

TBD Kamu-BİB Çalışma Grubu 5

Kamu e-Kapılarının İncelenmesi

İÇİNDEKİLER

1. GİRİŞ.....	1
AMAÇ VE KAPSAM.....	1
REFERANSLAR	1
2. E-KAPI NEDİR?	2
3. E-KURUM YAKLAŞIMINDA E-KAPININ ÖNEMİ	2
4. E-KAPI KRİTERLERİ	3
5. SEKTÖRLER VE KURUMLAR:.....	4
6. DEĞERLENDİRME KRİTERLERİNE ETKİ EDEN FAKTÖRLER	5
7. SONUÇ	7
8. GENEL SONUÇ VE GÖRÜŞLER:	10

1. GİRİŞ

Amaç ve Kapsam

Kamu kurum ve kuruluşlarındaki web sayfaları, e-kapı yapılarında olması gereken "geliştirme kriterleri" çerçevesinde incelenerek "e-devlet" yaklaşımı ile değerlendirilmesi amaçlanmıştır.

Çalışma grubu, vatandaşın yaşamında önem gösteren 7 sektör ve bu sektörlerdeki seçilmiş 23 kuruluşun e-kapıları belirlenen kriterler çerçevesinde değerlendirilmiştir.

Bu çalışma, kamu kurum ve kuruluşları web sayfalarındaki yapılan hataları bulmak değil vatandaş odaklı, şeffaf, etkileşimli, adaletli ve kurum politikasını sunan bir yapının oluşmasına katkıda bulunmak amacıyla yapılmıştır.

Değerlendirme Mayıs 2003 tarihi itibarıyla yapılmıştır.

Referanslar

"A Government First: Firstgov.gov is helping the federal government deliver better service to citizens", Tom Kaneshige, From Portals Magazine October 2002

"Web portal functionality and State Government e-Service", Jon P.Gant, Diana Burley Gant, Proceeding of the 35th Hawaii International Con. On System Sciences, 2002

"Kurumsal Portallar", Prof.Dr. Oğuz Manas, Mart 2002

2. E-KAPI NEDİR?

Portal sözcüğünün Türkçe karşılığı 'ana kapı' veya 'giriş kapısı' olarak tanımlanmaktadır. KamuNet Teknik Kurulu tarafından 'e-kapı' olarak kullanılmıştır. Diğer birçok teknolojik terim gibi portal kavramı da olduğu gibi dilimize yerleşmektedir. (Bu dokümanda e-kapı olarak kullanılacaktır.)

1996 yılında MyYahoo kullanıcılarının kendi ilgi alanlarının profillerini oluşturmaya olanak sağlayan kişiselleşmiş web sayfasını hizmete koymasıyla e-kapı kavramı oluşmuştur. Birçok aktivitenin tek bir sayfadan izlenebilmesi kullanıcılar tarafından büyük bir kullanım talebi oluşturmıştır.

e-Kapı, her yerden erişilebilen, veritabanına dayalı web siteleri ile dinamik bilgi bankalarından bilgi sunulan, tarayıcı tabanlı, söyleşi odaları, forum alanları, kataloglar, canlı haberler, e-posta ve kişiselleşme gibi birçok özelliği etkinliği kapsayan, daha ucuz, hızlı ve güvenli olarak bilgiye ve hizmete erişimi ve entegrasyonu sağlayan web hizmetidir. E-Kapılar, kişilerin tek bir noktadan İnternet üzerinde dağıtık ve düzensiz bir biçimde yayınlanan bilgi yığınlarına, bütünsel bir yapıda, hızlı ve kolayca ulaşılmasını sağlar.

e-Kapı, farklı bilgi kaynaklarına ulaşımına olanak sağlar. Ancak, e-kapının hantal bir yapıya dönüşmemesi için sürekli güncellenmesi gerekir.

e-Kapılar, kurumların İnternet'e açılma görevini yapmasının yanısıra, intranet görevini de yerine getirerek kurum içi çalışanına da kurumsal bilgileri tek bir yerden sağlayarak bilgi yönetimine yardımcı olmaktadır.

80'li yıllardan itibaren, gelişmiş ülkeler vatandaşlarının kamu hizmetlerine erişimini arttırmak için bilgi teknolojilerini yoğun olarak kullanmaya başladılar. Buna etken olan üç ana faktör; (1) etkin kamu hizmetine dönüşmeyen kamu harcamaları (gecikmeler, yanlış yönetim, zayıf organizasyonel yapılardan kaynaklanan) (2) Devletin de özel sektör gibi piyasa rekabeti içinde çalışmasını vurgulayan neo liberal yaklaşımlar (3) bilgi ve iletişim teknolojilerinin hızlı gelişimi ve yaratacağı katma değerin anlaşılmasıdır.

Kamu e-Kapıları, kamu hizmetlerinin online verilmesi, vatandaş katılımının en üst noktaya çıkarılması, devlet bürokrasisinin azaltılması, vatandaşın demokratik katılımının artması ve kamu kurumlarının vatandaş ihtiyaçlarına karşı duyarlılığının artması açısından önem taşımaktadır.

Kamu e-kapıları, devlet-vatandaş, devlet-devlet, devlet-tedarikçi ve devlet-personeli olmak üzere farklı hedef kitlelerine, farklı platformlarda, farklı iş ihtiyaçları için hizmet sunarlar.

e-Kurum, bir kurumun iş modelinin, organizasyon yapısının, iş süreçlerinin, ürün ve hizmetlerini elektronik ortamda gerçekleştirilmesidir.

3. E-KURUM YAKLAŞIMINDA E-KAPININ ÖNEMİ

Kamu hizmetlerini sunmada e-kapı önemli bir yer tutmaktadır. Bu kapsamda bakıldığında;

- Bilgi kaynaklarının ve hizmetlerin bir araya toplanması ve tek noktadan erişim sağlanması,
- Bilgiye hızlı ve kolay ulaşma olanağı getirilmesi,
- Gerçek zamanlı ve dinamik bilgilenme,

- Hizmetleri kolay ve basit hale dönüştürme,
- Kurumlar arası rekabet gücünü arttırma,
- Mali tasarruf sağlaması ve gelir kaynaklarının yaratılması,
- Kaynakların ortak kullanımı ve verimliliğin arttırılması,
- Hizmet sunum etkinliğinin artırılması,
- Çalışanlar arasında işbirliğinin yaratılması,
- Şeffaflığın artması,
- Kurumsal bilgileri sunması,
- Vatandaşın güveninin sağlanması

açısından önemlidir.

4. E-KAPI KRİTERLERİ

A. Vatandaş ve Bilişim Teknolojileri Altyapısı Açısından E-Kapı Kriterleri

Ölçeklenebilirlik: Kullanıcı taleplerindeki ve iş yükündeki artışa uyum sağlanabilmesi (İşlem yapabilme kapasitesi, vb)

Güvenlik : Kişiyekuruma özel bilgilerin ve dokümanların güvenliğini sağlanması.

Sürekli erişilebilirlik, devamlılık: Kullanıcı kitlelerine 7x24 kesintisiz hizmet sağlayabilmesi

B. Vatandaşın Kullanımı Açısından e-Kapı Kriterleri

Kişiselleştirme: Kullanıcıların tanınması ve kaydolmalarının kullanıcı adı ve şifre ile sağlanarak, e-kapı ihtiyaçlarına ve önceliklerine göre kişiselleştirebilmeli ve kendi istedikleri şekilde özelleştirilmiş bilgi, doküman ve hizmetlere kolaylıkla ulaşabilmelidir. Gerektiğinde kurumun sunduğu farklı bilgi ve hizmetlere kişinin kendini bir kez tanıttıktan sonra erişilebilmesi.

Tek Duraklı Hizmet Anlayışı: Kurum e-kapısından kurumun sunduğu ve ilgili hizmet noktalarına direkt ulaşabilmelidir.

Tam otomasyon: İş süreçlerinin elektronik ortamda başlaması ve bitmesi

Dinamik Bilgi Sunma: E-kapı, sadece statik bilgi sunmamalı, kişilere veri tabanından sorgulama yapma ve uygun görüldüğü durumlarda bilgi girme, varolan bilgilerden raporlar ve grafikleri kolaylıkla üretmeyi sağlayacak ortamı sunmalıdır.

Kullanım Kolaylığı:

- Farklı kanallardan (bilgisayar, telefon, kablosuz araçlar, el cihazları, kiosk'lar, vb.) araçlarla ortak verilere erişilebilmesi
- Sade, konu bazlı kategorize edilmiş menu sistemi
- Site Haritası
- Arama ve sorgulama araçları, metadeta
- Seçenek listeleri (list box)
- Yeni bilgiye dikkat çeken uyarıcılar
- Yardım Menüleri ve çok sorulan sorular (ÇSS)
- Online eğitim
- Yeni kullanıcılar için rehberlik hizmetler

- Özürlülerin kullanımına imkan vermesi
- Basit, doğru ve kolay çıktı alınmasına olanak sağlamalı

Şeffaflık:

- İhale bilgi altyapısının olması
- Online işlem bittiğinde işin başarılı gerçekleştiğine dair belge üretmesi, sağlama yapması (confirm) vb.
- Güven sunabilmesi (sunulan bilgiye, kişisel bilgilerin mahremiyeti, iş süreçlerine vb.)

İçerik zenginliği:

- Geri besleme mekanizmaları (e-posta, telefon vb.) ile hizmet imkanı
- Çoklu dil desteği
- Kurum adres, telefon, mevzuat, organizasyon yapısı vb. bilgileri
- Tartışma listeleri
- E-kütüphane (dokümantasyon, arşiv sistemi vb.)
- İlgili diğer kurumlara bağlantı zenginliği (ülke içi ve dışı)

Yazılım Yüğü: Kullanıcıya e-kapı kullanabilmesi için herhangi bir donanım/yazılım ek yükü getirmemesi gerekir. E-Kapı sadece bir web tarayıcısı yordamı ile kullanılabilmesi gerekir.

C. Bilgi ve İletişim Teknolojileri Altyapısı Açısından e-Kapı Kriterleri

Çoklu Ortam: Farklı platformları ve veri tabanlarını desteklemesi ve yatay büyümeye olanak sağlayacak şekilde genişleyebilir olması gerekir.

Esneklik: Yeni uygulama işlevlerinin kolaylıkla eklenmesi ve sistemlerle uygulamaların müşteriler, iş ortakları ve sağlayıcılarla bütünleşmenin mümkün olması

Açık standartlar: Uygulamalara esneklik sağlayan ve entegrasyonu mümkün kılan standartlar kullanılması

Kurulum kolaylığı: Çok kısa bir sürede ve kolaylıkla kurulumun yapılabilmesi.

E-kapı kullanım profiline tanınması: E-kapıya uğrayan kullanıcı profiline, kullanıcı isteklerinin, e-kapı kullanım sıklığının izlenmesi, ilgili istatistiklerin üretilmesi, bu doğrultuda sunulan hizmetin iyileştirilmesi

5. SEKTÖRLER VE KURUMLAR:

Vatandaşın yaşamında önem gösteren 7 sektör ve bu sektörlerdeki seçilmiş 23 kuruluşun e-kapıları belirlenen kriterler çerçevesinde değerlendirilmiştir:

SEKTÖRLER	KURULUŞLAR
Sosyal güvenlik	SSK Genel Müdürlüğü, BAĞKUR Genel Müdürlüğü, Emekli Sandığı Genel Müdürlüğü

Eğitim	Milli Eğitim Bakanlığı, Öğrenci Seçme ve Yerleştirme Merkezi (ÖSYM), Erciyes Üniversitesi
Genel İdare	Devlet Planlama Teşkilatı, Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü, Devlet İstatistik Enstitüsü, Türk Standartları Enstitüsü, Emniyet Genel Müdürlüğü, Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü
Kamu finansmanı yönetimi	Hazine Müsteşarlığı ,Dış Ticaret Müsteşarlığı, Merkez Bankası
Sağlık	Sağlık Bakanlığı, Haydarpaşa Numune Hastanesi, Kızılay Derneği
Adalet	Adalet Bakanlığı, Yargıtay
Ulaştırma	Türk Hava Yolları, Kara Yolları Genel Müdürlüğü, Türk Telekom AŞ.

6. DEĞERLENDİRME KRİTERLERİNE ETKİ EDEN FAKTÖRLER

Çalışma grubunun değerlendirmelerinde “Vatandaşın Kullanımı Açısından e-Kapı Kriterleri” gözönüne alınmıştır. Tam doğru sonucun elde edilebilmesi için “Vatandaş ve Bilişim Teknolojileri Altyapısı Açısından E-Kapı Kriterleri” ve “Bilgi ve İletişim Teknolojileri Altyapısı Açısından e-Kapı Kriterleri”nin de mutlaka tam olarak değerlendirilmesi gerekmektedir. Bu, kriterlerde doğru sonucu elde etmek için, kurumlara gidilerek ve BİM yetkilileri ile bizzat görüşülerek, belgeli ve bazı testlerin (benchmark testleri, güvenlik vb.) yapılması ve kurumların iş süreçleri ve misyonlarının e-kapıdan sunuma yansıtılması ile mümkündür. Bu kriterlerin değerlendirilmesi, çalışma grubu üyeleri ve BİM yetkilileri tarafından zaman ve teknolojik araç kısıtlamaları nedeniyle gerçekleştirilememiştir.

Belirlenen ana ve alt kriterlerin teknolojik gelişmeye paralel olarak çoğaltılması mümkün olup, çalışma grubunca günümüz şartlarınca değerlendirilerek belirlenenler aşağıdaki tabloda sıralanmıştır.

Değerlendirme Kriterleri:

Kişiselleştirme	<i>Değerlendirmelerde abonelik sistemi olan siteler 1 ile değerlendirilmiştir.</i>
Tek duraklı hizmet anlayışı	
Tam otomasyon(iş süreçlerinin elektronik ortamda başlayıp bitmediği)	<i>Vatandaşın kurumdan alacağı hizmetlerini web sayfasından alabilmesine bakılmıştır.</i>
Dinamik bilgi sunma	<i>Vatandaşa sunulan bilginin bir veri tabanından alınıp alınmadığı değerlendirilmiştir.</i>
Kullanım Kolaylığı	

Sade,konu bazlı kategorize edilmiş menu sistemi	
Site haritası	<i>Kavram olarak web sayfasında bulunuyor fakat doğru sonuç üretmiyorsa 1 ile değerlendirilmiştir.</i>
Arama ve sorgulama araçları, metadata	<i>Arama ve metadata kavramları %50şer ağırlıklı olarak değerlendirilmiştir.</i>
Seçenek listeleri (list box)	<i>Vatandaşın kullanımında kolaylık sağlayıcı faktörler.</i>
Yeni bilgiye dikkat çeken uyarıcılar	<i>İlk sayfadan yeni eklenen hizmet/bilgi/belgenin vatandaşın dikkatini çekerek bilgilendirme ortamı.</i>
Yardım Menüleri ve çok sorulan sorular (ÇSS)	
Online eğitim	
Yeni kullanıcılar için rehberlik hizmetler	
Özürlülerin kullanımına imkan vermesi	<i>Özürlüler için web sayfasından bir bağlantı olup olmadığı gözlendi</i>
Basit, doğru ve kolay çıktı alınmasına olanak sağlamalı	<i>Yapılan işlemlere dair bilgilerin edinilebilmesi</i>
Şeffaflık	
İhale bilgi altyapısının olması	<i>Kurumun kendi ihtiyaçları (bilgisayar, demişbaş vs.) alımı bilgisinin web sayfasından sunumu</i>
Online işlem bittiğinde işin başarılı gerçekleştiğine dair belge üretmesi, sağlama yapması (confirme) vb.	
İçerik zenginliği	
Geri besleme mekanizmaları /e-posta, telefon vb), ve e-posta adı	<i>Ana sayfadan kolay ve görülebilir yerden kuruma ulaşılacak e-posta adresinin varlığı</i>
Çoklu dil desteği	<i>Türkçe ve İngilizce dışında diğer dillerin olması durumunda tam olarak hizmeti sağladığı kabul edilmiştir.</i>
Kurum adres, telefon, mevzuat, organizasyon yapısı vb. Bilgileri	
Tartışma listeleri	
e-kütüphane(arşiv, dokümantasyon vb)	
İlgili diğer kurumlara bağlantı zenginliği (ülke içi ve dışı)	
Donanım/yazılım ek yükü getirmesi	<i>PDF, ZIP ve Office programları kapsam dışı tutulmuştur.</i>

Kurumların web sayfalarından sundukları iş süreçleri, yukarıdaki değerlendirme cetveli baz alınarak: "0:yok/başlanmamış, 1: geliştirilmesi devam eden, 2: iyi/sonuçlanmış aşamada" olarak değerlendirilmiştir Web sayfaları, vatandaş gözü ile bakılarak bilgi ve hizmete kolay ve hızlı ulaşım yönü olanlar tam puanla değerlendirilmiştir.

7. SONUÇ

- Bu çalışma kapsamında 23 adet kamu kuruluşunun web sitesi belirlenen kriterler doğrultusunda incelenmiştir. İncelenen kriterlere birbirlerine göre ağırlık puanı verilmemiştir. Ancak, bir web sitesinin e-kapı olarak değerlendirilebilmesi için gereken 'olmazsa olmaz' kriterler aşağıda sıralanmıştır:
 - Kişiselleştirme,
 - Tam otomasyon,
 - Dinamik bilgi sunma.
- Bu kriterler göz önüne alındığında incelenen kamu web sayfalarının hiçbirinde kişiselleştirme olanağının olmadığı görülmüştür. Ancak, bazı web sayfalarında bulunan abonelik sisteminin **kişiselleştirme** çalışmalarının bir adımı olabileceği düşünülerek değerlendirmelerde bu husus dikkate alınmıştır. İstatistiksel sonucu tabloda sunulmuştur.

0 : yok/ başlanmamış (%)	1 : geliştirilmesi devam eden (%)	2 : iyi / sonuçlanmış aşamada (%)
60,9	39,1	0

- Tüm kurumların "**Tek duraklı hizmet anlayışı**"nı göz önüne aldığı ve sundukları hizmete ana web sitesinden ulaşımı amaçladıkları ve sade, konu bazlı kategorize edilmiş menu sistemi içinde hizmet sundukları görülmüştür. Değerlendirilen web sayfalarında tek duraklı hizmet anlayışı kavramının benimsendiği ve hizmetin bu anlayış çerçevesinde sunulmaya çalışıldığı gözlenmiştir. İstatistiksel sonucu tabloda sunulmuştur.

0 : yok/ başlanmamış (%)	1 : geliştirilmesi devam eden (%)	2 : iyi / sonuçlanmış aşamada (%)
0	0	100

- İncelenen kurumlar içinde bir kuruluş hariç hiçbir kurumda iş süreçlerinin elektronik ortamda başlayıp bitmediği, yani e-kapı sayfasında kurum işlerinin **tam otomasyona** geçmediği tespit edilmiştir. İncelenen kurumların yüzde 39,1'inde iş süreçlerinin ve hizmetlerin İnternet üzerinden sunulmasına başladığı ancak, bu sürecin henüz gelişme döneminde olduğu görülmektedir. Kurumların, yüzde 56,5'inde ise İnternet üzerinden tam otomasyon sağlama konusunda henüz görünen bir çalışmalarının olmadığı tespit edilmiştir.

0 : yok/ başlanmamış (%)	1 : geliştirilmesi devam eden (%)	2 : iyi / sonuçlanmış aşamada (%)
56,5	39,1	4,3

- Vatandaşın İnternet üzerinden kurum ya da kendi iş ihtiyaçları ile ilgili **dinamik (güncel) bilgiye** ulaşabilmesi de e-kapının temel kriterlerinden biridir. Bu açıdan bakıldığında, kurumların yüzde 4,3'ünün kurumunun tüm bilgilerini dinamik olarak sunabildiği gözlenmiştir. Kurumların, yüzde 78,3'ü sunduğu hizmetlerin bir bölümünü İnternet üzerinden de vermeye başladığı, kurum ile ilgili temel bazı sorgulama işlemlerini İnternet üzerinden vermeye başladığı görülmüştür. Ancak, vatandaşın ilgili kurumdan beklediği sorgulama ihtiyaçlarının dinamik olarak sunulması için çalışmaların devam etmesi gerekmektedir. Kurumların yüzde 17,4'nün ise henüz statik bilgi yayınlama sürecinden öteye giden bir çalışma başlatmadığı gözlenmiştir.

0 : yok/ başlanmamış (%)	1 : geliştirilmesi devam eden (%)	2 : iyi / sonuçlanmış aşamada (%)
17,4	78,3	4,3

- Kullanım kolaylığı açısından;**

- Vatandaşın hizmete ulaşımında kolaylık sağlayan **site haritaları**, yüzde 43,5 kurumda yok, yüzde 13'ünde var fakat fonksiyonel değil ve yüzde 43,5 kurumda ise tam fonksiyonel kullanılmaktadır.
- Kurumların yüzde 91,3'ünün web sayfalarında "**arama/sorgulama**" motorları bulunmaktadır. Ancak, hiçbir kurum **Metadeta'yı** kullanmamaktadır.
- Ülkemizde bilgisayar okuryazarlığının çok düşük oranda olduğu bilinmektedir. Bu durum e-kapıları kullanmakta bazı sorunları da yanında getirecektir. Vatandaşın e-kapıları kullanım kültürü ve korkusunu yenmek için eğitim ve rehberlik hizmetlerine ihtiyaç duyulmaktadır. Hiçbir kurum bu konuda bir eğitim ve **kullanım rehberi** hazırlamamıştır. Kullanıcılar '**en çok sorulan sorular**' ve verdikleri bilgilerle yönlendirilmektedirler.
- Özürllülerin** web sayfalarından ve dolayısıyla kurumun hizmetlerinden faydalanması e-devlete geçişte daha önem göstermektedir. Özürllülerin sahip oldukları programlar sunulan web sitelerini okumaya yardımcı olduğu bilinmektedir, fakat incelenen kurumların web sayfalarında özürllülerin yönlendirildiği web sayfası bulunmamaktadır.
- Kurumlar, e-kapı mantığıyla incelendiğinde yüzde 40,9'unun kullanım kolaylığına sahip olmadığı gözlenmiştir. Aynı sayfalar, web sayfası kriterleri açısından değerlendirildiğinde ise başarılı olarak yorumlanabilir. İstatistiksel sonucu tabloda sunulmuştur.

0 : yok/ başlanmamış (%)	1 : geliştirilmesi devam eden (%)	2 : iyi / sonuçlanmış aşamada (%)
40,9	27,0	32,2

- **Şeffaflık açısından;**

- o E-Devlet'e geçişte şeffaflık en önemli kriterler arasında kabul edilmektedir. Bu kapsamda web sayfalarında ihale bilgi altyapısının olup olmaması, online işlem bittiğinde işin başarılı gerçekleştiğine dair belge üretip üretmemesi, yapılan işleme dair confirm bilgisinin çıktısının verilir verilmemesi gibi hususlar bu başlık altında incelenmiştir. Çıkan sonuca göre kurumların ağırlıklı olarak bu konulara özen göstermediği görülmüştür.

0 : yok/ başlanmamış (%)	1 : geliştirilmesi devam eden (%)	2 : iyi / sonuçlanmış aşamada (%)
56,5	2,2	41,3

- **İçerik zenginliği açısından;**

- o **Geri besleme mekanizmaları** /e-posta, telefon vb'nin web sayfalarında bulunup bulunmadığına bakılmış ve değerlendirme buna göre yapılmıştır. E-kapı kriterlerinde fonksiyonun tam olabilmesi için vatandaşın taleplerine geri besleme mekanizmalarının hangi hızla cevap verdiği önemlidir.
- o **Çoklu dil desteği** olarak sadece ingilizce diline yer verilmiştir.
- o **Kurum adres, telefon, mevzuat, organizasyon yapısı vb. bilgilerinin** tam olduğu görülmüştür. Bazı sitelerde kurumun yerini gösteren harita ve ayrıca adresine ulaşım sağlayabilecek vasıtalarla ait bilgilere, duraklara yer verildiği tespit edilmiş olup vatandaşın sunulan hizmet açısından olumlu bir yaklaşımdır.
- o **Tartışma listelerine** bir kurum hariç hiç yer verilmediği, e-kütüphane(arşiv, dokümantasyon vb) bilgilerinin yeterli düzeyde olmadığı görülmüştür.
- o **İlgili diğer kurumlara bağlantı zenginliği** (ülke içi ve dışı) açısından incelendiğinde ise kurumların bu konuya önem verdiği ancak e-kapı kavramı açısından bakıldığında daha zenginleştirilmeye ihtiyaç duyulduğu gözlemlenmiştir.
- o Kurumların web sayfaları, e-kapı mantığıyla incelendiğinde yüzde 26,8'inin içerik zenginliğinin zayıf olduğu gözlemlenmiştir. Aynı sayfalar, web sayfası kriterleri açısından değerlendirildiğinde ise başarılı olarak yorumlanabilir.

0 : yok/ başlanmamış (%)	1 : geliştirilmesi devam eden (%)	2 : iyi / sonuçlanmış aşamada (%)
26,8	26,1	47,1

- Kurumlar e-kapılarını, vatandaşın sahip olduğu yaygın donanım ve yazılım teknolojisi seviyesini gözönüne alarak oluşturmalarıdır. Vatandaşın kurum hizmet ve bilgilerine **ulaşımında ek donanım ve yazılım yükü** ile karşılaşmamalıdır. Çalışma grubu incelemesinde devlet ve özel sektör altyapısı kullanılmıştır. Bu durum istatistiklerde iyi sonuç alınmasına neden olmuştur.

0 : yok/ başlanmamış (%)	1 : geliştirilmesi devam eden (%)	2 : iyi / sonuçlanmış aşamada (%)
0	0	100

8. GENEL SONUÇ VE GÖRÜŞLER:

- Tüm kriterler göz önüne alındığında bu çalışma kapsamında incelenen kamu kurumlarının hiçbirinde bir vatandaş odaklı e-kapı yapısının olmadığı tespit edilmiştir. Ayrıca, vatandaşa sunulan online hizmetler her bir ilgili kamu kuruluşunun kendi sitesinde bulunduğundan vatandaşa bütünlük bir hizmet altyapısı sunulamamaktadır. Bu hizmetlerin artması için ilgili online hizmetlerin süreç bazlı bir anlayış içerisinde tek bir vatandaş e-kapısından yayınlanmasının hem vatandaşın yararlanacağı hizmetleri arttıracığı hem de ilgili kamu kuruluşlarının online hizmetlerinin artacağı düşüncesindeyiz.
- Kurum E-Kapılarında bilgi sunumu ön plana çıkmıştır. Genellikle statik olarak (web sayfaları aracılığı ile) sunulan bilgiler güncelliğini korumaktadır. Kurumlar tarafından web sayfalarının önemi anlaşılmıştır.
- Bir çok sayfaya erişim hızı konusunda sorun yaşanmaktadır.
- E-devlet dönüşümüne katkıda bulunacak bir çok uygulamaya kamu kurum ve kuruluşlarının web sayfalarında yer verdiği görülmüştür. Bu uygulamaların tek tek web sayfalarından isteğe bağlı olarak yer almasından ziyade tek bir kapıdan vatandaşa sunulması ve bu maksatla da gerek organizasyon gerekse standartların, esas ve usullerin mümkün olan en kısa sürede belirlenerek hayata geçirilmesi Türkiye açısından vazgeçilmez bir ihtiyaçtır.