

TÜRKİYE BİLİŞİM DERNEĞİ

Kamu-BİB

e-DEVLET :

DEVLET PORTALI ANA İLKELERİNİN BELİRLENMESİ VE UYGULAMAYA ALINMASI ÇALIŞMA GRUBU RAPORU

2002

TBD Kamu-BİB

E-DEVLET : DEVLET PORTALI ANA İLKELERİNİN BELİRLENMESİ VE UYGULAMAYA ALINMASI

Özet:

Bu rapor, E-Devlet oluşumunun en vazgeçilmez ögesi olan "devlet portalı"nın ana ilkelerinin belirlenmesi ile uygulamaya alınmasındaki yaklaşımların ve ölçütlerin neler olması gerektiğinin belirlenmesindeki ana esasları ortaya koyacak bilgileri içermektedir.

Hedef Kitle:

Bu rapor, TBD Kamu-BİB IV.Verimlilik toplantısında "e-Devlet: Gelişme ve İzleme" konulu Çalışma Grubuna altyapı oluşturacak ve alt çalışma gruplarında görev yapan kişilere yönelik olarak hazırlanmıştır.

Hazırlayanlar:

Ruhi GÖNÜLLÜ
Esin DEMİRBAĞ
Tuncay TERZİOĞLU
Tuncay MARMARA
Ali GÜRER
Alpaslan KULOĞLU
Özgür KARABENLİ

Belge No: TBD/KamuBIB/ÇG13/2002-03

Tarihi: 30 Mayıs 2002

Durumu: Son Rapor **Ocak 2002**

Ankara

1 Giriş

1.1 Amaç ve Kapsam

Bu rapor, E-Devlet oluşumunun en vazgeçilmez ögesi olan "devlet portalı"nın ana ilkelerinin belirlenmesi ile uygulamaya alınmasındaki yaklaşımların ve ölçütlerin neler olması gerektiğinin belirlenmesindeki ana esasları ortaya koymak amacıyla yazılmıştır.

1.2 Kısaltmalar

ABD	Amerika Birleşik Devletleri
BTYK	Bilim ve Teknoloji Yüksek Kurulu
E-Devlet	Elektronik Devlet
ERP	Kurumsal Kaynak Planlama
Kamu-BİB	Kamu Bilgi İşlem Yöneticileri Birliği
KBO	Kamu Bilgi Otoyolu (Government Information Highway)
TBD	Türkiye Bilişim Derneği
XML	Extensible Markup Language (Genişleyebilir Anlamlandırma Dili)

2 Genel Tanımlar

2.1 Portal Nedir ?

Portal kelimesine "liman", "pencere" ve "ana kapı" gibi birçok Türkçe karşılık kullanılmasına karşın bilgi ve teknoloji alanında kullanılan diğer birçok terimde olduğu gibi bu kavram da olduğu gibi dilimizde kullanılmaktadır.

Portal için birçok tanım yapılmakla birlikte genel olarak Portal dediğimizde aklımıza e-posta, tartışma grupları, kataloglar, elektronik alışveriş, bilgi bankaları, haberler, hava durumu, yol durumu ve benzeri bilgileri bir arada sunan web sayfaları gelmektedir. Başka bir deyimle Portal sözcüğünü, "bir Web tarayıcı yardımı ile, tek bir noktadan merkezi ve kategorize edilmiş bilgiye erişim" şeklinde tanımlayabiliriz. Portallerin temel amacı, İnternet üzerinde dağıtık ve düzensiz bir biçimde yayınlanan bilgi yığınlarına, bütünlük bir yapıda, hızlı ve kolayca ulaşılmasını sağlamaktır.

Portal'ler bir ihtiyaçtan ortaya çıkmıştır. Portal'ler, İnternet ve intranet'lerle oluşan "aşırı bilgi yüklenmesini" çözmek üzere bulunmuş bir çözümdür. Bu yüzden, portal ile basit anlamda intranet'ler arasında önemli bir fark vardır. Portal, intranet'lerin gelişmiş bir şekli olarak düşünülebilir. Orta ve büyük çaplı kuruluşlarda kurumun her düzeyinden yüzlerce ve binlerce çalışan çevrimiçi içerik yaratabilir. Bu şekilde içerik yaratan çok sayıda kişinin bulunması ilk bakışta yararlı gözükmesine karşılık, bir süre sonra aşırı bilgi bombardımanı ile ortaya yönetilemeyen muazzam bir bilgi yumağı çıkar ve hedeflenen yarar kaybolmaya başlar. İşte kurumsal portal, bu sorunu çözmek üzere ortaya çıkarılmış en son bilişim aracıdır. (CAMBAZOĞLU, 2001)

Portal kavramı ilk kez, 15 Temmuz 1996 tarihinde MyYahoo! kişiselleştirilmiş portal hizmetinin devreye sokulması ile hayatımıza girmiştir. Bu sitede, kullanıcılar kendi ilgi alanlarına göre profil oluşturmakta ve bu profil doğrultusunda kendisine en güncel bilgiler aramaya gerek kalmadan ulaştırılmaktadır. Bu portal, haberler, spor, hava durumu ve finansal bilgilerin tek bir sayfada izlenebilmesi ve kişisel profillerin saklanarak, web sayfasının her açılışında kullanıcıya ilgi alanına yönelik en son bilgilerin verilmesi özellikleri sayesinde kullanıcıları kendisine çekmiştir. MyYahoo! devreye alındıktan sonraki üç ay içerisinde bu siteyi kullananların sayısında %56 artış kaydedilmiştir. (<http://www.sistek.com.tr/html/portal.htm>)

İnternet portallerinin web tüketicileri üzerindeki dönüştürücü etkisi gözlemlendikten kısa bir süre sonra kurumların iş gereksinimlerine yönelik portal uygulamaları gündeme gelmeye başlamıştır. "Kurumsal portal" uygulamalarının çalışanların iş yaşamlarındaki verimi inanılmaz boyutlara taşıyabileceği, işbirliğini kolaylaştırıp kurum içindeki sinerjiyi artırabileceği görülmüştür. Kurumsal portaller ile birer intranet görevini görmekle birlikte müşteriler, iş ortakları, satıcılar gibi dışarıya açılmak ve extranet ortamları yaratmak da mümkündür.

Kurumsal portaller, web portallerinden farklı olarak kurumla ilişkili her türlü ve her kaynaktaki bilgiyi tek bir şemsiye altında birleştirmektedir. İlişkisel veri tabanlarında saklanan kayıtlara, kurumsal kaynak planlama paketlerindeki ve müşteri ilişkileri uygulamalarındaki bilgilere, her tür yazı, ses ve resim gibi çeşitli veri formatlarına yalnızca web tarayıcı (browser) kullanılarak erişim müthiş bir esneklik sağlamaktadır.

Kurumsal portaller, içerik erişimini organize ederler, fakat verilerin hiçbirini bünyelerinde saklamazlar. Veriler her zaman ana kaynaklarında bulunurlar. Örneğin, belgeler belge yönetim sistemlerinde, çizimler CAD paketlerinde saklanırlar. (<http://www.sistek.com.tr/html/portal.htm>)

Önceki bölümde verilen açıklamaların ışığında portallerin faydaları;

- ▪ Bilgi kaynaklarının bir araya toplanması,
- ▪ İşe zeka katılması,
- ▪ Gerçek zamanlı görüntüleme,
- ▪ Karmaşıklığı basit hale dönüştürme,
- ▪ Rekabet gücünü artırma,
- ▪ Yatırımın geri dönüşünü sağlama,
- ▪ Giderlerin azaltılması,
- ▪ Yeni gelir kaynakları yaratılması,
- ▪ Kurumsal kaynakların ortaklaşa kullanımı,
- ▪ Verimliliğin artırılması,
- ▪ Karar-destek işlemlerinin geliştirilmesi,
- ▪ Etkinliğin artırılması,
- ▪ Bilgiye çok ufak bir giderle ulaşma olanağı getirilmesi,
- ▪ Kurumsal bilgiye ulaşabilmenin organize edilmesi,
- ▪ Çalışanlar arasında işbirliğinin yaratılması,
- ▪ Reklam üstünlüklerinin sağlanması,

şeklinde özetlenebilir (MANAS, 2001).

Etkin Bir Kurumsal Portalın Bileşenleri

Öncelikle kurumda her seviyedeki çalışanın kolayca kullanabileceği, bir masaüstü arayüzü bulunmalıdır. Portal kavramı;

- ▪ İçerik yönetim sunucuları,
- ▪ Arama motorları,
- ▪ Otomatize içerik sınıflandırma motorları,
- ▪ İçerik katalogları,
- ▪ XML(Extensible Markup Language) araçları,
- ▪ Veri ambarı,
- ▪ Kurumsal kaynak planlama(ERP) sistemi,
- ▪ "Groupware", doküman ve iş akışı yönetim sistemi
- ▪ Rehberler(directories)

gibi çeşitli teknoloji bileşenlerinin bir araya gelmesi ile oluşturulur. (CAMBAZOĞLU, 2001)

Kurumsal Portal'dan Beklenen Yararlar

Kurumsal bir portaldan beklenen yararlar hususunda, 'Delphi Group' tarafından 2001 yılında yapılan bir çalışmada ise şu sonuçlar elde edilmiştir:(DELPHI, 2001)

Tablo Error! Bookmark not defined. Kurumsal Portal'dan Beklenen Yararlar

Kurumsal Portal'dan Beklenen Yararlar	%
İlgili bilgiye ulaşım olanağı	93.10
Verim artışı	92.70
Son kullanıcıya zaman tasarrufu sağlama	90.40

Daha iyi ve hızlı karar verebilme	88.20
Çalışanlarla etkili iletişim sağlama	83.40
Daha etkin işbirliği yaratma	82.60
Kullanıcıların varlığından haberleri olmadığı bilgilere erişimleri	80.40
Rekabet avantajı yaratma, sürdürme	80.00
Tedarikçiler ve iş ortakları ile etkin iletişim	77.70
Bilgi teknolojisi açısından ihmal edilmiş işleri azaltma	63.80

Kaynak : Delphi Group, İş Portalleri:Genişletilmiş Değer Zinciri İçin Çerçeve Çalışma, 2001

2.2 E-Devlet

E-Devlet Nedir ?

Kamu hizmetlerinin, vatandaşlara, çalışanlara ve iş ortaklarına bilişim teknolojilerini kullanarak verilmesini sağlayan bir yapıdır. Kısacası, Devlet'te bulunan bilginin ve hizmetlerin paylaşılmasıdır. E-Devlet'in oluşturulmasında temel öge iyi bir portal ile işe başlamaktır. Oluşturulacak portal istekleri ne ölçüde karşılıyorsa, o ölçüde hizmetler elektronik ortamda verilebilecek ve Elektronik Devlet'e geçişte önemli adımlar atılacaktır.

Bilginin paylaşılmasında temel ilke; çok gerekli olmadıkça hiç bir bilginin vatandaşlardan gizlenmemesi olmakla birlikte, bilgi havuzunda yer alan sayısız tür ve içerikte bilgilerin hangilerinin vatandaşlara ya da şirketlere aktarılabilceği, hangi bilgilerin ise sadece kamu birimleri arasında paylaşılacağı konularında analitik çalışmalar yapılması kaçınılmazdır. Elektronik kamu hizmetleri uygulaması için yalnızca kamu birimlerinin teknik olarak hazır olması yetmeyecektir. Sistemden yararlanacak olanların, teknolojiyi kullanım yeteneklerinin de belirli bir düzeye çıkartılması da gerekmektedir.

Bir alt sistem olarak kamu teşkilatının elinde bulunan bilginin akışı da literatürde "kamu bilgi ağı" ya da "kamu bilgi otoyolu (KBO)-government information highway" olarak adlandırılmaktadır. KBO, aslında üzerinden kamu kurumlarına, bireylere ve özel kesime ait bilginin sürekli olarak akıp gittiği ulusal bilgi otoyolunun bir parçasıdır.

Kamu bilgi otoyolu, genel olarak 3 tür hizmet sağlamalıdır:

- bilgi verme hizmetleri (tek yönlü)
- iletişim hizmetleri (çift yönlü-karşılıklı)
- on-line işlem hizmetleri (tek ya da çift yönlü)

Söz konusu hizmetlerin nasıl kullanılacağına ilişkin özet tablo aşağıda verilmektedir.

Tablo 2 Eletronik Kamu Hizmetleri Kullanım Alanları

	bilgi verme hizmetleri	iletişim hizmetleri	on-line işlem hizmetleri
günlük yaşam	iş hayatı, konut, eğitim, sağlık, kültür,	günlük yaşama ilişkin konularda danışmanlık, iş ya da konut ilanları,	bilet rezervasyonu, çeşitli programlara kayıtlar.

	ulaşım, evre vs. hakkında bilgiler.	elektronik posta iletişimi.	
uzaktan yönetim	kamu hizmetleri rehberi , idari süreçler için kılavuz, kamu kayıtları ve veri tabanları.	kamu görevlileri ile elektronik posta iletişimi.	Formların elektronik ortamda doldurulması.
politik katılım	yasal düzenlemeler, meclis kayıtları, siyasi programlar, görüş belgeleri, karar alma sürecinde hazırlanan belgeler.	siyasi konulara ilişkin tartışmalar, politikacılarla elektronik posta iletişimi.	Referandum, Seçimler, Anketler.

Kaynak: *Public Sector Information: A Key Resource for Europe*, Green Paper on Public Sector Information in the Information Society, (COM(1998)585), Avrupa Komisyonu.

Devletin "elektronikleştirilmesi"nde, bilgi ve iletişim teknolojileri gerçek anlamda birer araçtır. Temel hedef, bilgi işleme kapasitesi artırılmış, acil karar alabilen ve ihtiyaçlara hızla cevap verebilen bir devlet yapısını oluşturmaktır. (İNCE, 2001)

3 E-Devlet Yapılanması

3.1 E-Devlet Neler Sağlamalıdır ?

Devlet öncelikle kendisinden hizmet alacak kişileri yani müşteriilerini tanımlamalıdır. Sunacağı hizmet konuları genellikle şunlardır:

- ▪ Genel,
- ▪ Mülk,
- ▪ Kayıt,
- ▪ Eğitim,
- ▪ Vergi,
- ▪ Turizm,
- ▪ Tıp,
- ▪ Politika,
- ▪ Sosyal Güvenlik (BİLGİNSOY;2000)

E-Devlet uygulaması řu özelliklere sahip olmalıdır:

- ▪ **Kullanımı Kolay;** Vatandaşlarını, onların tercihleri ve ihtiyaçlarına göre devletle ,yerel yönetimlerle ve uluslararası kuruluşlarla bağlayabilmelidir.
- ▪ **Herkes için ve her yerde kullanılabilir;** evde, işte, okulda, kütüphanede ve diğer topluma açık yerlerde ulaşılabilir olmalıdır.
- ▪ **Özel ve güvenli;** e-devletin gelişmesi ve kamuya hizmeti için , gerektiği şekilde, güvenilirlik ve gizliliğin kendine özgü özelliklerini taşımalıdır.
- ▪ **Yenilikçi ve sonuçlara yönelme;** Son teknolojiden yararlanmalıdır.

- ▪ **İşbirlikçi;** Açık bir şekilde kamu, özel, araştırma kurumları arasında , uzmanlık ve deneyimlerine dayalı ortaklaşa geliştirilmiş çözümler içermelidir.
- ▪ **Maliyet açısından etkili;** Verimliliği sağlayacak özellikleri taşımalıdır.
- ▪ **Dönüşüm;** Yalnızca varolan uygulamaları otomatikleştirmek yerine, devlet işleyişini değiştirmede kişisel ve kurumsal önderlik aracılığıyla teknolojiden yararlanmalıdır. (BANGER, 2001)

3.2 Vatandaş E-Devletten ne bekliyor ?

Ülkemiz vatandaşları arasında yapılan ve 1997 yılı bilgilerini içeren bir anket çalışmasında katılımcılara sorulan ve kurulacak olan ulusal bilgi sistemi üzerinde taleplerinin öncelikle hangi hizmetlerde yoğunlaşacağını belirlenmesine yönelik soruya verilen yanıtlara göre ilk beş hizmet şöyle sıralanmaktadır: (TUENA, 1998)

1. 1. Dönemsel olarak ödenmesi gereken telefon, su, gaz, vergi vb. ile ilgili işlemleri yapmak,
2. 2. Dilekçe vermek ve cevap almak,
3. 3. Rezervasyon yaptırmak, bilet vs. almak,
4. 4. Bilgi alış-verişinde bulunmak; film, müzik, sanatsal etkinliklere erişim,
5. 5. Tartışmalara, oylamalara katılmak.

Bu anket sonuçları da göstermektedir ki, Türkiye'de de vatandaşların talepleri diğer ülkelerdekine benzer şekilde gerçekleşmektedir. Yukarıda sayılan öncelikli hizmetler, vatandaşlar ile kamu birimlerinin en çok karşı karşıya geldikleri hizmet sahalarını içermektedir. Dolayısıyla, elektronik devlet uygulamasına geçilirken söz konusu taleplerin öncelikle karşılanmasına yönelik hazırlıklar öngörülmelidir. (İNCE, 2001)

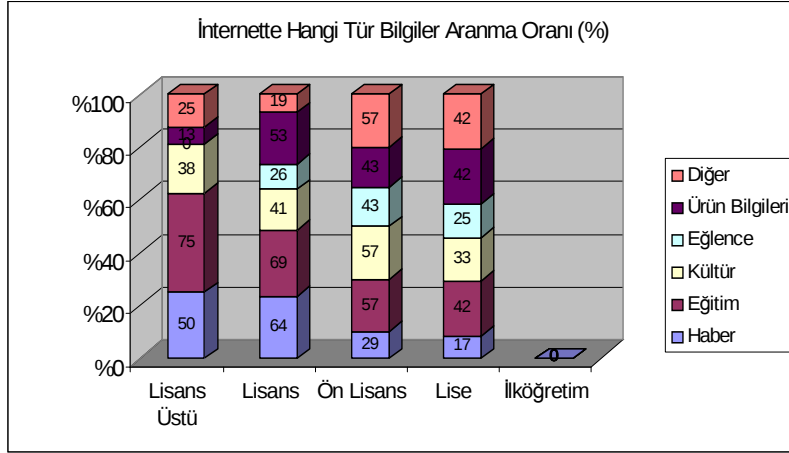
“Vatandaşların E-devlet Portalından beklentileri” konulu bir anket hazırlanarak TBD vasıtasıyla İstanbul, Antalya ve Konya bölgelerine gönderilmiş, İstanbul’dan 64 , Antalya’dan 6 ve Konya’dan 24 anket cevaplanarak geri gönderilmiştir. Söz konusu anket çalışmasını genel olarak;

- ▪ İnternet kullanımı oranları,
 - ▪ İnternet’in kullanım maksatları ve ne türde bilgiler arandığı,
 - ▪ Kamu web sitelerinin kullanım ve ulaşılabilirlik oranları,
 - ▪ Kamu web sitelerinde hangi tür bilgilere ulaşmak istendiği,
 - ▪ Hangi işlemleri kamu web siteleri aracılığıyla yapıldığı,
 - ▪ Vatandaşın Kamu web sitesine güvenme oranı,
 - ▪ Vatandaşın kamu hizmetlerini hangi ortamlarda almayı istediği,
- sorularına cevap aranmıştır.

Yapılan değerlendirmelere göre;

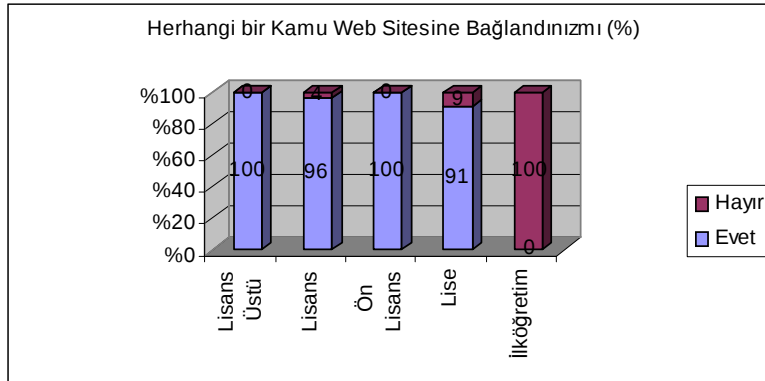
Ankete katılanların %86 'sı İnternet'i kullanmakta ve %14'ü ise kullanmamaktadır. Bu %86 'nın %56'sı erkek %30'u ise kadındır. Yine internet kullananların çoğunluğunun eğitim seviyesi yüksektir.

1. Eğitim seviyesine göre internette ne tür bilgilerin arandığını ve oranlarını gösteren grafik

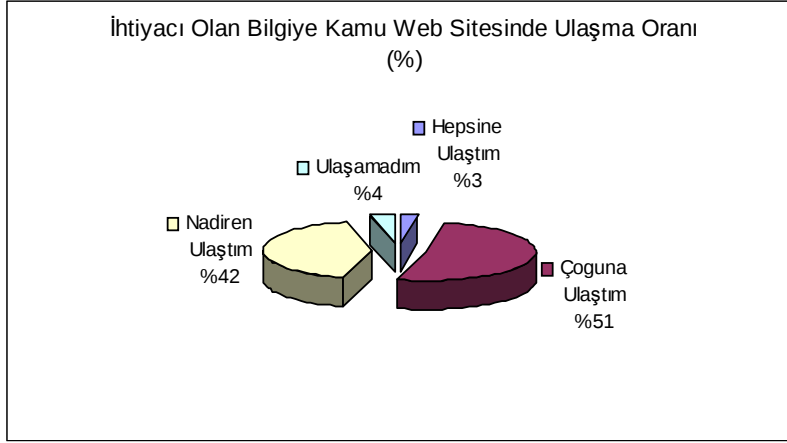


şöyledir:

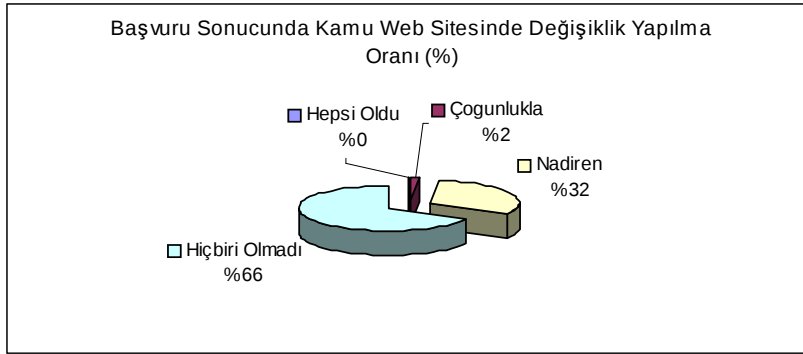
2. Eğitim seviyesine göre her hangi bir kamu web sitesinden faydalanma oranı aşağıda gösterilmiştir:



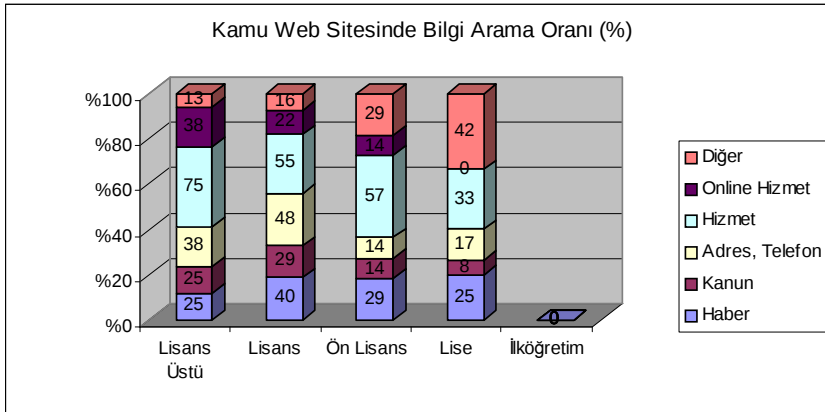
3. İhtiyaç duyulan bilgiye herhangi bir kamu web sitesinde ulaşma durumu:



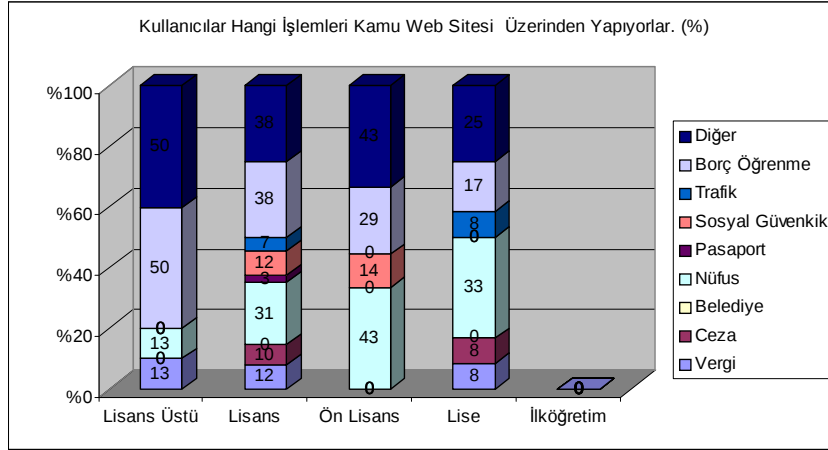
4. İhtiyaç duyulan bilgiye herhangi bir kamu web sitesinde ulaşamadığında başvuru neticesinde değişiklik olma durumu:



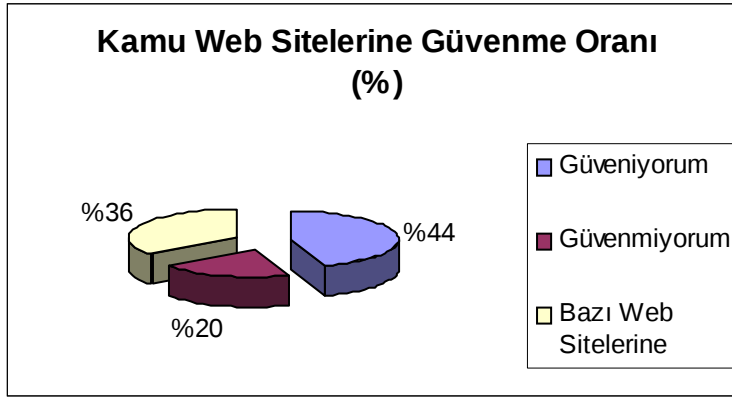
5. Eğitim seviyesi ile kamu web sitesinde ne tür bilgi arandığı arasındaki ilişki durumu:



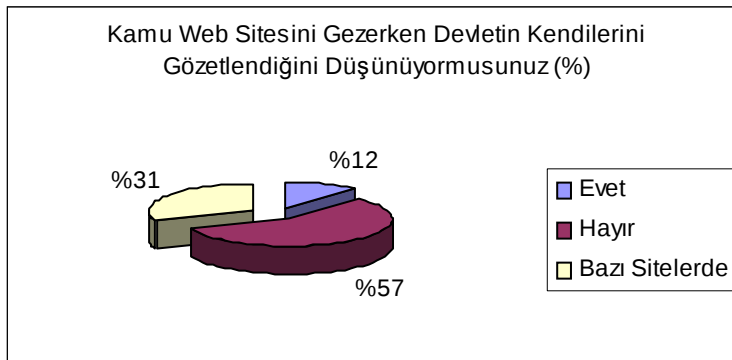
6. Eğitim seviyesi ile kamu web sitelerinde hangi işlemlerin yapıldığını gösteren durum:



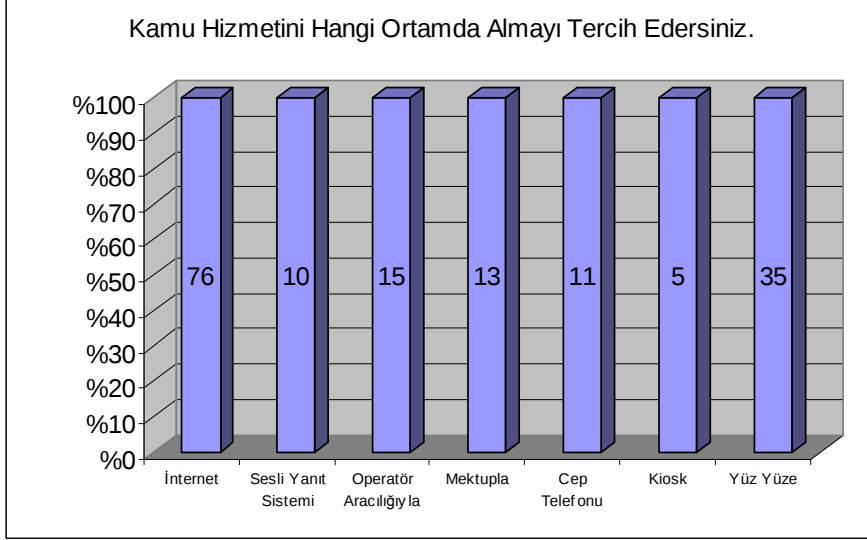
7. Kamu web sitelerine güvenme oranını gösteren grafik:



8. Kamu web sitelerinde bulunurken devlet tarafından izlendiği kuşkusu ile kullanım oranı arasındaki ilişki:



9. Kamu hizmetinin hangi ortamlarda alınmasının istendiğini gösteren durum:



Yapılan anket çalışması neticesinde, erkeklerin ve eğitim seviyesi yüksek kişilerin interneti ve kamu web sitelerini daha yoğun kullandığı, eğitim seviyesi yüksek kişilerin interneti daha çok eğitim, haber ve kültür amacıyla kullandığı, kamu web siteleri kullanılarak daha çok borç öğrenme ve hizmet hakkında bilgi almak amacıyla ziyaret edildiği, vatandaşın mau web sitelerine çoğunlukla güvendiği ve kendisini devlet tarafından izlendiği şüphesinin rahatsız etmediğini ve son olarak da vatandaşın devlet hizmetlerini büyük oranda internetten almak istediği sonucuna ulaşılmıştır.

3.3 E-Devlet Öncelikleri

E-Devlet yapılanması ile ilgili çalışmaların başarılı olabilmesinin, bir dizi yaklaşımın benimsenmesine ve bazı önemli sorulara cevap verilebilmesine bağlı olduğu anlaşılmaktadır. Bunlar, aşağıda sınıflandırılmakta ve özetlenmektedir:

1. 1. Bilgi ve iletişim teknolojileri yardımıyla kamu yönetiminin yeniden yapılandırılmasının birinci koşulu, vatandaşları müşteri olarak görme yaklaşımının kamu çalışanlarına benimsetilmesidir.

Bu yaklaşıma göre vatandaşlar, kamu hizmetini talep eden müşterilerdir. Dolayısıyla, sunulacak hizmetin vatandaşın talepleri doğrultusunda şekillendirilmesi ve kamu projelerinin bunlara cevap verecek tarzda hazırlanması gerekmektedir.

2. 2. İkinci koşul, yapılacak düzenlemenin daha az harcama ile daha çok iş yapmak üzerine kurulması ilkesinin benimsenmesidir.

Bu yaklaşım, mevcut yapının çok iyi analiz edilmesi, süreçte yer alan gereksiz adımların elenmesi, yeni stratejilerin iyi belirlenmesi, esnek bir yapı kurulması, uyumlu bir insan kaynakları sisteminin yerleştirilmesi, bilgi akışının ve organizasyon şemasının yeniden ele alınması ve uygun yasal düzenlemeler ile desteklenmesi ihtiyacını da beraberinde getirmektedir.

3. 3. Üçüncü koşul, verilecek hizmetlerde açıklık ilkesinin benimsenmesidir.

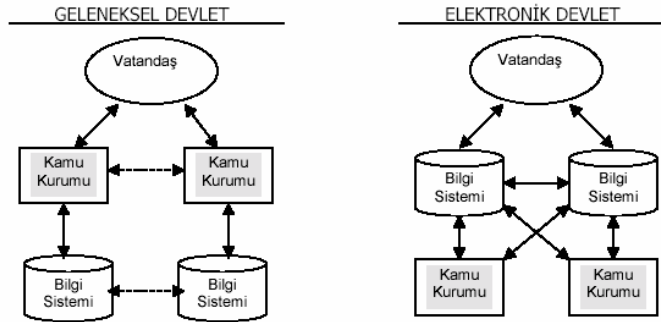
Açık ağ üzerinden verilen kamu hizmetlerinde açıklık ilkesine göre, verilen hizmete erişim ve içeriğin paylaşılması her vatandaş için tam anlamıyla açık ve anlaşılır olmalıdır. Ancak, hizmeti alan bireye ait kişisel bilgiler ile şirketlere ilişkin bilgiler söz konusu olduğunda gizlilik prensibi mutlaka korunmalıdır.

4. 4. Dördüncü koşul ise, başta sistemi çalıştıracak olan kamu personelinin yeni sisteme uyumunu sağlayacak eğitim programları olmak üzere, kullanıcıların bilgisayar okuryazarlığının artırılması, bilinçlendirilmesi ve sisteme güven duymalarının sağlanması için gerekli çalışmalara süreklilik kazandırılmasıdır.

Elektronik devlet kavramı ile özellikle gelişmiş ülkelerde idarenin (ya da kamu yönetiminin) yeniden yapılandırılması çalışmaları önem kazanmıştır.

"Geleceğin devleti" olarak da tanımlanan "elektronik devlet"; temel olarak kamunun hizmet verdiği alanlarda bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanılması yoluyla daha şeffaf, vatandaşla daha yakın, daha ucuz ve daha iyi çalışan bir idari yapı olarak tanımlanabilir.

Elektronik devlet yapısı içinde, vatandaşın kamu kurumları ile bire bir karşı karşıya gelmesi söz konusu olmamaktadır. Bunun yerine, kamu bilgi otoyolu olarak ifade edilen bilgi iletişim omurgası üzerinden kamu bilgi sistemine ulaşılmakta ve bu sisteminin yönlendirmesi ile talep edilen kamu hizmetine erişilmektedir. Böylece, vatandaşın (ya da kamu hizmetini talep eden herhangi bir tüzel kişinin) bir kamu hizmetine ulaşması için ilgili kamu kurumuna doğrudan erişmesi gerekmemektedir. Aracı durumdaki kamu bilgi sistemi, kullanıcıyı yönlendirmekte ve gerekli kamu hizmetini almasını sağlamaktadır. Dolayısıyla, elektronik devlet geleneksel devlete rakip değil, fakat geleneksel devlet modeli içinde kamunun vermesi gereken hizmetlerin sunuluş şeklini değiştiren bir alt yapılar bütünü olarak değerlendirilebilir.



Şekil Error! Bookmark not defined. **Geleneksel Devlet- Elektronik Devlet**

Şekil-1 'de görüldüğü gibi, Geleneksel devlette kamu kurumu şematik olarak, vatandaş ile vatandaşın talep ettiği bilginin sağlandığı bilgi sisteminin arasındadır. Vatandaşın bilgiye doğrudan erişimi mümkün gözükmemektedir. Kamu kurumu, ürettiği ya da sakladığı bilgiyi kavramsal olarak arka planda yer alan bilgi sisteminde tutmakta, vatandaş ile bilgi paylaşımı gerekli olduğunda bilgi sisteminden uygun ve gerekli bilgiye erişmekte ve tekrar vatandaşa aktarmaktadır. (İNCE, 2001)

Aynı şekilde verilen elektronik devlet yapısında ise Kamu kurumu bilgi sisteminin arka planında yer almakta ve bu sistemi sürekli desteklemektedir. Vatandaş gereksinim duyduğu bilgiyi seçme ve buna doğrudan erişme olanağına sahiptir.

Diğer bir deyişle, E-devlet, çağın gelişmelerini, olanaklarını ve sınırlarını politik, kurumsal, teknolojik olarak araştırarak ;

- ▪ Bilginin araştırılması, seçilmesi, analizi ve paylaşımı için geliştirilecek teknolojilerin kamu görevlilerinin karar verme süreçlerini derinden etkilediği, bu teknolojilerin kullanımıyla birlikte , halk katılımı ve açık devlet kavramlarının mümkün kılındığı,
- ▪ Devlette gerçekleştirilecek ileri düzeydeki tüm bilgi teknolojileri uygulamalarının, politikalar, süreçler, bilgi ve teknoloji ile bütünleştirildiği,
- ▪ Şu anda devlet tarafından verilen çoğu hizmetin özel girişim ve sivil toplum kuruluşları tarafından verildiği,
- ▪ Vatandaşların demokratik süreçlere katılması için yöntem ve ölçümlemeler geliştiren ve kendini sürekli yenileyen,
- ▪ Sayısal imza, elektronik oy verme ve vergilendirme gibi çağdaş sistemlerin kullanımını mümkün kılan,
- ▪ Kamu sektöründe, iletişim ve kayıt yönetiminin gündelik hayatın bir parçası haline geldiği,
- ▪ Sürekli gelişmeleri takip eden bilgi teknolojileri yönetiminin varolduğu,
- ▪ Birbiriyle uyumlu çalışabilen güvenli sistemlerin geliştirildiği,
- ▪ İnternet kullanımının kamu sektöründe ve halk arasında daha yaygın hale getirilmesiyle yeni ve bütünleşik hizmetler verebildiği,
- ▪ Araştırma kaynaklarının kullanılabilir bilgi sağladığı ve uygulanabilir yöntemler geliştirebildiği,

bir devlet yönetimidir. (BANGER, 2001)

3.4 E-Devlet Mimarisinin Temelleri

Önceki bölümlerde verilen bilgiler ışığında ve özellikle diğer ülkelerin E-Devlet yapıları incelendiğinde oluşturulacak elektronik devlet yapısının mimarisi 5 temel ilke üzerine kurulmalıdır:

1. 1. Yapılacak işe İlişkin İlkeler:

- • Verilecek kamu hizmeti, müşteri-vatandaşın ihtiyaçlarına göre tasarlanmalıdır.
- • Kamu çalışanlarının yeni kurulacak yapının gelişimine katkıları ve bu yapıyı benimsemeleri çok önemlidir.
- • Getirilen çözümler adil olarak paylaşılabılır olmalıdır.
- • Tüm kamu kurumlarının ve özel sektörün katkıları sağlanmalıdır.
- • Sorumluluklar ve yetkiler, performans ölçümlemelerine olanak sağlayacak şekilde dağıtılmalıdır.

2. 2. Hizmete İlişkin ilkeler:

- • Yeni tasarım, kullanım kolaylığı sağlamalıdır. Hizmetin sunumu, mümkün olan en kısa yoldan yapılmalıdır.

- • Çeşitli kamu kurumlarının benzer hizmetleri, yine benzer şekillerde verilmelidir.
- • Hizmet, mümkün olan her yerden ve her zaman alınabilmelidir.
- • Hizmet verilme süreci sürekli izlenerek, sunumundaki aksaklık ve eksikler giderilmelidir.

3. 3. Bilgiye İlişkin ilkeler:

- • Kamu bilgileri, her ne şekilde olursa olsun (basılı, sesli, elektronik ya da görsel) önemlidir. Bu bakımdan, bilgi akışı dikkatle tasarlanmalıdır.
- • Sunulan tüm bilgiler tanım birliği, birbiriyle tutarlılık ve süreklilik bakımlarından gözden geçirilmelidir.
- • Bilgi en yakın kaynaktan toplandıktan sonra, paylaşılmalıdır.
- • Mümkün olan her durumda, kamu bilgileri elektronik ortama geçirilmeli ve saklanmalıdır.
- • Kamu bilgilerinin güvenliği, gizliliği ve bütünlüğünün korunması için gerekli ve yeterli tüm önlemler alınmalıdır.
- • Kamu bilgileri ancak çok gerekli olduğu durumlarda açıklanmamalıdır.
- • Kamu bilgilerinin bütünlüğü, tutarlılığı, doğruluğu ve yetkili kılınan kişilerce kullanımının sağlanması için her kamu kurumunda belirli bir birim sorumlu olmalıdır.

4. 4. Uygulamaya İlişkin ilkeler:

- • Bakım ve yenileme giderlerini azaltmak için genel işlemler için kurulacak bilgisayar sistemleri kamu kurumlarınca paylaşılabilir.
- • Gerekli esnek yapının sağlanabilmesi için bilgisayar sistemleri mümkün olduğunca modüler olmalıdır.
- • Uygulamanın yapılacağı alanlarda çalışma prototipleri hazırlamak ve uygulamayı iyileştirmek amacıyla küçük proje ekipleri oluşturulmalıdır.
- • Bilgisayar sistemleri ve araçları, bilginin ortak kullanımı ve kolay dağıtımını sağlayacak şekilde tasarlanmalıdır.
- • Bilgi paylaşımı ve işlemlerin aktarılabilmesi için birbiriyle çalışabilir ya da ortak standart arayüzler (interface) kullanılmalıdır.
- • Bilgisayar sistemleri ve araçları, kullanıcılarda bilinen bir araç kullanıldığı hissini uyandıracak şekilde tasarlanmalıdır.

5. 5. Teknolojiye İlişkin ilkeler:

- • Yenileme, geliştirme ya da değiştirme aşamalarında sistemin işleyişine en az engel olacak bilgisayar teknolojisi ürünleri kullanılmalıdır.
- • Bilgi paylaşımı ve işlemlerin aktarılabilmesi için birbiriyle çalışabilir teknolojik gereçler kullanılmalıdır.
- • Bilgi işleme, depolama ve iletişim teknolojileri, sonradan yapılacak düzenlemeler sırasında gerektiğinde birbirinden ayrı çalışmasına karar verilen birimlere dağıtılabilmeye olanak vermelidir.
- • Erişimi sağlayan bütün istasyonlar, gerekli güvenlik koşulları sağlamak şartıyla, elektronik kamu ağına bağlı olmalıdır.

- • Sistemin altyapı tasarımı, yeterli güvenlik koşullarını sağlamalı ve yönetilebilir nitelikte olmalıdır.

Bu ilkeler, elektronik olarak verilecek hizmetlerin temelini oluşturmaktadır. Uygulama öncesi aşamalarda yapılacaklar, yukarıda sayılan ilkeler göz önünde bulundurularak dikkatle planlanmalıdır. (SERGERIE, 1999)

3.5 E-Devlet Uygulamalarında Karşılaşılan Sorunlar

E-Devlet çalışmalarının beraberinde gelen sorunlar üç ana başlık altında toplanmaktadır:

1. Yasal Sorunlar

- - ▪ Elektronik belgelerin devlet tarafından kabul edilmesi ve bu belgelerde kimlik kanıtlanması
 - ▪ Sanal kurum kimliğinin tanımlanması
 - ▪ Kişisel bilgilerin mahremiyetinin sağlanması
 - ▪ Elektronik imzanın kabulü
 - ▪ İnternet ortamında işlenen suçlar
 - ▪ Tüketicinin korunması
 - ▪ Sözleşme hukuku ve Devlet ihale mevzuatı
 - ▪ Kurumlar arası bilgi paylaşımında kural ve standartların ortaya çıkartılması
 - ▪ Girişimciliğin desteklenmesi
 - ▪ Genel devlet politikasının ve stratejisinin olmaması
 - ▪ Kaynak israfı

2. Teknik Sorunlar

- - ▪ Bölge, şehir ve mahalleler arasında hizmete ulaşım için yeterli altyapının olmaması, hizmetten eşit düzeyde yararlanmayı olanaksız kılacaktır.
 - ▪ İlk yatırım maliyetinin yüksekliği
 - ▪ Gizliliğinin ve güvenliğin sağlanması
 - ▪ Bilgi paylaşımında belirli standartların oluşturulması
 - ▪ İletişim altyapısının yetersizliği
 - ▪ AR-GE çalışmalarının desteklenmesi

3. İdari Sorunlar

- - ▪ Alışkanlıklar
 - ▪ Kalifiye personel ihtiyacı
 - ▪ Bilgi işlem merkezlerinin aktif çalışması ihtiyacı
 - ▪ Koordinasyon kurulunun oluşmaması
 - ▪ Kullanıcının gideri
 - ▪ Sisteme güven duyulması

- ▪ Kamu hizmetlerinin standart bir bedelinin olmaması. (ÇETİN ve Diğerleri, 2001)

4 4 E-Devlet 'e İlişkin Ülke Örnekleri

Elektronik devlete geçişte ABD, Singapur, Kanada, İngiltere, Malezya, Brezilya gibi bazı ülkelerde önemli adımlar atılmıştır. Sağlanan gelişmeler ülkeden ülkeye farklılık göstermektedir. ABD'nde yayımlanan bir raporda, 2000 yılına gelindiğinde ABD kamu yönetiminde işlemlerin yüzde 75'inin elektronik olarak yapılacağı öngörülmektedir.

Kamu hizmetlerine tek bir ekrandan, tek duraklı erişim uygulaması, bu alanda en ileri ülkeler arasında sayılan ABD'nde dahi 2000 yılı Eylül ayında başlatılabilmektedir. ABD'deki federal uygulamadan önceki en iyi eyalet uygulamaları arasında yer alan İndiana Eyaleti uygulaması ise son bir kaç yıl içerisinde geliştirilmiştir.

Portekiz örneği, bu konudaki ilkler arasındadır. Geçmiş 1991 yılına dayanmaktadır ve kamu yönetiminin iyileştirilmesi yaklaşımı içerisinde kendisine yer bulmuştur. Singapur örneği ise 2000 yılı içerisinde gerçekleştirilmiştir. İngiliz Hükümeti ise e-devlet uygulamasını teşvik etmek için üç yıl içinde 1 milyar sterlin tutarında yatırım yapacağını 2000 yılı Eylül ayında duyurmuştur. Aynı ülkede, örneğin; 2001 yılına gelindiğinde kamu alımlarının (ki yaklaşık olarak 500 bin çeşit mal ve hizmeti ifade etmektedir) % 90'ının elektronik ortamda on-line yapılması öngörülmektedir.

Tek duraklı elektronik devlet uygulamalarına bakıldığında, ilk göze çarpan ortak özellik kullanıcıya ileri ölçüde kullanım kolaylığı sağlamak üzere tasarlanmış olmalarıdır. Bu çerçevede, ekrandaki görüntü, açık ağ teknolojisi yardımıyla elektronik devlet ana sayfasına bağlanan kullanıcıyı etkilemeli, ancak kullanımı açısından ürkütmemelidir. Elektronik devletin ekrana yansıyan görüntüsü; kamu hizmetlerinin geleneksel yöntemlerle sunulmasında çoğu zaman karşılaşılan kamunun kendisine has vatandaşa uzak ve kolay algılanamayan görüntüsü yerine, ağ teknolojisinin her türlü tasarıma açık yetenekleri sayesinde daha sıcak, anlaşılabilir ve algılanabilir olmalıdır. Bu bakımdan, devletin ekranda yer alan görüntüsünün, yani elektronik devlet İnternet sitesinin tasarımı oldukça önemlidir. Çünkü insanlar ihtiyaçlarını karşılayan, basit ve kullanımı kolay bir web sitesi ile karşılaşmak istemektedirler. Bundan başka, kullanıcılar hangi kurumun hangi hizmeti üstlendiği ile de ilgilenmemekte, ancak, işlemlerinin elektronik ortamda en kısa sürede nasıl yapılacağı ile ilgilenmektedir. Çalışmada yer alan ülke örneklerinde de web sayfası tasarımlarının buna benzer yaklaşımlarla hazırlandığı anlaşılmaktadır. Kamu hizmetleri, herhangi bir özel sektör hizmeti sunulur gibi özenle sunulmakta ve **kullanım kolaylığı** temel ilke olarak gözetilmektedir. Sunulan örnek web sayfası tasarımlarında çoğunlukla grafik öğelere yer verildiği, yazılı anlatımların yanı sıra görsel anlatımların da kullanıldığı göze çarpmaktadır. Dikkate değer bir başka ortak özellik de, devletin asli fonksiyonlarının web sayfasına ilk bakışta görülebilmesidir. Ana sayfalarda, **eğitim, sağlık, adalet sistemi, yasama, sosyal güvenlik** gibi temel fonksiyonların yanı sıra **aile, iş hayatı, ulaşım** vb. konulara da ana sınıflandırmada yer verilmektedir. Dolayısıyla, elektronik devlet ana sayfasına ulaşan bir kullanıcı, hizmet almayı düşündüğü konuda hangi kuruma ulaşacağına değil, özellikle ilgilendiği konu üzerine odaklanmaktadır. Böylece kullanıcının dikkati kurumlar üzerinde değil, konu üzerinde toplanmaktadır, ki bu durum gerçek elektronik devlet uygulamasının temel amaçlarından biridir. Tema üzerine yoğunlaşmayı sağlayan bu yaklaşım, "**konu bazlı-sürekli sistem**" olarak adlandırılabilir. Tek duraklı olmayan, yani kurumlara ait birden çok web sayfasından oluşan "**kurum bazlı-kesikli sistem**"de ise kullanıcı, öncelikle ilgilendiği konuda hangi kurumla bağlantıya geçmesi gerektiği hususuna yoğunlaşmakta ve kurum web sayfaları arasında talep ettiği hizmete cevap verecek bir web alanı aramaktadır. Aslında bu arayış, geleneksel usulde kamu hizmeti almaya benzetilebilir. Kesikli sistemde kullanıcı, geleneksel sistemde çeşitli adreslerdeki (hatta illerdeki) yüzlerce kamu binası arasında kendisine hizmet verecek birimin adresini bularak ve daha sonra da bu kamu kurumu binasının katları arasında hizmeti alabileceği birimi ya da kişiyi arayarak zaman kaybetmesine benzer şekilde, web sayfaları arasında dolaşarak hizmete ulaşmaya çalışmaktadır. İdeal elektronik devlet uygulamasında yani sürekli sistemde ise,

girişte sanal lobi görevlisine başvurarak talep ettiği hizmete göre doğru yere, daha az zaman harcayarak yönlendirilmektedir. Kullanıcı açısından bir başka kolaylık ise tüm kamu birimlerinin aynı sanal bina içerisinde yer almasıdır. Dolayısıyla, birden çok işlem aynı anda ve aynı yerde görülebilmektedir. Bu durum, bireysel kullanıcılar için olduğu kadar, belki onlardan daha da çok, sürekli olarak çeşitli kamu birimleriyle iletişim içinde olmaları gereken şirketler açısından büyük bir kolaylık anlamına gelmektedir.

Elektronik devletin öz olarak kamu sektörünün (devletin) vitrini olduğu sonucuna varılabilir. Vitrinde kamu hizmetleri bulunmaktadır ve kullanıcıların hizmet talep etmesi beklenmektedir. Görsel olarak algılanabilen bu vitrinin arkasında, kamu kurum ve kuruluşları geleneksel görevlerini sürdürmeye (ancak bu defa çok daha etkin ve etkili bir şekilde) devam etmektedir. Burada önem arz eden temel unsurlardan biri de vatandaşların, elektronik devlet vitrini karşısında kendilerini "silo etkisi" olarak adlandırılan bir etki altında hissetmemelerinin sağlanmasıdır.

1. Portekiz Örneği - INFOCID

INFOCID; "Portekiz kamu yönetimini yeni baştan düzenleme sürecinde bilgi ve iletişim teknolojilerinin pratik uygulaması" olarak ifade edilmektedir.

INFOCID sisteminde erişilebilecek bilgi alanları şunlardır:

- ▪ Vatandaşlık ve aile
- ▪ Eğitim
- ▪ Seçimler
- ▪ İstihdam
- ▪ Vergiler
- ▪ Konut
- ▪ Tüketicinin korunması
- ▪ Belgeler ve izinler
- ▪ Sağlık
- ▪ Askeri ve sivil hizmetler
- ▪ Çalışma hayatı
- ▪ Sosyal güvenlik
- ▪ Yasalar ve adliye
- ▪ Ekonomik faaliyetler
- ▪ Çevre
- ▪ Diğer kamu hizmetleri

INFOCID sitesinden;

- ▪ Portekiz kamu yönetiminin her kademesindeki isim, adres ve telefonlara;
- ▪ Avrupa Birliği ile ilgili her türlü bilgiye;
- ▪ Portekiz Parlamentosu yasama bilgilerine;
- ▪ Bakanlar Kurulu'nun resmi belgelerine;
- ▪ Yürürlükte olan tüm Portekiz mevzuatına;
- ▪ Yargı ile ilgili bilgilere;

- ▪ Yıllık bütçeye ilişkin bilgilere;
- ▪ Vergiler ile ilgili bilgilere;
- ▪ Sosyal güvenlik ile ilgili bilgilere;
- ▪ Şirket kuruluşu ile ilgili bilgilere;
- ▪ Şirketlerle ilgili bilgilere;
- ▪ Ülke coğrafyasına ilişkin bilgilere;
- ▪ Yararlı olabilecek diğer adres ve bilgilere ulaşmak mümkün olmaktadır.

Ayrıca, yine başlangıç sayfasından kelime bazında sorgulama yapılabilmekte, soru ve öneri yöneltilebilmekte ve formlara ulaşılabilir.

Halen kullanılmakta olan teknoloji, bireylerin doğrudan ulaşabilecekleri mekanlardaki terminallerle, kullanımı kolay, basit, dokunularak çalışan, interaktif ekranlarla, 24 saat hizmet vermektedir. Söz konusu terminallerin kullanımında esas olarak bir bedel talep edilmemekle birlikte, doğrudan kullanıcıları ilgilendiren özel amaçlı hizmet sunumlarında kullanıcılardan



ücret talep edilmektedir.

Şekil 2 Portekiz E-Devlet Web Sayfası

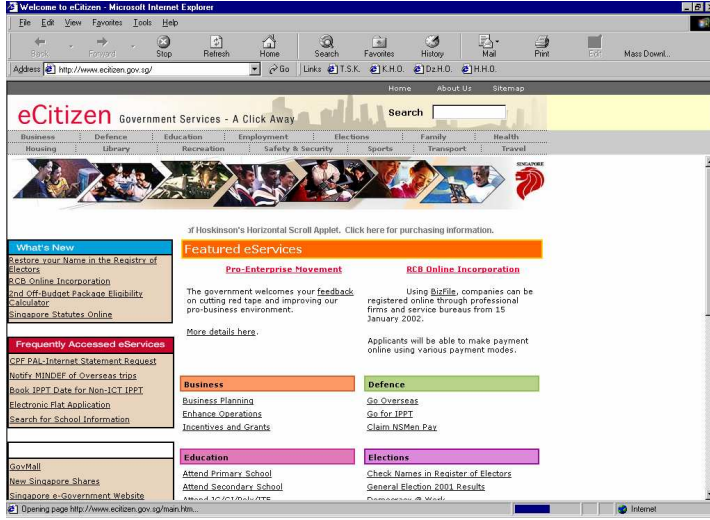
2. Singapur Örneği (e-citizen)

Singapur, elektronik devlet uygulamasında başta gelen ülkelerden biri olmuştur. Bunda, bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımının çok yaygın olmasının (nüfusun yaklaşık olarak % 50'si PC sahibi, her dört kişiden biri İnternet abonesi), nüfusunun az olmasının (3,89 milyon) ve buna bağlı olarak da kamu yönetimindeki sorunların daha kolay çözülebilmesinin rolü olduğu düşünülmektedir.

Özet olarak, Singapur tek-duraklı vatandaş portalı ile aşağıdaki işlemler yapılabilir:

- ▪ Yaşamın çeşitli safhalarında hangi süreçlerin bilinmesi ve uygulanması gerektiği,
- ▪ Daha geniş ve detaylı bilgi için nereye ve kime başvurulması gerektiği,
- ▪ Çeşitli on-line hizmetler,
- ▪ Ticari işletmelerin hizmetleri ile ilgili bilgiler.

Ana sayfada ilk göze çarpan özellik; kamu hizmetleri sınıflandırmasının **konu bazlı (tematik)** olması, bir başka ifade ile olabilecek kamu-vatandaş ilişkilerinin konu başlıklarına göre



sınıflandırılmasıdır.

Şekil 3 Singapur E-devlet Web Sayfası

3. ABD Federal Hükümet Uygulaması Örneği (Firstgov)

ABD federal elektronik devlet sitesi, görünüş itibarıyla Singapur örneğindeki kadar farklı ve cazip olmadığı gibi, tamamiyle konu-bazlı (tematik) de değildir.

Ana ekran üzerinde tematik yaklaşımla hazırlanmış olan alanlar olduğu gibi, merkezi idare, eyalet ve yerel hükümetler dağılımını da görmek mümkündür. ABD elektronik devlet sitesi ana ekranında yer alan ve ilerleyen kısımlarda kısaca değinilecek olan temel başlıklar şunlardır;

- ▪ Özelliği Olan Konular,
- ▪ İlgi Çekici Konu Başlıkları,
- ▪ Federal Hükümet (yürütme, yasama ve yargı olarak ayrılmaktadır),
- ▪ Eyalet ve Yerel Hükümetler,
- ▪ Özel kesimle bağıntı kuran FirstGov ortakları alanı,
- ▪ Görüşler ve Öneriler
- ▪ Bir ya da birden çok kelime ile arama yapılan bir sorgulama alanı.

ABD Federal elektronik devlet sitesi: tek-duraklı olması, tematik yaklaşımı, içerik zenginliği, karşılıklı iletişim olanağı, on-line uygulamalara yönelik olması ve her türlü bilgiye kolaylıkla erişilebilmesi ve kullanıcıya maddi bir yük getirmemesi gibi özellikleri ile ideal elektronik devlet ölçütlerine uyum sağlamaktadır.



Şekil 4 A.B.D. E-Devlet Web sayfası

Yukarıda özetlenen elektronik devlet modeli örnekleri incelendiğinde, ideal bir uygulamanın nasıl olması gerektiği, başka bir ifade ile bilgisayar ekranındaki devletin hangi özelliklerinin ön plana çıkartılması ve hangi işlevleri yerine getirmesi gerektiği hususu açıklık kazanmaktadır.

5 5 Türkiye 'nin E-Devlet Kullanımındaki Yeri

Uluslararası pazar araştırma şirketi Taylor Nelson Sofres'in 27 ülkede 29.077 kişi ile görüşerek gerçekleştirdiği "Online Devlet" başlıklı bir anket çalışması, son 24 ay boyunca halkların devlet hizmetlerinden internet üzerinden yararlanma düzeyini ve devletle bilgi paylaşımına güven derecelerini ölçmeye yöneliktir. Araştırma Almanya, Amerika, Avustralya, Çek Cumhuriyeti, Danimarka, Endonezya, Estonya, Finlandiya, Fransa, Hindistan, Hollanda, Hong Kong, İngiltere, İspanya, Japonya, Kanada, Kore, Letonya, Litvanya, Macaristan, Malezya, Norveç, Polonya, Rusya, Taiwan, Türkiye, Slovakya'da yürütülmüştür.

Söz konusu anket çalışmasını genel olarak;

- e-devlet uygulamaları kullanım oranları
- e-devlet nasıl kullanılıyor ?
- e-devlet kullanımında güvenlik kaygısı bir engel midir?
- Genel Internet Kullanımı içinde e-devlet kullanım oranı nedir?

sorularına cevap aranmıştır.

27 ülke içinde 29.077 kişi ile görüşülerek gerçekleştirilen araştırmada genel Internet kullanımı yüzde 31 ve e-devlet kullanımı yüzde 26 iken, Türkiye:

- Genel kullanımda yüzde 16 ile Polonya, Letonya, Litvanya, Hindistan ve Rusya Federasyonu'nun,
- e-devlet kullanımında ise yüzde 3 ile yalnızca Endonezya'nın önünde yer almaktadır.

Her iki kategoride ilk sırada yüzde 63 ve yüzde 53 ile Norveç 'in geldiği görülmüştür. Bunu sırasıyla Danimarka, Kanada ve Finlandiya takip etmektedir.

Türkiye'de 2000'de yüzde 18 olan genel Internet kullanıcı oranının 2001'de yüzde 16'ya gerilediği görülmektedir. E-devlet uygulamasından yararlanmak isteyenlerin yüzde 2 'si Internet'i bilgi amaçlı, yüzde 1'i form indirmek için kullanmıştır.

Türkiye'de kullanıcıların yüzde 21'i e-devlet uygulamalarına bilgi vermekte sakınca görmezken, yüzde 49'u güvenmediğini ifade etmektedir.

E-Devlet kullanımının en yüksek düzeyde olduğu ülkeler Norveç, Hollanda, Avustralya, Danimarka, Kanada, Finlandiya, Hong Kong ve Amerika 'dır. Bu kullanımın en düşük olduğu ülkeler ise Endonezya, Rusya, Türkiye, Polonya, Litvanya, Slovakya, Letonya, Malezya ve İngiltere'dir.

Genel ortalamada Internet'i en çok kullanan yaş grubu 25-34 iken, e-devleti kullananlarda yaş grubunun 35-54'e yükseldiği görülmektedir.

E-devleti erkekler kadınlardan çok kullanmaktadır.

Çalışma sonuçlarına göre, araştırma yapılan kitlenin büyük kısmı orta gelir seviyesinde yer alırken, yüzde 27'si üniversite, yüzde 73'ü ise lise mezunudur..

27 ülke ortalamasına göre vatandaş e-devlet uygulamalarına:

- bilgi almak (yüzde 20)
- bürokratik formları indirmek (yüzde 9),
- devlete bilgi vermek (şahsi ya da vergi gibi konularda)
- online ödeme yapmak (yüzde 6). (SÜMER, 2001)

Tablo 2 E-Devlet Kullanım Oranları

E - DEVLET KULLANIMI		
YÜKSEK	ORTA	DÜŞÜK
NORVEÇ(%53)	ESTONYA(%25)	İNGİLTERE (%11)
DANİMARKA(%47)	HİNDİSTAN(%22)	MALEZYA (%11)
KANADA(%46)	FRANSA(%18)	LATVİYA (%8)
FİNLANDİYA(%45)	MACARİSTAN(%18)	SLOVAKYA (%8)
ABD(%34)	İSPANYA(%17)	LİTVANYA (%5)
HONG KONG(%31)	ÇEK CUM.(%17)	POLONYA (%5)
AVUSTRALYA(%31)	ALMANYA(%17)	RUSYA(%3)
HOLLANDA(%31)	KORE(%17)	ENDONEZYA (%3)
TAYVAN(%26)	JAPONYA(%16)	TÜRKİYE (%3)

Kaynak: <http://www.ntvmsnbc.com/news/117335.asp>,6 Kasım 2001

6 6 İdeal E-Devlet Portalı Nasıl Olmalıdır ?

Öncelikle tek noktadan yönetilmeli, sürekli (7 gün 24 saat) açık olmalı, güvenli ve her konuda yeterli olmalı ve herkesin kolaylıkla yararlanabildiği ortamlar sunmalıdır. Bunların yanında aşağıdaki özellikleri de bünyesinde barındırmalıdır:

- ▪ Müşteri-vatandaş yaklaşımı
- ▪ Tek duraklı hizmet anlayışı
- ▪ Konu bazlı-sürekli sistem (tematik yaklaşım)
- ▪ İçerik zenginliği (bilgi verme kapasitesi)
- ▪ Bilgiye ulaşım kolaylığı
- ▪ Açıklık, şeffaflık
- ▪ Ana sayfa tasarımının etkililiği
- ▪ Ana sayfa tasarımının kullanılabilirliği
- ▪ Arama-sorgulama sistemi
- ▪ İşlem yapabilme kapasitesi
- ▪ Tam otomasyon (işlemin elektronik ortamda başlatılması ve bitirilmesi)
- ▪ Kullanıcı katılımı
- ▪ Ucuzluk (İNCE, 2001)

7 7 Türkiye 'de E-Devlet 'e Geçişte Öncelikle Yapılması Gerekenler

- Türkiye'de elektronik devlet uygulamaları açısından öncelikle yapılması gereken işlerin şunlar olduğu düşünülmektedir:

1. 1. Mutlaka lider inisiyatifi ile harekete geçilmelidir. Genel bir politika oluşturulmalı, buna uygun stratejiler geliştirilmeli, uygulamaların belirlenen ilkelere ve standartlara uygun olmasına dikkat edilmelidir. BTYK (Bilim ve Teknoloji Yüksek Kurulu) türü yapılarda alınan kararlarda ısrarlı, teşvik edici ve ödüllendirici (en iyi uygulamaların ödüllendirilmesi gibi) olunmalıdır. Ancak, uygulamanın koordinasyonu ve izlenmesi daha esnek ve dinamik çalışabilir bir yapı içerisinde sürdürülmelidir.
2. 2. MERNİS Projesi gibi kamu uygulamaları açısından temel teşkil edecek projeler süratle sonuçlandırılmalı ve güncellenmelidir.
3. 3. Mutlaka vatandaş-merkezli uygulama yapılmalıdır. Bunun için, kamu bilgilerinin paylaşımı konusunda esnek olunmalı, yapılacak harcamalar konusunda vatandaş desteği mümkün olduğunca alınmalıdır.
4. 4. Mutlaka belirli bir finansal kaynak ayrılmalı, projeler, harcamalar ve gerçekleştirmeler belirli bir merkezden koordine edilmeli ve dikkatle izlenmelidir. Bu konudaki çalışmalar, bir kurumun bilgi işlem merkezi tarafından değil, bu konuda deneyimli bir kurum tarafından koordine ve takip edilmelidir.
5. 5. Her kurum, kendi bünyesinde ve kendi görev ve yetkileri çerçevesinde elektronik devlet uygulamalarına uygun olan alanları belirlemeli ve bu konuda çalışmaları başlatmalıdır.
6. 6. Mutlaka özel kesimden destek alınmalıdır. Kamu kaynakları yerine, özel sektör kaynaklarının harekete geçirilmesi ve uygulamaların kamu maliyesi üzerindeki yükünün hafifletilmesi hususu gözetilmelidir. (İNCE, 2001)

-

8 8 Çözüm Önerileri ve Sonuç

Bilgi çağının getirdiği değişim; tüm dünyada olduğu gibi ülkemizde de yeniden yapılanma sürecini hızlandırmış ve ülkenin önüne önemli bir fırsat olarak gelmiştir.

Ülkemizde kamu sektörünün işleyişinde yaşanan problemlerin düzenlenmesi, vatandaşların devletle olan ilişkilerinin yeniden tanımlanması ve kamu yönetiminin yeniden yapılandırılmasına bağlıdır.

Bu yapılandırmanın sağlıklı bir şekilde yerine getirilmesi için E-Dünya, e-Avrupa, e-Türkiye kavramları iyi tanımlanmalı ve iyi anlaşılmalıdır.

Bu konuda ülkemizde değişik alanlarda yürütülen birbirinden bağımsız projeler ileride önemli problemleri de beraberinde getirecektir. Bu problemlerin yaşanmaması için;

- E-Türkiye ve e-Devlet projeleri tek merkezli ve organize bir şekilde, e-Avrupa ile entegre bir şekilde yürütülmelidir.
- Sağlıklı veritabanı yönetim sistemleri oluşturulmalıdır.
- Bilgi ve veriler uluslararası yapıya uygun veri standartlarında hazırlanmalıdır.
- Tüm kamu kurum ve kuruluşlarının ülke verilerinin paylaşımını sağlayabileceği bilgisayar ağı yapısı oluşturulmalıdır.
- Bilgi iletişimi ve paylaşımında veri güvenliği sağlanabilmelidir.
- Bilgi üretimi, iletimi, yönetimi ve paylaşımı için oluşturulacak tüm yapı; yenilenebilir, gelişmeye açık ve tüm dünya uygulamaları ile uyum içinde olmalıdır.

Bütün bunların gerçekleşmesiyle oluşacak sistem; ülkemizin yeniden yapılanmasında, gelişip kalkınmasında ve çağdaş bir ülke olmasında önemli bir unsur olacaktır. (ÇETİN ve Diğerleri, 2001)

Çalışmanın devamında, " Maliye ve İş Kurumu Portal İlk Örneklerin Oluşturulması" konulu 9 ncu çalışma grubu ile birleşerek müşterek bir çalışmanın sürdürülmesinin uygun olacağı değerlendirilmektedir.

Referanslar

- Banger G. "E-Türkiye" T.C. Başbakanlık İdareyi Geliştirme Başkanlığı (www.bybs.gov.tr), 2001
- Bilginsoy M. "E-Devlet (E-government)", e-business at the millenium 1, 2000, (www.internethaftasi.org.tr/hafta00/sunum/e-devlet/ibm/egovibm1.htm)
- Cambazoğlu T. Kurumsal Portal: Moda Bir Terim Yada Gerçek Bir Değer? (http://www.pargem.com.tr/yazarlar/turker1.htm), 2001
- Çetin H., Aydoğan O. ve Ertuğrul Z. "E-Türkiye Durum Analizi Ve Çözüm Önerileri", Telekomünikasyon Kurumu, 2001
- Delphi Group İş Portalleri:Genişletilmiş Değer Zinciri İçin Çerçeve Çalışma, 2001
- İnce M. "ELEKTRONİK DEVLET Kamu Hizmetlerinin Sunulmasında Yeni İmkanlar, Devlet Planlama Teşkilatı Mayıs 2001, (<http://ekutup.dpt.gov.tr/bilisim/incem/e-devlet.pdf>)
- Manas O. "Kurumsal Portallar", (www.bilisimrehber.com.tr/document/BT-01-04-Portal-V1.doc), 2001
- Manas O. "Kurumsal Portallar", (www.bilisimrehber.com.tr/document/BT-01-04-Portal-V1.doc), 2001
- Sümer H. "Devlet 'Küçülüyor' e-Devlet Büyümüyor" Ekonomi ve Ploitikada Trend Dergisi sayı:47, 2001.(http://www.trend.com.tr/sayilar/sayi0047/yeni/haber1.htm)
- Sergerie V. "Blueprint for Renewing Government Services Using Information Technology", (www.intergov.gc.ca/docs/fed/blueprint/index.html) 1999
- TUENA Durum Saptaması ve Dünyadaki Eğilimler İş Paketleri, Yönetici Özeti, s.17, Ocak 1998. (www.tuena.tubitak.gov.tr),

<http://www.ntvmsnbc.com/news/117335.asp>

<http://www.sistek.com.tr/html/portal.htm>