kapsam

Bu rapor, Türkiye Bilişim Derneği Kamu-Bib süreli çalışma gruplarından "e-devlet olgunlaşma ölçütlerinin saptanması" çalışma grubunun bu güne kadar yaptığı çalışmaları, edindiği bilgileri ve bu konuda yapılabileceklerle ilgili önerilerini sunmak üzere hazırlanmıştır.

Çalışma grubu Dünyada e-devlet olgunlaşma ölçütleri konusunda bir araştırma yapmış, Türkiye için e-devlet olgunlaşma ölçütlerini belirlemeye yönelik bir çalışma yaparak bu ölçütlerin neler olabileceği konusunda belirlediği kriterleri raporda sunmuştur.

1.2 Kısaltmalar

Kamu-Bib	Kamu Bilgi İşlem Yöneticileri Birliği
TBD	Türkiye Bilişim Derneği
TBV	Türkiye Bilişim Vakfı
TÜSİAD	Türk Sanayicileri ve İşadamları Derneği
TÜBİTAK	Türkiye Bilimsel ve Teknik Araştırmalar Kurumu
MİY	Müşteri İlişkileri Yönetimi

1.3 Referanslar

- Kamu-Bib BT yatırımlarının yönetilmesi çalışma grubu sonuç raporu, Ankara, 2001.
- Accentura Raporu – e-Government Leadership, Realizing the Vision, Nisan 2002.
- Gartner Group – Trends in e-Government, Haziran 2002.
- Plan for action on e-government for development; Government of Italy, Ministry for Innovation and Technologies, United Nations Department of Economic and Social Affairs, Mayıs 2002.
- e-Devlet-Kamu-net Üst Kurulu Bilgi Notları, 2001.
- TÜSİAD-Avrupa Birliği yolunda Bilgi Toplumu ve eTürkiye Raporu, Haziran 2001.
- Arifoğlu, A., Körnes, A.,Yazıcı. A., Akgül, M. K., Ayvalı, A., "e-Devlet yolunda Türkiye" (TBD/Kamu-BİB), 2002.

- Developing Fully Functional e-Government: A Four Stage Model, Karen Layne, Jungwoo Lee, Government Information Quarterly,2000.
- Government Management Information Sciences (GMIS) Conference, Trends in e-Government, Edward Fraga, Gartner Consulting, Haziran 2002.
- e-Government: Transforming NC Government, Şubat 2001.
http://www.nascio.org/aboutNascio/profiles/reports/north_carolina.pdf
- The Transformational Potential of e-Government: The Role of Political Leadership, G. Matthew Bonham, Jeffrey W. Seifert, Stuart J. Thorson, Eylül 2001.
<http://www.maxwell.syr.edu/maxpages/faculty/gmbonham/ecpr.htm>
- e-Government Handbook, CDT AND INFODEV,Kasım,2002.
- <http://www.cdt.org/egov/handbook/part2.shtml>
- Deliverable D1.1., eEurope Benchmarking Framework, SIBIS - Statistical Indicators Benchmarking the Information Society, Temmuz 2001.
- SIBIS: Preliminary List of Level-1 Indicators and Outline of SIBIS Topic Areas, Mayıs 2002.
- New Zeland Government Portal Strategy for a Customer-Centric Portal, Part a: Strategy Overview 2001-2004.
- Leading The Transformation To e-Government, KPMG, Ekim 2000.
- Bilgi Teknolojileri Yaygınlık ve Kullanım Araştırması-2000, Tübitak, Bilgi Teknolojileri ve Elektronik Araştırma Enstitüsü, Ankara, Ocak 2001.
- Building a Methodology for Measuring the Value of e-Services / Booz Allen Hamilton, 2002
- www.e-citizen.gov.sg
- www.firstgov.gov
- www.govt.nz
- www.egov4dev.org/topic1.htm
- SBS(Siemens Business Services) e-devlet çalışması

2. e-Devlet

e-Devlet kavramından anlaşılması gereken, devletin vatandaşlarına karşı yerine getirmekle yükümlü olduğu görev ve hizmetler ile vatandaşların devlete karşı olan görev ve hizmetlerinin karşılıklı olarak elektronik iletişim ve işlem ortamlarında kesintisiz ve güvenli olarak yürütülmesi; aynı zamanda devletin yeniden yapılandırılması ve vatandaşların e-vatandaş olma süreçlerinin tamamlanmasıdır. e-Devletin başarısı, e-devlet hizmetleri içinde yer alan tüm taraflara bağlıdır. Başarının ölçüsü sadece hangi hizmetlerin sağlandığı değil, bu hizmetlerden ilgili tarafların (vatandaşın, iş dünyasının ve diğer kamu kurumlarının) nasıl, ne kadar yararlandığı ve sağlanan hizmetlerin beklentileri karşılayıp karşılayamadığıdır.

3. Konunun araştırılma yöntemi ve varsayımlar

Grubun çalışma alanına giren konuların iki alt grup olarak araştırılmasına karar verilmiş ve konunun :

- Dünyada e-devlet olgunlaşma ölçütlerinin saptanması

- Türkiye'de olgunlaşma ölçütlerinin neler olabileceğinin belirlenmesi

başlıkları altında incelenmesi ve irdelenmesi kararlaştırılmıştır.

Hizmete dayalı faaliyetlerin bir taraftan içerik, diğer taraftan da kavradıkları kitlenin tatmini açısından ölçme işlemlerinin nicel teknikler yerine ağırlıklı olarak nitel teknikler ile gerçekleştirilmesi gerekliliği bilinmektedir.

Nitel tekniklerin kullanıldığı ölçme faaliyetlerinde, kimi parametrelerin sabit tutulması yönünde karar almanın, belirlenecek ölçütlerin ölçme yeteneklerini yükseltme anlamında kaçınılmaz olduğu düşünülmektedir.

Bu çerçevede, bu belgede ele alınan ölçütlerin belirlenmesinde, aşağıda sıralanan hususların sabit bir varsayım olduğunun kabul edilmesi de kaçınılmaz olmuştur.

1. e-Vatandaş, e-kurum ve e-dönüşüm projelerinin ve faaliyetlerinin gerçekleştirilmesini teminen, vazgeçilmez önkoşullardan birisi olarak kabul edilen "Parlamento Vizyonu" ve "Siyasi İrade" mevcuttur.

2. e-Vatandaş, e-kurum ve e-dönüşüm projelerinin ve faaliyetlerinin gerektirdiği bütçe ve harcama imkanları oluşmuştur.

3. e-Vatandaş, e-kurum ve e-dönüşüm projelerinin ve faaliyetlerinin gerektirdiği her türlü mevzuat değişikliği gerçekleştirilmiş ve söz konusu mevzuat, mevzuata muhatap iş uygulamalarının gerektireceği yeniliklere ve güncellemelere kolay uyarlanabilecek niteliktedir.

Belgenin devamında ele alınan hususların değerlendirilmesinde yukarıda sıralanan varsayımların daima göz önünde bulundurulması, ele alınan ölçütlerin sağlamlığı hakkında daha doğru ve hızlı yorumlar yapılmasını da sağlayacaktır.

4. e-Devlet olgunlaşma ölçütleri

4.1 Dünyada e-devlet olgunlaşma ölçütleri

Dünyada e-devlet olgunlaşma ölçütleri konusunda yapılan araştırmada erişilen bilgiler ilgili kaynağı da gösterilerek bu bölümde verilmeye çalışılmıştır. Olgunlaşma ölçütleri konusunda erişilebilen bilgiler bize arakesitleri olmakla birlikte değişik görüşlerin olduğunu göstermiştir. Bu bilgiler ışığında olgunlaşma ölçütleri yaklaşımları aşağıda özetlenmeye çalışılmıştır.

A) WEB SİTELERİ ARAŞTIRMASI

Dünya üzerinde e-devlet uygulamalarını başarıyla gerçekleştirmiş olan bazı gelişmiş ülkelere baktığımızda (Singapur, www.e-citizen.gov.sg ; ABD, www.firstgov.gov; ve Yeni Zelanda, www.govt.nz) kullanıcıların (normal vatandaşlar, iş dünyası mensupları ve kamu kurumları) 365 gün 24 saat tek bir portale ulaşarak (e-devlet kapısı) devletle olan işleriyle ilgili pek çok konuda bilgilenme, başvuruda bulunma ve işlem yapma olanağına sahip olduğu görülmektedir. Yakın gelecekte her konuda bu portaller kullanılarak hizmet alınabilecektir.

E-GOVERNMENT FOR DEVELOPMENT - *Achieving Success / Avoiding Failure In e-Government Projects (Başarı Kazanma / e-Devlet Projelerinin Başarısızlığını Önlemek)*

www.egov4dev.org/topic1.htm adresli web sitesi incelendiğinde, bir e-devlet girişiminin başarıya ulaşmasındaki anahtar faktörlerin aşağıdaki gibi olduğu görülmektedir :

- Harekete geçirici iç ve dış etmenlerin varlığı,

- Siyasi isteklilik,
- Bütünsel vizyon ve strateji,
- Doğru proje yönetimi,
- Doğru değişim yönetimi,
- Etkin ve gerçekçi tasarım,
- Gerekli bilgi ve yetenek birikimi,
- Kurumların kendi içinde e-kurum olma sürecini tamamlamaları,
- Kurumlararası entegrasyon ve standardizasyon,
- Vatandaş odaklı olma,
- Yavaş ve dikkatle ilerleme,
- Yeterli teknik altyapı,
- Yeterli hukuksal altyapı,
- Yeterli finansal kaynak.

B) ACCENTURA RAPORU - e-Government Leadership, Realizing

The Vision (e-Devlet Liderliği, Vizyonu Gerçekleştirme)

Bazı ülkelerin kamu web siteleri incelenerek yapılan çalışma sonucu ortaya çıkan ve e-*Government Leadership - Realizing the Vision* başlığıyla yayınlanan Accenture raporunun çeşitli bölümleri aşağıda özetlenmiştir.

Ölçüm kriterleri

Bu raporda ülkelerin çeşitli birimlerinin web sayfalarının değerlendirilmesinde hangi metodolojinin kullanıldığı, ölçüm kriterleri olarak nelerin alındığı ve oranlarının ne olduğu açıklanmakta ve ülkelerin gösterdiği ilerlemeler ayrıca belirtilmektedir. Bu rapordaki ölçüm kriterleri aşağıda açıklanmaktadır:

1. Hizmet Olgunluğu (Service Maturity)

Bu kriter, devletin online olarak varlığını hangi seviyeye ulaştırdığının ölçüsüdür.

Bunlar aşağıdaki değerlerle ölçülür.

- *Hizmet Yaygınlığı* (Service Maturity Breadth)

Elektronik ortamda sunulan hizmetlerin sayısal olarak ölçümü. Bir devletin elektronik ortama taşıdığı elektronik hizmet türü sayısının, verdiği tüm hizmet türlerinin sayısına oranıdır.

- *Hizmet Derinliği* (Service Maturity Depth)

Sunulan her servisin eksiksizlik düzeyinin ölçümüdür.

Toplam Hizmet Olgunluğu (Service Maturity Overall), Hizmet yaygınlığı ve Hizmet derinliği ölçütlerinin çarpımı olarak ortaya çıkar.

Hizmet olgunluğu aşamalarına ilişkin tanımlar şunlardır :

Pasif/Pasif İlişki

Kullanıcı elektronik olarak devlet kurumlarıyla ilişkili değildir, ayrıca web sitesi üzerinde yayınlanan bilgiler haricinde devlet de vatandaşla on-line bağlantılı değildir.

Aktif/Pasif İletişim

Kullanıcı, devlet kurumuyla elektronik ortamda bağlantı kurabilir, ancak kurumun vatandaşla bağlantı kurması zorunlu değildir.

Aktif/Aktif İletişim

Kullanıcı devlet kurumuyla elektronik ortamda bağlantı kurabilir ve kurum kullanıcıya cevap verebilir.

2. Müşteri İlişkileri Yönetimi – MİY (Customer Relationship Management - CRM)

Bu kriterin ölçüm alt kriterleri; *Tanıma, İletişim, Site organizasyonu performansı, Müşteriye sunulanlar ve Ağ* başlıkları ile belirtilmektedir.

- Tanıma (Insight)

Daha önce websitesine girildiğinin farkında olunması ve yeniden biçimlendirilmiş bir hizmet önerilmesidir.

- İletişim (Interaction)

Birden fazla kamu kurumu sitesine tek bir web sayfasından erişme. Bu kriter, tek bir site veya az sayıdaki portalden servislere erişebilme derecesinin ölçüsüdür.

- Site organizasyonu performansı (Organization Performance)

Sitenin organizasyonu, kullanıcı ihtiyacını karşılayacak şekilde yapılmış mı? Amaç tabanlı mı? Bu kriter, hizmetlerin ne derece vatandaşa yönelik düzenlendiğini ölçer.

- Müşteriye sunulanlar (Customer Offerings)

Site, kullanıcı ihtiyacına veya koşullarına uygun yardım ve tavsiye özelliklerine sahip mi? Bu, bir web sitesinin hizmeti tanımlayabilme veya vatandaşın durumuna bağlı olarak otomatik yardım ve yönlendirme derecesini ölçer.

- Ağ (Networks)

Bu kriter, devlet servislerinin vatandaşa katma değer sağlamak için, devlet dışı servislere ne ölçüde erişebilir olduğunun ölçüsüdür.

3. Toplam Olgunluk (Overall Maturity)

Toplam Hizmet Olgunluğu (Service Maturity Overall) ve MİY'in bir kombinasyonudur. Bu değer, Toplam Hizmet Olgunluğu değerinin % 70' i ile MİY'in % 30' u toplanarak elde edilir.

Bu oranlama, e-devlet gelişiminin bu aşamasında servislerin varlığının ve gelişmişliğinin, sunum şeklinden daha önemli olduğu gerçeğinin bir yansımasıdır.

Toplam olgunluk kriterlerine göre gruplama :

Yenilikçi Liderler (Innovative Leaders)

Elektronik ortamda sunulan olgunlaşmış hizmetlerin sayılarının yüksekliğiyle diğer ülkelerin önünde yer almışlardır. Bunlar, toplam olgunluk seviyesi %50 yi geçmiş olan ülkelerdir.

Vizyoner mücadeleçiler (Visionary Challengers)

Bunlar, online servislerde sağlam temele sahiptirler ve MİY'de bir miktar gelişme gösterirler. Toplam olgunluk seviyesi %40 ile %50 arasında olanlar bu gruba girer.

Yeni başlayanlar (Emerging Performers)

Çok sayıda servisleri olmakla birlikte servislerin olgunluğu düşük seviyededir. Bunların toplam olgunluk yüzdesi %30 - %40 arasındadır.

Platform Oluşturanlar (Platform Builders)

Online servislerde çok düşük seviyededirler. Olgunluk eğrisinin " pasif/pasif " ucunda yer alırlar. Alt yapı eksiklikleri vardır. %30 un altında toplam olgunluk seviyeleri vardır.

e-Devlet önderlik araştırması kapsamında 3 üncü yıllık raporda 23 ülkenin online ortamda vizyonlarını nasıl gerçekleştirdikleri incelenmiştir. Amaç, son on iki ayda vizyonlarının hayata geçişini tanımlamak, yeni liderleri belirlemek, hangi ülkelerin en büyük ilerlemeyi gerçekleştirdiğini saptamak ve e-devlet konusunda ortaya çıkan yaklaşımlarını ortaya koymaktır. Liderler bir önceki yıldaki gibi değişmemiştir: Kanada ve Singapur. Singapur'un aradaki farkı kapatmasına rağmen lider yine Kanada olmuştur. Kanada, 2004'de bütün hizmetlerini elektronik ortamda verecektir.

Yenilikçi Liderler (Innovative Leaders) kategorisine son yıl Kanada ve Singapur'a U.S.A de katılmıştır.

Vizyoner mücadeleçiler(Visionary Challangers) kategorisinin yeni üyeleri Almanya, İrlanda, Hong Kong, Fransa olmuştur.

Yeni başlayanlar (Emerging Performers) kategorisindeki ülke sayısı 8 ülkeden 4 ülkeye düşmüştür. Yeni Zelanda, İspanya, Belçika, Japonya bu grubun üyeleridir.

Platform oluşturanlar (Platform Builders) kategorisindeki ülkeler Portekiz, Brezilya, Malezya, İtalya, Güney Afrika, Meksika olarak belirlenmiştir.

Bulgular gösteriyor ki, devletler hem e-devleti nasıl anladıkları konusunda; hem de vatandaşın, iş dünyasının ve devletin sağlayacağı faydayı en yükseğe çıkarmak için yaptıkları girişimlerde gittikçe daha gelişmiş bir duruma gelmektedir. Artık tüm kurumları, ayrıntılı planlar yapılmadan on-line duruma geçmek için teşvik etmeye yönelik ifadeler yokolmakta; bunun yerini, başarılı bir e-devlet programını içine alan ve fayda sağlayanların ihtiyaçlarını hedefleyen detaylı eylem planları almaktadır. e-Devlet oluşumlarının ilk dönemlerinde söylem ve gerçek arasında uçurumlar vardı, çünkü politikacılar hırslı bir vizyonla, programsal boyuta ve bu vizyonu hayata geçirme yolunda karşılaşılacak karmaşık durumlara fazla önem vermiyorlardı. 2001 itibarıyla devletler, e-devlet potansiyelini hayata geçirmenin kurumsal web sayfalarının varlığından çok daha fazla şey gerektirdiğini, bunun için devlet, vatandaş, iş dünyası ve bunların yaptıkları işler arasındaki ilişki üzerinde yeni bir düşünce sistemine ihtiyaç duyduğunu anlamaya başlamaktadır.

C) GARTNER GROUP ÇALIŞMASI - Trends in e-Government (e-Devlette eğilimler)

Gartner Group isimli BT araştırma ve danışmanlık firmasının *Trends in e-Government* isimli çalışmasında e-devlet olgunlaşma süreci 4 ayrı dönem halinde incelenmiştir. Bunlar :

- 1- Web sitesi varlığı evresi
- 2- Etkileşim evresi
- 3- İşlem evresi
- 4- Dönüşüm

Burada, dördüncü evre olarak görünen Dönüşüm evresi, aslen diğer üç evrede olduğu gibi belirli bir eylem, çaba ve yatırım isteyen bir süreç değil, üçüncü evrenin sonuna gelindiğinde artık kendiliğinden oluşmaya başlayacak olan bir sonuçsal süreci ifade etmektedir.

e-Government Leadership - Realizing the Vision başlığıyla yayınlanan Accenture raporundaki "Hizmet Olgunluğu" aşamalarına ilişkin tanımların ne olduğunu hatırladığımızda (Pasif / pasif ilişki; Aktif / pasif iletişim; Aktif / aktif iletişim), Gartner Group'un tanımladığı ilk üç evreyle aslında aynı mantıkla tanımlandığını ve temelde aynı içeriğe sahip olduğunu görülmektedir. Benzer durum aşağıda bahsedilen "Plan For Action On e-Government For Development May 2002" Raporunda da da görülecektir.

D) PLAN FOR ACTION ON E-GOVERNMENT FOR DEVELOPMENT MAY 2002 (e-Devlet Eylem Planı) RAPORU

Birleşmiş Milletler Ekonomik ve Sosyal İşler Birimi ile İtalya Teknoloji Bakanlığı'nın ortak çalışması sonucu üretilen bu rapora göre :

e-Devlet olgunlaşmasının evreleri :

a) Tam dijital veri mevcudiyeti; devletin bir çok kuruluşunda bilgi işlem operasyonlarının dijital formlarda yapılabilmesi ve verinin değişik işlem platformları arasında hareket edebilmesidir.

b) e-Yayın; tüm bu kuruluşların ilgili bilgilerini organize biçimde ve diğer devlet kuruluşlarının, iş dünyasının ve vatandaşların erişebileceği şekilde on-line olarak yayınlayabilmesidir.

c) e-Etkileşim; politika analizine ve formülasyonlara katılım da dahil olmak üzere tüm ilgili etkileşimlerin devlet kuruluşları arasında, devletle iş dünyası arasında ve devletle vatandaş arasında on-line olarak gerçekleştirilmesidir.

d) e-İşlem; devlet kuruluşları arasındaki, bu kuruluşlarla iş dünyası arasındaki ve kuruluşlarla vatandaş arasındaki ilgili tüm işlemlerin on-line olarak yapılabilmesidir.

e) Dönüşmüş devlet; devletin organizasyonel yapısını, "dijital devlet" olarak edindiği yeni kapasiteye göre yeniden şekillendirmesi; gerekli olan bu geniş çaplı yönetsel değişikliklerle bütünüyle entegre hizmetler sunması ve böylece tam dönüşüm sürecini tamamlaması ile olur. (e-Dönüşüm ise daha geniş anlamlıdır; bilgi ve iletişim teknolojilerinin yanısıra insanların yaşam anlayışının değişimini, dijital hayata geçişini simgelemektedir.)

Bir ülkenin, e-devlet olgunlaşmasının bir basamağından diğerine geçebilme hızı; çeşitli kurumların kendi ardışık evrelerinde ilerleyebilme kapasitelerine bağlı olduğu kadar, o ülkenin siyasi liderliğine ve dayanabileceği finansal ve beşeri kaynaklara da büyük ölçüde bağlıdır.

Yukarıda bahsedilenler, "Bir devletin bir evreden diğerine geçmesi, tüm devlet kuruluşlarının söz konusu evrenin kriterlerini yerine getirmesiyle mümkündür", anlamına gelmez. Tam tersine, bir ölçüye kadar asimetri, oluşacaktır. Her ne kadar artan sayıdaki harici kuruluşlar ile işbirliği e-devlet sürecinin gelişmiş evrelerine ilerlemek için gerekecek olsa da, özellikle başlangıç evrelerinde kurumlar göreceli olarak bağımsız hareket edebilirler.

E) E-DÖNÜŞÜM AŞAMASININ TEMEL STRATEJİLERİ

(Building a Methodology for Measuring the Value of e-Services / Booz Allen Hamilton)

Hızla değişen ve gelişen dünyada Devletin yeniden dönüşümü aşamasındaki temel stratejiler aşağıda vurgulanmıştır:

1- Devlet vatandaş odaklı olmalı; kesinlikle bürokrasi odaklı olmamalıdır.

2- Devlet sonuçlara yön veren değil; sonuçlara göre kendini tekrar yapılandırabilen bir devlet olmalıdır.

3- Devletin dünyadaki ekonomik yarışta yerini alabilmesi için yeni pazar sahalarını destekleyen ve vatandaşın ekonomik düzeyini geliştiren yeni politikalar üretebilmelidir.

e-Devletin tanımından yola çıkılırsa, devletlerin önemli hedeflerinden biri, bilgiye en çabuk, en doğru şekilde ulaşmak ve bu bilgiyi işleyerek toplum tarafından mümkün olan en geniş ölçüde paylaşılmasını sağlamaktır. Şeffaf, saygın ve güvenilir bir devlet olmanın ön koşulu, yaşananları ve düzenlemeleri halkla, açık olarak paylaşmaktır. Tüm bu süreçler, ancak bilişim teknolojilerinin devlet işleyişinde etkin ve verimli kullanımı ile mümkündür. Bu durumda, kamu sektörünün hizmetlerinin etkinleştirilerek, topluma en hızlı en açık bir biçimde ulaştırılması zorunlu olmaktadır.

Hedef, halkına değişimi iyi anlatmış, bireyleri e-vatandaş olmuş, e-devlet mekanizması için gereksinim duyulan altyapısını oluşturmuş, devlet fonksiyonlarını yerine getirenleri gerekli bilgilerle donatmış, sunduğu hizmetleri bilişim ortamına aktarmış ve bu yaklaşım ışığında devleti yeniden yapılandırmış; bütün kullanıcılarına eşit, güvene dayalı ilişkisel hizmet veren; yenilikleri, rekabeti ve kaliteyi destekleyen bir "e-Devlet" yapısı oluşturmak olmalıdır.

Devletin yapısı genişletilerek, dönüşüm sürecinde devletin verdiği hizmetler aşağıdaki gibi sınıflandırılmalıdır:

1- Devletten – Vatandaşa : Vatandaşın, devlet hizmetlerine yüksek kalitede, kesintisiz bir şekilde ulaşım imkanı sağlayabilmesi amacıyla tek bir bağlantı noktası (Web Adresi) üzerinden kolay erişim imkanı.

2-Devletten – Ticarete (iş dünyasına) : İş dünyasının devletle iş yapma sürecinde, ağırlaşan bürokrasi ve evrak fazlalığının ortadan kaldırılarak internet ve çeşitli erişim hizmetleriyle iş süreçlerinin kısaltılması.

3-Devletten – Devlete : Devlet bünyesindeki kurum ve kuruluşlar arası ve diğer devletlerle iletişimin elektronik ortamda yapılması ve ağır bürokratik yükün ortadan kaldırılması.

4. 2. Türkiye’de e-devlet olgunlaşma ölçütleri

Bu çalışma kapsamında, Türkiye’de e-devlet olgunlaşma ölçütleri 3 alt bölümde incelenmiştir. Bunlar;

e-Vatandaş ölçütleri

e-Kurum ölçütleri

e-Dönüşüm ölçütleridir.

4.2.1 e-Vatandaş ölçütleri

e-Vatandaş, yaşam evresi boyunca ihtiyaç duyduğu hizmetleri elektronik ortamdan alabilecek olanağı ve bilgiyi edinmiş olan vatandaşdır. Devlet hizmetlerinin, başta Internet altyapısı olmak üzere, elektronik ortamlar kullanılarak sağlanmasının; ancak, vatandaşların bu hizmetlerden yararlanması sağlandığında başarıya ulaşabileceği düşünülmektedir. Ülke açısından e-vatandaş olma ölçütleri tartışılmadan önce, genel olarak maliyetin düşürülmesi, elektronik ortamların zenginleştirilmesi, internet ve bilgisayar okuryazarlığının artırılması ve kullanımın özendirilmesi bileşenlerinin e-vatandaş ölçütleri üzerindeki etkilerinin irdelenmesinde yarar vardır.

1. e-Vatandaş Ölçütlerine Maliyet Kavramının Etkisi

Bilgisel dışlanmanın önlenmesi için, bütün vatandaşlara erişilebilir iletişim hizmeti olanağının sunulması temel bir gerekliliktir. Vatandaşın devlet kapısına erişimindeki elektronik ortamlar çeşitlendirilerek, başta internet olmak üzere, söz konusu elektronik ortamlardan erişim maliyetlerinin düşürülmesi veya ortadan kaldırılması, vatandaşın devlet kapısına erişimde elektronik ortamları kullanması için en önemli destekleyici unsurlardan birisi olacaktır. Bu durum da bir taraftan vatandaşın e-vatandaş haline gelmesini, diğer taraftan da e-vatandaş ve e-kurum faaliyetlerinin yaygınlaşmasını hızlandıracaktır.

2. Elektronik Ortamların Zenginleştirilmesi

Vatandaşların, işletmelerin ve devletin modern iletişim ağlarına ve bu ağlar üzerinden sunulan hizmetlere ulaşabilir olması hayati önem taşımaktadır. Vatandaşları e-vatandaş haline almış ülkelerde, (vatandaşların kamu ile olan her türlü işlerini elektronik olarak erişebilecekleri e-devlet portalleri aracılığıyla yürüttüğü bilgisinden hareketle) sadece internet altyapısının, tüm ülke geneline yönelik yaygın ve performanslı bağlantılar ile sağlanması yetmeyecek, elektronik ortamların kiosk, WEB TV, WAP, telefon gibi diğer bileşenlerle zenginleştirilmesi gerekecektir. Nitekim, internet altyapısına dahil bir bilgisayar sistemi bulunmadığında, vatandaşın işlemini yapamaması veya ertelemek zorunda kalması, vatandaşın e-vatandaş olma sürecini olumsuz etkileyecektir.

3. Kullanımın Özendirilmesi

Vatandaşların, e-devlet portalı aracılığı ile işlemlerini çabuk ve kolay bir şekilde gerçekleştirebileceklerine yönelik tanıtımlar yapılarak kullanım özendirildiği ve teşvik edildiği takdirde, vatandaşların da e-vatandaş olma süreçlerinin kısılacığı düşünülmektedir. Vatandaşların şahsen bilgisayar veya sunulan elektronik ortamın gerektirdiği araç ve gereci kullanması vazgeçilmez bir zorunluluk değildir. Vatandaşın, işlemlerini elektronik olarak yapabileceğini bilmesi de, e-vatandaş olma sürecinde büyük katkılar sağlayacaktır. Bu çerçevede, devlet eliyle kurulacak Vatandaş Hizmet Merkezleri, vatandaşlarımızın önemli bir kısmının işlemlerini elektronik olarak devlet tarafından görevlendirilmiş, güvenilir personel eliyle, her aşamasının kendi kontrolü altında gerçekleştirilmesine imkan sağlayacaktır.

Öte yandan, örneğin vergi ve sigorta primlerinin elektronik ortamlardan yatırımlara (bir dönem için, iskonto anlamında) uygulanacak küçük bir teşvik ayrıcalığı, büyük bir ihtimal ile, bu programda uygulanan teşvik ayrıcalığı ortadan kaldırıldıktan sonra da vatandaşların aynı elektronik ortamı kullanmaya devam etmelerini sağlayacaktır.

4. İnternet ve Bilgisayar Okuryazarlığının Arttırılması

Tübitak, Bilgi Teknolojileri ve Elektronik Araştırma Enstitüsü' nün, 2000 yılında yaptığı, "Bilgi Teknolojileri Yaygınlık ve Kullanım Araştırması" na göre, evinde bilgisayarı olanların %84.5'i internet konusunda bilgileri olduğunu ifade etmişlerdir. Bu hanelerin %15'i internetin ismini duyduğunu ancak bilgisi olmadığını, %0.4'lük kesim ise daha önceden internet kelimesini hiç duymadıklarını ifade etmişlerdir.

Aynı kaynağa göre; Türkiye'de bilgisayar kullanım oranı %17.1 olarak, Türkiye'de evlerde bilgisayar sahiplik oranı ise %12.3 olarak belirlenmiştir. Bilgisayar kullanımında, 1990 yılından itibaren veriler değerlendirildiğinde, Türkiye hızlı bir büyüme gösterdiği halde Avrupa ülkeleri arasında bu büyüme hızı, çok düşük bir düzeyde kalmaktadır. Öte yandan, bahse konu kaynaktaki veriler değerlendirildiğinde evlerde kullanılan bilgisayarların yarısında internet bağlantısı olduğu ortaya çıkmaktadır. Bu araştırmanın, 1997 yılında yapılan bir araştırmaya sonuçları ile karşılaştırılması neticesinde hanelerdeki bilgisayar sayısı üç yılda 2 katına yükselirken internete bağlanma oranı neredeyse 6 kat artmıştır.

Gerek bilgisayar sistemlerinin günlük hayata girmesi, gerek evlerden internet bağlantılarının yaygınlaşması açısından değerlendirildiğinde, bilgisayar kullanım hızının 3, kullanılan bilgisayarların internete bağlanma oranının da 6 kat artmış olması sevindirici bir ivme olarak algılanmakla beraber yeterli olmadığı düşünülmektedir.

Bu açıdan bakıldığında, kullanımın özendirilmesi ile bilgisayar ve internet okuryazarlığının arttırılması arasında içiçe ve birbirini tarifleyen nitelikte (recursive) bir ilişki olduğu da görülebilir. Bir taraftan mevcut okuryazarlık oranının arttırılması kullanım özendiriciliği faaliyetlerine katkıda bulunurken, kullanım özendiriciliği faaliyetleri de mevcut internet okuryazarlık oranının artmasına neden olacaktır.

TÜRKİYE'DE E-VATANDAŞ ÖLÇÜTLERİ

Devlet kapısının başarısı, elektronik olarak sunulan hizmetin çeşitliliğine ek olarak vatandaşların söz konusu kapıya müracaat sıklığı, kullanım kolaylığı, hizmetten tatmin olması ve beklentileri karşılaması gibi kriterler göz önüne alınarak tespit edilmektedir. Hiç kuşkusuz, devlet kapısında sunulan elektronik hizmetlerin çeşitliliği, sağladığı kolaylıklar ve faydalar ancak e-vatandaş halini alabilmiş bireyler tarafından değerlendirilebilecektir. Devlet kapısında hizmet veren kurumların başarılarının ölçülmesine yönelik kriterler, bu çalışmanın "e-kurum ölçütleri" başlığı altında ele alınmıştır. Bu bölümde, yukarıda belirlenmiş olan kriterler çerçevesinde vatandaşların e-vatandaş olup olmadıkları yönünde kullanılmasında yarar görülen ölçütleri tartışılmıştır.

Türkiye'de e-vatandaş ölçütleri:

- 1.** Vatandaşların elektronik ortama erişim maliyetleri, elektronik ortamlara erişmesini teşvik edecek düzeyde mi ?
- 2.** Vatandaşlar, devlet kapısındaki elektronik ortamlardan faydalanabileceği imkanlara sahip mi ?
- 3.** Vatandaşların devlet kapısındaki elektronik ortamlardan faydalanabileceği imkanlar çeşitlendirilmiş mi ?
- 4.** Vatandaşlar, devlet kapısındaki işlemlerini elektronik olarak gerçekleştirebileceklerini biliyorlar mı ?
- 5.** Vatandaşlar, devlet kapısındaki işlemlerini elektronik olarak gerçekleştirebileceklerini bildikleri halde, bu konuda eğitilmişler mi ?
- 6.** Vatandaşlar, devlet kapısındaki işlemlerini elektronik olarak gerçekleştirebileceklerini bildikleri halde, kullanımı gerçekleştirecek düzeyde eğitilmiş olmamaları halinde, başkaca imkanları kullanarak bu işlemleri gerçekleştirebileceklerini biliyorlar mı ?

4.2.2 e-Kurum ölçütleri

Devlet hizmetlerinin, başta Internet altyapısı olmak üzere, elektronik ortamlar kullanılarak sağlanmasının; ancak, vatandaşların bu hizmetlerden yararlanması sağlandığında başarıya ulaşabileceği daha önceki bölümde ele alınmıştı. Söz konusu bölümde ele alınan e-vatandaş ölçütlerinin tam ve sağlıklı bir şekilde uygulanması neticesinde, ülkede devlet kapısında işi olan vatandaşların, e-vatandaş haline gelebilmeleri için, devlet kapısının arkasında hizmet veren kurum ve kuruluşların da, yapısal olarak elektronik devlete doğru dönüşümü gerçekleştirerek e-kurum olma özelliğini sağlamaları vazgeçilmez bir süreçtir.

e-Kurum olma, bir kurumun verdiği hizmetlerin, iş yapma yöntemlerinin, organizasyon yapısının kurum odaklı olmaktan çıkarılarak, vatandaş odaklı hale getirilmesi ve bir bütün halinde değiştirilerek, azami düzeyde bilgi teknolojilerinin kullanılması şeklinde özetlenebilir.

e-Dönüşüm aşamasını tamamlamış kurumlarda, devletin sağladığı tüm hizmetler çevrimiçi (on-line) ve gereken yerlerde de gerçek zamanlı (real time) olarak sağlanır. Klasik şekilde kurum odaklı olarak yürütülen her türlü faaliyet, vatandaş odaklı olarak yürütülmeye başlanır.

e-Kurum olmaya ilişkin genel kabul görmüş ve e-kuruma dönüşüm süreçlerinin 4 aşamalı gelişim modeli olarak kabul edilen, site varlığı (WEB Presence), etkileşim (interaction), işlem (transaction) ve kurum dönüşüm (transformation) alt süreçlerinin ölçütler üzerindeki etkilerinin incelenmesinde yarar vardır.

1. e-Kurum Ölçütlerine, Site Varlığı (WEB Presence) Alt Sürecinin Etkisi :

Bu alt süreçte, hizmetlerini elektronik olarak sağlayan kurum ve kuruluşların Web Sitelerinde, iletişim ve erişim bilgileri; adeta danışma masası gibi görev yapacak kurumun görev tanımı ve vatandaşın ilgili kuruma başvurması halinde alacağı genel bilgiler, kurumun verdiği hizmetlerin sınıflandırılmış olarak açıklanmasına yönelik bilgiler, vatandaş tarafından talep edilen hizmeti üreten birimin tespit edilebilmesini sağlayacak detayda organizasyon şeması ve görev tanımına yönelik bilgileri ile çalışma saatleri gibi kurumun çalışma prensipleri gibi bilgiler yer almalıdır.

Bu aşamada uygulanacak ölçütler yoluyla; vatandaşın, ihtiyacı olan hizmeti sağlayacak kurumlara erişmesi ve kurumlar hakkında bilgi edinmesinin elektronik ortamlardan gerçekleşip, gerçekleşmediği ölçülebilecektir.

2. e-Kurum Ölçütlerine, Etkileşim (Interaction) Alt Sürecinin Etkisi :

Yukarıda açıklanan ilk aşamada tespit edilen Web sitesinin, Web sitesinin sahibi olan kurum veya kuruluş tarafından sunulan hizmetlere ilişkin olarak –kimi durumlarda sınırlı olmasına rağmen–, vatandaşların, söz konusu kuruma başvuru yaptığı takdirde, doldurması gereken kimi bilgi ve/veya müracaat formlarını ilgili Web sitesi üzerinden kuruma iletmesine imkan sağlayacak nitelikte Web sitelerine sahip olma özelliği e-kurum ölçütlerinin uygulanmasındaki ikinci ana aşamadır. Bu aşamada uygulanacak ölçütler yoluyla, vatandaş ile kurum arasındaki ilişkinin elektronik ortamlardan sağlanıp sağlanmadığı ölçülebilecektir.

3. e-Kurum Ölçütlerine, İşlem (Transaction) Alt Sürecinin Etkisi :

e-Kurum yolundaki kurumların, hizmetlerine muhatap vatandaşlara, hizmetleri ve hizmet verme prensipleri hakkındaki bilgileri elektronik olarak yayınlaması ve bu hizmetlerin sunulması esnasında, vatandaşların gereken bilgi ve/veya müracaat formlarını elektronik ortamlardan güvenli olarak iletmelerini sağlaması, kurumların e-kurum olma süreçlerini tamamlamaları için yeterli olmayacaktır. Bir kurumun e-kurum haline gelip gelmediğini ölçmek için kullanılacak ölçütlerden bir diğeri de, söz konusu hizmetlerin sunumu esnasında, elektronik ortamlardan erişen vatandaşın ihtiyacı olan hizmeti almasını sağlayacak uygulamaların, elektronik ortamlardan sağlanıp sağlanmadığıdır. Üstelik, söz konusu uygulamalar, vatandaşın ihtiyacı olan hizmeti (genellikle) kendi kendisine sağlamasını gerçekleyecek, karşılıklı etkileşim içinde çalışan özelliklerde olması da gerekecektir. Bu uygulamaların, vatandaşların ihtiyacı olan hizmeti zaman (çalışma saatleri dışında) ve ortam (dilediği elektronik ortamlardan erişerek) bağımsız olarak almalarını sağlayabiliyor olmaları da bir başka önemli unsurdur. Kuruma başvuru yapan vatandaşın, daha önce kurumda elektronik olarak gerçekleştirdiği işlemler ve talepleri site tarafından hatırlanarak, “devletin vatandaşını hatırlaması” prensiplerinin uygulanması ölçütleri de bu süreçte değerlendirilmektedir. Öte yandan, kurumun elektronik ortamlardan sağladığı hizmetlerin sadece vatandaşa verilen hizmetler ile sınırlı kalmaması da değerlendirilmelidir. Kurumun ihtiyacı olan mal, hizmet, personel, servis gibi işlemlerinin de elektronik ortamlardan sağlanabilmesi de önemli bir ölçüt olarak ele alınmaktadır. Bu aşamada uygulanacak ölçütler yoluyla, vatandaş ve/veya bir başka kurum ile e-kurum olma sürecinde olan kurum arasında elektronik ortamlardan sağlanmış olan ilişkinin ne oranda kurum çalışanları veya hizmete muhatap tarafın şahsi katkısı ile gerçekleşip, gerçekleşmediği ölçülebilecektir.

4. e-Kurum Ölçütlerine, Dönüşüm (Transformation) Alt Sürecinin Etkisi :

Bu aşamada e-kurum olma yolundaki kurumun sağladığı hizmetlere temel teşkil eden mevzuatın gereken durumlarda kolay ve hızlı değiştirilebilmesini sağlayacak yeteneklerin geliştirilmesi de gözönünde tutularak; süreç tasarımları ve organizasyon yapısı yeniden gözden geçirilerek, bilgi teknolojilerinin azami düzeyde kullanımının sağlanması için gerekenler tespit edilir ve uygulanır. Bu aşamada, bilginin, bilgiye muhatap diğer kurum ve kuruluşlar tarafından da (karşılıklı olarak) konsolide edilmesini sağlayacak önlemlerin alınmış ve uygulanmış olması da bir başka önemli unsurdur.

Bu aşamalardan geçen bir kurumun e-kurum haline dönüşme sürecinde, yukarıda sıralanan ilk aşamadan başlanmak zorunlu olmadığı gibi, bu aşamaların birbiri arkasından tek tek takip edilmesi zorunluluğu da yoktur.

Bir ülkede yürütülen e-devlet gelişim sürecinin bir aşamadan diğerine geçiş hızı, tamamen politik olarak liderliğe ve siyasi iradenin vizyonuna, insan kaynaklarına ve hedef için ayrılan maddi kaynaklara bağlıdır. Bu parametrelere ilişkin olarak, çalışma grubumuzun vizyonunu daha ana konulara sevk edebilmek için belgenin başında sunulan varsayımların daima gözönünde bulundurulması gerekliliğini dikkate almış bulunuyoruz.

Genel bir kural olarak 1. aşamadan 2. aşamaya geçiş basit, daha ucuz ve ilerlemeye yönelik bir istekle gerçekleştirilebilirken, 2. aşamadan 3. aşamaya geçiş, yeni teknolojilerin adaptasyonunu, yeni iş uygulamalarının geliştirilmesini ve (muhtemelen yüksek maliyetli) teknik bir altyapının finansmanını gerektirdiği için daha zordur. 4. aşamaya ulaşmanın sağlanması için de organizasyon yapısında ve idari süreçlerde büyük miktarda kültürel bir sıçrama gerektirdiğini ileri sürmek yanlış olmayacaktır.

e-kurum olma süreci sonrasında farklı fonksiyonel alanlardaki veritabanları, birbirleriyle iletişim kuracak, veya veriyi ideal olarak paylaşacaklardır. Böylelikle bir kurumun edindiği tüm veri, tüm kamu kurumları tarafından gerektiğinde (yetkiler dahilinde) kullanılabilir olacaktır.

Teknik olarak, heterojen yapıdaki veritabanlarının entegrasyonu ve bununla beraber kurumların sahip olduğu farklı sistemlerin birlikte çalışması sırasında oluşabilecek problemlerin çözüme ulaştırılması bu aşamaya gelmiş olan kurumların önündeki en büyük engel olarak düşünülmektedir. Ancak bu problem, teknik bir problem olmasından öte yönetsel bir problemidir. Kamu kurumları arasındaki sınırların, vatandaş odaklı hizmet vermeye yönelik olarak kaldırılması, Kurum yöneticilerinin vizyonlarının değişmesini gerektirmektedir. Bilgi ihtiyaçları ve sağlanan hizmetler göz önüne alındığında her bir kurum kendi bölümünün ve sahip olduğu bilginin en önemli olduğunu düşünerek diğer kurumları göz ardı etme eğilimindedir. Bu yapı, fonksiyonların ve sağlanan hizmetlerin ekonomik ölçütlerde özelleştirildiği durumlarda uygun olmasına rağmen, internetin yaygınlaşması ile devlet hizmetlerinin kurum bazında yapılandırılması verimli, etkili ve vatandaş odaklı olmamaktadır. Devlet kavramı ve çalışanlarının yönetimi, e-devlet bakış açısı ile tekrar değerlendirilmelidir.

Türkiye'de e-kurum ölçütleri:

Devlet kapısının başarısının, elektronik olarak sunulan hizmetin çeşitliliğine ve yeterliliğine ek olarak Müşteri İlişkileri Yönetimi (MİY) olarak da adlandırılan; vatandaşların söz konusu kapiya müracaat sıklığı, kullanım kolaylığı, hizmetten tatmin

olması ve beklentileri karşılaması gibi kriterler gözönüne alınarak tespit edilmesi gerekliliği bu çalışmanın "e-vatandaş ölçütleri" başlığı altında tartışılmıştır.

Kuşkusuz, devlet kapısında sunulan elektronik hizmetlerin çeşitliliği, sağladığı kolaylıklar ve faydalar ancak e-kurum halini alabilmiş kurumlar eliyle sağlanabilecektir. Bu bölümde, devlet kapısında arka planda hizmet veren kurumların başarılarının ölçülmesine yönelik (yukarıda belirlenmiş olan) kriterler çerçevesinde Türkiye'deki e-devlet faaliyetlerine muhatap kurumların, e-kurum olup olmadıkları yönünde kullanılmasında yarar görülen ölçütler tartışılmıştır.

Bu ölçütlerin uygulanması neticesinde, e-kurum haline dönüşmüş bir kurum olabilmek şartlarının başında; belgenin girişinde ele alınan Varsayımlar bölümünün ilk maddesi olarak belirtilen "Siyasi İrade" ve Parlamento Vizyonu" ile ilgili kararların, e-kurum olma sürecindeki kurum yöneticileri ve çalışanları tarafından benimsenerek, kurumsal düzeyde stratejik politikaların geliştirilmiş olması koşulu en önemli unsurdur.

1. VAROLMA (PRESENCE) AÇISINDAN E-KURUM ÖLÇÜTLERİ

1.1. Kurumun İnternet erişiminin yanında, erişilebilir bir Web sitesi var mı ?

1.2. Web Sitesine erişen vatandaşlar ve/veya kurumlar, kurum ile ilgili bilgilere ulaşabiliyorlar mı ?

1.3. Web Sitesinin varlığı, Web sitesi varolduktan önce vatandaşa ve/veya kuruma bilgi hizmeti veren birimlerin verimliliğini olumlu yönde etkiliyor mu ?

1.4. Kurumun Web sitesindeki bilgileri güncellemeye yönelik işlemleri tarifleyen ve düzenleyen, kurumsallaşmış yönergeleri var mı ?

2. ETKİLEŞİM (INTERACTION) AÇISINDAN E-KURUM ÖLÇÜTLERİ

2.1. Vatandaşlar ve/veya kurumlar, kurumun Web sitesinde aradıkları bilgilere, arama motoru ve benzeri araçlar ile ulaşabiliyorlar mı ?

2.2. Vatandaşlar ve/veya kurumlar, kurumun Web sitesinde aradıkları bilgilere, kurumun veritabanı üzerinden erişme imkanına sahipler mi ?

2.3. Vatandaşlar ve/veya kurumlar, kurum ve kurum çalışanları ile elektronik posta yöntemiyle haberleşebiliyorlar mı ?

2.4. Vatandaşlar ve/veya kurumlar, kurum ile kurumun Web sitesinde bulunan formlar aracılığıyla haberleşebiliyorlar mı ?

2.5. Vatandaşlar ve/veya kurumlar, kuruma elektronik posta veya Web sitesindeki formlar yoluyla sordukları sorulara cevap alabiliyorlar mı ?

2.6. Kurumun, e-kurum olma sürecinin, etkileşim alt sürecindeki faaliyetleri kapsamında, bilişim personeli olarak görevlendirilenlerin sayısındaki değişim hangi yönde ?

2.7. Kurumun Web sitesi, sitedeki bilgilere erişim esnasında, erişenin kolay ve hızlı bilgilenmesini sağlayacak nitelikte yol gösterici özelliklere sahip mi ?

2.8. Kurumun Web sitesindeki bilgileri (Web sitesine ulaşanlar ile etkileşimli kullanılmasını sağlayacak şekilde) güncellemeye yönelik işlemleri tarifleyen ve düzenleyen, kurumsallaşmış yönergeleri var mı ?

3. **İŞLEM (TRANSACTION) AÇISINDAN E-KURUM ÖLÇÜTLERİ**

3.1. Kurum, gerekli bilgi ve karar destek sistemlerini oluşturarak ve güvenlik politikalarını belirleyerek verilerini ve iş süreçlerini güvenilir bir yapıda elektronik ortamlara taşımış mı ?

3.2. Kurumun elektronik ortamlara taşıdığı iş süreçleri vatandaş odaklı bir yapıda mı ?

3.3. Kurum elektronik ortamlara taşıdığı iş süreçlerinden, vatandaş ve/veya başka kuruma muhatap olan işlemleri Web sitesi üzerinden sağlıyor mu ?

3.4. Kurum, mevcut sistemleriyle eski sistemler arasında entegrasyonu sağlamış mı ?

3.5. Vatandaş ve/veya kurum, kurumun Web sitesi üzerinden işlemleri kendisi gerçekleştirebiliyor mu ?

3.6. Vatandaş ve/veya kurum, kurumun Web sitesi üzerinden işlemleri kendisinin gerçekleştirdiği durumlarda, Web sitesi özelliklerinden kaynaklanan zaman kısıtları var mı ?

3.7. Vatandaş ve/veya kurum, kurumun Web sitesi üzerinden işlemleri kendisi gerçekleştirebiliyor ise, ortam kısıtlaması var mı ?

3.8. Vatandaş ve/veya kurum, kurumun Web sitesi üzerinden işlemleri kendisi gerçekleştirirken bilgiler güvenli ortamlarda saklanıyor mu ?

3.9. Vatandaş ve/veya kurum, kurumun Web sitesi üzerinden işlemleri kendisi gerçekleştirirken işlemler güvenli ortamlarda gerçekleştiriliyor mu ?

3.10. Kurumun Web sitesi, hizmete muhatap vatandaş ve/veya kurumu, daha önceki işlemlerinden hareketle hatırlıyor mu ?

3.11. Vatandaş ve/veya kurum tarafından, kurumun Web sitesi aracılığıyla yayınladığı bilgilere erişimde ve/veya işlemlerin gerçekleştirilmesinde; gereken durumlarda elektronik imza ve benzeri sayısal anahtarlama teknikleri ile doğrulama yaptırılıyor mu ?

3.12. Vatandaş ve/veya kurum tarafından, kurumun Web sitesi üzerinde gerçekleştirilen işlemlerden, finansal ilişki gerektirenlerde gerekli tahakkuk ve tahsilat işlemi gerçekleştirilebiliyor mu ?

3.13. Kurum, varsa Web sitesinde gerçekleştirilen işlemlere muhatap diğer kurumlarla elektronik olarak iletişim içinde mi ? Gerektiğinde bu kuruluşlara kolayca erişim sağlayacak kullanıcı kolaylıkları sağlanmış mı ?

3.14. Kurumun Web sitesindeki işlemlerin, mevzuat ve benzeri düzenlemeler neticesinde derhal güncellenmesini sağlayacak işlemleri tarifleyen ve düzenleyen, kurumsallaşmış yönergeleri var mı ?

4. DÖNÜŞÜM (TRANSFORMATION) AÇISINDAN E-KURUM ÖLÇÜTLERİ

4.1. Kurum, işlemlerini kısmi olarak elektronik ortamlara aktarmış ise, elektronik ortama aktardığı işlemler, elektronik ortama aktarmadığı işlemlere nazaran öncelikli mi ?

4.2. Kurumun, elektronik ortamlara aktardığı iş süreçlerinin tamamı kurumsallaşmış mı?

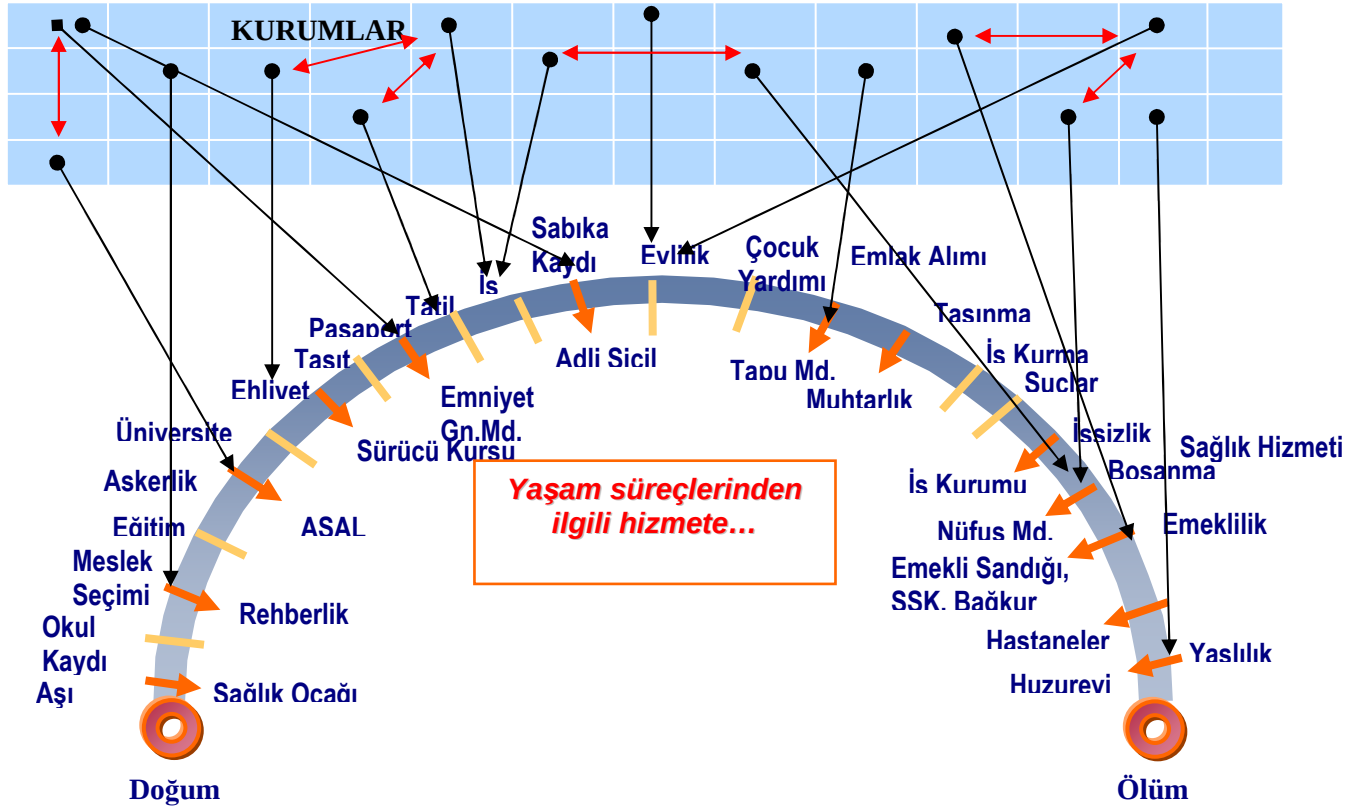
4.3. Kurum, organizasyonunu vatandaş odaklı hale getirmiş mi ?

4.4. Kurum, mevzuatını, gelişen ve değişen ihtiyaçlara cevap verebilecek nitelikte yeteneklere kavuşturmuş mu ?

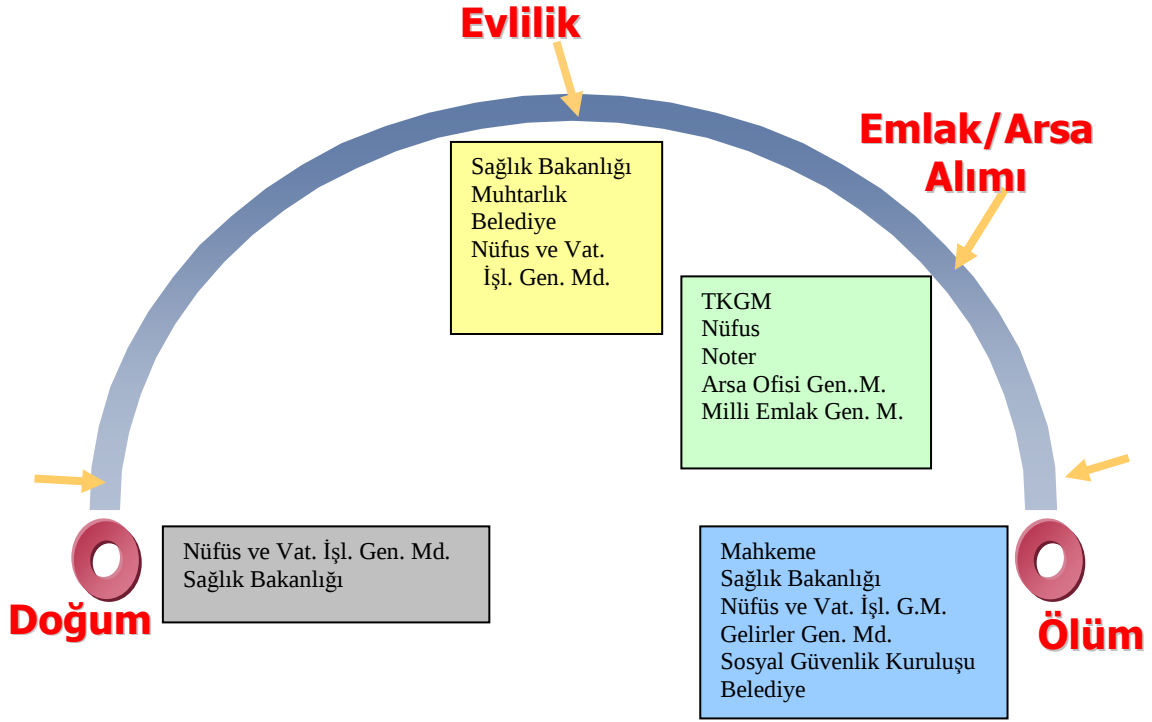
4.5. Kurum yöneticileri "e-" kavramı ile ilgili olarak yeterince vizyoner mi ?

4.3 e-Dönüşüm (e-kurumlardan e-devlete doğru e-yapılanma) ölçütleri

e-Devlet, vatandaş odaklı olarak çalışan, vatandaşın devletle olan tüm işlemlerini en hızlı, en güvenilir, en erişilebilir biçimde tek bir ana kapıdan gerçekleştirebildiği bir yapılanmadır. Vatandaş, doğumundan ölümüne kadar geçirdiği yaşam süreci boyunca devletle olan işlemlerini bu ana kapıdan (portalden) gerçekleştirir (şekil-1). Bu portalle vatandaşın yaşam sürecindeki işlemlerinde devletten alacağı hizmetleri tek elden veren ve entegratörü devlet olan bir yapı anlatılmaktadır. Klasik devlette bu işlemler yine yapılmakta ancak entegratör vatandaş olmaktadır. Şekilde bir hizmeti bir kurum yapabildiği gibi bir hizmeti birden fazla kurumun yapabildiği de vurgulanmıştır. Yani yaşam sürecindeki bir hizmet birden fazla kurumla ilgili olabilmektedir. Bu durum Şekil-2’de açıklanmıştır. Bunun yanında bir kurumun birden fazla süreç için hizmet verdiği de görülmektedir. Kurumlar verdikleri mevcut hizmetlerin elektronik yapılanmasını vatandaşın herhangi bir süreçteki alacağı hizmetin sadece o kurum ile ilgili olan kısmına yönelik hazırlamaktadır. Ancak e-devlet bu hizmetlerin tamamından sorumlu olacaktır.

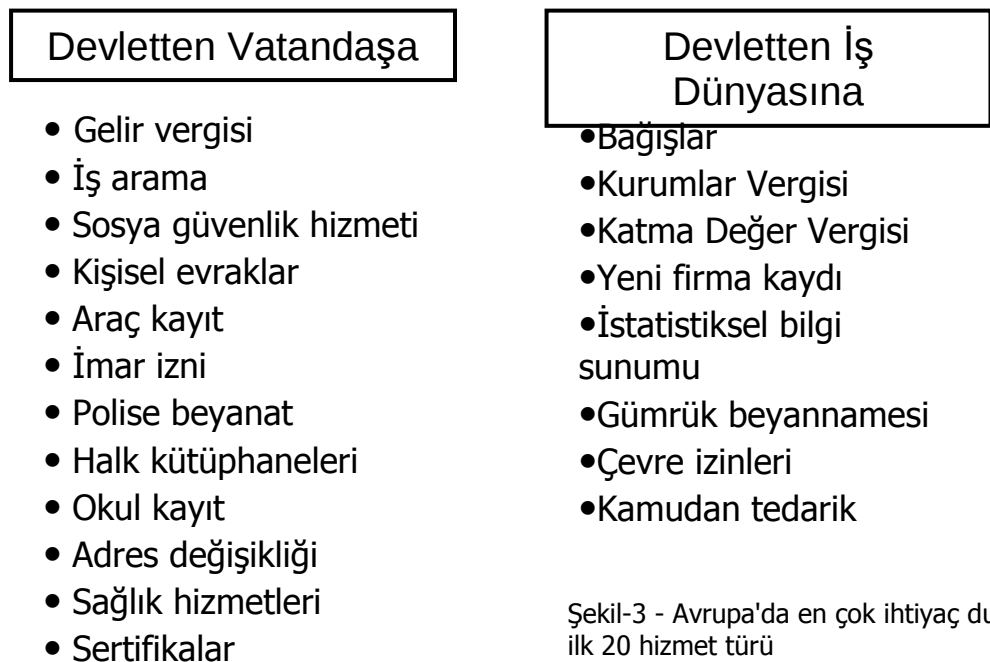


Şekil-1 - Yaşam Süreçleri ve e-devlet (SBS e-devlet çalışması)



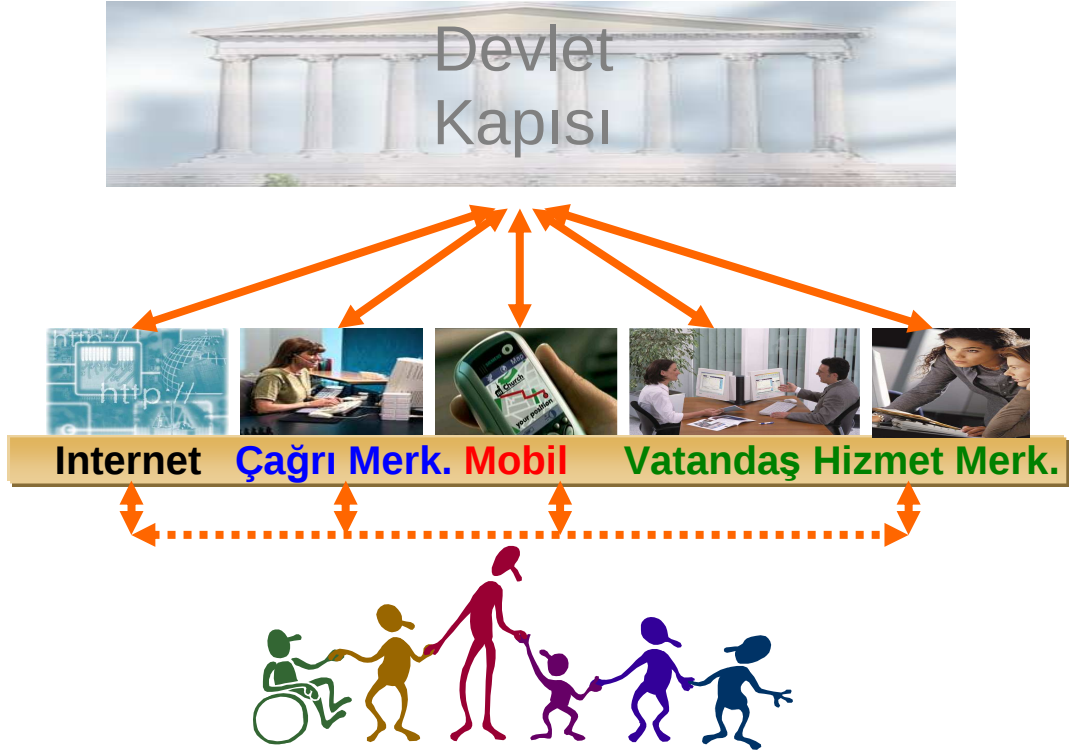
Şekil-2 - Hizmete bağlı olarak kurumlararası entegrasyon(SBS)

e-Devlet portalinde ilk verilecek olan hizmetler, en çok ihtiyaç duyulan hizmetler olmalıdır. Şekil-3'te Avrupa da en çok ihtiyaç duyulan ve öncelikli olarak elektronik verilmeye başlanan hizmetler görülmektedir.



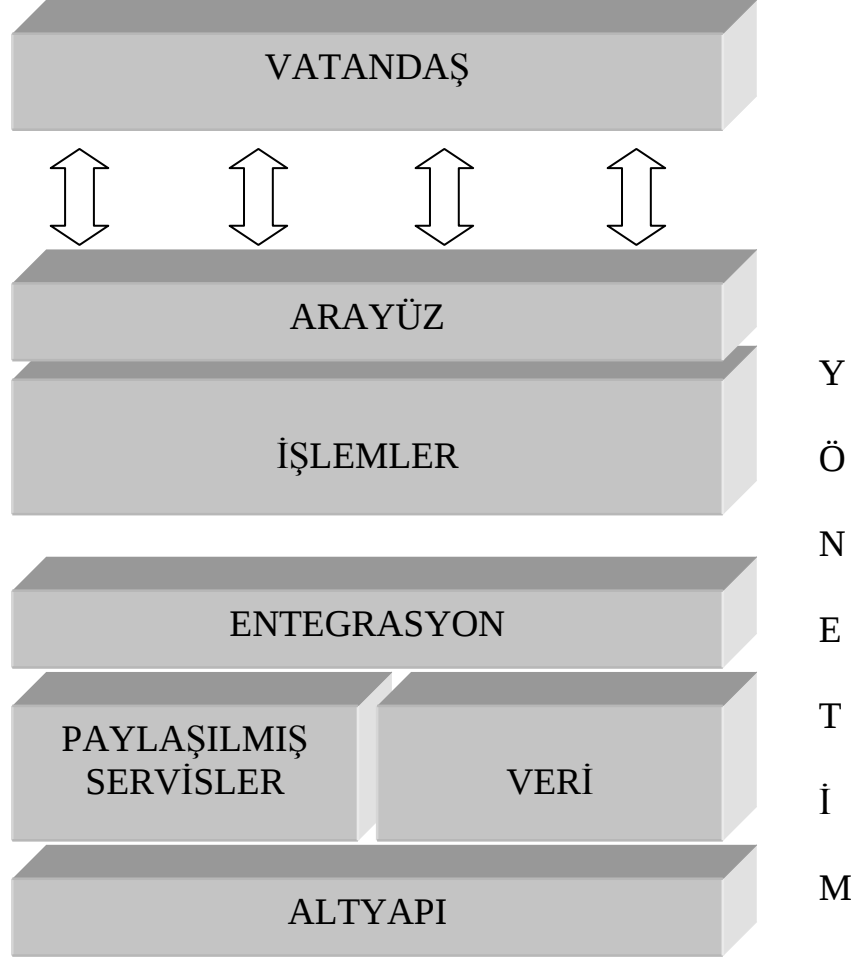
Şekil-3 - Avrupa'da en çok ihtiyaç duyulan ilk 20 hizmet türü

e-Devlet portalinde hizmet çeşitliliği, hizmetlerin bütünlüğü, hizmetlerin öncelikliliğinin yanısıra ne kadar çok vatandaşa, ne kadar farklı gruplardaki vatandaşa ve ne kadar çok kanal vasıtasıyla erişildiği de önemlidir. Bu, şekil-4'te anlatılmaktadır.



Şekil-4 - Erişim kanalları ve kullanıcı grubu çeşitliliği(SBS)

Vatandaş e-devlette yaptığı işlemleri esnasında, arka planda olan işlemleri görmez, gördüğü arayüzde kendi işlemiyle ilgilenir ve onun sonucunu alır. Bunu sağlayacak olan e-devlet mimarisi şekil-5'te verildiği gibi olmalıdır.



Şekil-5 - e-Devlet Kavramsal Mimarisi (Gartner Grup Raporu)

E-DEVLET PLANLAMA METODOLOJİSİ

Devlet hizmetlerinde elektronik ortamların kullanımına başlamadan önce metodolojik bir şekilde planlama yapılması gerekmektedir. Yeterince planlanmadan başlatılan e-devlet gelişim süreçlerinin, aşamalardan herhangi birinde başarısız olup, tekrar baştan başlamak durumunda kalması kaçınılmazdır. Gartner grubun raporuna göre bu metoloji gereği:

- 1) Stratejik Planlama (Ne yapmalıyız ?) yapılmalıdır.
- 2) e-Devlet'e ne kadar hazır olunduğunun saptanması (Kurumsal olarak, vatandaş olarak ve teknolojik olarak) gerekmektedir.

3) e-Devlet gerçekleştirim planlaması yapılmalıdır.

e-Devlet yapılanmasında önemli olan diğerkonular şunlardır :

Kamunun birlikte çalışabilirlik standartları: Devlet yapısında, herhangi bir iş süreci birden fazla kamu kurumunu ilgilendirebilmektedir. Yani, herhangi bir kamu kuruluşunda bir dilekçe ile başlayan bir iş süreci değerişik formlar ve ilave bilgi ve onaylarla bir başka kamu kuruluşuna aktarılıyor olabilir. Dolayısıyla, başka bir kamu kurumuna aktarılan bilginin formatı, kullanılan dil ve tanımlanmış iş süreçlerinin standardı, bu bilgi ile iş sürecini devam ettirecek diğerkurum(lar) için çok önemlidir. Yani, kurumlararası veri değerişim ve iş süreci standartlarının uyumlu olması gereklidir.

Diğeryandan, e-devlet olma ölçütlerinin bir diğeri de ilişkide bulunan kurumlar arasında oluşturulacak olan veri iletişim protokolleri standartlardır.

Kurumlararası güvenlik standartlarının sağlanması, gizlilik ilkelerinin benimsenmesi, güvenli devlet ağı: Günümüzde teknolojinin gelişimi ile internet ortamındaki güvenlik konusu giderek önem kazanmaktadır. e-Kurum olmuş bir kurumda verilerin güvenliğini esas alan bir güvenlik politikası kurulmalıdır. Veri güvenliğinin dışında web sitesinin güvenliği, iletişimin güvenliği konuları da e-kurum olma yolunda bir ölçüttür. Bir e-kurum'un bu ölçütlerini ayrı ayrı değerlendirmek yerine ortak kamu kuruluşları güvenlik standartlarının oluşturulması ve güvenliğinin böylelikle sağlanması ve takip edilmesi işletim ve yönetim açısından daha faydalı olacaktır.

TÜRKİYE'DE E-DöNüşüM (KURUMLARDAN DEVLETE) ÖLÇÜTLERİ:

Bu bölümde değinilen kriterlerin soru biçimine dönüştürülmüş hali aşağıdadır :

1. Devlet stratejik planlama yapmış mıdır? (lkenin e-devletten ne anladığı saptanmış mıdır? Kurumların işlemlerine tek kapıdan erişim kuralı benimsenmiş midir ?)
2. "Devletin Ana Kapısı" olarak adlandırılabilcek, vatandaşın devletle ilgili her türlü işlemini gerçekleştirebileceği bir giriş portalı (devlet ana kapısı) oluşturulmuş mudur? Bu portalin yönetimi ve sorumluluğunu üstlenecek bir birim meydana getirilmiş midir ?
3. Vatandaşa yönelik yaşam süreci hizmetlerindem ne kadarı elektronikleşmiştir ? Bu hizmetlerden ne kadarı "en çok ihtiyaç duyulanlar"dandır ?
4. Vatandaş e-devlet'e kaç farklı kanaldan erişebilmektedir ?
5. e-Devlet hizmetleri vatandaşların ne kadarlık bir yüzdesine ulaştırılabilir mi ?

6. Kurumlararası bir veri formatı ve dil standardı oluşturulmuş mudur ?
7. Kurumlararası bir iş süreci standardı oluşturulmuş mudur ?
8. Kurumlararası bir veri iletişim protokolü standardı oluşturulmuş mudur ?
9. Tüm kamu kurumları için geçerli olacak şekilde veri güvenliği, web sitesi güvenliği ve iletişim güvenliği kuralları belirlenmiş midir ?

5. Sonuç, Sorunlar, Çözüm Önerileri

Bu çalışma kapsamında, Türkiye’de e-devlet olgunlaşma ölçütleri üç alt bölümde incelenmiştir. Bunlar **e-vatandaş ölçütleri, e-kurum ölçütleri ve e-dönüşüm ölçütleridir**. Her bölümün sonunda o bölümle ilgili olgunlaşma ölçütleri verilmiş, raporun sonunda Ek-A da da e-Türkiye olgunlaşma ölçütleri form şeklinde verilmiştir.

e-Devlet, vatandaş odaklı bir dönüşüm sonucu oluşmuş devlettir. Kurumlar teknolojik gelişmelerden yararlanarak, daha hızlı, verimli, güvenilir ve vatandaş odaklı hizmet vererek e-kurum olabilirler.

e-Vatandaş, yaşam evresi boyunca ihtiyaç duyduğu hizmetleri elektronik ortamdan alabilecek olanağı ve bilgiyi edinmiş olan vatandaşdır.

Yapılmış araştırmalara (Bilgisayar okur-yazarlığı ve internet kullanımı oranı) bakıldığında, e-Devletin varlığı için gereken bileşenlerden **e-vatandaş ölçütünün** Türkiye için olgunluk seviyesinin çok düşük olduğu görülmektedir. Bu seviyenin artırılması; ekonomik koşulların düzelmesine, okullarda PC sayısının artırılmasına ve internet erişimi sağlanmasına, tüm ülkede bilgisayar okuryazarlığının artırılmasına, internet altyapısının güçlendirilmesine ve internet erişim maliyetinin düşürülmesine bağlıdır.

e-Kurum , bir kurumun verdiği hizmetlerin, iş yapma yöntemlerinin, organizasyon yapısının kurum odaklı olmaktan çıkarılarak, vatandaş odaklı hale getirilmesi ve bir bütün halinde değiştirilerek, azami düzeyde bilgi teknolojilerinin kullanılması şeklinde özetlenebilir.

Bileşenlerden **e-kurum ölçütüne** Türkiye için baktığımızda, devlet kurumlarının hemen hepsinin web sayfasının bulunduğu, bu bağlamda e-devlet evrelerinden ilki olan "web sayfası varlığı"nın mevcut olduğu görülmektedir. Ancak bu varlık, birinci evrede tam olgunluk seviyesinde bulunulduğu anlamına gelmemelidir. Gerek web sayfasında sunulan bilgilerin eksik olabilmesi, gerek güncelleme yetersizlikleri, gerekse kullanıcı

memnuniyetinin gözetilmesindeki eksiklikler bu evrenin olgunluk seviyesini düşürmektedir.

e-Dönüşüm; sonuç olarak vatandaşın, devletle olan tüm işlemlerini en hızlı, en güvenilir, en erişilebilir biçimde tek bir ana kapıdan gerçekleştirebildiği noktaya geldiği yapılanma sürecidir.

e-Vatandaş ve e-kurum ölçütlerinin olgunlaşma seviyelerine bakarak Türkiye'nin e-devlete giden yolun daha çok başında olduğu ve yapılması gereken çok şey bulunduğu görülmektedir. Dünyadaki gelişmiş ülkelerin oldukça yol katettiği e-devlet alanında, bu ülkeler seviyesine gelebilmek için çözüm önerimiz, olgunlaşma ölçütü olarak belirlediğimiz kriterlerin yerine getirilmesi; bu amaçla da gereken siyasi iradenin ortaya konması, gerekli hukuki düzenlemelerin yapılması, *e-dönüşümün sağlanması için kurulan birimce gerekli stratejik planlamanın ve yeterli mali kaynak tahsisinin yapılması ve planın gerçekleştirilmesidir.*

EK-A E-DEVLET OLGUNLAŞMA ÖLÇÜTLERİ

E-DEVLET OLGUNLAŞMA ÖLÇÜTLERİ

E-VATANDAŞ ÖLÇÜTLERİ

1. Vatandaşların elektronik ortama erişim maliyetleri, elektronik ortamlara erişmesini teşvik edecek düzeyde mi ?

☐

Evet

☐

Hayır

2. Vatandaşlar, devlet kapısındaki elektronik ortamlardan faydalanabileceği imkanlara sahip mi ?

☐

Evet

☐

Hayır

3. Vatandaşların devlet kapısındaki elektronik ortamlardan faydalanabileceği imkanlar çeşitlendirilmiş mi ?

☐

Evet

☐

Hayır

4. Vatandaşlar, devlet kapısındaki işlemlerini elektronik olarak gerçekleştirebileceklerini biliyorlar mı ?

☐

Evet

☐

Hayır

5. Vatandaşlar, devlet kapısındaki işlemlerini elektronik olarak gerçekleştirebileceklerini bildikleri halde, bu konuda eğitilmişler mi ?

☐

Evet

☐

Hayır

6. Vatandaşlar, devlet kapısındaki işlemlerini elektronik olarak gerçekleştirebileceklerini bildikleri halde, kullanımı gerçekleştirecek düzeyde eğitilmiş olmamaları halinde, başkaca imkanları kullanarak bu işlemleri gerçekleştirebileceklerini biliyorlar mı ?

☐

Evet

☐

Hayır

VAROLMA (PRESENCE) AÇISINDAN E-KURUM ÖLÇÜTLERİ

7. Kurumun İnternet erişiminin yanında, erişilebilir bir Web sitesi var mı ?

☐ Evet ☐ Hayır

8. Web Sitesine erişen vatandaşlar ve/veya kurumlar, kurum ile ilgili bilgilere ulaşabiliyorlar mı ?

☐ Evet ☐ Hayır

9. Web Sitesinin varlığı, Web sitesi varolduktan önce vatandaş ve/veya kuruma bilgi hizmeti veren birimlerin verimliliğini olumlu yönde etkiliyor mu ?

☐ Evet ☐ Hayır

10. Kurumun Web sitesindeki bilgileri güncellemeye yönelik işlemleri tarifleyen ve düzenleyen, kurumsallaşmış yönergeleri var mı ?

☐ Evet ☐ Hayır

ETKİLEŞİM (INTERACTION) AÇISINDAN E-KURUM ÖLÇÜTLERİ

11. Vatandaşlar ve/veya kurumlar, kurumun Web sitesinde aradıkları bilgilere, arama motoru ve benzeri araçlar ile ulaşabiliyorlar mı ?

☐ Evet ☐ Hayır

12. Vatandaşlar ve/veya kurumlar, kurumun Web sitesinde aradıkları bilgilere, kurumun veritabanı üzerinden erişme imkanına sahipler mi ?

☐ Evet ☐ Hayır

13. Vatandaşlar ve/veya kurumlar, kurum ve kurum çalışanları ile elektronik posta yöntemiyle haberleşebiliyorlar mı ?

☐ Evet ☐ Hayır

14. Vatandaşlar ve/veya kurumlar, kurum ile kurumun Web sitesinde bulunan formlar aracılığıyla haberleşebiliyorlar mı ?

☐ Evet ☐ Hayır

15. Vatandaşlar ve/veya kurumlar, kuruma elektronik posta veya Web sitesindeki formlar yoluyla sordukları sorulara cevap alabiliyorlar mı ?

☐ Evet ☐ Hayır

16. Kurumun, e-kurum olma sürecinin, etkileşim alt sürecindeki faaliyetleri kapsamında, bilişim personeli olarak görevlendirilenlerin sayısındaki değişim hangi yönde ?

☐ Artış ☐ Azalış

17. Kurumun Web sitesi, sitedeki bilgilere erişim esnasında, erişenin kolay ve hızlı bilgilenmesini sağlayacak nitelikte yol gösterici özelliklere sahip mi ?

☐ Evet ☐ Hayır

18. Kurumun Web sitesindeki bilgileri (Web sitesine ulaşanlar ile etkileşimli kullanılmasını sağlayacak şekilde) güncellemeye yönelik işlemleri tarifleyen ve düzenleyen, kurumsallaşmış yönergeleri var mı ?

☐ Evet ☐ Hayır

İŞLEM (TRANSACTION) AÇISINDAN E-KURUM ÖLÇÜTLERİ

19. Kurum, gerekli bilgi ve karar destek sistemlerini oluşturarak ve güvenlik politikalarını belirleyerek verilerini ve iş süreçlerini güvenilir bir yapıda elektronik ortamlara taşımış mı ?

☐ Evet ☐ Hayır

20. Kurumun elektronik ortamlara taşıdığı iş süreçleri vatandaş odaklı bir yapıda mı ?

☐ Evet ☐ Hayır

21. Kurum elektronik ortamlara taşıdığı iş süreçlerinden, vatandaş ve/veya başka kuruma muhatap olan işlemleri Web sitesi üzerinden sağlıyor mu ?

☐ Evet ☐ Hayır

22. Kurum, mevcut sistemleriyle eski sistemler arasında entegrasyonu sağlamış mı ?

☐ Evet ☐ Hayır

23. Vatandaş ve/veya kurum, kurumun Web sitesi üzerinden işlemleri kendisi gerçekleştirebiliyor mu ?

☐ Evet ☐ Hayır

24. Vatandaş ve/veya kurum, kurumun Web sitesi üzerinden işlemleri kendisinin gerçekleştirdiği durumlarda, Web sitesi özelliklerinden kaynaklanan zaman kısıtları var mı ?

☐ Evet ☐ Hayır

25. Vatandaş ve/veya kurum, kurumun Web sitesi üzerinden işlemleri kendisi gerçekleştirebiliyor ise, bu ortamdan bağımsız mı ?

☐ Evet ☐ Hayır

26. Vatandaş ve/veya kurum, kurumun Web sitesi üzerinden işlemleri kendisi gerçekleştirirken bilgiler güvenli ortamlarda saklanıyor mu ?

☐ Evet ☐ Hayır

27. Vatandaş ve/veya kurum, kurumun Web sitesi üzerinden işlemleri kendisi gerçekleştirirken işlemler güvenli ortamlarda gerçekleştiriliyor mu ?

☐ Evet ☐ Hayır

28. Kurumun Web sitesi, hizmete muhatap vatandaş ve/veya kurumu, daha önceki işlemlerinden hareketle hatırlıyor mu ?

☐ Evet ☐ Hayır

29. Vatandaş ve/veya kurum tarafından, kurumun Web sitesi aracılığıyla yayınladığı bilgilere erişimde ve/veya işlemlerin gerçekleştirilmesinde; gereken durumlarda elektronik imza ve benzeri sayısal anahtarlama teknikleri ile doğrulama yaptırılıyor mu ?

☐ Evet ☐ Hayır

30. Vatandaş ve/veya kurum tarafından, kurumun Web sitesi üzerinde gerçekleştirilen işlemlerden, finansal ilişki gerektirenlerde gerekli tahakkuk ve tahsilat işlemi gerçekleştirilebiliyor mu ?

☐ Evet ☐ Hayır

31. Kurum, varsa Web sitesinde gerçekleştirilen işlemlere muhatap diğer kurumlarla elektronik olarak iletişim içinde mi ? Gerektiğinde bu kuruluşlara kolayca erişim sağlayacak kullanıcı kolaylıkları sağlanmış mı ?

☐ Evet ☐ Hayır

32. Kurumun Web sitesindeki işlemlerin, mevzuat ve benzeri düzenlemeler neticesinde derhal güncellenmesini sağlayacak işlemleri tarifleyen ve düzenleyen, kurumsallaşmış yönergeleri var mı ?

☐ Evet ☐ Hayır

DÖNÜŞÜM (TRANSFORMATION) AÇISINDAN E-KURUM ÖLÇÜTLERİ

33. Kurum, işlemlerini kısmi olarak elektronik ortamlara aktarmış ise, elektronik ortama aktardığı işlemler, elektronik ortama aktarmadığı işlemlere nazaran öncelikli mi ?

☐ Evet ☐ Hayır

34. Kurumun, elektronik ortamlara aktardığı iş süreçlerinin tamamı kurumsallaşmış mı?

☐ Evet ☐ Hayır

35. Kurum, organizasyonunu vatandaş odaklı hale getirmiş mi ?

☐ Evet ☐ Hayır

36. Kurum, mevzuatını, gelişen ve değişen ihtiyaçlara cevap verebilecek nitelikte yeteneklere kavuşturmuş mu ?

☐ Evet ☐ Hayır

37. Kurum yöneticileri "e-" kavramı ile ilgili olarak yeterince vizyoner mi ?

☐ Evet ☐ Hayır

E-DÖNÜŞÜM (KURUMLARDAN DEVLETE) ÖLÇÜTLERİ:

38. Devlet stratejik planlama yapmış mıdır? (Ülkenin e-devletten ne anladığı saptanmış mıdır? Kurumların işlemlerine tek kapıdan erişim kuralı benimsenmiş midir ?)

☐ Evet ☐ Hayır

39. "Devletin Ana Kapısı" olarak adlandırılabilcek, vatandaşın devletle ilgili her türlü işlemini gerçekleştirebileceği bir giriş portalı (devlet ana kapısı) oluşturulmuş mudur? Bu portalin yönetimi ve sorumluluğunu üstlenecek bir birim meydana getirilmiş midir ?

☐ Evet ☐ Hayır

40. Vatandaşa yönelik yaşam süreci hizmetlerinden ne kadarı elektronikleşmiştir ? Bu hizmetlerden ne kadarı "en çok ihtiyaç duyulanlar"dandır ?

41. Vatandaş e-devlet'e kaç farklı kanaldan erişebilmektedir ?

42. e-Devlet hizmetleri vatandaşların ne kadarlık bir yüzdesine ulaştırılabilmektedir ?

43. Kurumlararası bir veri formatı ve dil standardı oluşturulmuş mudur ?

☐ Evet ☐ Hayır

43. Kurumlararası bir iş süreci standardı oluşturulmuş mudur ?

☐

Evet

☐

Hayır

45. Kurumlararası bir veri iletişim protokolü standardı oluşturulmuş mudur ?

☐

Evet

☐

Hayır

46. Tüm kamu kurumları için geçerli olacak şekilde veri güvenliği, web sitesi güvenliği ve iletişim güvenliği kuralları belirlenmiş midir ?

☐

Evet

☐

Hayır