

GAZİ ÜNİVERSİTESİ
EĞİTİM BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ
BİLGİSAYAR VE ÖĞRETİM TEKNOLOJİLERİ EĞİTİMİ ANABİLİM DALI
BİLGİSAYAR VE ÖĞRETİM TEKNOLOJİLERİ EĞİTİMİ YÜKSEK LİSANS
PROGRAMI

E-KURUM DÖNÜŞÜM STRATEJİLERİ VE M.E. B’NİN E-DEVLET
UYGULAMALARININ ÖĞRETMENLER TARAFINDAN
DEĞERLENDİRİLMESİ

Şadiye AYSİN

Ankara, 2007

GAZİ ÜNİVERSİTESİ
EĞİTİM BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ
BİLGİSAYAR VE ÖĞRETİM TEKNOLOJİLERİ EĞİTİMİ ANABİLİM DALI
BİLGİSAYAR VE ÖĞRETİM TEKNOLOJİLERİ EĞİTİMİ YÜKSEK LİSANS
PROGRAMI

E-KURUM DÖNÜŞÜM STRATEJİLERİ VE M.E. B’NİN E-DEVLET
UYGULAMALARININ ÖĞRETMENLER TARAFINDAN
DEĞERLENDİRİLMESİ

Şadiye AYSİN

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Danışman: Prof. Dr. Halil İbrahim YALIN

Ankara, 2007

Eğitim Bilimleri Enstitüsü Müdürlüğü'ne,

Şadiye AYSİN'in E-Kurum Dönüşüm Stratejileri Ve M.E. B'in E-Devlet Uygulamalarının Değerlendirilmesi başlıklı tezi tarihinde, jürimiz tarafından Bilgisayar ve Öğretim Teknolojileri Eğitimi Anabilim / Anasanat Dalında Yüksek Lisans / Doktora / Sanatta Yeterlik Tezi olarak kabul edilmiştir.

Adı Soyadı

İmza

Üye (Tez Danışmanı):

Üye :

Üye :

Üye :

Onay

Yukarıdaki imzaların, adı geçen öğretim üyelerine ait olduğunu onaylarım.

..../...../2007

(imza)

Enstitü Müdürü

ÖNSÖZ

“e” ön eki birçok çalışmada kullanılmaya başlanmıştır. E-birey, e-kurum, e-eğitim gibi. Bu harf kullanıldığı kavrama etkinlik, verimlilik, katılım, şeffaflık, kesintisiz ve güvenli anlamlarını eklemektedir.

Bu kavramlardan biri olan e-kuruma geçiş uzun bir süreçtir; inanmış bir siyasal irade, dikkatli bir planlama ve kurum iç süreçlerinin vatandaş, çalışan, devlet vb. tüm paydaşlarla ortak çalışmayla düzenlendiği bir planlamayı gerektirir. Bu süreç e-kurum stratejilerinin, kullanıcı ihtiyaçlarının tespit edildiği, e-kurum olma düzeylerinin ölçüldüğü ve sürekli güncellenen bir proje geliştirme aşamalarını içermelidir. Bu çalışmayla bahsedilen noktalara dikkat çekilmiş, e-dönüşümün bütünüyle mühendislik disiplini içerisinde ele alınamayacağı ortaya konmuş; kurumların elektronik kuruma geçmek için takip edebilecekleri süreçler tespit edilmiş ve böylelikle kurumlara örnek olabilecek bir yol haritası (model) oluşturulmuştur.

Öncelikle bu araştırmanın projelendirilmesi ve oluşturulması esnasında değerli yorum ve önerileriyle çalışmayı başından itibaren destekleyen çok değerli hocam Prof. Dr. H. İbrahim YALIN’a göstermiş olduğu rehberliği, teşviki, manevi desteği ve sabrı için minnettarlığımı belirtip teşekkürlerimi sunarım.

Araştırmama katkılarını esirgemeyen, zaman konusunda sınır tanımadan içtenlikle ve özenle katkıda bulunan Dr. İbrahim GÖKDAŞ’a, araştırmada yer alan anketin hazırlanmasında bilgileriyle yardımını esirgemeyen Emin Sadik AYDIN’a ve e-kurum dönüşüm modelinin oluşturulmasında beni yönlendiren Ali ARİFOĞLU’na çok teşekkür ederim.

Ayrıca manevi destekleriyle her zaman yanımda olan; başta ilk öğretmenim babam olmak üzere sevgili aileme de teşekkürlerimi sunmayı minnet borcu kabul ediyorum.

Şadiye AYSİN

ÖZET

E-KURUM DÖNÜŞÜM STRATEJİLERİ VE M.E. B.'NİN E-DEVLET UYGULAMALARININ ÖĞRETMENLER TARAFINDAN DEĞERLENDİRİLMESİ

AYSİN, Şadiye

Yüksek Lisans Tezi, Bilgisayar ve Öğretim Teknolojileri Eğitimi Anabilim Dalı
Bilgisayar ve Öğretim Teknolojileri Eğitimi Yüksek Lisans Programı

Tez Danışmanı: Prof. Dr. Halil İbrahim YALIN

Ankara 2007, XI+129 Sayfa

Bu çalışmada, e-dönüşümün, teknik olduğu kadar kültürel ve sosyal bir değişim olduğu, bu nedenle bütünüyle mühendislik disiplini içerisinde ele alınamayacağı ortaya konmuş; kurumların elektronik kuruma geçmek için takip edebilecekleri süreçler tespit edilmiş ve böylelikle kurumlara örnek olabilecek bir yol haritası (model) oluşturulmuştur.

E-kurum dönüşümü ihtiyaçların ve kullanıcı taleplerinin tespit edildiği, stratejilerin ve oluşum politikalarının belirlendiği ve belirli aralıklarla değerlendirmeler yapılarak güncellenen bir proje süreci olarak görülmelidir. Bu nedenle M.E.B'nin e -kuruma dönüşüm çerçevesinde gerçekleştirdiği çalışmalar Kırıkkale genelinde 100 öğretmene uygulanan anket sayesinde değerlendirilerek bir kurumun e-devlet uygulamalarını oluştururken hangi noktalara dikkat edilmesi gerektiği tespit edilmiştir. Anket e-devletle ilgili kullanıcıların genel tecrübeleri, M.E.B'nin e-kurum çalışmaları ve web sitesiyle ilgili değerlendirmeleri içeren ifadelerden oluşmaktadır.

Anket verileri incelendiğinde e-kuruma geçişte kullanıcı ihtiyaç ve taleplerinin mutlaka göz önünde bulundurulması, vatandaşın müşteri hatta bunun da ötesinde devletin ortağı olarak görülmesi, e-dönüşümün yararlarına kullanıcıların inanmaları, kullanıcıların mutlaka e-kurum hizmetleri hakkında bilgilendirilmeleri ve bu hizmetleri kullanabilmeleri için gerekli donanım ve eğitime sahip olmaları gerektiği aksi takdirde tasarlanan bilim ve teknoloji politikalarında öngörülmüş hedefler ne denli isabetli olursa olsun bunlara ulaşmanın söz konusu olmayacağı gibi bir takım esaslar tespit edilmiştir.

ABSTRACT

E- INSTITUTION TRANSFORMATION STRATEGIES AND THE EVALUATION OF THE E-GOVERNMENT APPLICATIONS OF THE MINISTRY OF EDUCATION BY TEACHERS

AYSİN, Şadiye

Master of Science, Department of Computer Education and Instructional Technology
Program of Computer Education and Instructional Technology

Adviser: Prof. Dr. Halil İbrahim YALIN

Ankara 2007, XI+129 Pages

In this study, it has been pointed out that e-transformation is a cultural and social, as well as a technical change and therefore, it should not be studied inside engineering discipline. During the study, the processes the institutions should follow in order to become an electronic one have been determined and thus a route map(a model), which may set an example for the institution, has been formed.

E-institution transformation should be regarded as a project process, updated by periodical evaluations, in which basic needs and demands of the users and the strategies and formation policies are determined. For this reason, the studies of the Ministry of Education (M.E.B.) carried out in the framework of e-institutional transformation were evaluated by means of a questionnaire applied to 100 teachers working in Kirikkale. Thus, the points an institution should pay attention to when forming its e- government applications were determined.

The questionnaire included the experiences of the users about e- government and the evaluations of the Ministry of Education on e- government studies and web-sites.

When the data of the questionnaire examined, it has been found that some basic needs and demands of the users should be taken into consideration when transforming into an e-institution, citizens should be regarded as a customer or even a partner of the government, the users must believe in the benefits of e-transformation and that they should be informed about the services of the e-institution and they should also have the necessary equipment and training on how to use these services; otherwise they will never be able to reach the targets set on science and technology policies no matter how well they have been determined.

İÇİNDEKİLER

ÖNSÖZ.....	i.....
ÖZET.....	ii.....
ABSTRACT.....	iii.....
İÇİNDEKİLER.....	iv.....
TABLolar LİSTESİ.....	vii.....
ŞEKİLLER LİSTESİ.....	viii.....
GRAFİKLER LİSTESİ.....	ix.....
BÖLÜM I.....	1.....
GİRİŞ.....	1.....
Problem.....	1.....
Amaç.....	5.....
Alt Amaçlar.....	5.....
Önem.....	5.....
Varsayımlar.....	6.....
Sınırlılıklar.....	6.....
Kısaltmalar.....	7.....
BÖLÜM II.....	8.....
KAVRAMSAL ÇERÇEVE.....	8.....
E-DEVLET.....	8.....
E-Devletin Sağlayacağı Faydalar.....	11.....
Geleneksel Devlet Felsefesine Karşı Yeni Devlet Felsefesi.....	14.....
E-Devlet'in Uygulama Alanları.....	16.....
E-Devletin Temel Bileşenleri ve E-Devleti Oluşturan Temel Yapı Taşları.....	17.....
E-Devlet Mimarisinin Temelleri.....	19.....
Türkiye'de E-Devlet.....	21.....
E- Devlet Servisleri.....	23.....
E-Devlete Geçiş: Bazı Sorunlar ve Çözüm Önerileri.....	24.....
E-Devlet Proje ve Uygulamaları.....	26.....

BÖLÜM III.....	27.
E-KURUM NEDİR?	27
E-Kurum Dönüşümü.....	27
E-Kurum Öncelikleri.....	28
Vatandaşın E-Kurumdan Beklentileri.....	32
E-DEVLET DÖNÜŞÜMÜNDE KAMU KURULUŞLARININ YAPMASI	
GEREKENLER.....	38
Temel İlkeler Ve Kriterler.....	39
E-KURUM DÖNÜŞÜMÜ İÇİN MODEL ÖNERİSİ.....	41
3.1. E-Dönüşüm Stratejilerini Oluşturma ve Vizyonunu Belirleme	43
3.2. Kurumun İçsel İş Süreçlerinin Dönüşümü	47
3.3. Vatandaş/Müşteri Servislerinin Dönüşümü	54
3.4. Kurumlar Arası İş Süreçlerinin Dönüşümü.....	60
3.5. E-Kurum Ölçme ve Değerlendirme	67
BÖLÜM IV	70
MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞI'NIN E-DEVLET PROJE VE UYGULAMALARI	
.....	70
4.1. Proje Adı: Milli Eğitim Bakanlığı Bütünleşik Yönetim Bilişim Sistemi (MEBSİS)	72
4.2. Proje Adı: Eğitim Karar Destek Sistemi.....	76
4.3. Proje Adı: Bilgiye Erişim Portalı.....	76
4.4. Proje Adı: İnternete Erişim Projesi	78
4.5. Proje Adı: World Links Projesi.....	79
4.6. Proje Adı: e-Sınav	79
4.7. Proje Adı: Görme ve İşitme Engelliler için Bilişim Teknolojileri	80
4.8. Proje Adı: Sanal Okul.....	80
4.9. Proje Adı: Bilişim Teknolojileri Destekli Fen Laboratuvarları	81
4.10. Proje Adı: Uzaktan Eğitim Hizmetlerinin Otomasyonu	81
4.11. Proje Adı: Intel Gelecek İçin Eğitim	81
4.12. Proje Adı: " Microsoft Eğitimde İşbirliği"	82
4.13. Proje Adı: Doküman Yönetim Sistemi	82
4.14. Proje Adı: Arşiv Oluşturma.....	83
4.15. Eğitim Teknolojileri Genel Müdürlüğü Tarafından Desteklenen Projeler	83

BÖLÜM V.....	87
YÖNTEM	87
Araştırma Modeli	87
Çalışma Grubu	87
Veri Toplama Araçları.....	88
Verilerin Çözümlemesi ve Yorumlanması.....	88
BÖLÜM VI.....	89
BULGULAR VE YORUM	89
Öğretmenlerin E-Devlet Tanımı ve Kullanım Amacı İle İlgili Görüşlerine İlişkin Bulgular ve Yorumlar.....	89
Öğretmenlerin E-Devlet çalışmaları ve M.E.B’nin Web Sitesi İle İlgili Görüşlerine İlişkin Bulgular ve Yorumlar.....	90
Öğretmenlerin M.E.B’nin Web Sitesinin Tasarımı İle İlgili Görüşlerine İlişkin Bulgular ve Yorumlar.....	105
BÖLÜM VII	112
SONUÇ ve ÖNERİLER	112
Sonuçlar	112
Öneriler.....	113
KAYNAKLAR	115
EKLER.....	124
Ek 1: Milli Eğitim Bakanlığının E-Devlet Uygulamalarının Öğretmenler Tarafından Değerlendirilmesi Anketi.	125
Ek 2: Milli Eğitim Bakanlığı Tez Anketi Uygulama İzin Belgesi	129

TABLÖLAR LİSTESİ

Tablo 1: Geleneksel Devletle E-Devlette Vatandaş-Kamu Yönetimi İlişkisi	15
Tablo 2: E-Devlet Nerelerde Uygulanabilir?	16
Tablo 3: Hanelerde bilişim teknolojileri sahiplik durumu (%).....	35
Tablo 4: Eğitim durumuna göre son üç ay içinde bilgisayar ve İnternet kullanım oranı (%).....	36
Tablo 5: Kullanılan yere göre internet kullanım oranı(%).....	36
Tablo 6: Son üç ay içinde hanehalkı bireylerinin İnternet kullanma amaçları (%)...36	
Tablo 7: Vatandaş Memnuniyetinin artırılması için yapılması gerekenler.....	45
Tablo 8: MEB'nın e-devlet eylemleri	70
Tablo 9: Öğretmenlerin e-devlet tanımı ile ilgili görüşleri	89
Tablo 10: Öğretmenlerin M.E.B'nın e-devlet çalışmaları ve kurumun web sitesine ilişkin görüşleri	90
Tablo 11: Öğretmenlerin M.E.B'nın kurum web sitesinin tasarımı hakkındaki görüşleri.....	105

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1: Geleneksel Devlet- Elektronik Devlet.....	14
Şekil 2: E- devletin bileşenleri.....	17
Şekil 3: Türkiye'nin e-dönüşüm Strateji Öncelikleri	23
Şekil 4: Doğumdan ölüme e-birey hizmetleri.....	38
Şekil 5: E-Kurum Dönüşümü Temel Süreçler	41
Şekil 6 : GZFT Analizinde Temel Başlıklar	42
Şekil 7: E-Dönüşüm Ekibi	46
Şekil 8: Yıllar İtibarıyla Bilgi ve İletişim Teknolojileri Kullanımı.....	51
Şekil 9: CMM Modeli Olgunluk Düzeyleri.....	68

GRAFİKLER LİSTESİ

Grafik 1: Eğitim seviyesine göre internette ne tür bilgilerin arandığını ve oranları:	32
Grafik 2: Eğitim seviyesine göre bir kamu web sitesinden faydalanma oranı:	33
Grafik 3: İhtiyaç duyulan bilgiye herhangi bir kamu web sitesinde ulaşma durumu:	33
Grafik 4: İhtiyaç duyulan bilgiye herhangi bir kamu web sitesinde ulaşamadığında başvuru neticesinde değişiklik olma durumu:	33
Grafik 5: Eğitim seviyesi ile kamu web sitesinde ne tür bilgi arandığı arasındaki ilişki durumu:	33
Grafik 6: Eğitim seviyesi ile kamu web sitelerinde yapılan işlemler:.....	34
Grafik 7: Kamu web sitelerine güvenme oranı:.....	34
Grafik 8: Kamu web sitelerinde bulunurken devlet tarafından izlenildiği kuşkusu ile kullanım oranı arasındaki ilişki:	34
Grafik 9: Kamu hizmetinin hangi ortamlarda alınmasının istendiğini gösteren durum:	35

BÖLÜM I

GİRİŞ

Bu bölümde araştırmanın problemi, amacı, önemi, sınırlılıkları verilmekte ve araştırma raporunda kullanılan temel kavramların tanımları ile kısaltmaların açık yazılışları yer almaktadır.

Problem

Dünya yeni bir devrim yaşamaktadır: Dijital Devrim. Sanayi toplumunda ön planda olan “maddi” ürünlerin üretimi yerine, bilgi toplumunda, bilişim teknolojileri sayesinde bilgi üretimi önem kazanmaktadır (Erkan, 1993).

“ İnternet ve onun temsil ettiği teknolojiler üretimden ticarete, sağlıktan yayıncılığa, turizmden eğlenceye tüm ekonomiyi; eğitimin tüm aşamalarını; siyaset ve kamu yönetimini; kısaca, yaşamın tüm boyutlarını değiştirmeye başlamıştır”(Altıntaş,2002). Bu teknolojiler sayesinde kullanıcılar ulaşmak istedikleri hizmetlere istedikleri zamanda (7 gün/24 saat) ve mekânlardan ulaşabilmektedirler. İnternet, kamu kurum ve kuruluşlarında içten içe yaşanmakta olan bu devrimin kamuya açılması, halkın ve bireylerin hizmetine sunulması imkânını yaratmıştır.

Altıntaş ‘a (2002) göre " İnternet yaşamımızı en azından matbaa, buharlı makine, demiryolu ve elektrik kadar değiştirmiştir".

Bilgisayar ve iletişim teknolojileri alanlarındaki baş döndürücü ilerlemeler sayesinde hizmet kalitesi artarken maliyetler düşmektedir. Bu sayede toplumlar bilgi teknolojilerini kullanarak bilgi toplumu olma yolunda büyük aşamalar

kaydetmektedir. Bilişim toplumu olamayan ülkeler, gelecekleri konusunda endişe duymalıdır (Körnes, 2003).

Bilgi Toplumunun temel özellikleri şu şekilde sıralanabilir (Çoban, 1997) :

- ✓ Bilgiye sahip olmanın önem kazanması
- ✓ Globalleşme
- ✓ Bilişim sektörünün doğuşu
- ✓ Çevre koruma bilincinin gelişmesi
- ✓ Sivil toplum kuruluşlarının etkinleşmesi
- ✓ Kişinin merkezi konuma gelmesi
- ✓ Bilgisayarlaşma
- ✓ Örgütlü toplumun güçlenmesi.

“ Kamu yönetiminde egemen olan "organizasyon ve yöntem" anlayışı, yerini giderek is dünyasının "toplam kalite" ve "müşteri memnuniyeti" hedefleriyle iş gören ve paydaşların katılımına dayanan verimlilik yönetimi anlayışına bırakmış; yönetim üzerinde giderek daha çok rol oynayan ve beklentileri artan yurttaş, memnuniyeti hedeflenen "müşteri" olarak görülmeye; kamu idarelerinin faaliyetleri de kalite standartları sürekli yükseltilmesi gereken "hizmetler" olarak kabul edilmeye başlanmıştır” (Uçkan,2003).

“Geleneksel kamu yönetimi anlayışında, hizmet sunulan kesimin ihtiyaçlarını ve taleplerini en iyi şekilde karşılamak yerine, sadece uygulamaya yön veren kuralların en iyi şekilde uygulanmasına önem verilmektedir. Oysa kaliteli ürün müşterilerin ihtiyaçlarını karşılayan bir ürün ise kaliteli kamu hizmeti de vatandaşların beklentilerine cevap veren bir hizmettir” (Gedikli, 2001). Nitekim Washington eyaleti tarafından hazırlanan bir planda, teknolojik gelişmelerle birlikte yönetim anlayışında yaşanan değişim şu şekilde belirtilmektedir:

“Dijital devlet çeşitli unsurları ile hedef olmaktan gerçekleştirmeye doğru ilerledikçe devletin vizyonu ve felsefesi de yeniden oluşmaktadır. Geçmişte vatandaşlar devleti, talep ettikleri bilgi veya hizmet ile kendi aralarında duran bir varlık olarak gördüler. Bunun tersine dijital devlet vatandaşlara bilgi ve hizmetlere doğrudan ulaşım imkânı sağlamaktadır. Bu durum, belirtilen bilgileri kontrol eden ve gerçekte devletin kendisi olan bürokratların vatandaşlara hizmet

hususunda tamamen yeni bir rol üstlenmelerini gerektirir. Müşteri olarak hizmet edilmek yerine vatandaş şimdi devletin ortağı olarak gerçek yerini almış olup, devlet işlerinde ortak olarak dikkate alınmalı ve saygı görmelidir”(Aktaran: Gül,2003).

Vatandaşın müşteri olarak görüldüğü devlet modelinde; kamu yönetiminde vatandaşların da katılımı ve şeffaflık sağlanacak; devlet daha rahat ulaşılabilir bir hale gelecek, yurttaşlarına kaliteli hizmet veren bir kurum olacak; kamu hizmetleri daha verimli verilmeye başlanacaktır. İşte bu modelin adı: “e-devlettir”.

Gül’e (2003) göre: Devletin ve kurumların başına "elektronik" anlamını ifade eden bir "e-" öneki getirerek önerilen model, genellikle sanıldığı gibi "teknik" bir icattan, gerçekleşen bir "bilim-kurgu" ürününden ya da "yeni ekonomi" olarak adlandırılan bilgi ekonomisi modellerinin kamusal alana uyarlanmasından ibaret değildir. Tersine, bu model öncelikle siyasi, sonra da sos yo-ekonomik bir bağlamın zoruyla geliştirilmiştir. Bu modelin öncelikleri, yine genellikle sanıldığı gibi devletin "ekonomik verimlilik" hedefinden çok, yurttaşların katılım ve denetim talepleriyle belirlenmiştir.

90’lı yıllardan sonra dünya ülkeleri e-devlete dönüşümü için gerekli düzenlemeleri gerçekleştirmeye başladılar. Kurumlar e-kuruma dönüşürken, hizmetler bilgisayar ortamına taşındı. Bu sayede maliyetlerde düşüş ve devletin yönetim gücünde artış gözlemlendi. Bu durumu önceden gören devletler bugün e-devlet dönüşümü ve dijital devrim yarışında lider rolü oynamaktadırlar (Arifoğlu, 2004).

“e” ön eki birçok çalışmada kullanılmaya başlanmıştır. E-birey, e-kurum, e-egitim gibi. Bu harf kullanıldığı kavrama etkinlik, verimlilik, katılım, şeffaflık, kesintisiz ve güvenli anlamlarını eklemektedir. Zamandan kazanç sağlanması, maliyetleri düşürmesi ve verimliliği, memnuniyeti, hayat kalitesini, bireysel katılımı artırması; kâğıt bağımlılığı ve kullanımını, işletme giderlerini azaltması, doğru bilgiye ulaşım vs. gibi olumluluklar hizmetlerin elektronik olarak sunumunun yaygınlaşmasına neden olacaktır. Bu nedenlerle devlet kurumları, eğitim, sağlık hizmetleri ve özel kurumlar da elektronik ortama geçecektir.

Türkiye’de e-devletle ilgili çalışmalara 1998 yılında başlanmıştır. MERNİS (Merkezi Nüfus İdare Sistemi), UYAP (Ulusal Yargı Ağı Projesi) gibi başarılı örneklerimiz mevcuttur. Ancak birçok kamu kuruluşu tarafından oluşturulan projeler incelendiğinde, kabul edilmiş bir genel strateji ve plana dayanmadan ve siyasi bir

yönlendirmeden yoksun olarak bir avuç inanmış teknokrat ve bürokratin eseri olduğu ilk bakışta görülür.

Göker'e göre (2002), özellikle 1993 sonrasının bilim ve teknoloji politikasını hayata geçirmede yeterince başarılı olunamamıştır ve bunun nedenlerinden önemli bir tanesi, kurumlarımızın uzun erimli bir bakış açısı ve stratejik plânlama anlayışından yoksun olmalarıdır.

Göker bu düşüncesini ;“Bu anlayış, bilim, teknoloji ve inovasyonun ulusal ve bölgesel ölçekte yönetimiyle ilgili kamu kuruluşlarında yerleştirilemediği sürece, bilim ve teknoloji politikalarının başarılı bir biçimde hayata geçirilmesi imkânsız değilse bile zor ve önemli kayıplar pahasına mümkün olacaktır. En önemli kayıp ise zamandır. Bilindiği gibi, bilim ve teknoloji, bir ülke için, arzu edilebilir ama erişilebilir bir geleceğin inşasında kullanılabilecek en etkin stratejik değişkenlerdir. Bilim ve teknoloji politikaları, temelde, bu iki stratejik aracın, o arzu edilebilir ama erişilebilir geleceğin inşasında uzun erimli olarak nasıl kullanılacağıının yol ve yordamını gösterir. Bu tür bir politikanın üretilebilmesi ve hayata geçirilebilmesi ise, stratejik plânlama anlayışına sahip; plân uygulamalarını stratejik açıdan izleyip değerlendirebilen ve politika uygulama araçlarını değişen ulusal ve bölgesel koşul ve gereksinmelere göre zamanında geliştirip çeşitlendirebilen kurumların varlığını gerektirir” şeklinde dile getirmiştir.

E-kurum yalnızca işlemlerin elektronik ortamda gerçekleştirilmesi olarak algılanmamalıdır. Kurumsal e-dönüşü, kurum iç süreçlerinin yeniden ele alınması, vatandaş, çalışan, devlet vb. tüm paydaşlarla olan ilişkilerin dikkate alınarak değiştirilmesi ve bir bakıma kurumun yeniden yapılanması anlamına gelmekte ve bir kurumun verdiği hizmetlerin, iş yapma yöntemlerinin, organizasyon yapısının kurum odaklı olmaktan çıkarılarak, vatandaş odaklı biçime getirilmesi, bütünleşik ve en üst düzeyde bilgi teknolojileri kullanımını gerektirmektedir. E-kuruma geçiş uzun bir süreçtir; inanmış bir siyasal irade, dikkatli bir planlama, devamlı bir kaynak tahsisi gerektirir. Bu süreç e-kurum stratejilerinin, kullanıcı ihtiyaçlarının tespit edildiği, e-kurum olma düzeylerinin ölçüldüğü ve sürekli güncellenen bir proje geliştirme aşamalarını içermelidir.

Ülkemizin bilgi toplumu hedefine ulaşmasında harcanan tüm çabaların sonuçlarının değerlendirilebilmesi, iyi örneklerin ortaya çıkarılabilmesi, gereken

alanlarda iyileştirmeler yapılması amacıyla bilgi toplumu göstergelerinin ölçümü büyük öneme sahiptir(T.B.D,2003).

E-kurum dönüşümü ihtiyaçların ve kullanıcı taleplerinin tespit edildiği, stratejilerin ve oluşum politikalarının belirlendiği ve belirli aralıklarla değerdendirmeler yapılarak güncellenen bir proje süreci olarak görülmelidir.

Amaç

Yapılan bu çalışmanın amacı kurumların elektronik kuruma geçmek için takip edebilecekleri süreçleri gösteren bir model ortaya koymaktır.

M.E. B.'in yaptığı çalışmalar izlenilerek bir kurumun e-devlet uygulamaları hazırlanırken hangi noktalara dikkat edilmesi gerektiği tespit edilmiştir. Böylelikle kurumlara örnek olabilecek bir yol haritası oluşturulması amaçlanmaktadır.

Alt Amaçlar

1. Bir kurumun e-kuruma dönüşümü için takip etmesi gereken süreçler nelerdir?
2. Öğretmenlerin e-devlet tanımı ve kullanım amacı ile ilgili görüşleri nelerdir?
3. Öğretmenlerin M.E.B.'nın e-devlet çalışmaları ve kurumun web sitesi hakkında öğretmenlerin görüşleri nelerdir?
4. Öğretmenlerin M.E.B'nin kurum web sitesi hakkında görüşleri nelerdir?
5. M.E.B'nin e-kurum uygulamaları nelerdir?

Önem

Bu araştırma sonucunda oluşturulan model sayesinde;

- ✓ E-kuruma geçişin bir süreç olduğu, sadece mühendislik disiplini içinde ele alınamayacağı, tüm aşamalarının titizlikle tasarlandığı bir proje olarak

görülmesi gerektiği ancak bu sayede hizmet geliştirilme süresinin ve maliyetin azaltılabileceği,

- ✓ E-kuruma geçişte en önemli noktanın uygulamaların geliştirilme aşamasında vatandaş ihtiyaç ve taleplerini göz önünde bulundurmak olduğu,
- ✓ Kullanıcı bazlı, talep yaratıcı ve talep edici yaklaşıma odaklanması gerektiği gibi noktalara dikkat çekilmiştir.

Oluşturulan bu modellerle vatandaşlara hizmet verilmesi konusunda gerçekleştirilecek herhangi bir yenilik tüm kamu kurumlarında hızla uygulanmaya başlanabilecek, kamu hizmetlerinin daha hızlı ve güvenli kullanabilmesi sağlanacak, kamu kurumları arasında bilgi paylaşımı ve ortak veri tabanı, ortak hizmet anlayışı gerçekleştirilecek, hizmetlerin, şeffaf yaklaşım içinde verilmesi sağlanılabilecektir. Bu model e-sağlık, e-öğrenme gibi alanlarda da uygulama geliştiren kişilere yön gösterebilir.

Varsayımlar

1. Ülkemizde yeni teknolojilerin yavaş yayılımından, insanların yeni teknolojileri bilmemeleri ve yaşamları için önemini fark edememeleri, kırsak kesim-şehirli kesim ayrımı, bazı kişilerin bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanmak istememelerinden kaynaklanan sayısal uçurum sorunu yer almaktadır. Araştırma esnasında sayısal uçurumun araştırmayı etkilemediği varsayılmıştır.
2. Araştırmada e-kurum süreçlerini tespit amacıyla kurumdaki alan uzmanlarıyla görüşülmüş, uygulama boyutundaki değerlendirme içinse veri toplama işlemlerinde kullanıcılara anket uygulanmıştır ve doğru cevapların verildiği varsayılmıştır.
3. Araştırmada, kendilerine başvuru alan uzmanların görüşleri geçerlidir.
4. Anket yoluyla sınırlı sayıda kullanıcıdan bilgi alınabilmiştir, bu kişilerin değerlendirmelerinin geneli yansıttığı kabul edilecektir.
5. Uygulanan ankette kişilerin verdiği yanıtların gerçeği yansıttığı varsayılmaktadır.

Sınırlılıklar

1. Araştırmada kurum uygulamalarına ait verilerin toplanması uzmanlarla yapılan kontrollü görüşme ile sınırlıdır.

2. Bu araştırmanın çalışma grubu, Kırıkkale ilinde görev yapan toplam 100 öğretmen ile sınırlıdır.

Kısaltmalar

E-Devlet: Elektronik Devlet

E-Kurum: Elektronik Kurum

TBD: Türkiye Bilişim Derneği

M.E. B: Milli Eğitim Bakanlığı

BÖLÜM II

KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Bu bölümde e-devlet kavramı kısaca tanımlanarak uygulama alanları ve e-devletin temel bileşenleri hakkında bilgi verilmiştir. Ayrıca, Türkiye’de e-devlet ve e-devlet servisleri konuları üzerinde durulmuştur.

E-DEVLET

E-devlet olma yolunda Avrupa Birliği’ne üye ülkeler, bu geçişte Birliğin bir bütünlük sergilemesi amacıyla 2000 yılının Mart ayında Lizbon’da başlatılan e-Avrupa stratejisi kapsamında 10 temel eylem alanı belirlenmiştir. Bunlar(Sütçü ve Akyazı, 2004):

1. Gençliğin dijital çağa hazırlanması
2. İnternet’e daha ucuz ulaşım
3. Araştırmacılar ve öğrenciler için hızlı internet
4. Güvenli elektronik erişim için akıllı kart
5. İleri teknoloji KOBİ’leri için risk sermayesi
6. Özürlülerin yeni teknolojilere ulaşımı
7. Sanal ortamda sağlık hizmetleri
8. Akılcı ulaştırma altyapısı
9. E-devlet
10. Küresel ağlar için dijital içerik

Görüldüğü üzere e-devlet bu stratejinin eylem alanlarından birini teşkil etmektedir. Ancak zamanla e-devlet eylem alanı olmaktan çıkarak başlı başına bir strateji olmuştur.

Kamuya ait bilgilere ulaşılmasında ve vatandaşlara, işletmelere, kurum çalışanlarına, diğer birim ve kuruluşlara kamu hizmetlerinin sunulmasında teknolojinin ve özellikle de web tabanlı internet uygulamalarının kullanılması e-devlet olarak adlandırılmaktadır (Genie N. L. Stowers,2001). E-devlet kavramı çok yönlü ve karmaşık bir yapıdadır. Bu karmaşıklık zaman zaman kavram kargaşası yaratmaktadır (Bartın, 2002).

Bu tanımda e-devlet kavramı, “devletin kendi iç işleyişinde ve sunduğu hizmetlerde bilişim teknolojilerinin kullanılması olarak” görülmektedir. Daha dar kapsamlı olan bu tanımda, devlet hizmetlerinin internet üzerinden sunulması sonucu çıkarılmaktadır. Ancak bu tanım e-devlet kavramını asıl amacından saptırıp çok dar bir boyutta sunmaktadır. İnternet’e erişim konusundaki yaygın bir kanı da erişim için bilgisayarın ve internetin olmazsa olmaz bir koşul olduğudur (Bulun, 2001). E-devlet kavramının sadece internet ile beraber yorumlanması ve gündeme getirilmesi son derece yanlış bir yaklaşımdır (Gürkan,2004).

Esas olarak, geleneksel devlet yaklaşımına karşılık olarak e-devlet anlayışının uygulamaya geçirilmesinde “karşılıklı yönetmek” olarak ifade edilen “governance” kavramı bulunmaktadır (TBD, 2004).

E-devlet, Bilişim Şurası’nın raporunda (2002):

“Devletin vatandaşlara 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 yürütülmesidir.”

biçiminde tanımlanmaktadır.

Toksay’a (2002) göre: e-devlet; “devletin, yavaş işleyen bir kurum olmaktan çıkarak verimli ve şeffaf bir kurum olması” anlamına gelmektedir.

Means ve Schneider (2000) e-devleti, “devlet kuruluşları ile bu kuruluşların bilgi ve hizmetlerinin üreticileri (diğer devlet kurumları, özel şirketler, vatandaşlar) ve tüketicileri (yine diğer devlet kurumları, özel şirketler, vatandaşlar) arasında BİT aracılığıyla kurulan ve sürdürülen ilişkiler olarak tanımlamaktadırlar”.

Hernon (2000) ise e-devlet için: “...basitçe devlet hizmetlerini müşterilere haftanın yedi günü, günün 24 saati bilgi teknolojileri yoluyla sunmaktır. Söz konusu müşteri bir vatandaş, bir özel şirket ve hatta diğer bir devlet kurumu olabilir.” tanımını getirmektedir (Aktaran: Yıldız,2003).

Brown ve Brudney (2001) ise e-devleti, kamu bilgi ve hizmetlerine erişim ve bu bilgi ve hizmetlerin yaygın ve etkin bir biçimde sunulması için teknolojinin ve özellikle web-tabanlı uygulamaların kullanımı olarak tanımlamakta ve bu bağlamda e-devlet çabalarını devletten vatandaşa (D-V), devletten devlete (D-D) ve devletten özel sektöre (D-ÖS) olmak üzere üç ana sınıfa ayırmaktadırlar (Aktaran: Yıldız,2003).

Çukurçayır (2001) , e-devletin, devlet işleri ve hükümet çalışmaları hakkında, doğru, hızlı ve kapsamlı bilgi edinilmesini kolaylaştırarak, kamu makamları ve görevlileri ile yurttaşların temas ve ilişkilerini geliştirerek, yurttaşların arzularına daha çabuk ve daha uygun karşılık verilmesini sağlayarak demokrasiyi güçlendirme potansiyelini de taşıdığını ifade etmektedir.

Kuran’a göre ise (2005), e-devlet aslında bir vizyondur ve devletin vatandaşlarına daha etkin hizmet verebilmesi için gerekli bir araçtır. Bu kavram devlete yeni bir tanım getirmemektedir. Sadece, devletin iş yapma şeklini farklı bir boyuta taşımaktadır. Burada devletin elektronikleştirilmesinde bilgi ve iletişim teknolojileri birer araç olarak kullanılmaktadır. Hedef ise bilgi işleme kapasitesi arttırılmış, acil karar alan, ihtiyaçlara hızla cevap veren bir devlet yapısının oluşturulmasıdır (Mutioğlu,2005).

Türkiye Bilişim Derneğinin hazırlamış olduğu “Ulusal Örgütlenme Kapsamında Toplumsal Katılım Yapıları” konulu raporda (2002), yurttaş katılımının, e-devletin gelişme aşamaları ile de paralellik arz eden şu 3 konuyu içerdiği ileri sürülmektedir:

- ✓ Bilgi Sunma (Bilgilenim) ,
- ✓ İşlem Yapma (Kotarım)
- ✓ Görüş Paylaşma (Danışım, Etkileşim)

E-Devletin Sağlayacağı Faydalar

Bilişim Kurulunun çalışma raporunda (2002), küreselleşmedeki hızlı ilerlemenin, bilgi ve iletişim teknolojilerindeki gelişmelerin ülkemiz ile çağdaş ülkeler arasındaki açığı artırdığı vurgulanmaktadır. Raporda“Ülkemizin bu açığı kapatarak dünya ile bütünleşmesi ve bilgi toplumu durumuna gelebilmesi için devletin, gelişmiş teknolojiyi ve çağdaş yönetim tekniklerini birlikte kullanarak bireyleri ve vatandaşa hizmeti ön plana çıkaran yeni bir yapılanmaya gitmesi zorunludur” ifadesi yer almaktadır. Rapora göre bu yeniden yapılanma modeli ise e-devlettir.

Kuran’a göre (2005), e-devlet uygulamaları sayesinde bugün ülkemizde kronik hale gelmiş birçok sorunun çözümü mümkündür. Bu sorunların başında gelen yolsuzluk, verimsizlik, devletin hantallaşması, vatandaşın devlete karşı güvensizliği ve bezdiren bürokrasi, e-devlet uygulamalarında hızla çözüme kavuşturulabilir ve yeniden halkın devlete güveni tesis edilebilir. Elektronik devletten beklenen yarar, faydası maliyetini aşacak bir yenilenmedir. (Bilen ve Şanver, 2002).

E-devlet ile amaçlananlar ise şunlardır:

- ✓ Her düzeyde vatandaşın müşteri hatta bundan da öte devletin ortağı sayılarak yönetime katılması,
- ✓ Kamu kurumlarında şeffaflaşma,
- ✓ Kamu hizmetlerinin hızlı, etkin ve verimli şekilde işleyişinin sağlanması,
- ✓ Kurumlar arası bilgi alışverişinin hızlanması,
- ✓ Kurumlarda iş ve veri yinelenmesinin önlenmesi, bu sayede zaman ve maliyet tasarrufunun yapılması,
- ✓ Devletin elektronikleşmesiyle yirmi dört saat hizmet verilme imkânı ile “zamansal” ve her yerden ulaşma imkânı olduğu için de “mekânsal” bir rahatlama, söz konusudur (Şentürk,2002),

Öner ve Yıldırım’a (2003) göre bunların gerçekleşmesi durumunda sağlanacak yararlar ise;

- ✓ Zamansal kazanç sağlanacaktır,

- ✓ Düşük maliyetlerin yanı sıra artan verimlilik ve hizmet kalitesi(Küllük,2005),
- ✓ Memnuniyet artacak; ekonomik gelişim desteklenecektir,
- ✓ Örgütlerde yönetsel etkinlik ve yurttaşlara sunulan hizmetlerin kalitesi e devlet uygulamaları ile kolaylıkla arttırılacaktır (Moon, 2002),
- ✓ Birey bilgisayar aracılığıyla yönetime katılım olgusunun aktif bir ögesi durumuna gelecektir (Altınok, 2001). Bireysel katılım artacaktır,
- ✓ Kamu ile olan işlemler için vatandaşın talep ettiği bilgilere bir noktadan ve doğru şekilde ulaşılacaktır. Böylece insan yanlışları en aza indirilecektir,
- ✓ Bilgi ve iletişim teknolojileri ilk kurma maliyeti yüksek olmasına karşın zaman boyutunda toplam sahip olma maliyetinin düşmesi, verilecek olan hizmetin daha hızlı sunulması, işletme giderlerinin azalması, doğru bilgiye ulaşım vs. gibi olumluluklar hizmetin elektronik olarak sunumu için bir neden olacaktır,
- ✓ E-devlet aynı zamanda hem kamu hem de vatandaş için karar almada kolaylık ve hız sağlayacaktır,
- ✓ Vatandaş ile devlet arasındaki ilişki gelişecek, güven ortamı oluşarak kuvvetlenecektir,
- ✓ Vatandaşın kamu ile işlerinde kısa sürede doğru bilgiye ulaşımı karşısında kamuya güveni artacaktır,
- ✓ “Elektronik mesaj sistemleri ve dosya transferleri sayesinde kamu hizmetlerinde kâğıda bağımlılık önemli ölçüde azaltılacaktır” (TUENA,1998). Çalışanlar artık kağıt parçaları yerine byte’larla çalışmakta veri tabanı dosya dolaplarının yerini almaktadır. (Bennet: 1998). Bilgisayarlar, vatandaşların istek ve taleplerine daha uygun, kolay ve hızlı bilgiler sunmakta, işlemleri kolaylaştırmakta, çoğu durumda personeli devreden çıkarmakta ve dolayısıyla kırtasiyeciliği ve zaman kayıplarını önlemektedir(Eryılmaz, 2001),
- ✓ Devletin ağır ve hantal görüntüsü gidecek; devlet modern, genç, dinamik ve atak bir yapıya kavuşacaktır (Kuran, 2005),
- ✓ Kuyruklar ya da beklemeler ortadan kaldırılmış olacaktır(Uysal,2005).

E-devlet, insanların yaşam kalitesini yükseltme, sosyal ve ekonomik örgütlenmenin verimini artırma potansiyelini taşımaktadır (Nusret, 1997).

Ulusoy’a göre(2003); günümüzde özellikle gelişmiş ülkelerde yaygınlaşan e-devlet uygulamaları sayesinde bürokratik engeller asgariye inmiş, kamusal hizmet kalitesi artmıştır.

İnternet devleti kişi ve örgütlerin çok yakınına getirmekte; standartlaşma, saydamlık ve uzmanlaşmaya, aracısızlık boyutu ile büyük katkı sağlamaktadır. Mesai saatleri içinde ilgili birimlerde hazır bulunma, uzun iş süreçleri, kayıp zaman, trafik ve park yeri sorunları, rüşvet ve yolsuzluk gibi arzu edilmeyen durumların bertaraf edilmesinde, e-devlet kavramı iyi bir yol haritası olmaktadır (Erdal, 2005).

Ayrıca DPT’nin hazırladığı Bilgi Toplumu Stratejisi Eylem Planında da belirtildiği gibi iletişim hizmetlerinde yaygın, nitelikli ve uygun fiyatlarla hizmet sunumunu sağlayacak rekabetçi ortamın tesisi ile bilgi ve iletişim teknolojileri sektörünün büyümesi ve küresel rekabetçi bir sektör olarak konumlanması sağlanacaktır.

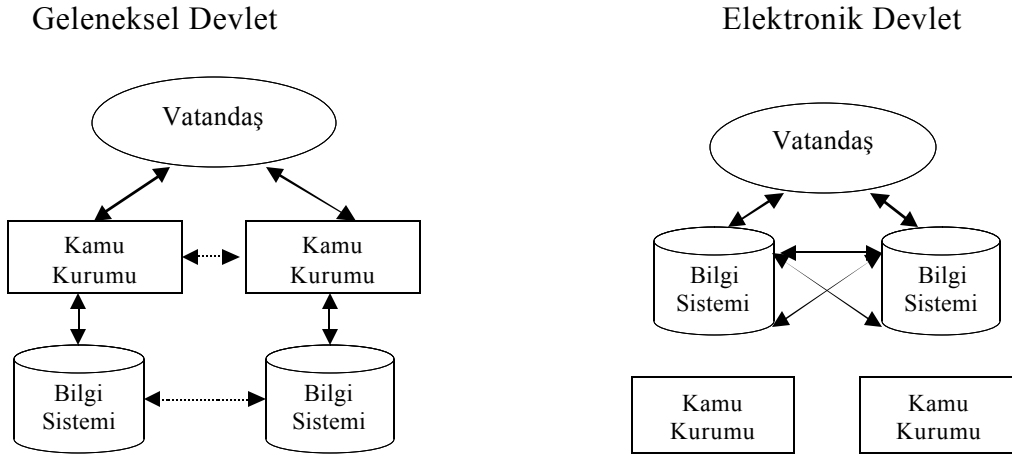
Şeker (2004) tarafından yapılan bir araştırmada katılımcılara yöneltilen “Türkiye’de gelişmiş bir e-devletin en büyük farkı sizce nedir?” sorusuna verilen cevaplardan da anlaşıldığı gibi e-devletten en büyük beklenti “hizmet kalitesi” iken bu cevabı sırasıyla “hız”, “devlet kontrol eksiklikleri (kaçaklar), “maliyet” seçenekleri takip etmektedir.

E-devlet modelinde müşteri konumundaki vatandaş kamu kurumu ile bire bir karşı karşıya gelmemektedir. 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. Bu sayede vatandaş yaptığı hizmeti gerçekleştirecek kurumu aramadan hatta bu işlemi hangi kurumun gerçekleştirdiğini bile bilmesine gerek kalmadan, kamu bilgi sistemi tarafından yönlendirilmekte ve beklenen hizmet gerçekleştirilmektedir.

Geleneksel Devlet Felsefesine Karşı Yeni Devlet Felsefesi

Elektronik devlet geleneksel devlete rakip değil, fakat geleneksel devlet modeli içinde kamunun vermesi gereken hizmetlerin sunuluş şeklini değiştiren bir alt yapılar bütünü olarak değerlendirilebilir” (TBD, 2002).

Şekil 1: 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).

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.

Banger’e (2001) göre “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 ölçümler geliştirilen ve kendini sürekli yenileyen,
- ✓ Sürekli gelişmeleri takip eden bilgi teknolojileri yönetiminin var olduğu,
- ✓ Birbiriyle uyumlu çalışabilen güvenli sistemlerin geliştirildiği,
- ✓ İnternet kullanımının kamu sektöründe ve halk arasında daha yaygın hale getirilmesiyle yeni ve bütünlük hizmetler verebildiği,

bir devlet yönetimidir”.

Uçkan(2003); geleneksel devlet ile e-devlet felsefelerini karşılaştırmış ve iki felsefe arasındaki farkları aşağıda yer alan Tablo 1de özetlemiştir.

Tablo 1: Geleneksel Devletle E-Devlette Vatandaş-Kamu Yönetimi İlişkisi

Geleneksel Devlet	E-Devlet
Pasif Yurttaş	Aktif-Müşteri-Yurttaş
Kağıt Temelli İletişim	Elektronik İletişim
Dikey/Hiyerarşik Yapılanma	Yatay/Koordineli Ağ Yapılanması
Yönetimimi Veri Yüklemesi	Yurttaşın Veri Yüklemesi
Eleman Yanıtı	Otomatik Sesli Posta, Çağrı Merkezi vb.
Eleman Yardımı	Kendi Kendine Yardım/Uzman Yardımı
Eleman Temelli Denetim Mekanizması	Otomatik Veri Güncellemesiyle Denetim
Nakit Akışı/Çek	Elektronik Fon Transferi (EFT)
Tek Tip Hizmet	Kişiselleştirilmiş /Farklılaştırılmış Hizmet
Bölümlenmiş/Kesintili Hizmet	Bütünsel/Sürekli/Farklılaştırılmış Hizmet
Yüksek İşlem Maliyetleri	Düşük işlem Maliyetleri
Verimsiz Büyüme	Verimlilik Yönetimi
Tek Yönlü İletişim	Etkileşim
Uyruk İlişkisi	Katılım İlişkisi
Kapalı Devlet	Açık Devlet

Kaynak : Özgür Uçkan,:E-Devlet, E-Demokrasi ve Türkiye, Kamu Yönetiminin Yeniden Yapılanması İçin Strateji ve Politikalar-I, Literatür Yayıncılık, 2003, s.47

E-devlete giden yolda bugüne kadar kaydedilen aşamaları şu şekilde özetlemek mümkündür(Andrew and Atkinson,2001):

Aşama 1: İnternetin bilgi paylaşımı amacıyla kullanılması (1993-1998)

Kamu kurumlarına ait web siteleri, 1990'lı yılların sonuna kadar tamamen kullanıcılara bilgi sunulması amacına hizmet etmiş, interaktif hizmet sunulması söz konusu olmamıştır.

Aşama 2: Online olarak işlem yapılması ve hizmet sunulması

Bu aşamada kamu kurumları işlemsel modele doğru geçiş yapmaya başlamışlardır. Devletler, vatandaşların işlemlerini online olarak (internet üzerinden) tamamlayacakları bir sisteme doğru yol almaktadırlar.

Aşama 3 : Web Sitelerinin Bütünleşmesi

Müşteri odaklı ve e-devlet, kamu kurumları itibariyle ayrı ayrı tasarlanmış web siteleri ve bilgisayar sistemlerinden vatandaşların ihtiyaçlarına odaklanmış tek bir siteye geçişi gerektirir. Bunu gerçekleştirmek ise, devletin sadece aynı hukuki statüye sahip organları arasında değil, aynı zamanda devletin değişik katmanları (merkezi-mahalli) arasında ve bunlarla da özel sektör arasında işbirliği yapılmasını gerektirir. Bu şekilde, tamamen bütünleştirilmiş kamu web sayfalarının oluşturulabilmesi için yetkililerin, devletin mevcut klâsik örgüt yapısının mevcut olmadığını varsaymaları gerekir(Nohutçu ve Demirel,2002).

E-Devlet'in Uygulama Alanları

Avrupa Komisyonu tarafından e-devletin; günlük yaşam, uzaktan eğitim, politik katılım amaçlı olarak kullanılacağı hizmetler ve alanlar Tablo 2'de özetlenmiştir.

Tablo 2: E-Devlet Nerelerde Uygulanabilir?

	Bilgi verme hizmetleri	İletişim hizmetleri	online işlem hizmetleri
Günlük Yaşam	? İş hayatı ? Konut ? Eğitim ? Sağlık ? Kültür ? Ulaşım ? Çevre vs. hakkında bilgiler	? Günlük yaşama ilişkin konularda danışmanlık ? İş ya da konut ilanları ? E-posta iletişimi	? Bilet rezervasyonu ? Çeşitli programlara kayıtlar

Uzaktan Yönetim	? Kamu hizmetleri rehberi ? İdari süreçler için klavuz ? Kamu kayıtları ve veri tabanları	? Kamu görevlileri ile e-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 e-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.

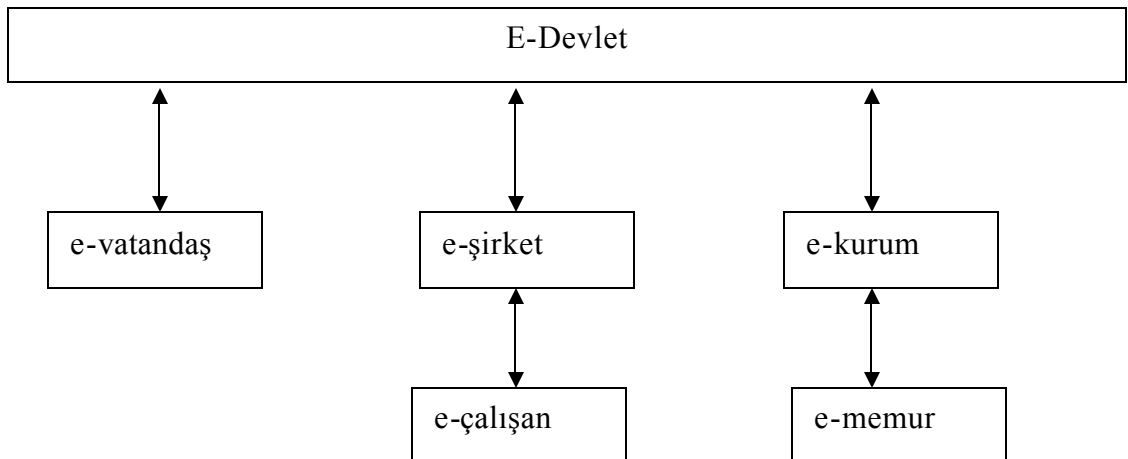
Aktaran: N. Murat İNCE: Elektronik Devlet Kamu Hizmetlerinin Sunulmasında Yeni İmkanlar, Planlama Uzmanı, Mayıs 2001

E-Devletin Temel Bileşenleri ve E-Devleti Oluşturan Temel Yapı Taşları

E-devleti oluşturan Temel yapı taşları Şekil 2’de görüldüğü gibi vatandaş; şirketler ve çalışanları; kurumlar ve kurum çalışanlarıdır.

Bu temel unsurların tümünün bir arada gerçekleşmesini beklemek e-devletin oluşumunu olumsuz etkiler. Her bir unsur, kendi içerisinde “e” olgusunu gerçekleştirmeye çalışacak, birbirlerinden etkilenecek ve zamanla e-devlet oluşacaktır” (TBD,2002).

Şekil 2: E- devletin bileşenleri



Kaynak: Türkiye Bilişim Şurası, E-Devlet Çalışma Grubu Raporu, 04 Mayıs 2002.

Tanrıkulu'na (2003) göre ise, e-devleti oluşturan temel yapı taşları üç ana parçadan oluşur: İşbirliği, Organizasyon ve Erişim- Ortak Veri Merkezi.

İşbirliği: Devletin yürütmekle yükümlü olduğu sağlık, ulaşım, tarım, nüfus... vb. işleri yapan kamu kurumlarının birbirleriyle olan ilişkilerinin, elektronik ortamda paylaşacakları bilgilerin belirlenmesidir.

Organizasyon: Farklı kamu kurumlarının ortak kullandığı bilgilerin kurumlar arasında güvenli bir ortamda paylaştırılmasını sağlayacak, kimin hangi bilgiyi ürettiği, hangi bilgiye ihtiyaç duyduğu, hangi bilgiyi güncelleyebileceğinin ve erişebileceğinin kurullarının tanımlanması ve bu amaçla ortak standartların geliştirilmesidir.

Erişim ve Ortak Veri Merkezi: Bilgilerin internet ortamından güvenli taşınmasını sağlayacak bilgisayar ağları alt yapısının ve paylaşılacak verilerin bulunacağı ortak veri merkezlerinin oluşturulmasıdır.

Ancak, yalnızca kamu kurumlarının elektronik ortamda birbirleriyle haberleşebilmesi, bilgilerini paylaşabilmesi, e-devlet'in oluşumu için yeterli değildir. Devlet ile sürekli iletişim ve etkileşim halinde olan şirketlerin ve vatandaşların da bu zincire dahil edilmesi gerekmektedir. E-devletin bir yaşam şekli haline gelebilmesi ve vatandaşların bu sistemden tam yararlanabilmesinin yolu eğitimden geçmektedir.

ABD Ulusal Elektronik Ticaret Koordinasyon Konseyi (NEC3), beş düzeyde "ana kapı" tanımı yapmıştır(TBD,2004):

Birinci Düzey: Basit, sade, bilgi verme amaçlı, vatandaşların beklentileri doğrultusunda tasarlanmış yapılardır. Amaç kurumlardaki karmaşık düzeni gizlemektir.

İkinci Düzey: Vatandaşların veya organizasyonların (özel kurumlar, dernekler, topluluklar vb.) basit çevrim içi işlemleri (pasaport başvurusu, vergi ödeme, araç kaydı vb.) yapabilmesi için geliştirilmiştir.

Üçüncü Düzey: Vatandaşlar, tek bir kullanıcı kodu ve şifreyi yalnız bir kez kullanarak farklı devlet servislerini kullanabilirler. Bir servisten diğerine geçerken güvenlik sorgulaması (kullanıcı adı ve şifre sorgulaması) yapılmaz. Bu düzeydeki servisler için, devlet kurumlarının verilecek servisler ve güvenlik sorgulaması konularında işbirliği yapmaları gerekir.

Dördüncü Düzey: Vatandaşların talep ettikleri bilgi ya da veriye ulaşmalarını sağlamak için birden fazla devlet kurumunun kaynaklarının kullanıldığı yapıdır. Bu sistemde veri ve işlem paylaşımı, veri tabanı ve ara yüz oluşturulması konularında farklı devlet kurumlarının ortak çalışması gerekmektedir.

Beşinci Düzey: Vatandaşlar devletin kurumlarıyla ilgili işlemlerini etkileşimli bir elektronik ortamda gerçek zamanlı olarak yaparlar. Örnek olarak Singapur'daki "e-Citizen" ana kapısı gösterilebilir. 1997 yılında bütünleşik e-devlet servislerinin pilot uygulamaları şeklinde başlayan "e-Citizen", Nisan 1999'dan itibaren 49 ana işleme yönelik 150 servis sunmaktadır.

E-Devlet Mimarisinin Temelleri

Oluşturulacak elektronik devlet yapısının mimarisi 5 temel ilke üzerine kurulacaktır(Sergerie,1999) :

1. Yapılacak işe ilişkin ilkeler:

- ✓ 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 paylaşılabilir olmalıdır.
- ✓ Tüm kamu kurumlarının ve özel sektörün katkıları sağlanmalıdır.
- ✓ Sorumluluklar ve yetkiler, performans ölçümlemelerine olanak sağlayacak biçimde dağıtılmalıdır.

2. Hizmete ilişkin 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. Bilgiye ilişkin 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. Uygulamaya ilişkin 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 ara yüzler (interface) kullanılmalıdır.

- ✓ Bilgisayar sistemleri ve araçları, kullanıcılarda bilinen bir araç kullanıldığı hissini uyandıracak şekilde tasarlanmalıdır.

5. Teknolojiye ilişkin 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 sağlanmak 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. Yedinci bölümde verilen ülke örnekleri, bu açılardan dikkate değer özellikler içerdiğinden, yukarıda açıklanan mimarinin daha iyi anlaşılması yönünden önemlidir.

Türkiye’de E-Devlet

Türkiye’nin ilk kapsamlı bilim ve teknoloji politikası çalışması 1983 yılında gerçekleştirilmiştir (Tubitak, 2004). İnternet ile 1993 yılında tanışmamıza rağmen (Çağıltay, 1997), kronolojik olarak incelendiğinde e-devlet ile ilgili çalışmalar Türkiye’de 1998 yılında başlamıştır. Ülkemizde kamu kesiminin bilgisayarlarla tanışması ilk olarak maaş bordroları ile gerçekleşmiş, daha sonra bu uygulamayı personel bilgi sistemleri izlemiştir (Nohutçu,2002).

Dünya Ekonomik Formu tarafından hazırlanan “Küresel Bilgi Teknolojisi(2003-2004)” başlıklı raporda, ülkelerin bilgi toplumuna geçişteki

hazırlıklarını ve bu konudaki çeşitli göstergeleri dikkate alarak hazırlanan bir sıralama bulunmaktadır. Raporda değerlendirmeye alınan 102 ülke arasında ilk üç sırayı ABD, Singapur ve Finlandiya alırken, Türkiye 56. sırada yer almaktadır (T.B.D, 2005).

E-Türkiye için Başbakanlığın yönlendirmesi ve koordinasyonu altında kamu, özel sektör ve sivil toplum örgütlerinden temsilcilerin bulunduğu 14 çalışma grubu oluşturulmuştur (Gül,2003). 2003–2004 dönemini kapsayan KDEP' in hazırlık çalışmaları sürecinde yeniden düzenlenen çalışma grupları ve koordinasyonundan sorumlu kuruluşlar aşağıdadır(DPT,2004):

1. Eğitim ve İnsan Kaynakları Çalışma Grubu: Milli Eğitim Bakanlığı
2. Teknik Altyapı ve Bilgi Güvenliği Çalışma Grubu: Ulaştırma Bakanlığı
3. Hukuki Altyapı Çalışma Grubu: Adalet Bakanlığı
4. E -Devlet Çalışma Grubu: Devlet Planlama Teşkilatı
5. E-Ticaret Çalışma Grubu: Dış Ticaret Müsteşarlığı
6. Standartlar Çalışma Grubu: Türk Standartları Enstitüsü Başkanlığı
7. E-Sağlık Çalışma Grubu: Sağlık Bakanlığı
8. İzleme Çalışma Grubu: Türkiye Bilişim Derneği

58. Hükümet e-Türkiye projesini yeni baştan ele almıştır ve bu projenin yürütülmesi sorumluluğunu DPT'ye vermiştir. DPT içinde bu projeyi yürütmek üzere Bilgi Toplumu Daire Başkanlığı (BTDB) kurulmuştur.

Bilgi Toplumu Dairesi e-Dönüşüm Türkiye Projesinin koordinasyonu ve izlenmesinden başka, Kamu BİT yatırımlarının koordinasyonu, AB'ye uyum çalışmalarının koordinasyonu ile AB'nin İdareler Arası Bilgi Değişimi Programı ve e-içerik programı çalışmalarının yürütülmesinden de sorumludur (Çakal,2003).

Şekil 3 de e-dönüşüm stratejilerinin öncelikleri verilmektedir.

Şekil 3: Türkiye'nin e-dönüşüm Strateji Öncelikleri



Kaynak: Devlet Planlama Teşkilatı (2006), e-DTr İcra Kurulu Sunumu, Bilgi Toplumu Stratejisi, Ankara

E- Devlet Servisleri

- ✓ Devletten Vatandaşa,
- ✓ Devletten Devlete,
- ✓ Devletten İş yaşamına

yönelik olmak üzere, üç grupta sınıflandırılabilir.

Devletten Vatandaşa (Government to Citizen-G2C)

Devlet kurumları ile vatandaşlar arasındaki tüm ilişkiler kapsamındadır. Buna en güzel örnek Devlet Ana Kapısı (portallar)dır.

Devletin vatandaşına verdiği hizmetlerin kalitesinin artması için; verilerin vatandaşın sunulmasında şeffaflık ilkesini benimsemiş, vatandaş odaklı, vatandaş müşteri olarak gören ve saygı duyan onun en kısa yoldan ve kolay bir şekilde işlemlerini gerçekleştirmesini sağlayan bir devlet anlayışının oluşturulması gerekir.

Devlet hizmetlerinin elektronik bir ortamda gerçekleştirilmesiyle; pasif yurttaş yerini aktif ve katılımcı yurttaş alacak, zaman kaybı engellenecek, bürokrasi en aza indirgenecek, işlemler hızlandırılacak, tüm işlemler her bir vatandaş için aynı standartlarda yapılacaktır.

Devletten Devlete (Government to Government-G2G)

Tüm Devlet kurumları arasındaki yatay ilişkileri, merkezi ve yerel yönetimler arasındaki ilişkileri kapsamaktadır.

Devlet kurumlarının kendi otomasyon süreçlerini ve bilgi altyapısını tamamlayarak kurum içi bilgi sistemlerini iyi bir şekilde kullanabilmeleri, kurumsal hizmetleri etkin ve verimli bir şekilde sunabilen yapıyı oluşturmaları gerekmektedir (e-kurum). Bilgi, sürekli olarak kaynağından izlenerek güncellenmelidir. İkinci aşama olarak bu bilgilerin ulaşımına yardım edecek e-devlet portalının bir mantık çerçevesinde oluşturulması gerekmektedir. Burada Devlet bünyesindeki insan kaynaklarının teknik ve fonksiyonel alt yapısının da iyi değerlendirilmesi gerekmektedir(TBD,2002).

Bu sayede devlet yönetiminde ve hizmet sunumunda şeffaflık ve etkinlik sağlanabilmektedir. Kurumlar arsında kullanılan ortak veri tabanları sayesinde kamu kurum ve kuruluşları arasında işbirliği yapılabilmektedir.

Devletten İş Dünyasına (Government to Business-G2B)

Devlet kurumlarından ticari kuruluşlara ya da ticari kuruluşlardan devlet kurumlarına doğru gerçekleşen tüm ticari ilişkileri; sivil toplum kuruluşları da dahil tüm kurumlarla olan ilişkileri içermektedir.

Devletten iş dünyasına sunulan hizmetlere ihale, vergi toplama, araç kaydı gibi işlemler örnek verilebilir.

E-Devlete Geçiş: Bazı Sorunlar ve Çözüm Önerileri

Elektronik devletin daha hızlı gerçekleştirilmesi için iyi bir vizyona ihtiyaç vardır. Bunun için de uygulanabilir strateji ve aksiyonların tanımlanması gerekmektedir.

Yanık'a (2004) göre e-devlet yolunda hızla ilerleyebilmek için öncelikle aşağıda belirtilen noktalar çözüme kavuşturulmalıdır:

- ✓ Liderlik: Ülkenin en tepe yönetimi e-devlete olan inancını sadece sözlerle değil fiilen kararlı ve tutkulu bir biçimde göstermelidir. e-devlete sahip çıkan,

sorumluluğunu üstlenen, işi sadece ülkenin bilişim vizyonu ve stratejilerini geliştirmek olan partiler üstü düzenleyici, sürekli çalışan bir kurum kurulmalıdır.

- ✓ Koordinasyon: Ülkenin değişik kuruluşları bir araya getirilerek kurumlar arası koordinasyon mutlak suretle sağlanmalı, ortak hedef ve amaçlar net bir şekilde ortaya konarak projelerdeki çok başlılık önlenmelidir. Toplumun her kesiminin (özel sektör, kamu kurumları, üniversiteler ve sivil toplum kuruluşları) katılımıyla bir ulusal eylem planı hazırlanmalı ve zaman kaybetmeden uygulamaya geçilmelidir.
- ✓ Eğitim: Sistemin başarıyla işleyebilmesi için, yalnızca kamu birimlerinin teknik ve bilgi olarak hazır olmaları yetmeyecektir. Sistemden yararlanacak olanların da (e-vatandaş) sistemi anlaması, teknoloji kullanım yeteneklerinin belirli bir düzeye çıkartılması ve teknolojik gelişmelerden haberdar olmaları gerekmektedir. Bilgi toplumu, inisiyatif kullanabilen, araştırmacı, katılımcı, iletişim becerisi olan, sorumluluk sahibi ve gündemi belirleme yeteneğine sahip bireylerin oluşturduğu toplumdur (Özarslan,2004). Halkın bilinç düzeyini arttırmak uzun bir süreç gerektireceğinden İnternet'in bütün okullara ulaştırılması sağlanmalıdır. E-devlet'in sağladığı kolaylıklar fark edilmeye başlandıkça, eğitim süreci de hızlanacaktır. Eğitim ve öğretim yaklaşımımızı gerekli şekilde değiştirmezsek tünelin sonunda görünen ışık bize doğru yaklaşmakta olan bir trenin ışığı olabilir (Sergerie,1999).
- ✓ Teknoloji: Hem bireyin hem de ilgili kamu kuruluşlarının, uygun ve birbiriyle uyumlu araçlar kullanıyor olması gerekmektedir. Bilgi teknolojileri için kullanılacak standartlar belirlenmeli, teknoloji üretimine yönelik AR-GE çalışmaları başlatılmalıdır.
- ✓ İhtiyaç-Erişim: Elektronik ortamda sunulacak kamu hizmetleri müşteri tercihlerini dikkate alarak belirlenmeli, farklı erişim seçenekleri sunabilmeli, internet kullanımını özendirici çalışmalar yapılmalı ve vatandaşların kamu yönetimine güvenlerini arttıracak yönde uygulamalara gidilmelidir.
- ✓ Gizlilik-Güvenlik: Kişisel bilgilerin elektronik ortamda ne şekilde kullanıldığı ve nasıl korunduğu en çok endişe yaratan alanların başında gelmektedir. Bu nedenle kişisel bilgilerin mahremiyeti sağlanmalı ve kişiye ait hangi bilginin

hangi yetkilerle kullanılabileceği yasal süreçlerle tanımlanmalıdır. Bireyin kişisel bilgilerinin ne amaçla istendiği açık ve anlaşılır bir şekilde belirtilmelidir.

- ✓ Hukuk: Hukuksal mevzuatlar gelişen bilgi ve iletişim teknolojilerine göre yeniden gözden geçirilerek Avrupa Konseyi, Birleşmiş Milletler ve OECD gibi ülkemizin de üyesi olduğu uluslararası kuruluşların başlatmış olduğu çalışmalar incelenerek uygun yasal düzenlemeler gerçekleştirilmelidir.
- ✓ Bütçe: Ulusal kaynaklardan gerekli bütçe ayrılarak bu işe ne kadar gönül verildiği gösterilmeli. Uluslararası kuruluşlardan kaynak alınması için kamu, özel sektör ve sivil toplum kuruluşları tarafından e-devlet projeleri üretilmeli. Kamu özel sektör işbirliği oluşturularak özel sektörün finansman ve teknoloji desteği yapması sağlanmalıdır.

E-Devlet Proje ve Uygulamaları

Dünyada bilgi teknolojileri ve özellikle internet alanında yaşanan hızlı gelişim bilginin daha hızlı yayılmasında, bilgilerin üretilmesi ve saklanmasında ve bunların kullanılmasında bizlere büyük kolaylıklar sunmaktadır. Durum böyle olunca ülkemizde de kamu kurum ve kuruluşları bu gelişimden uzak kalmayıp teknolojinin sunduğu imkânlardan en üst düzeyde yararlanmaktadır. Bu sayede projelerde daha hızlı, etkin ve daha az maliyet gerektiren uygulamalar geliştirmişlerdir.

Kamu kurum ve kuruluşları, birçok alanda elektronik veri tabanı ve otomasyon projeleri geliştirmişler ve internet üzerinden çeşitli uygulamaları hayata geçirmişlerdir. Devlet Planlama Teşkilatının (2005) hazırlamış olduğu raporda: Ülkemizde halen; kamu hizmeti sağlayan kurum ve kuruluşlara ait 3054 web sitesi bulunduğu vurgulanmaktadır. Bunların dağılımı ise;

- ✓ Merkezi idareye bağlı kamu kuruluşlarına ait ‘gov.tr’ uzantılı 1767,
- ✓ Yerel yönetimlere ait ‘bel.tr’ uzantılı 161,
- ✓ İlköğretim ve liselere ait ‘k12.tr’ uzantılı 911,
- ✓ Üniversitelere ve enstitülere ait ‘edu.tr’ uzantılı 174,
- ✓ Askeri hizmetlere ait ‘mil.tr’ uzantılı 8

BÖLÜM III

E-KURUM NEDİR?

E-Devlet: Olgunlaşma Ölçütlerinin Saptanması konulu TBD tarafından hazırlanan raporda (2003) 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 özetlenmiştir.

E-kurum, kamu kurum ve kuruluşlarında bilgisayarlaşma, işlemleri hızlandırmak ve giderleri azaltmak gibi oldukça mütevazı amaçlarla başlamış, daha sonra verimlilik, etkinlik ve tutumluluğun sağlanması amacı öne çıkmıştır (TBD, 2003).

Yine TBD Kamu-Bib Çalışma Grubu ‘nun hazırlamış olduğu “E-Devlet: E-Kurum Modeli Oluşturulması” raporunda ise, e-kurum, “iş süreçlerini elektronik ortamda gerçekleştirmek üzere kurumsal dönüşümünü tamamlamış bir yapıdır. E-dönüşüm, bir kurumun kültürünün, iş modelinin, organizasyon yapısının, iş süreçlerinin, ürün ve hizmetlerinin; çalışan, vatandaş, iş ortakları ve diğer tüm sosyal paydaşlarının yarısını gözeterek, bir bütünlük içerisinde değiştirilmesi sürecinde, bilgi ve iletişim teknolojilerinin etkin kullanılmasıdır” şeklinde tanımlanmıştır.

E-Kurum Dönüşümü

Arifoğlu’na (2004) göre;

“İş süreçlerini elektronik ortamda gerçekleştiren kurumlar.

Etkinlik, verimlilik, şeffaflık ve saygınlıklarını arttırmak amacıyla bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanan kurumlar.

Vatandaş ile ilgili hizmetlerini, bilişim teknolojileri aracılığıyla sunan kurumlar.
E-devlete giden yolda olmazsa olmaz koşullardan biri.”

Bu amaçla organize edilmiş kamu hizmetlerinin, bilgi ve iletişim teknolojilerine dayalı olarak biçimlenmesi, hızlı, etkin ve doğru paylaşılması ve bu kapsamda bireylerin yaşamsal anlayışının ve kültürünün değişmesi olarak tanımlanabilecek “e-devlet dönüşümü” kaçınılmaz bir olgu halini almıştır.

TBD: Kamu-BİB Çalışma Grubu’nun hazırladığı, “E-Devlet: E-Kurum Modeli Oluşturulması” (2003) konulu raporda Kamu kurumlarında teknolojinin etkin ve verimli kullanımını zorunlu kılan dört temel etmenini söz konusu olduğu belirtilmiştir. Bunlar:

1. Vatandaşın, değişen ve gelişen yaşamsal beklentilerinin sürekli olarak yükselmesi,
2. Hizmet sunma maliyetlerinin teknolojilerin yardımı ile düşürülebilecek olması,
3. Küresel rekabetin inanılmaz boyutlara ulaştığı dünya ölçeğinde, sağlıklı ekonomik gelişimin ne denli önemli olduğu açıktır. Böylesine yoğun bir ortamın en önemli taşı, doğru bilgiye en hızlı biçimde ulaşabilmek, hızlı ve doğru karar verebilmektir. Kamunun, lokomotif görevi üstlenerek karar süreçlerini desteklemesine ve yönlendirmesine gereksinim duyulması,
4. Daha tutarlı, daha etkin ve daha güvenli bir yönetim ve üretim altyapısını oluşturabilmek için, kamu verimliliğinin ve şeffaflığının artırılmasına duyulan gereksinim.

E-Kurum Öncelikleri

T.B.D’nin “E-Devlet Dönüşümünde Kamu Kurumlarının Yapması Gerekenler” (2004) başlıklı raporunda bilgi ve iletişim teknolojileri yardımıyla kamu yönetiminin yeniden yapılandırılması için dört ilke benimsenmiştir.

1. Vatandaşları müşteri olarak görme yaklaşımının kamu çalışanlarına benimsetilmesidir.

Bu ilkeye göre vatandaşlar, kamu hizmetini talep eden müşterilerdir. kaliteli kamu hizmeti de vatandaşların beklentilerine cevap veren bir hizmettir Dolayısıyla,

sunulacak hizmetin vatandaşın talepleri doğrultusunda şekillendirilmesi ve kamu projelerinin bunlara cevap verecek tarzda hazırlanması gerekmektedir(TBD,2002).

ABD Federal Hükümetince hazırlanan Ulusal Performans İzleme Programının 5 yıllık değerlendirme raporunda(Donald,1998) , vatandaşların müşteri kimliğinin dört ayrı unsuru olduğu vurgulanmaktadır. Bu unsurlar;

Hizmetin alıcısı olan vatandaş kimliği: Bu, pasif olarak hizmet bekleyen, bilinen vatandaş tiplmesine en uygun olan kimliktir. Her vatandaş, hem merkezi hem de yerel idarenin sunacağı hizmetleri kendisince uygun olan nitelik ve nicelikte isteyecektir Vatandaşın bu kimliği ile dördüncü sırada sayılan kimliği birlikte ele alınmalıdır.

Hizmetin sunulmasında aktif olarak görev alan bireyler olarak vatandaş: Bu kimlik, vatandaşların da sistemin bir parçası olarak hizmeti sunan birey kimliğidir. Örneğin, bir doktor hem kamu hizmeti alıcısıdır, hem de sunduğu mesleki hizmet yönünden bir kamu hizmeti olan sağlık hizmetleri sisteminin bir parçasıdır.

Yönetimin performansını denetleyen vatandaş: Bu kimlik en çok seçimler sırasında ortaya çıkmaktadır. Bununla birlikte, özellikle gelişmiş toplumlarda yönetimin aldığı kararlara aktif olarak katılan ve her aşamada denetleme işlevini yerine getiren vatandaş tipinin geliştirilmesi için çeşitli yollar denenmektedir.

Vergi ödeyen kimliği ile vatandaş: Vatandaşlar, kamu harcamalarının faturasını ödemekle ve sonsuz taleplerde bulunmak arasında bir tercih yaparlar. Bireysel tercihler hiçbir zaman tam bir uyum içinde olmadığı gibi, kamu yönetimince yapılan işler siyasi irade tarafından da yönlendirilir. Vergi ödeyen kimliği ile vatandaş, yönetimden yüksek etkinlikte, en az harcama ile en çok işi bekler.

Yukarıda sayılan her bir kimlik içerisinde "müşteri vatandaşın" devletten beklentileri vardır ve bu beklentiler artmaktadır.

2. 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(TBD,2002).

Bu aşamada, daha önce uygulanmış bir ülke örneğinin sonuçlarına göz atmak amacıyla, ABD’de 1993 yılında başlatılan Ulusal Performansın Gözden Geçirilmesi Programının değerlendirme sonuçlarının açıklandığı 1996 yılında yapılan toplantıdan özet alıntılar aşağıda sunulmaktadır(Aktaran: İnce,2001):

"Bugünkü açıklamalarımı, federal birimlerde stratejik bilgi yönetimi konusunda devam eden araştırmanın değerlendirilmesinden alınan dört temel derse ayırmak istiyorum.

Birincisi, kamunun bilgi teknolojileri yatırımları konusunda daha fazla gerçekleşme sonuçlarına ihtiyaç duyulmaktadır. Harcamalar aşağı yukarı bilinmekle birlikte, sağlanan yararlar konusunda bilgi eksikliği vardır.

İkincisi, bilgi teknolojilerinin karakteristik özelliği yüksek risk ve yüksek faydadır. Bu teknolojileri kullanmanın yararları çok açıktır, ancak başarısız olma olasılığı her zaman var olacaktır

Üçüncüsü, bilgi teknolojilerinin başarılı şekilde uygulandığı kurumlarda yapılan araştırmada, başarıya ulaşmada anahtar etmenlerin; devamlı yenilenen teknolojik güç ve teknolojik seçimler ile sürdürülebilir ve etkin yönetim anlayışı olduğunu görülmüştür.

Dördüncüsü ise, esas zorluğun uygulamadan kaynaklandığıdır. Çoğu kurum için, uygulamanın tam olarak kurumsallaşması süreci üç ila beş yıla yayılmaktadır."

ABD örneğinde görüldüğü gibi, bilgi ve iletişim teknolojileri yardımıyla yönetimin iyileştirilmesi ve elektronik devlet uygulamalarının yerleştirilmesi kısa sürede, sorunsuz ve aceleci davranılarak gerçekleştirilebilecek bir husus değildir.

3. 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.

Günümüzde birçok ülkede yasalar, kamu bilgilerinin paylaşılmasına engeller getirmektedir. Kamu yararının gerektirdiği durumlarda gizli tutulması gereken kamu

bilgileri şüphesiz olacaktır. Ancak, bu alanların dikkatlice seçilip, diğerlerinin mümkün olduğu kadar kullanıma açık olması sağlanmalıdır. Dolayısıyla, esas olan kamu bilgilerinin paylaşılmasıdır, gizlilik ise istisnai olmalıdır.

Söz konusu açıklık ilkesinin uygulamasına, bireylerin ve şirketlerin kamu ile olan ilişkilerinde en sık ihtiyaç duydukları işlemlerle başlamak gereklidir. Bunlar; belediye hizmetlerini ilgilendiren ve rutin olarak yapılan işlemler, vatandaşlık bilgilerini içeren işler, kamu kurumlarına dilekçe ile başvuru işlemleri, şirket kuruluşu vb. işlemler, vergiler vb. işlemlerle ilgili soruların cevaplandırılması, belirli büyüklükteki kamu alımlarının ilanı, hava ve yol durumu, çeşitli istatistikler vs. olabilecektir. Bunlardan, geleneksel olarak belirli bir ücret karşılığı sağlanan bazı hizmetlerin yine ücret karşılığı olması mümkündür.

Görüleceği gibi, açıklık ilkesi çerçevesinde davranmak konusundaki temel sorun teknolojiden değil, yaklaşımdan kaynaklanmaktadır. Genel ilke olarak; müşteri vatandaş/firma, kendisi için ve kendisinden alınan kaynaklarla finanse edilen kamu faaliyetlerinin yine kendisini ilgilendiren sonuçlarını izleyebilmeli, müdahale edebilmeli (sanal demokrasi) ve söz konusu imkânlardan sonuna kadar faydalanabilmelidir.

4. 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.

İşlenecek verinin toplanması, işleme sürecinin tasarımı, çıktıların değerlendirilmesi ve nihayet karar aşamasında yorum ve karar süreci, en az bilginin kendisi kadar ve hatta bazı durumlarda bilginin kendisinden daha önemli olabilmektedir. "Bilgi toplumlarında esas olan insandır. Eğitim ve öğretim yaklaşımlarımızı gerekli şekilde değiştiremezsek tünelin sonunda görülen ışık bize doğru yaklaşmakta olan bir trenin ışığı da olabilir(Sergerie,1999)".

Eğitim, bilgilendirme ve bilinçlendirmeyi de içine alan ve uzun süre gerektiren bir süreçtir.

Geleneksel olarak elle ya da kâğıt üzerinde yürütülen kamu hizmetlerinin elektronik ortamlarda yapılması ve süreç tasarımının buna göre değişikliğe uğratılması, bir başka deyişle idari yapının teknolojinin gerekleri çerçevesinde

yeniden düzenlenmesi, söz konusu hizmeti gören kamu personeli arasında endişe ile karşılanabilecektir. Bu tür değişikliklerin, personelin çalışma psikolojisi üzerinde olumsuz etkilere neden olduğu daha önceki çalışmalara ait raporlarda da vurgulanmıştır. En önemli etkiyi, projeye dahil olmak durumunda kalan yöneticilerin direnci oluşturmaktadır.

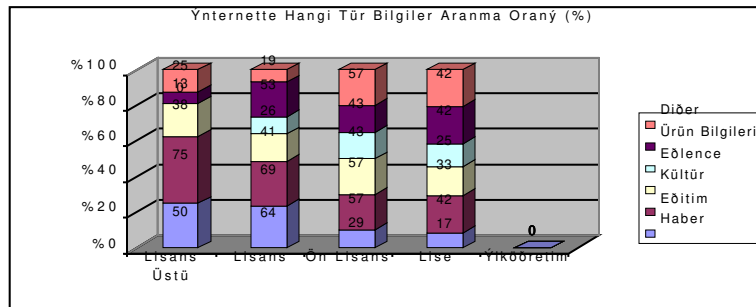
Vatandaşın E-Kurumdan Beklentileri

“Vatandaşların e-devlet portalından beklentileri” konulu bir anket hazırlanarak 2002 yılında 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; internet kullanımı oranları, internet’in kullanım maksatları ve ne türde bilgiler arandığı, kamu web sitelerinin kullanım ve ulaşılabilirlik oranları, kamu web sitelerinde hangi tür bilgilere ulaşılmak istendiği, hangi işlemleri kamu web siteleri aracılığıyla yapıldığı, vatandaşın kamu web sitesine güvenme oranı, vatandaşın kamu hizmetlerini hangi ortamlarda almayı istediği sorularına cevap aranmıştır.

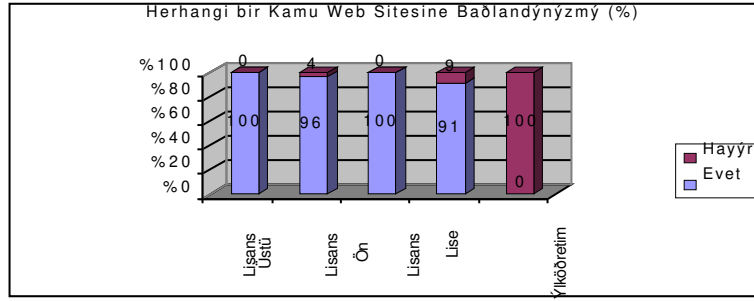
Yapılan değerlendirmelere göre;

Ankete katılanların %86’sı internet’i kullanmaktadır. Bu %86’nın %56’sı erkek %30’u kadındır. Yine internet kullananların çoğunluğunun eğitim seviyesi yüksektir. Anket sonuçlarına ilişkin veriler aşağıda yer alan grafiklerle gösterilmektedir.

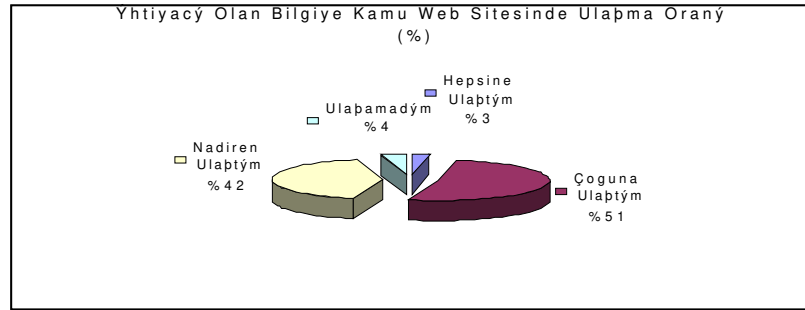
Grafik 1: Eğitim seviyesine göre internette ne tür bilgilerin arandığını ve oranları:



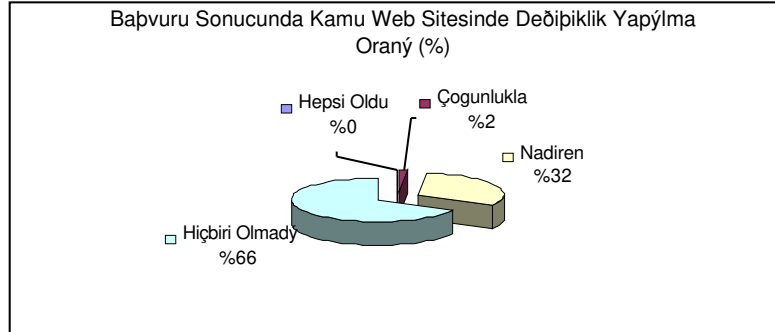
Grafik 2: Eğitim seviyesine göre bir kamu web sitesinden faydalanma oranı:



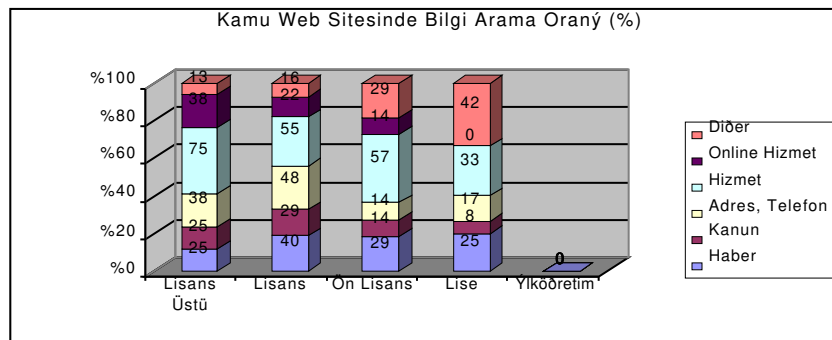
Grafik 3: İhtiyaç duyulan bilgiye herhangi bir kamu web sitesinde ulaşma durumu:



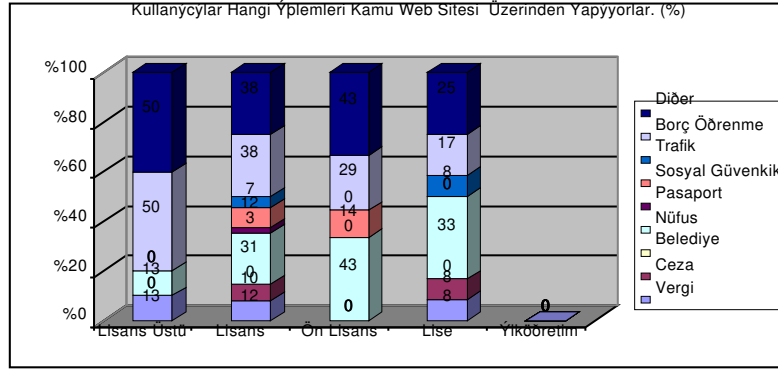
Grafik 4: İhtiyaç duyulan bilgiye herhangi bir kamu web sitesinde ulaşılamadığında başvuru neticesinde değişiklik olma durumu:



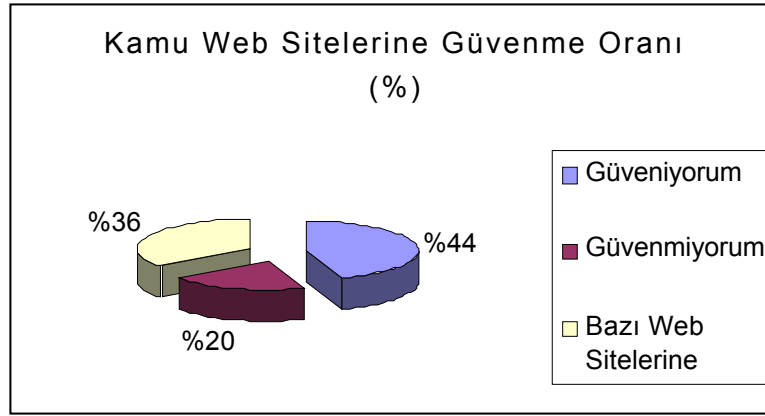
Grafik 5: Eğitim seviyesi ile kamu web sitesinde ne tür bilgi arandığı arasındaki ilişki durumu:



Grafik 6: Eğitim seviyesi ile kamu web sitelerinde yapılan işlemler:



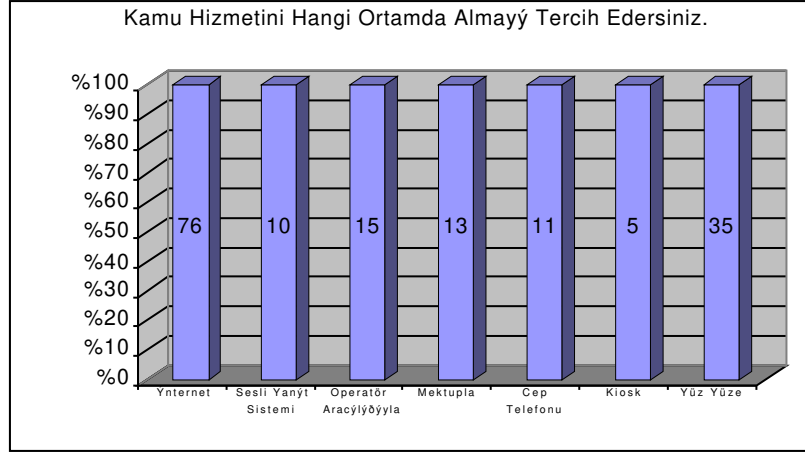
Grafik 7: Kamu web sitelerine güvenme oranı:



Grafik 8: Kamu web sitelerinde bulunurken devlet tarafından izlenildiği kuşkusu ile kullanım oranı arasındaki ilişki:



Grafik 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 web sitelerine çoğunlukla güvendiği ve kendisini devlet tarafından izlenildiği şüphesinin rahatsız etmediğini ve son olarak da vatandaşın devlet hizmetlerini büyük oranda internetten almak istediği sonucuna ulaşılmıştır.

Mevcut Durum:

E-bireye dönüşüm yolundaki en önemli gösterge olan Türkiye’de internet kullanımıyla ilgili grafikler mevcut durumu göstermektedir. Tablolar DİE tarafından 2005 yılında gerçekleştirilen “Hanehalkı Bilişim Teknolojileri Kullanımı Araştırması’nın sonuçlarıdır.

Tablo 3: Hanelerde bilişim teknolojileri sahiplik durumu (%)

	Bilişim teknolojilerine sahip olan hane oranı			İnternete bağlı araçlara sahip olan hane oranı		
	Türkiye	Kent	Kır	Türkiye	Kent	Kır
Kişisel bilgisayar	11,62	16,11	3,74	5,86	8,39	1,40
Taşınabilir bilgisayar	1,13	1,60	0,30	0,74	1,05	0,18
El bilgisayarı	0,14	0,22	-	0,08	0,12	-

Cep/araç telefonu	72,62	79,86	59,91	3,21	3,76	2,25
Televizyon (uydu yayını ve kablo TV dahil)	97,74	98,97	95,59	0,05	0,08	-
Oyun konsolu	2,90	3,75	1,40	0,02	0,02	-
Yukarıdakilerden en az birisine sahip olan toplam hane	98,35	99,40	96,51	8,66	11,62	3,46

Tablo 4: Eğitim durumuna göre son üç ay içinde bilgisayar ve İnternet kullanım oranı (%)

	Toplam birey sayısı			Bilgisayar kullanan			İnternet kullanan		
	Türkiye	Kent	Kır	Türkiye	Kent	Kır	Türkiye	Kent	Kır
	7 851 283	3 779 824	4 071 458	0,62	1,10	0,18	0,39	0,68	0,12
	20 827 732	11 814 089	9 013 643	2,93	4,25	1,20	1,67	2,34	0,79
	6 396 657	4 225 055	2 171 602	21,39	23,47	17,34	15,14	16,97	11,58
	9 551 080	7 420 125	2 130 955	41,83	44,31	33,16	32,88	35,23	24,72
	3 551 909	3 095 811	456 098	69,85	71,18	60,86	62,64	64,57	49,53

Tablo 5: Kullanılan yere göre internet kullanım oranı(%)

	Türkiye			Kent			Kır		
	Toplam	Kadın	Erkek	Toplam	Kadın	Erkek	Toplam	Kadın	Erkek
Evde	27,64	33,60	24,96	30,22	36,21	27,32	14,19	14,29	14,16
İşyerinde	43,28	40,53	44,52	44,28	40,59	46,07	38,06	40,09	37,45
Eğitim alınan yerde	8,77	15,82	5,59	8,87	15,20	5,80	8,25	20,39	4,64
Arkadaş, akraba vb. başkalarının evinde	7,17	9,67	6,05	7,62	10,07	6,43	4,86	6,68	4,32
İnternet cafede	36,62	23,42	42,57	34,56	22,94	40,18	47,37	26,97	53,45
Diğer	1,54	1,37	1,61	1,44	1,42	1,45	2,03	1,05	2,33

Tablo 6: Son üç ay içinde hanehalkı bireylerinin İnternet kullanma amaçları (%)

Amaçlar	Türkiye	Kent	Kır
İletişim	78,23	78,91	74,69
e-posta gönderme/alma	66,84	68,58	57,78
İnternet üzerinden telefonla görüşme/video konferansı	11,36	12,40	5,90
Chat/ sohbet yapmak, vb.	40,39	39,34	45,85
Bilgi arama ve çevrimiçi (on-line) hizmetler	90,16	90,34	89,18
Mal ve hizmetler hakkında bilgi bulmak	43,31	43,83	40,58
Seyahat ve konaklama ile ilgili hizmetlerin kullanımı	14,25	15,63	7,07
İnternet üzerinden radyo dinlemek ya da televizyon izlemek	28,18	28,22	27,95

Oyun, resim ya da müzik indirmek ya da oyun oynamak	43,58	42,64	48,46
Yazılım indirmek	22,81	23,73	17,97
Gazete ya da dergi okumak, haber indirmek	55,77	56,58	51,55
İş aramak ya da iş başvurusu yapmak	10,57	10,83	9,19
Mal ve hizmet siparişi vermek ve satmak, bankacılık	15,95	16,99	10,54
İnternet bankacılığı	12,90	13,57	9,40
Diğer finansal hizmetler (hisse senedi alımı vb.)	2,95	3,23	1,46
Mal ve hizmet almak/ sipariş vermek (hisse senedi/finansal hizmetler hariç)	5,59	6,13	2,75
Mal ve hizmet satmak (örn:müzayede ile satış gibi)	1,07	1,23	0,23
Kamu kurum/kuruluşlarıyla iletişim	39,97	41,58	31,56
Kamu kuruluşlarına ait web sitelerinden bilgi edinmek	37,64	39,12	29,93
Resmi formların/dokümanların indirilmesi	10,65	10,93	9,14
Doldurulmuş form göndermek	6,02	6,05	5,91
Eğitim	30,71	32,16	23,15
Formal eğitim faaliyetleri (okul,üniversite vb.)	26,83	27,93	21,05
Yetiştirme kursları (Yabancı dil, bilgisayar vb.)	7,22	7,96	3,38
Özellikle istihdam olanaklarına yönelik diğer eğitim faaliyetleri	4,37	4,80	2,14
Sağlık	22,97	24,39	15,55
Sağlıkla ilgili bilgi araştırma	22,38	23,86	14,64
Doktordan internet üzerinden randevu almak	0,50	0,60	-
Doktordan internet üzerinden reçete talep etmek	0,02	0,02	-
Bir doktordan internet üzerinden tavsiye almak	1,86	1,93	1,47

Tablolar incelendiğinde ülkemizde bilgisayar daha önceki verilerde olduğu gibi erkeklerin ve eğitim seviyesi yüksek kişilerin interneti ve kamu web sitelerini daha yoğun kullandığı açıkça görülmektedir. Kentte kişisel bilgisayar, taşınabilir bilgisayar ve internet kullanımı kırsal kesime göre oldukça yaygındır. Ayrıca internete erişim genelde internet cafelerden sağlanmaktadır. Bu durum ülkemizde bilgiye erişimde görülen sayısal uçurumu ortaya koymaktadır.

e-TOPLUM: e-birey

Günlük yaşamda iletişimini istediği yer ve zamanda, elektronik ortamda kolaylıkla gerçekleştirebilen, e-devlet yapısı içinde yer alan hizmetlerden yararlanan, yaşam kalitesini artırmaya çalışan e-kültüre sahip kişilere e-birey denir. Şekil 4 'te e-birey hizmetleri yer almaktadır.

Şekil 4: Doğumdan ölüme e-birey hizmetleri



Kaynakça: Türkiye Bilişim Derneği, II. Türkiye Bilişim Şurası, E-Toplum Çalışma Grubu E-Birey Alt Çalışma Grubu I.Taslak Raporu (23 Ocak 2004).

E-DEVLET DÖNÜŞÜMÜNDE KAMU KURULUŞLARININ YAPMASI GEREKENLER

Stratejiler

Her kamu kurum/kuruluşu, yükümlülüğü gereği, işleyiş açısından diğerinden ayrıdır. Ancak, e-devlet faaliyetlerinde karşılaşılan sorunlar açısından önemli benzerlikler gösterebilmektedir. T.B.D. tarafından hazırlanan“E-Devlet Dönüşümünde Kamu Kurumlarının Yapması Gerekenler” (2004) konulu raporda, bu benzerliklerin değerlendirilmesi ve sorunların daha rahat giderilmesi için iki anahtar nokta önem kazandığı vurgulanmaktadır:

1.Bütünsel Yaklaşım: Ulusal ve kurumsal; faaliyet etkinliğinin artırılması, genel dönüşüm maliyetlerinin düşürülmesi, uygulama bütünlüğünün sağlanması ve kontrol edilebilmesi.

2.İşleyişin Yeniden Organizasyonu: Kurum hizmetlerinin çalışanlar tarafından sahiplenebilmesi için, dönüşüm projelerinde üst düzey sorumluluğun belirlenmesi, kurum işlemlerinin yürütülmesinde teknoloji kullanımının artırılması.

Söz konusu raporda stratejik ana noktalarlar ise;

- ✓ Kullanıcıların kurumlardan beklediği hizmetlerin belirlenmesi ve listelenmesi,
- ✓ Kullanıcıların kamu hizmetlerine düzenli ve sistemli erişimi,

- ✓ Hizmetlerin kurumlar yerine kullanıcıların ihtiyaç ve özelliklerine göre sunulması ve işleyişin bu kriterlere göre organizasyonunun sağlanması,
- ✓ Devletin yetki ve sorumluluğunda olan işlem dizgelerinin kurum bazlı olmaktan çıkarılarak işlem bazlı hale dönüştürülmesi,
- ✓ Kurumların, kendilerini sürekli yenileyebilen ve değişen koşullara karşı esnek olabilen yeni yapılanma sürecine geçişi,
- ✓ Kamu hizmetlerine alternatif erişim kanalları ile (internet, kiosk, telefon.. gibi) erişimin sağlanması,
- ✓ Verilen hizmetlerin kullanım profili yetersiz olan vatandaşlar için alternatif erişim kanalları yanında ülkemizin her coğrafi yerleşim noktasında kamu destek personeli aracılığı ile banko hizmeti olarak sunulması. Kısaca teknoloji temin etme veya kullanma profili yeterli olmayan bireylere, kamu hizmetlerinin yerinden verilmesi.” olarak belirtilmiştir.

Temel İlkeler Ve Kriterler

Temel ilkelerin saptanmasında, uygulanacak yaklaşımın somut hedeflerinin belirlenmesi ve hizmet sunum yöntemlerinin tam olarak tanımlanması önem taşımaktadır. Planlanan ve yürütülen projelerin, diğer projelerle olası ilişkilerinin proje başlangıç aşamasında belirlenmesi, toplam e-devlet faaliyet maliyetlerinin azalmasında önemli avantajları beraberinde getirecektir. Ayrıca vatandaşın yeni hizmetlerden arzulanan şekilde yararlanmasını sağlayacak durumların iyi tanımlanmasına ihtiyaç olduğu da unutulmamalıdır.

Türkiye Bilişim Derneği'nin “E-Devlet Dönüşümünde Kamu Kurumlarının Yapması Gerekenler” başlıklı nihai raporunda (2004) , kurum ve kuruluşların göz önünde bulundurması gereken temel ilkeler ve kriterler aşağıdaki yaklaşım adımları ile özetlenmiştir:

İlkeler;

- ✓ Kullanıcı bazlı, talep yaratıcı ve talep edici yaklaşıma odaklanılması,
- ✓ Üretici, paylaşımcı, destekleyici ve katılımcı politikaların oluşumu,

- ✓ Talep ilişkisini ve etkileşimini doğuran kamu hizmetlerinin bütünlük içerisinde verilmesi,
- ✓ Hizmeti veren ve alan her kurum, kuruluş ve bireyin kendi profillerine uygun eğitim ve bilgilendirme hizmetlerini alabilmesi veya verebilmesi,
- ✓ Kamu hizmetlerinin koordinasyonu ve doğru yönlendirilmesi,
- ✓ Erişilebilirliğin ve sürekliliğin sağlanması,
- ✓ Kurum içi, kurum dışı esnekliğin ve entegrasyonun sağlanması,
- ✓ Paylaşılabilecek bilgilerin kurum ve vatandaş profiline göre sınıflandırılması,
- ✓ Ölçeklenebilir sürece geçilmesi,
- ✓ Hizmetlerin, şeffaf yaklaşım içinde verilmesi,
- ✓ Ortak standartların belirlenmesi (ulusal bazda),
- ✓ Güvenliğin ve güvenilirliğin temel alınması,
- ✓ Vatandaş mahremiyet haklarının korunmasıdır.

Kurumsal Kriterler;

- ✓ Sürekli değişen ve gelişen teknolojilerin varlığının izlenmesi,
- ✓ Teknolojik değişime uyum yeteneğinin geliştirilmesi,
- ✓ Teknoloji çeşitliliğine dikkat edilmesi,
- ✓ İnsan kaynakları, yetkinlik, inisiyatif kullanımı ve hizmet içi eğitimin iyileştirilmesi,
- ✓ Kurumsal geliştirme için teşvik ve destek unsurlarının oluşturulması,
- ✓ Hukuki boyut; yasaların ve yönetmeliklerin hazırlanmasına destek olunması ve uyulması,
- ✓ Çalışma kültürünün müşteri-kullanıcı ve “e-devlet” odaklı geliştirilmesi,
- ✓ Kurum iş süreçleri ile coğrafi konum düzeninin bütünleşmesi,
- ✓ İş yapma mevzuatlarının ve kullanılan teknolojilerin kendi içlerinde ve birbirleriyle uyumunun sağlanması,
- ✓ Güvenlik unsurlarının dikkate alınarak kurumsal bazda gerçekleştirilmesi,

- ✓ Finansal olanakların temini ve en iyileştirilmesi (optimizasyonu),

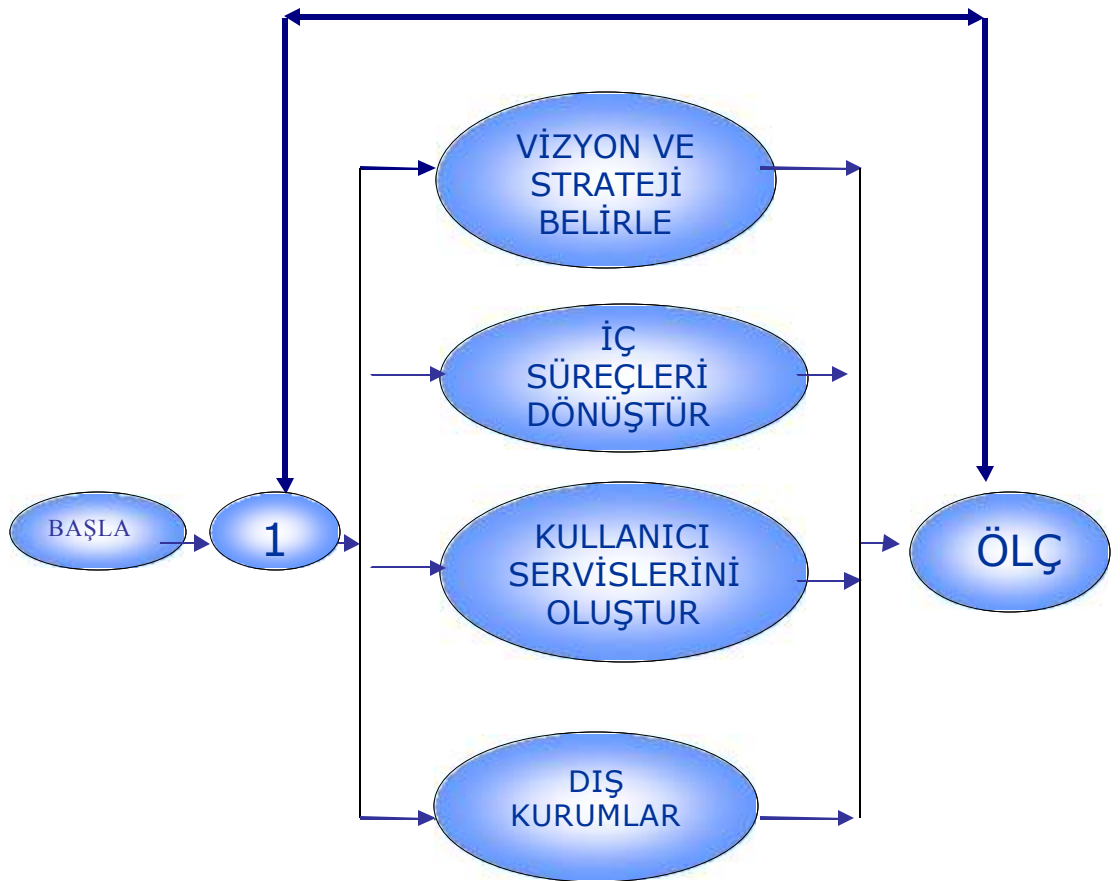
E-dönüşüm, teknik olduğu kadar kültürel ve sosyal bir değişimdir. Bu nedenle, hemen ve bir anda olmaz, bütünüyle mühendislik disiplini içerisinde ele alınamaz. Bir süreç gerektirir.

E-KURUM DÖNÜŞÜMÜ İÇİN MODEL ÖNERİSİ

E-kurum dönüşümünün gerçekleşmesi için beş temel süreç gerekmektedir. Bu süreçler Şekil 5 de yer aldığı gibi (Arifoğlu, 2004) ;

- 1.Kurum vizyonunun belirlenmesi ve e-kurum stratejilerinin oluşturulması
- 2.Kurum içsel iş süreçlerinin dönüşümü
- 3.Vatandaş/Müşteri servislerinin dönüşümü
- 4.Kurumlar arası iş süreçlerinin dönüştürülmesi
- 5.E-kurum olma düzeyinin ölçme ve değerlendirilmesi.

Şekil 5: E-Kurum Dönüşümü Temel Süreçler



Kaynak: Bu algoritmanın hazırlanmasında “ARİFOĞLU, A. (2004). e Dönüşüm Yol Haritası, Dünya, Türkiye. Sas Bilişim Yayınları. Ankara” esas alınmıştır.

BAŞLANGIÇ (1)

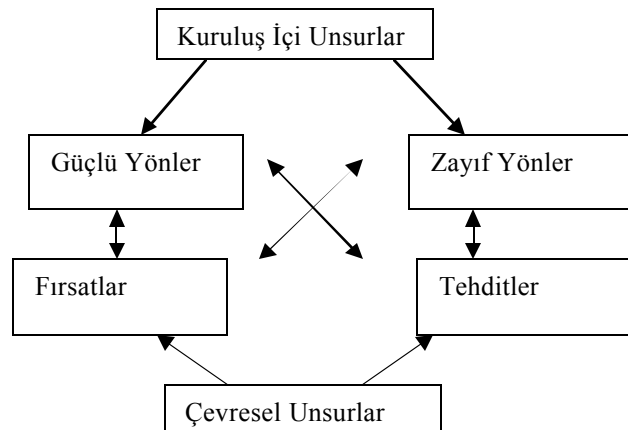


Şekilde de görüldüğü gibi öncelikle kurumun “neredeyiz” sorusuna yanıt bulması gerekmektedir. Bunun için DURUM ANALİZİNE başvurulur.

Durum analizi kapsamında kullanılacak temel yöntem GZFT1 (Güçlü Yönler, Zayıf Yönler, Fırsatlar ve Tehditler) (SWOT) analizidir. Genel anlamda GZFT, kuruluşun çevresi ile etkileşim içinde sistematik olarak incelendiği bir yöntemdir. Bu kapsamda kuruluşun içsel olarak güçlü ve zayıf yönleri ile dışsal etkenlerden kaynaklanan fırsatlar ve tehditler belirlenir. Bu yaklaşım, planlama yapılırken Şekil 6 da görüldüğü gibi kuruluşun güçlü ve zayıf yönleri ile karşı karşıya olduğu fırsat ve tehditleri analiz etmeyi ve geleceğe dönük stratejiler geliştirmeyi ifade eder.

Kuruluşun kontrol edebildiği etkenler ile kontrolü dışında olan ve belirsizlik oluşturan etkenlerin analizi, planlama sürecinin önemli bir parçasını oluşturur.

Şekil 6 : GZFT Analizinde Temel Başlıklar



“Durum analizi, ayrıca, plandan etkilenen tarafların analizi ve kritik sorunların belirlenmesi gibi konuları kapsar. Durum analizi stratejik planlama sürecinin diğer aşamalarına temel teşkil eder” (DPT,2003).

3.1. E-Dönüşüm Stratejilerini Oluşturma ve Vizyonunu Belirleme

3.1.1. Yeniden Yapılanma

“Yeniden yapılanma kurumsal bazda bağımsız düşünülmemeli, devlet bütünlüğü içinde ele alınmasına gereksinim vardır. Günümüzde, temelde benzer görevleri yapan, özelde de çok az noktada birbirinden ayrılan kamu kurumlarının yapısal olarak bütünleşmesi verimlilik sağlayacaktır. Yeniden yapılanma süreçlerinin geliştirilmesinde kurumlar, üniversiteler ve özel sektör işbirliğine olanak tanıyacak yöntemler değerlendirilmeli ve desteklenmelidir” (TBD, 2004).

Yeniden yapılanmada ele alınması gereken en önemli unsurlar;

- ✓ İnsan kaynakları,
- ✓ İş süreçlerinin iyileştirilmesi,
- ✓ Teknolojik altyapı

olarak göze çarpmaktadır.

İnsan Kaynakları Planlama ve Geliştirme;

Kurum çalışanları verimli, sistemli çalışmayı bilen, analitik ve ileri görüşlü insanlar olabilmeli, bu konuda uzman olabilecek insanlar bu alanda görevlendirilmelidir. Vatandaş, çalışanlar tarafından memnuniyeti için çalışılan "müşteri" ; kamu işlemleri ise "hizmet" olarak kabul edilmelidir.

“Bu alanda görev alacak çalışanlar e-devlet konusunda bilgilendirilmeli, bilişim ve iletişim teknolojileri konusunda yeterli bilgi, beceri ve deneyime sahip olmalıdır. Bu konuda eksiklikler tespit edildiğinde ise hizmet içi eğitimler düzenlenmelidir.

Bireye göre değil işe göre planlama yapılmalıdır”(TBD,2004).

Teknolojik Altyapı;

TBD tarafından hazırlanan raporda (TBD,2004); “ Kurum içinde yapılan planlamalarda kişiye göre değil işe göre hareket edilmesi gerektiği belirtilmiştir.

“Ayrıca e-devlet mutlaka işlemlerin elektronik ortamda gerçekleştirilmesi anlamına gelmemelidir, ancak işlemleri kolaylaştırıyorsa yani ihtiyaca yönelik olarak teknolojiden faydalanılır. E-devlet kapsamında kurum içinde gerçekleştirilecek teknolojik yatırımlar kısa dönem için geçerli olmamalı ve mevcut teknolojilerin yeni teknolojilere kolay adapte olabileceği uzun dönemli planlamalar yapılmalıdır. Projelere yüksek teknoloji ve pahalı yatırımlarla başlanmamalı ve ilk prototip uygulamalardan sonra yatırımlarda gerekli olan kademeli büyümeler öngörülmelidir. Kurumlar arasında uygun altyapı oluşturularak daha etkin ve ekonomik bir dönüşüm gerçekleştirmek mümkündür” (TBD,2004).

3.1.2. Vizyon Ve Strateji Belirleme

Kurumun e-kuruma dönüşümü için en önemli unsurlardan biri de geleceğe dönük olarak ortak bir strateji oluşturmaktır. Bu amaçla, en üst düzey yöneticiden, en alt kademede çalışanına kadar bütünlük içinde olmalı, somut ve net hedeflerini ortaya koymalıdır. Verilmesi gereken bu hizmetlerin çok iyi tanımlanmış ve ulaşılabilirliklerinin ise son derece kolay bir duruma getirilmiş olması gerekmektedir.

“Bilgi paylaşımının kolay ve yaygın olmasına ve e-devlet kazanımlarına uygun stratejiler tanımlanmalı ve geliştirilmelidir. Devlet kurumları arasındaki bilgi paylaşımının nasıl sağlanacağı ve bunun vatandaşa nasıl kolaylık getireceği iyi planlanmalı ve anlatılmalıdır” (TBD,2004).

3.1.3. Projelendirme

TBD tarafından hazırlanan raporda (2004); kurumların bütününe kapsayacak ortak standartlar belirlenmesi gerektiği vurgulanmıştır ve şu noktalara dikkat çekilmiştir.

- ✓ Ayrıntılı proje yönetimi yapılmalı ve kurumlar arası koordinasyon mutlaka sağlanarak entegre bir yapı oluşturulmalıdır.
- ✓ Ülke çıkarlarını ve kamu yararını en üst düzeyde koruyan, mümkün olduğu kadar yerli teknolojinin gelişimini teşvik eden, esnek ve dinamik bir biçimde birbirine

bağlanabilme özellikleri taşıyan pilot projelerle e-dönüşüm sürecinde adım adım ilerlenmelidir.

- ✓ Projelendirme sürecinde kamuoyundan geri besleme alınmalıdır.
- ✓ Aciliyeti olan çevrim içi (on-line) hizmetlere öncelik verilmelidir.
- ✓ Planlama ve tasarım evrelerinde vatandaşla işbirliği yapılmalıdır.
- ✓ Tüm kamu kurumlarında entegrasyonu kolaylaştırmak ve verimliliği artırmak için veri değişim standartlarına uygun yazılımlar kullanılmalı, değişik kamu kurumlarındaki benzer işler ortak bir merkezden yapılmalıdır,
- ✓ Kurumlar arasında proje temelli işbirliği sağlanmalı, bilgi paylaşımı için ortak alanlar ve anahtarlamalar geliştirilmelidir.

3.1.4. Vatandaş Odaklı Kurum Olma

Tablo 7 de e-devlet hizmetleriyle vatandaş memnuniyetinin artırılması için yapılması gerekenler özetlenmiştir. Bunlar;

Tablo 7: Vatandaş Memnuniyetinin artırılması için yapılması gerekenler

Vatandaş Memnuniyetinin Artırılması	- Güvenilir ve kolay kamu servisleri sunulması - Bilişim teknolojilerinden yararlanma oranının artırılması - Sayısal uçurumun önlenmesi - 7 gün 24 saat erişilebilir hizmetler - Toplumsal bilinç düzeyinin yükseltilmesi - Hizmetlerin daha erişilebilir hale getirilmesi - Tüm hizmetlerden özürllülerin de yararlanabilmesi
-------------------------------------	--

“Vatandaşın kurum hizmetlerinden mutlu olmadığında “fişi prizden çekmesinin” kurum prestijinde önemli kayıplara neden olacağı yapılanmalar vatandaş odaklı kurumların temelini oluşturur. Her düzeyde çalışanın vatandaşı “müşteri” gibi gördüğü, “müşteri her zaman haklıdır” anlayışı ile davrandığı vatandaş odaklı kurumlar e-devletin temelini oluşturur”(Arifoğlu, 2004).

E-devlet ile ilgili olarak vatandaşlar üzerinde bir araştırmada, e-devletin yararları sorgulanmıştır (Aktaran: Arifoğlu, 2004). Vatandaş beklentilerinin sonuçları aşağıda belirtilmektedir.

Vatandaşlarına saygı duyan devlet

%36

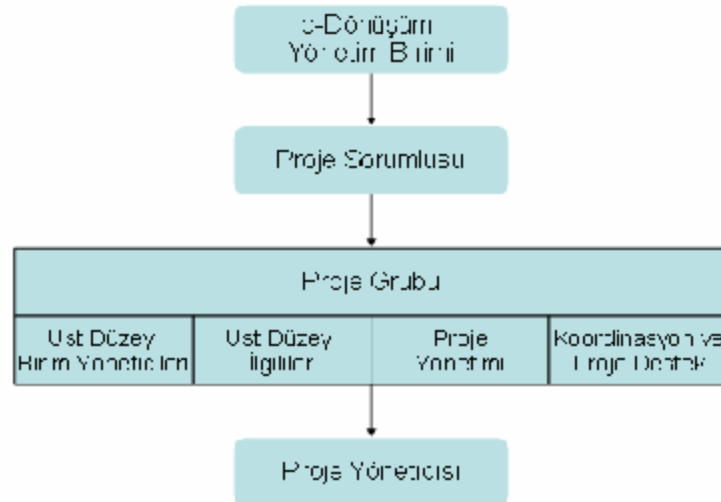
Vatandaşın daha fazla bilgiye ulaşması	%23
Daha etkili ve maliyet etkin devlet	%21
Daha verimli kamu servisleri	%13

Bu sonuçlar, vatandaşın e-devletten öncelikle kendine saygı duyan, önemseyen kurumlar oluşmasını beklediğini göstermektedir. Vatandaş “müşteri” görülerek beklediği hizmeti istediği kalitede alabilmelidir. Müşterinin de ötesinde devletin ortağı kabul edilmeli, iş süreçleri projelendirilirken vatandaş ihtiyaçları ve özellikleri dikkate alınmalıdır.

“Yıllardır hep devlet kapısında ürkek davranmaya alışmış bir vatandaş tipinin, hesap soran, hakkını arayan bir biçime dönüşmesi gerekmektedir” (Arifoğlu,2004).

3.1.5. e-Dönüşüm Ekibini Kurma Ve Proje Yöneticisi Olarak Kurum Üst Düzey Yöneticisini Atama

Şekil 7: E-Dönüşüm Ekibi



Şekil 7de de görüldüğü gibi “E-dönüşüm projeleri tüm kurumu kapsayan önemli projelerdir ve kurum içerisinde alınması gereken köklü ve büyük kararları içerir. Bu nedenle üst düzey yönetimlerin mümkün oldukça proje içerisine dahil edilmesi gerekir. Bu yolla, yöneticilerin hem proje ile ilgili bilgilendirilmesi hem de projeye desteklerinin sürekliliği amaçlanır. Ancak bu üst düzey yöneticileri tam zamanlı olarak proje içerisinde yer almaları anlamına gelmez” (Arifoğlu, 2004).

E-dönüşüm proje ekibi oluşturulurken de internet ve onun kapsadığı teknolojileri iyi tanıyan ve kullanabilen, analitik düşünebilen ve yeniliklere açık insanlar seçilmelidir.

3.1.6. E-Kurum İçin Talep Oluşturacak Öncelikli Uygulamaları Belirleme

E-devlet ve e-kurum dönüşümü geniş kitleleri ilgilendirdiğinden öncelik bu projelere verilmelidir.

3.1.7. Kurum İç Mevzuatını E-Kuruma Göre Düzenleme

Her kurum yönetiminin e-kurum dönüşümünü sağlamak amacıyla kısa, orta ve uzun vadede yapması gereken düzenlemeleri Arifoğlu (2004) şöyle özetlemiştir:

Kısa vadede; Kurum yönetimleri, mevcut yasalar çerçevesinde kurum iç işleyişine ilişkin yöntemleri olabildiğince elektronik ortama taşımak için gerekli iç yönerge ve genelgeleri düzenlemeleri yapmalıdır.

Kurum yöneticilerinin bu konunun dışında başka işleri de vardır. Örneğin kurum içi yazışmaların e-posta ortamında yapılması, net meeting ve benzeri araçlar kullanılarak toplantıların bilgisayar ortamında yapılması, telekonferans sistemlerinin kullanılması vb.

Orta ve uzun vadede: Kurum yönetimleri, e-kuruma dönüşümü engelleyecek konularla ilgili yasal düzenlemelerde etkin rol almalıdır. Örneğin e-imza, e-noter, bilgi güvenliği vb. yasalar.

3.2. Kurumun İçsel İş Süreçlerinin Dönüşümü

İş süreçleri bazında e-kuruma geçişte kurum içinde gerçekleştirilmesi gereken ilkeler TBD tarafından hazırlanan raporda (2004) şöyle sıralanmıştır:

- ✓ Kamu kurumları, periyodik olarak faaliyet alanındaki hizmetlerin verililişyle ilgili performans ölçüm kriterleri belirlemeli, performans ölçümleri yapmalı ve bu kapsamda kendilerine hedefler koymalı ve denetlemelidir.
- ✓ Bürokrasi, mümkün olan en minimum düzeye çekilmelidir. İş süreçleri tekrar gözden geçirilmeli, sadeleştirilmeli ve gereksiz iş süreçleri ortadan kaldırılmalıdır.

- ✓ Kamu kuruluşları ana ve temel faaliyeti dışındaki işlerini mümkün olduğunca hizmet alınımına kaydırmalı ve kurumlar kendi öz işlerine odaklanmalıdır.
- ✓ Kurumlar bünyesindeki bilişim birimleri ile diğer uygulayıcı birimler arasında, iş süreçlerine yönelik iletişim ve etkileşim yok olmayacak biçimde sağlanmalıdır.
- ✓ Kurumlar arası diyalog ve iletişim iyileştirilmeli ve kurumların tekrarlı olarak yaptıkları işler tespit edilerek kurumlar arası diyalog ile tekrarlar ortadan kaldırılmalıdır.
- ✓ Kurumlar arası saydamlık ve şeffaflık ile ortak veri standartlarına dayalı bilgi paylaşımı zeminleri oluşturulmalıdır.
- ✓ Her kurumun 5 yıllık master planını ve bu plan içinde her yılı kapsayan eylem (aksiyon) planını oluşturması zorunludur. Bu planlar doğrultusunda kamu kurumları e-Dönüşüm için yapacakları harcamaları bütçeledebilmeli ve alternatif kaynak önerilerini belirleyebilmelidir.
- ✓ Kurum bazlı iş süreçleri yerine hizmet bazlı iş süreçlerine geçilmesi ve bu süreçler arasında gerekli anlık etkileşim sağlanmalıdır.

Bu bölümde her aşamada kullanıcılara(vatandaşa) çeşitli erişim yöntemlerini kullanarak dönüşümle ilgili bilgi verilmeli yani kurumsal yayıncılık gerçekleştirilmeli, kullanıcılardan dönütler alınarak sistem oluşturulmalıdır.

Kurumsal yayıncılık, durağan bilgilerin web üzerinden yayınlanması durağan web sayfaları şeklinde tanımlanabilir. Web teknolojileri ile tanışıklık genellikle bu aşamada başlar. Kurumların tanıtıcı bilgileri, organizasyonu, verdiği hizmetler ve bunların tanıtımları, ulaşılabilecek adres, telefon, e-posta adresi vb. bilgiler web sayfalarına yerleştirilir. Bu sayfaları bir anlamda elektronik broşür olarak görebiliriz. Burada kurum ile iletişim için yine telefon, faks, yazışma gibi yöntemler yanında e-posta'nın devreye girmesi ile kurum bu yeni ortamdan iletişim kurma alışkanlığını da edinmeye başlar. Yapılan değişiklikler web sayfalarında yer almakta, bu da kurumların doğru ve güncel bilgilerine her an erişimini olanaklı hale getirmektedir.

3.2.1. Tüm Kurum Çalışanlarını e-Bireye Dönüştürme

Kurum, e-kurum haline gelebilmek için öncelikle tüm personelini e-birey yapmalıdır. e-birey;

- ✓ Bilgisayar okur-yazarı olan
- ✓ İnternet kullanabilen
- ✓ e-posta adresine sahip olan
- ✓ günlük özel ve iş yaşantısının bir parçası olarak bilgisayar kullanan birey olarak tanımlanmaktadır.

Kurum çalışanların e-bireye dönüşümü için; kurumdaki mevcut teknolojilerin kullanımında devam etme, yeni teknolojilere karşı ilgisiz olma eğilimi içinde olan personel için motive edici, bilgilendirici eğitimler verilmeli; gerekli olan teknik bilgileri kazandırabilmek adına hizmet içi kurslar düzenlenmelidir.

E- birey dönüşümü için Avrupa birliği tarafından bilgisayar okur-yazarlığı programı başlatılmıştır. Avrupa birliğinin ECDL konusuna bakış açısı “bilgi toplumu istihdam ve sosyal boyutları yüksek okulu” tarafından alınan kararlar çok açık bir şekilde dile getirilmiş; e-Avrupa süreci kapsamında ECDL’nin Avrupa birliğinde geçerli” tek” sertifika olması düşüncesi benimsenmiştir. ECDL programının Türkiye lisans hakkı Türkiye Bilişim Derneğindedir. Bu yolla toplumdaki bilgisayar okur-yazarlığının geliştirilmesi Avrupa topluluğu standartları ile sağlanması ve teknolojinin daha ileri kullanımı yolunda önemli bir süreç başlatılması hedeflenmiştir. ECDL sertifikaları bir katılım belgesi olmayıp, ehliyet niteliği taşımakta ve merkezi İrlanda’da bulunan ECDL vakfı tarafından onaylanarak adaylara verilmektedir. 2002 yılı Eylül ayı başında başlatılan ECDL programı, geçen bir yıldan daha az süre içerisinde 14 ilde 32 test merkezi kurmuştur. 5’i üniversite ortamında kurulan bu test merkezlerinde yine bu kısa sürede 1000’den fazla sınav verilmiştir. ECDL programı kamu kurumları tarafından da benimsenmeye başlanmıştır. Emniyet genel Müdürlüğü ve Milli Eğitim Bakanlığı bu programdan yararlanan ilk kuruluşlar olmuştur (Arifoğlu,2004) .

3.2.2. Erişim Modeli Oluşturma

Erişim modeli ile anlatılmak istenen, kurumun dış dünya ile iletişim sağladığı ara yüzlerin tanımlanmasıdır. Vatandaşların, İşletmelerin ve devletin modern iletişim ağlarına ve bu ağlar üzerinden sunulan hizmetlere ulaşabilir olması hayati önem taşımaktadır (TBD,2001). Ülkemizdeki internet kullanımına bakacak olursak e-

kurum modelinin yalnızca internet erişimi üzerine yapılandırılmasının doğru olmayacağını görebiliriz. Bu nedenle çalışma modelinde açıklanan aşamaların tümü için, hedef kitlenin kuruma ve hizmetlere erişiminin hangi araçlarla sağlanacağını da göz önünde bulundurulması gerekmektedir.

T.C. Ulaştırma Bakanlığı tarafından hazırlanan “Elektronik Kamu Hizmetleri” (1998) başlıklı raporda hizmet planlama aşamasında oluşturulacak sistemlerin aşağıdaki şartları sağlamalarına dikkat edilmesi gerektiği vurgulanmıştır:

- ✓ Kullanıcının ilgisini çekmelidir.
- ✓ Kullanımı kolay olmalıdır.
- ✓ Maliyeti düşük olmalıdır.
- ✓ Kolayca erişilebilir olmalıdır.
- ✓ Çok fonksiyonlu olmalıdır.
- ✓ Farklı protokolleri destekleyebilmelidir.
- ✓ Düşük maliyetli olmalıdır.
- ✓ Güvenli olmalıdır.

Bu araçların özelliklerine bağlı olarak verilecek bilgi ve hizmetler yapılandırılmalıdır. Yine buradaki yaklaşım erişim araçlarının neler olabileceğini belirlemek olacaktır. Örnek bir e-kurum modeli ele alınırken bu araçlarla ilgili sunum modelleri de ortaya çıkacaktır. Öngörülen erişim araçlarından bazıları şunlardır:

- ✓ İnternet,
- ✓ Telefon,Faks,
- ✓ Kiosk,
- ✓ Banka ATM’leri
- ✓ Ortak başvuru/hizmet merkezleri
- ✓ Elektronik Posta

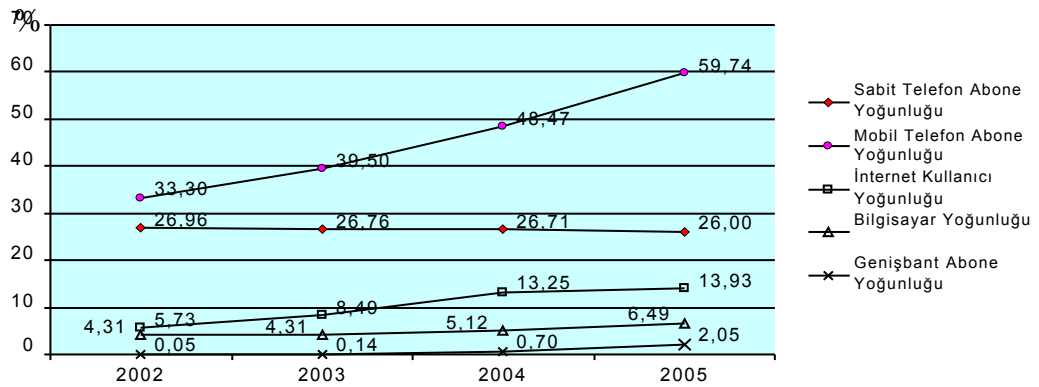
Bu araçlardan telefon ve faks şu anda da kullanılmakta olan geleneksel araçlar olarak tanımlanabilir. İnternet ise zaten hedeflenen erişim araçlarından birisi olarak, bilgisayarlar üzerinden İnternet kullanılarak kuruma erişimi tanımlamaktadır.

Ancak geniş coğrafya ve altyapı eksiklikleri (İnternet erişimi ve kullanımının azlığı, eğitimsizlik, kültürel ve yöresel faktörler gibi) nedeni ile alternatif erişim yöntemleri de sağlanmalıdır. Örneğin kiosklar aracılığı ile belli yerlerden (belediye binaları, muhtarlıklar, postahaneler gibi) kişilerin erişimi sağlanabilir.

Benzer şekilde bazı kurumlar belirli işlemler için bankaların ATM'lerini kullanabilir. Bunun için bankalarla yapılacak anlaşma çerçevesinde bazı hizmetler (vergi ödeme, bilgi sorma gibi) sınırlı olarak ATM'lerden verilebilir.

Günümüz iletişim araçları arasında bir kıyaslama yapıldığında elektronik postanın belirli avantajlara sahip olduğu görülür. Örneğin telefon görüşmeleri yapmak için ulaşmak istediğiniz kişinin sizden bir önceki arayanla görüşmesini tamamlamasını beklemeniz gerekir. Normal dilekçe ya da mektupla yapılan başvurularda ivedi olguların temsilciye aktarılmasında arzu edilen hıza ulaşamaz, sorunlarınızı ya da iletmek istediklerinizi meclisteki temsilcinize kargo veya telgraf yoluyla ulaştırmaya kalksanız yerine göre hatırı sayılır bir meblağın servis sağlayıcıya ödemeniz ve kimlik bilgilerinizi tebliğ etmeniz gerekir. Sosyal statünüzün kurumdaki temsilci ile doğrudan görüşme için yetersiz kaldığı durumlarda bile elektronik posta bu tür engelleri tanımaz. Daha da önemlisi bilgisayarla iletişim iletilecek isteğin ya da sorunun bir gruba aynı anda bildirimi, görsel öğelerin elektronik postaya dahil edilebilmesi ve eğer etkin şekilde kullanılırsa sorunların stressiz olarak gündeme getirilmesi gibi yüksek avantajlara da sahiptir(Öner ve Özdilek, 2005).

Şekil 8: Yıllar İtibarıyla Bilgi ve İletişim Teknolojileri Kullanımı



DPT hazırlamış olduğu Bilgi Toplumu Stratejisi raporuna göre (2006-2010): şekilde de görüldüğü gibi “Türkiye’de 2005 yılı itibarıyla İnternet kullanan bireylerin toplam nüfusa oranı yüzde 13,9, genişbant abone sayısının toplam nüfusa oranı ise yüzde 2’dir. ABD de ise bu oranlar, 2004 yılı itibarıyla, sırasıyla yüzde 47 ve yüzde 6,5 dır.”

Yine bu raporda, ülkemizde bilgi ve iletişim teknolojileri kullanımı; çalışanlar, işsizler, öğrenciler, ev kadınları, emekliler vb. işgücü durumu ile gelir düzeyi, eğitim seviyesi, cinsiyet, yaş grubu ve yaşanan coğrafi bölge itibarıyla önemli farklılıklar göstermektedir. Tuena tarafından yapılan bir araştırmaya göre, bilgisayar kullananların yüzde 70’e yakını üniversite, yüksek okul ve lisans üstü eğitime sahip olanlar oluşturmaktadır(TUENA,2001).Diğer bir ifadeyle, ülkemizin ulusal ve uluslararası bağlamda sayısal uçurumla karşı karşıya kaldığı belirtilmektedir. Günümüzde, "ulusal bilgi altyapısı" olarak da ifade edilen bilgi ağına erişim imkânları bakımından ülkeler ve bölgeler arasında büyük ve gittikçe açılan farklar vardır (İnce, 1999).

Erişim açısından bakıldığında, Türkiye’de hanelerin sadece yüzde 5,9’unun evinde internete bağlı kişisel bilgisayar bulunduğu görülmektedir. İnternet evleri ve işyerleri, sırasıyla yüzde 41,2 ve 41,1 oranlarıyla en yaygın erişim mekânlarıdır.

3.2.3. Kurumun Bilgi, Belge Ve Arşivlerinin Elektronik Ortamda Tutulması

“Her kurum yönetimi, kurumun iç işleyişi biçimini yasalar el verdiğiince elektronik ortama taşıma çabası içinde olmalıdır. Örneğin yönetim tarafından çıkarılan genelge ve kararlar elektronik ortamda dağıtılabilir ve izlenebilir. Bunun için yasa değişikliği gerekmez. Kurum yönetiminin inisiyatif kullanması yeterli olabilir. Bu amaçla yalnızca kurum çalışanlarına yetkileri ölçüsünde kullanabilmeleri amacıyla kurum içi özel bilgisayar ağı (intranet) teknolojileri kullanılmaktadır” (Arifoğlu,2004). İtranet üzerinden kurum içi yönerge, genelge, yazışmaların dağıtılması, kurum içi haberleşmenin sağlanması, veri transferlerinin yapılabilmesi iş akışının bilgisayar ortamında izlenebilmesi gibi işlemler gerçekleştirilebilir.

Bu noktada dikkat edilmesi gereken husus ekonomik değeri bulunan verinin, paylaşımsızlığından doğan maliyetini ortadan kaldırmak gerekmektedir. Aynı bilginin birçok devlet kurumu tarafından gereksiz yere depolandığı gerçeği düşünüldüğünde bu kurumların söz konusu veri/bilgiyi depolamak için kullandıkları teknolojilere yaptıkları masrafların ülke ekonomisi için büyük bir yük olduğunu görülmektedir. Ancak verinin çerçeve yapı içerisinde kullanılan standart yöntemlerle bir kez tanımlanıp merkezci olarak depolanması durumunda birden fazla kurumda farklı şekillerde tutulmasından doğan ekonomik yükler ve zaman kayıpları da ortadan kaldırılmış olur.

3.2.4. Kurum Bilgi Sistemlerini Oluşturulması

“Her kurum, iş yeri ya da kuruluş, işlevsel olarak incelendiğinde temel olarak;

- ✓ Satış, Tanıtım
- ✓ Üretim, hizmet
- ✓ Finans
- ✓ Muhasebe
- ✓ İnsan kaynakları

işlevleri ile karşılaşılır ve bu alanlarla ilgili bilgi sistemlerinin bulunması gerekir. Teorik olarak bir bilgi sisteminin bilgisayar destekli olması gerekmeyebilir. Ancak, uygulamada bilgisayar teknolojilerinin günümüzde geldiği boyut olarak bakıldığında bilgi sistemlerinin gerçekleştirilmesinde bilgisayar kullanımı adeta zorunludur.

BİLGİ SİSTEMLERİ NASIL GELİŞTİRİLECEK: Bir bilgi sistemi geliştirme projesinin boyutları;

- ✓ Proje başlatma: Ayrıntılı proje, zaman, iş gücü, planı yapılması, kalite sağlama planı, konfigürasyon yönetim planı, doğrulama geçerleme planlarının yapılması
- ✓ Yazılım geliştirme: Belirlenen metodolojilere göre yazılım üretilmesi, sınanması ve izlenmesi
- ✓ Kurulum: Yazılım ve donanım sahaya (pilot sahalar öncelikli olarak) kurulması ve kullanıcılar tarafından sınanması

- ✓ Pilot Proje: Web kullanımının hizmetlerin tamamı itibariyle dar bir bölgede veya hizmetlerden birisi itibariyle tüm bölgelerde test edilmesi için bir pilot proje geliştirilmesi.
- ✓ Dönüştürme: Mevcut verilerin yeni oluşan sisteme aktarılması
- ✓ Geçiş dönemi: Yeni sistem ile eski sistemin bir süre (yeni sistemden emin oluncaya kadar) birlikte işleyişinin yönetimi ve doğrulamalarının yapılması
- ✓ Yaygınlaştırma: Yeni sistemin tüm kurum birimlerine yaygınlaştırılması biçiminde özetlenebilir (Arifoğlu,2004).

3.3. Vatandaş/Müşteri Servilerinin Dönüşümü

3.3.1. Kurum Vatandaş Odaklı Bilgi Sistemlerinin Oluşturulması

Kurum e-kurum olabilmek için öncelikle vatandaş odaklı hizmetlerini elektronik ortamda vatandaşa sunmak zorundadır.

3.3.2. Vatandaş/Müşteri Servislerinin Dönüşümü

Bu aşama kurumun elektronik ortama taşınması yani kurumsal portalın hayata geçirilmesi boyutudur.

Kurumsal Portal Nasıl Kurulur

Kurumsal portal kurulurken gerçekleştirilecek uygulamalar Prof Dr. Oğuz Manas'ın "Kurumsal Portallar" çalışmasından alınmıştır.

Portal oluşturulurken takip edilecek süreçler Manas (2001) tarafından şöyle sıralanmıştır:

Adım-1: Danışma Grubunu Oluşturmak,

Adım-2: Arzu Edilen Portal Kapasitesinin Belirlenmesi,

Adım-3: Hedef Kitleyi Belirlemek ve Değerlendirmek

Adım-4: Bilgi Kaynaklarını Belirlemek ve Değerlendirmek,

Adım-5: Bilgi Kaynaklarını Toplamak,

Adım-6: Portal Taksonomiye Yaratmak

Adım-7: Adreslerin Tmleştirilmesini Sağlamak,

Adım-8: Basit Bir Kuruluş Sağlamak,

Adım-9: Kurulacak Portalın Güncelleştirilmesi ve Bakımını Organize Etmek,

Adım-10: Kullanılacak Sunucuların Belirlenmesi,

Adım-11: Portal Yazılımının Seğimi.

Danışma Grubu Oluşturmak

Kurumsal portal, var olan Internet ve bazen de Extranet uygulamalarını harekete geğiren katma değerli uygulamalardır. Bu nedenle kurumsal portal stratejisini, E-Ticaret sistemlerinin kurulması ve başarı ile uygulanabilmesi, için nasıl bir kuruluş yapılması gerektiği hakkında kuruma bir vizyon getirmektedir.

Proje fikrinin ilk destekleyicilerinden olacak olan danışma kurulu özellikle anahtar niteliğindeki bölüm elemanlarından olmasında büyük yarar vardır. Bu elemanlar projenin açık bir şekilde tanımlanmış temel adımlarda özel kararlar alınmasında da yetkili kılınmaladırlar. Ayrıca bu grup, proje geliştirme aşamasında ortaya çıkan Pazar ve teknik kısıtlar karşısında hızlı kararlar alabilecek esnekliğe sahip olmaladırlar.

Arzu Edilen Portal Kapasitelerinin Belirlenmesi

Kurumsal portallar, yapacakları işlere ve hedef kullanıcılara bağlı olarak büyük farklılıklar gösterirler. Örneğin, basit bir portal kurumda belirli bir çalışma grubuna hizmet ederken, doğal olarak ufak bir insan topluluğunun isteklerini yerine getirecek bir yapıya sahiptir. Bazı portallar ise yüzbinlerce kullanıcıya, iş ortaklarına ve uluslar arası iş birliği kapsamında çeşitli müşterileri içerir. Kurumsal portalın maliyet yönünden etkinliğine ek olarak, portal geliştirme timi çeşitli portal kapasitelerini değerlendirmeye alır.

Hedef Kitleyi Belirlemek

Kurumsal portal yapısının tasarlanmasında, BT uzmanları ve yazılım mühendisleri, uygun yazılımların kurulması ve istenilen bilgi kaynaklarının bağlanması gibi işlerde, katkıda bulunurlar.

Kurumsal genişlikte portalların kurulması oldukça güçtür. Zira, çok çeşitli bilgi istekleri ve farklı bilgi düzeyi olan topluluklar ve iş alanları ile uğraşı

gerekmektedir. Pek çok kuruluş çok açık bir şekilde tanımlanmış iş grupları için portal geliştirilmesini seçerler, bu bağımsız portallar ilerde ana kurumsal portal içinde kombine edilebilirler.

Hedef Kitle ve Bilgi Kaynaklarının Değerlendirilmesi

Portal geliştirme timi, hedef kütleye kurulacak olan kurumsal portalın verimli bir araç olacağını kabul ettirecek şekilde bir proje sunmalıdır. Bunu başarabilmek için, karşılıklı görüşmelerden sonra bu hedef kitleye bir anket uygulayarak kritik bilgi kaynaklarını elde etmelidir. Başka bir deyişle, proje timi işin başından sonuna kadar projeyi kullanacak kişilerle ilişkisini sonuna kadar sürdürmelidir.

Zira bu görüşmeler ve yapılan anketler sonucunda proje timi hangi içeriklerin hangi gruplar için önemli olduğunu, kullanıcıların bilgi kaynaklarını nasıl kullandığını, kendi işlerini nasıl algıladıklarını açık bir şekilde anlamaları gerekmektedir.

Bilgi Kaynaklarının Belirlenmesi

İçerik yöneticisi, portaldan hangi içeriklere ulaşılabileceğinin saptanmasından sorumludur. İçerik yöneticileri yapılan anket sonuçlarını kullanarak tüm bilgiler içinde özel bilgi kaynaklarını belirlemelidir.

Veri kaynaklarındaki büyük değişimler nedeni ile, içerik yöneticileri, her kaynaktaki bilgilerin hangi sıklıkta güncelleştirilmesi gerektiğini belirlemek zorundadır.

Bilgi Kaynaklarının Toplanması

Her ne kadar, geliştirme timi aksi için tüm çabayı harcarsa da, kurumsal portallar, son kullanıcılar tarafından istenilen bütün bilgilerin tümleşmesini olanaklı kılan tek mükemmel bir arayüzünü garanti edemez.

Daha önce BI, Bilgi yönetimi, ERP sistemlerini toplamak ve analiz etmek üzere tasarlanmış projeleri başlatmış iseler, tüm bilgilerin toplanması işleri daha kolay olur ve sadece var olan uygulamaların güncelleştirilmesine gereksinim duyulur.

Portal Taksonomiye Yaratmak

Kurumsal portalın en önemli bölümlerinden biri kullanıcı gereksinimlerini hassas bir şekilde yansıtan bilgi kategorilerini belirlemektir. İçerik yöneticisi, bu işlemleri gözetmek zorundadır. Onlar farklı bilgilere ulaşımı organize etmek için kategorileri tarif etmekle ve bu kategorilere hangi içeriklerin dahil edileceklerini belirlemek zorundadır.

Yeni ek kategoriler oluşturmada, portal bilgilerinin yapısını genişletme işlemlerinin organizasyonu için bu konuda özelleşmiş içerik yöneticilerine gereksinim vardır.

İçerik yöneticileri aynı zamanda teks ve çok geniş çaptaki veriler üzerine içeriklere ulaşmada bir takım kurallar koymaya da yetkilidir. Bu kurallar, yazılım şirketlerince otomatik olarak içerik güncelleme işleri için çok önemlidir.

Adres Tümlleştirme İşlemleri

Kurumsal portal geliştirme timi özellikle iş-ten-işe E-Ticaret gibi var olan işlemler üzerinde kurumsal etkileşimini dikkatli olarak incelemek zorundadır.

Temel teknolojik uygulamalar ek olarak diğer iş durumları da dikkate alınmalıdır. Örneğin, pek çok iş kolları ürün geri dönüşlerinin değerlendirilmesi için bazı uygulamaları yürütmektedir.

Çevrim-içi (on-line) satın almayı yürüten bir kurumsal portal, çevrim-içi ticaretin sonuçlarını dikkate almak zorundadır. Ayrıca, eğer reklam ve marka politikaları ve işlemleri devam edecek ise, bunları belirlemeli ve bu işlemleri çevrim-içi olarak yürütülen işlemlerde düzeltme devamlı olarak yapılmalıdır.

Web ve İntranet aracılığı ile ortaya konan çevrim- içi uygulamalar, diğer birçok çekirdek iş uygulamalarına da etki etmektedir. Danışman tim, bu etkilerin yapısını ve gelişme durumlarını mümkün olduğunca hızlı saptamalı ve kurumsal portal kuruluşunun yaratacağı beklenmedik durumları kısa sürede elimine etmelidir.

Kuruluşu Basitleştirmek

Kurumsal portal etken bir UI tasarımı ile çok çeşitli bilgi kaynaklarına ulaşım için karmaşık ve etkileşimli çözümlerin bir kombinasyonunu oluşturur. Portal geliştirilmesi teknolojik ürünler üzerine oluşturulur ve ayrıca çok dikkatli olarak kurulur ve test edilir. Etken bir yazılımın yaratılmasının güç olması nedeniyle,

geliştiriciler şundan emim olmalıdır; kullanıcılar onların uygulamalarından hemen sonra yeni sistemleri uyarlarlar.

Yeni portal ne kadar açık bir şekilde tasarlansa da kullanıcılar tarafından uyarlanması yine de güçtür. Tim ve yöneticiler yeni sistemin kullanılmasını zorunlu hale getirmemelidirler, böyle bir durum başarısızlığa neden olabilir. Çözüm basittir, ancak önceden planlanmalıdır. Şöyle ki; kullanıcılar, eğer kendileri için hazırlanacak işler mümkün olduğunca basitleştirilirse çok kısa sürede uygulamalara istekli olacaklardır.

Yeni portal, teknik personele her hangi ek bir masraf ve yüklü bir eğitim gerektirmeksizin kullanıma hazır olmalıdır. Portal içeriği uygun olmalı ve benzer konular aynı yerde toplaşmalıdır. Kullanıcı ulaşımın kontrolünü elinde tutmalı ve elde ettiği bilgi üzerine karar vermede yetkilendirilmelidir.

Projenin Güncelleştirilmesi ve Bakımı

Uygulama öncesi aktivite öncesi planlama, geliştirme başlamadan dikkate alınmalıdır. Kişiler, kurumsal portalların güncelleştirilmesi ve geliştirilmesini daha önceden sezinlemeli ve bu etkinlikleri çeşitli yerlerde ve platformlarda desteklemelidirler.

Her hangi bir portal çözümü, teknoloji değişikliklerine, eskimiş içeriklere, kurumsal strateji değişiklikleri gibi etkinliklere hemen yanıt veremez, bu nedenledir ki, çok güvenilir değildir. Ancak bu koşullarda çözüm içinde dikkate alınırsa kurum için çok büyük bir rekabet avantajı sağlar. Bu nedenle portal proje tim'i mümkün olduğunca sık bir şekilde veri tabanı içeriklerini güncelleştirecek işlemleri yerine getirecek düzeni kurmalıdır.

Özel olarak, proje tim'i kurum içinde kimin içeriklerin bakımını yapacağını belirlemelidir. Genellikle kurum içi personel portal içeriğini günlük bazda derlemek ve düzenlemek gibi işlere pek istekli değildir. Web içerik bakım tim'i bu işi üzerine alabilir veya bu işler sözleşme ile üçüncü kurumlara verilebilir.

Kurumsal portal yapısının teknolojik olarak bakımı, kurum içinde var olan BT teknik personeli tarafından sağlanabileceği gibi, bu işlerde anlaşma ile kurum dışı üçüncü kişilere verilebilir.

Kurumsal portalda potansiyel değişiklikler, kurumsal portal geliştirme adımları içinde belirlenmelidir. Gerçi gelişmeleri her zaman önceden tahmin etmek kolay değildir. Bu nedenle stratejide beklenmedik değişikliklerde anında çalışma tim'i tarafından yerine getirilmelidir.

Kurumsal Sunucular veya Dışardan Destek almak

Kurumsal portal sistemleri kuruluşu için ilk adım atıldığında şu soru ile karşılaşılır; sistem kurum içindeki sunucular üzerine mi kurulacak veya bu amaçla sözleşme ile kurum dışı kuruluş sunucularını kullanılacak? Her iki uygulamanın da koşullara göre üstünlükleri ve gerilikleri vardır. Ancak, karar büyüklük ve projenin amaçları ile bağlantılıdır.

Danışmanlar ve destek sistemlerinin dışarıdan sağlanması, planlama ve geliştirme tim'i deneyimlerinin gelişini sağlar ve hatalı başlamaları ve gereksiz masraflara neden olacak girişimleri engeller ve zamanı kısaltır.

Ancak bu tarz girişim pahalıdır ve her türlü stratejinin belirlenmesi, örneğin güvenlik, üçüncü kişi veya kurumların kontrolüne verilmesi olanaksızdır. Ancak güvenlik için stratejinin belirlenmesi dışında diğer işler danışma kuruluşlarına verilebilir.

Portal Yazılımının Seçilmesi

Bugün pek çok yazılım şirketi kurumsal portal yazılımı geliştirme çabası içindedir. Ancak pek çok bilgi yönetim yazılım sistemleri genelde bir arayüz sağlamadan öteye geçememektedir. Bu tarz çözümler kendilerince önerilen portallardaki geniş ve dinamik tümleşme kapasitesini sağlamaya uygun değildir.

Bu nedenle portal yazılımını seçilmeden önce kuruluş var olan ve kurulması düşünülen bilgi kaynaklarının planlanması ve analizini tamamlamak zorundadır.

Portal yazılımının temininde;

- a) İhtiyacı net olarak karşılaması,
- b) Sürdürülebilirlik sorunu olmaması,
- c) Üretici firmanın yada ürünün yeterli kalite veya olgunluğa sahip olduğunun belgelenmesi,

- d) Ürün bazında bilgi güvenliği için TS ISO/IEC 15408 kalite standardına uyum aranması,
- e) Yukarıdaki şartları taşıması kaydıyla yerli ve açık kaynak kodlu yazılımlara öncelik verilmesi,
- f) Proje kapsamında geliştirilecek tüm yazılımların tüm kaynak kodları ve ilgili proje dokümanlarının (CASE: Computer Aided Software Engineering / Bilgisayar Destekli Yazılım Mühendisliği araçları vb.) kuruluş tarafından teslim alınması,
- g) Bağımlılık yaratacak teknoloji tercihlerinden kaçınılması

dikkat edilecek temel prensiplerdir(DPT Müsteşarlığı, 2005).

3.4. Kurumlar Arası İş Süreçlerinin Dönüşümü

3.4.1. Ulusal Standartlar, Veri Standardı, Uygulama Geliştirme Standardı Varlığı ve Uyumu(TBD,2004)

“E-devlet projesinin hayata geçirilebilmesi için gerekli olan ve projenin en önemli ayaklarından biri olarak karşımıza çıkan birlikte çalışılabilirlik çerçeve yapısının amacı e-devlet içerisinde birbirleriyle bilgi alışverişinde bulunacak unsurlar için standardize olmuş bir temele dayanan, güvenli ve akıcı bir iletişim altyapısı sağlamaktır. Böyle bir çerçeve yapı yaratabilmek için ulusal çapta, ülkemiz gerçeklerine uygun, standart olarak kabul edilecek kurallara ve e-devlet içerisinde çerçeve yapıya bağlı olarak kullanılabilecek, üzerinde uzlaşmış yapılara ihtiyaç olduğu açıkça görülmektedir. Bu açıdan bakıldığında ulusal çapta kullanılacak ve çerçeve yapı içerisinde önemli bir yeri alacak olan ulusal veri sözlüğünün oluşturulması zorunlu görülmektedir. Ulusal veri sözlüğü ile paylaşılan veri, standart yapılar olarak tanımlanacak, böylece bu veriyi paylaşan kurumlar kavram kargaşası yaşamayacaktır. Ulusal veri sözlüğü ile yapılmaya çalışılan, paylaşılan verinin bütün kurumlar için aynı anlama gelmesini sağlamaktır” (TBD, 2004).

“Arka planda kurumlar arası etkileşimin sağlandığı ve vatandaşa dönük yüzünde tek bir organizasyonmuş gibi davranabilen modern ve bütünleşik e-devlet yapısı, birbiriyle uyumlu, birlikte çalışabilir, etkileşimli, izlenebilir ve denetlenebilir bilgi sistemlerine ihtiyaç duyar” (DPT, 2005).

Devlet kurumları birçok hizmeti elektronik ortamda vermeyi hedeflemektedirler. Ancak bu amacın e-devlet projesi altında, ancak kuralları ve standartları iyi tanımlanmış web servisleri ile gerçekleştirileceği öngörülmektedir. Bunun için teknolojik olarak kurumları birbirlerini anlayabilecekleri bir dille konuşturmak ve teknik standartları belirlenmiş kurallarla web servisleri tanımlamak gibi iki önemli alt başlığın gerçekleştirilebilmesi gerekmektedir. Bu işlemleri gerçekleştirebilmek için XML teknolojilerinin kullanılmasının doğru olacağı düşünülmektedir.

E-devlet unsurlarının birlikte çalışabilirliğine olanak tanıyan çerçeve yapı içerisinde, e-devlet sisteminin güvenilirliği vazgeçilmez unsurlardan biridir. Sistemin güvenilirliği için ulusal olarak, çerçeve yapı içerisinde kullanılması uygun bulunan kimlik doğrulama, sayısal imza, veri şifreleme gibi önemli güvenlik kriterlerinin standart prosedürler olması gerekmektedir. Herhangi iki kurum, kendi aralarında veri iletişimine başlamadan önce elektronik ortamda birbirlerini tanımalarını sağlayan kimlik doğrulama işlemini gerçekleştirmelidirler. Kimlik doğrulama işleminde dünyada kullanılan standart PKI (Public Key Infrastructure) sistemidir ve bu sistemin çerçeve yapımız içerisinde uygulanması mümkündür. Güvenli bir veri iletişimi için taşınacak olan verinin şifrlenmesi gerekmektedir ve bu işlem PKI sistemi ile birlikte çalışmalıdır, PKI sisteminde kullanılacak olan şifreleme anahtarlarının bu katmana iletilip, iletişimin sonraki basamaklarında da kullanılması örnek bir mekanizma olabilir.

Bu konuda tüm kamu kurum ve kuruluşlarına yardımcı olmak adına DPT kamu kurumlarının, elektronik ortamda sunacakları verilerin sunumu ve değişimi için gerekli standartların ortaya konulduğu “Birlikte Çalışılabilirlik Esasları Rehberi” ni hazırlamıştır.

3.4.2. Diğer Kurumlarla Veri/Bilgi Alışverişinde Elektronik Ortamların Kullanımı

Kamuda veri ve bilgi paylaşımı eksikliğinin yol açtığı önemli kayıplar;

- ✓ Oluşturulan/gerçekleştirilen hizmet amaçlı proje tekrarlarının yol açtığı maddi kayıplar. Kamuda her kurum kendi özgür bilişim adacığını oluşturma gayreti içindedir. Tüm Türkiye’yi kucaklayan altyapısı, kendine özgü iş görme

yöntemleri ve insan gücü. Aynı amaca hizmet etmesine karşın aşılmaz engellerle donatılmış sistemler karmaşası. Bu durum önemli alt yapı maliyetleri, işletme maliyetleri, donanım ve yazılım harcamaları yanında yarattıkları doküman ve evrak karmaşası nedeniyle hizmet verimliliklerini de düşürmektedir.

- ✓ Tekrarlı verilerden kaynaklanan kaynak israfı. Birçok kurumda aynı veriler tutulmaktadır. Bunun en güzel örneği kimlik bilgileridir. Ayrıca birçok kurum da hizmet verirken aynı belgeleri istemektedir. Bunun en güzel örneği nüfus ve ikamet belgeleridir. Bütün bu bilgi ve belgeler bilgisayarlara aktarılır. Zaman zaman ilginç isimlerle karşılaşırız ve bunların nüfus memuru hatalarından oluştuğunu öğreniriz. Bu belgelerin aktarma sırasında başına gelecekleri, yani bilgi bozulmaları ve kirliliklerini, düzeltme için harcanacak zamanı ve emeği, yer olmaması nedeniyle sürekli disk kapasite artırımı isteklerini, yedekleme sorumluluklarını ve ortam gereksinimleri düşünüldüğünde ortaya çıkacak rakam az bir rakam değildir.

Bilgi tekrarının neden olacağı zararlar:

Vatandaşa;

- ✓ Devlet daireleri arasında dolaşmaktan devlete güvensizlik. Her iş için birçok belge ve bilgi istenmesi ve bunun için de birçok kurumu dolaşmak zorunda kalması sonucu oluşan psikolojik duygunun vatandaşlık görevlerini yerine getirmeye etkisi önemli boyutlara ulaşabilir.
- ✓ Boşa harcanan zaman. Her boşa harcanan zaman üretkenlikten harcanan zamandır. İş kaybıdır. Bunun maliyetlerinin çıkarılması gereklidir.
- ✓ Gereksiz ulaşım harcamaları Vatandaş kamu ile her işinde önemli ulaşım harcamaları yapmak zorunda kalmaktadır.
- ✓ Gereksiz kırtasiye harcamaları. Matbu evraklar ve fotokopi için harcanan kırtasiye giderleri önemli boyutlara ulaşmıştır.
- ✓ Yanlış yatırım kararları, Devletin vatandaşa ulaştıramadığının bilgiler yüzünden finans sektöründen tarım sektörüne kadar her alanda önemli ekonomik kayıplar oluşmaktadır.

İş dünyasına;

- ✓ Bürokrasiyle boğuşma, İş kurma ve yeni şirket kararlarını zorlamaktadır.

- ✓ Zamanında gerçekleşemeyen izinler, Rekabet şansını etkilemekte veya yatırım kararlarını geciktirmekte veya tamamen iptaline yol açabilmektedir.
- ✓ Üretim planlaması kayıpları, Teşvik kapsamlarının zamanında duyurulamaması, muafiyet isteklerinin süratle sonuçlandırılmaması üretim planlarını önemli ölçüde etkilemektedir.
- ✓ Ürün seçim kayıpları,
- ✓ Pazar kayıpları İş dünyasının önünü açmadaki gecikmeler pazara girme sürecini uzatarak Pazar kayıplarına yol açabilmektedir.

3.4.3. Kurumsal Verilerin Bütünlük, Erişilebilirlik, Süreklilik ve Yönetilebilirliği

Devlet yapısında, herhangi bir iş süreci birden fazla kamu kurumunu ilgilendirebilmektedir. Yani, herhangi bir kamu kuruluşunda bir dilekçe ile başlayan bir iş süreci değişik 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 diğer kurum(lar) için çok önemlidir. Yani, kurumlar arası veri değişim ve iş süreci standartlarının uyumlu olması gereklidir.

Diğer yandan, e-devlet olma ölçütlerinin bir diğeri de ilişkide bulunan kurumlar arasında oluşturulacak olan veri iletişim protokolleri standartlarıdır.

Kurumlar arasındaki iletişimin anlaşılabilir, hızlı, sağlıklı, güvenilir, efektif ve devamlı olabilmesini sağlamak gereklidir. Bu anlamda yapılması gereken çalışmalarda, şu kıstasların azami olarak göz önünde bulundurulması gerekmektedir(T.B.D, 2003);

Adapte Edilebilirlik: Oluşturulacak olan iletişim yapısı, var olan sistemlerin bütününe adapte edilebilecek şekilde tasarlanmalıdır. Ayrıca bu yapı, olası gelişmelere açık ve adapte edilebilir olmalıdır.

Yeniden Kullanılabilirlik: Uygulanacak modelin açık mimaride olması, katmanlı ve nesnel bir yaklaşım sergilemesi gereği vardır. Böylelikle, yapılacak çalışmaların yeniden kullanımına olanak verilmelidir. Geliştirilecek Yazılım Geliştirme Ara yüzleri (Application Programming Interface) yardımı ile e-devlet unsurlarının sistem

içerisine kolayca entegre olabilmeleri sağlanabilmelidir. Böylelikle e-devlet yapısının oluşturulması hem daha hızlı ve ucuz olurken, aynı zamanda güvenilir bir yapının da oluşmasını sağlayacaktır. Bu yaklaşım, farklı kurumlarda, aynı konuda yapılabilecek tekrar çalışmaları da ortadan kaldıracaktır.

Birlikte Çalışılabilirlik: Oluşacak olan modelin katmanlı ve açık bir sistem olması, e-devlet unsurlarının kullandıkları işletim sistemlerine, bilgi sistemlerinin yapısına, veritabanlarına ve veriyi saklama biçimlerine, kullanmakta oldukları donanımın yapısına bağlı olmaksızın bütün bu değişik unsurların bir arada ve uyumlu olarak çalışabilmesini sağlayacaktır.

Devamlı Çalışılabilirlik: Modelin öngördüğü sistem yapılanması, verilen servislerin devamlılığını sağlayacak şekilde olmalıdır.

3.4.4. Kurumsal Yetki Düzenlemeleri ve Veri Güvenliği Yönetiminin Varlığı(TBD,2004)

Kurumlar üretkenliği artırmak, iş süreçlerini otomatikleştirmek, çalışanları ve diğer kurumlar ile bağlantı kurabilmek için internet ve özel ağları bütünleştirmeye yönelik bilgi sistemleri geliştirmektedir.

İstemciler, sunucular ve servislerin etki alanlarında yaygın olarak kullanılması sonucunda artık merkezi olmayan ve birden çok noktadan gerçekleştirilen işlemlerde ve uygulamalarda güvenliğin teknolojinin yapı taşlarından biri olarak görülmesi kaçınılmazdır.

“Kağıt kullanmayan devlet” gibi zorlu bir hedefe dayandırılabilen e-devlet dönüşüm süreci doğal olarak kamu kurum ve kuruluşları arasında otomatik veri değişimi ve karşılıklı servis sunma gereksinimlerini doğuracaktır. Bu aşamada, kurum ve kuruluşlara ait sistemlerin kendi aralarında kullanıcı doğrulaması yapabilme, inkar edilemezlik ve mesaj bütünlüğünün garanti edebilmesi gibi temel gereksinimleri ortaya çıkacaktır.

Bir kurumun güvenli çalışabilmesinin en önemli bileşeni üst düzeyde güvenlik politikası oluşturmaktır. Güvenlik politikası uygulanabilir, kullanılabilir, karşılanabilir ve kolay yönetilebilir olmalı ve kurumun iş ihtiyaçları ve iş hedefleri doğrultusunda belirlenmelidir.

Güvenlik Teknolojileri

Bilişim güvenliği Kurumsal Ağ Güvenliği ve Veri Güvenliği olarak ikiye ayrılabilir her biri için kullanılabilecek teknolojiler aşağıdaki gibi sıralanabilir.

Kurumsal Ağ ve Internet Güvenliği

Bu başlık altında kurumsal ağın dışarıdan veya içeriden gelebilecek saldırılara karşı korunması için kullanılabilecek araçlar ve yöntemler belirtilmiştir:

- ✓ Güvenlik Duvarı (Firewall): Kurum ağından dışarıya ve dışarıdan kurum ağına yapılan tüm iletişimi kontrol ederek kimin, nereye, ne zaman hangi servisi almak üzere bağlanabileceğini düzenler. Şu an en popüler olan ve en güvenli olduğu belirtilen güvenlik duvarı türü durum bazlı (stateful inspection) olandır.
- ✓ Antivirüs yazılımları: Kurum ağındaki kullanıcı bilgisayarları ve sunuculara virüs, solucan, Truva atı türünden kötü yazılımların bulaşmasını engeller.
- ✓ Saldırı tespit sistemi (Intrusion Detection System): Kurum ağına yapılan saldırıların tespit edilerek alarm verilmesi gerekirse saldırı trafiğinin engellenmesi.
- ✓ Honeypot/Burglar alarm: Saldırıların yanıltılması, oyalanması ve tespit edilmesi için kullanılır.
- ✓ Zayıflık tarama yazılımları: Kurum ağında yer alan sistemlerin ve yazılımlarının açıklarının tespit edilmesi amacıyla kullanılır.
- ✓ Ağ dinleme ve yönetim yazılımları: Yerel ağdaki tüm trafiğin dinlenerek anormal durumların tespit edilmesi ve ağ cihazlarının merkezi olarak yönetilmesi işine yarar.
- ✓ Loglama yazılımları: İç ve dış ağda yapılan tüm iletişimin loglanması ve bunların düzenli olarak kontrol edilmesi saldırıların önceden tespiti ve suçlunun bulunması için önemlidir.
- ✓ Yedekleme araçları: Herhangi birer güvenlik açığı nedeniyle var olan sisteme zara gelmesi durumunda en kısa zamanda çalışan sisteme geri dönme amacıyla kullanılırlar.

Veri Güvenliği

Kurumların internet veya özel iletişim hatları üzerinden akan verilerinin güvenliğinin sağlanması amacıyla kullanılabilecek teknolojiler burada özetlenmiştir.

- ✓ Fiziksel Güvenlik: Bilgisayarların fiziksel güvenliğinin gerek şifre gibi unsurlarla gerekse akıllı kart türü araçlarla sağlanması.
- ✓ Kullanıcı Doğrulaması (Authentication) yöntemleri: akıllı kart, tek kullanımlı parola, token ve Public Key Certificate gibi araçlar ve RADIUS gibi merkezi kullanıcı doğrulama sunucularının kullanılması.
- ✓ Şifreleme: Güvensiz ağlar üzerinden geçen verilerin güvenliği için Virtual Private Network veya şifreleme yapan donanımların kullanılması. Ayrıca web tabanlı güvenli veri transferi için SSL ve Public Key şifrelemenin kullanılması. Donanım tabanlı şifreleme çözümleri de mümkündür.
- ✓ İnkâr edilemezlik ve mesaj bütünlüğü: Dijital imza teknolojisi kullanarak bunlar sağlanabilir. Bu konuda aşağıdaki özellikleri sağlayan elektronik İmza yasası da kabul edilmiştir.

Elektronik İmza

15.01.2004 tarih ve 5070 sayılı kanunla kabul edilen elektronik imza yasası Haziran 2004 tarihinde yürürlüğe girmiştir. Kanunda;

- ✓ Güvenli Elektronik İmza ve Sertifika Hizmetleri
- ✓ Güvenli elektronik imzanın hukukî sonucu ve uygulama alanı
- ✓ Güvenli elektronik imza oluşturma araçları
- ✓ Güvenli elektronik imza doğrulama araçları
- ✓ Elektronik sertifika hizmet sağlayıcısı
- ✓ Nitelikli elektronik sertifika
- ✓ Elektronik sertifika hizmet sağlayıcısının yükümlölükleri
- ✓ Nitelikli elektronik sertifikaların iptal edilmesi
- ✓ İdarî para cezaları
- ✓ İdarî nitelikteki suçların tekrarı ve kapatma

- ✓ Kamu kurum ve kuruluşları hakkında uygulanmayacak hükümler

yer almaktadır. Bu kanunun uygulanmaya başlanmasıyla e-devlet uygulamalarında inkar edilemezlik ögesi hukuki bir tabana dayanmış ve mevcut uygulama alanları güçlenip ve yeni alanlar açılmıştır.

Bu aşamada;

- ✓ Bilginin kaynağından kullanımı sağlanmalıdır.
- ✓ Kurumların hizmet sunumu ortak standartlara dayalı ve kendi sorumluluk alanları dahilinde olmalıdır.
- ✓ Hizmet paylaşımı tamamen tekrarları önlemeye ve gereksinimleri karşılamaya yönelik olmalıdır.
- ✓ Tüm kamu kurumlarının elektronik ortamda birbirleriyle bağlanması sonucu, daha entegre bilgilere erişilmelidir.
- ✓ Kurumlar kendi misyonları doğrultusunda kolay anlaşılır, erişilebilir ve güvenilir siteler düzenlemeli, amaçları açık ve net olmalıdır.
- ✓ Hizmet sürekliliğinin ve güncelliğin sağlanması için kurumlar tarafından gerekli önlemler alınmalıdır.
- ✓ İnternet üzerinden sunulan hizmetlerin vatandaşlar tarafından kolayca kullanılıp kullanılmayacağını inceleyen “Kullanılabilirlik” olarak adlandırılan değerlendirmeler periyodik olarak yapılmalıdır.

3.5. E-Kurum Ölçme ve Değerlendirme

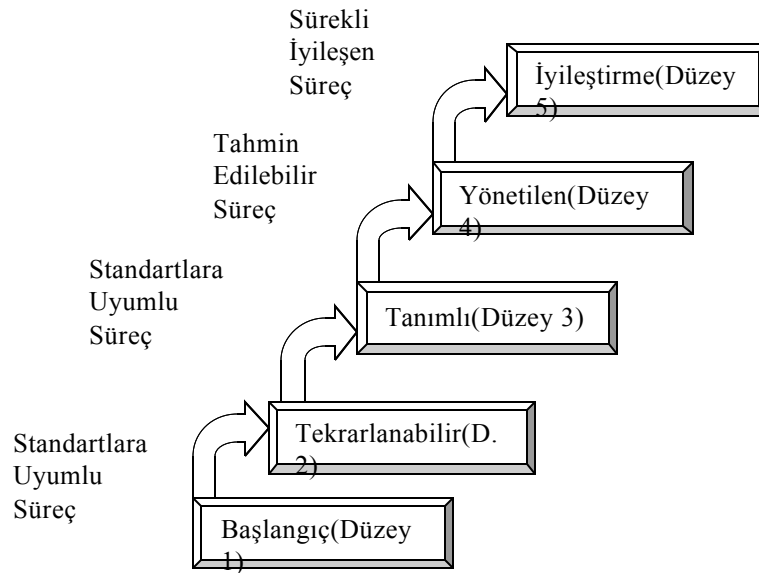
Kurumun e-Dönüşümün neresinde olduğunu, e-Dönüşüm düzeylerini nasıl arttırabileceğini tespit edebilmesi için bir takım değerlendirmelerin yapılması gerekmektedir. Değerlendirme amacıyla, CMM modelini (Yetenek Olgunluk Modeli) temel alınarak e-kurum olgunluğu için bir model üretilmeye çalışılmıştır.

“Esas olarak CMM, toplam kalite yönetiminin, süreç ve yönetim kavramlarının yazılım alanına uygulanması olarak özetlenebilir. Model, organizasyonların süreç iyileştirmelerinde belirli bir olgunluk düzeyine erişebilmeleri için gerekli olan süreç alanlarının belirlenmesine yardımcı olur (Paulk, 1993)”.

“CMM yazılımı üreten tarafın performansını değerlendirmek amacıyla ABD Savunma Bakanlığı tarafından geliştirilmiştir. Tanım ve anketler doğrultusunda etkili yazılım sürecinin ana elemanlarını yazılıma uyarlayan CMM, sürüm 1.0, 1991 yılında üretilmiştir. 1993 yılında da, CMM’in güncel ve son hali sürüm 1.1 yayınlanmıştır”(Arifoğlu A, Gür M,2004).

Bu modele göre e-kurum için dört temel olgunlaşma düzeyi saptanmıştır ve Şekil 9’da bu düzeyler gösterilmektedir. (Arifoğlu A,Gür M,2004) :

Şekil 9: CMM Modeli Olgunluk Düzeyleri



Kaynak: Dr. Ali ARİFOĞLU, Merve Hande GÜR: e-CMM : E-Kurum Olgunluk Modeli , Bilişim Sistemleri, Enformatik Enstitüsü ODTÜ, Ankara

Düzen 1: Başlangıç düzeyi olarak tanımlanır. İş süreçlerinin tanımı tamamlanmamıştır ve kontrol mekanizmaları henüz oluşturulmamıştır. Organizasyonun başarısı çalışanların kişisel çabalarına ve “kahramanlıklarına” bağlıdır. Bölümler arası koordinasyon yoktur. Teknoloji kullanımı, veri toplama ve analizi gelişigüzel düzeydedir. İşlerin tamamlanması sırasında beklenmeyen maliyetler ve zaman aşırımları olabilir.

Düzen 2: Temel proje yönetimi kavramları tanımlanmıştır ve süreçler proje seviyesinde yazılı hale getirilmiştir. Veri planlaması ve yönetimi her proje için ayrı ayrı yapılır. Teknoloji altyapısı kurulmuştur ve desteği sağlanmıştır. Organizasyon içi bilgi paylaşımı mevcuttur. Karar analiz teknikleri kullanılarak kurum içindeki bilginin güncelliği sağlanır.

Düzeý 3: Müşteri/vatandaş ve veri standartlarına odaklılık söz konusudur. Proje grup çalışması, operasyonel izleme ve kontrol ve eğitim programı yapılmaktadır. Organizasyon içinde bütünleşik yönetim ve mühendislik süreçleri sağlanmıştır. Müşteri verileri toplanır ve tanımlanmış süreç aşamalarında kullanılır. Veri güvenliği ve bilgi paylaşımı önemlidir. Projeler arasında veri ortak kullanımı mevcuttur.

Düzeý 4: Organizasyonlar arası bilgi paylaşımı için bilgi teknikleri kullanılır. Süreçler ve yeni teknolojiler sayısal olarak değerlendirilir. Veri tanımı ve toplanması organizasyon içinde standart hale getirilmiştir. Çalışanlar için sürekli e-öğrenme programı mevcuttur.

Düzeý 5: Bilgi teknolojileri organizasyonu, süreçlerinde sürekli iyileşme amacındadır. Süreç otomasyonuna yatırım yapılır. Organizasyon, hedeflerine ulaşmak için bilgi kullanım tekniklerini devamlı gözden geçirir. Yeni teknolojiler devamlı takip edilir ve uygulanır. Veriler, süreçlerin yenilenmesinde ve değerlendirilmesinde kullanılır.

BÖLÜM IV

MİLLİ EĞİTİM BAKANLIĞI’NIN E-DEVLET PROJE VE UYGULAMALARI

“Bilgi toplumu, bilgi ve iletişim teknolojileri ile beraber nitelikli insan kaynağına da ihtiyaç duymaktadır. Etkin şekilde kullanılmayan teknolojiler ve bu teknolojiler yardımıyla üretilmekle birlikte yararlı bir şekilde işlenip kullanılamayan bilgiler, neticede zaman, emek ve kaynak israfına neden olmaktadır. Bilgi, ancak nitelikli insanlar tarafından üretilip, yine nitelikli insanlar tarafından hem günlük yaşamda hem de karar alma süreçlerinde etkin bir şekilde kullanıldığında, bilgi toplumunun gereği yerine gelmiş olacaktır” (DPT,2005).

Milli Eğitim Bakanlığı, Devlet Planlama Teşkilatı’nın Mayıs 2005 tarihinde yayınlamış olduğu , “E-Dönüşüm Türkiye Projesi Kısa Dönem Eylem Planına göre 8–15 nolu “EĞİTİM ve İNSAN KAYNAKLARI” konulu eylemleri gerçekleştirmekten sorumlu kurumdur. Bu eylem planları ve M.E. B’in eylemleri gerçekleştirirken işbirliği yapacağı kurumlar aşağıda yer alan tabloda özetlenmektedir.

Tablo 8: MEB’nin e-devlet eylemleri

Eylem No	Eylem Adı	İşbirliği Yapılacak Kuruluşlar
8	“Bir okulu dünyaya aç – İnternete bağla” kampanyası	TEGV, İlgili Sivil Toplum Kuruluşları
9	İlköğretim okullarına 4.000 Bilgi Teknolojisi Sınıfının Kurulması (Temel Eğitim Projesi - Faz 2)	DPT

10	Eğitim Portalı prototipinin oluşturulması	DPT, Sivil Toplum Kuruluşları
11	Eğitimde kalite ve verimliliğin artırılması amacıyla, bilgi teknolojilerinin etkin ve yararlı şekilde kullanılmasına yönelik olarak okul müfredatlarının yenilenmesi	Adalet , İçişleri , Sağlık , Tarım ve Köyişleri, Çalışma ve Sosyal Güvenlik ve Devlet Bakanlıkları ilgili birimleri
12	Öğretmenlerin yenilikçi, pratik öğretim yöntemleri geliştirmek üzere yetiştirilmesi, yeni teknolojileri kullanma becerilerini artırmak üzere hizmetiçi eğitim programları düzenlenmesi.	Adalet , İçişleri , Sağlık , Tarım ve Köyişleri, Çalışma ve Sosyal Güvenlik ve Devlet Bakanlıkları ilgili birimleri
13	Öğretim kurumlarındaki bilgi teknolojisi eğitim mekanlarının topluma açılmasına yönelik ön çalışma ve gerekli düzenlemelerin yapılması	Adalet , İçişleri , Sağlık , Tarım ve Köyişleri, Ç. Ve S. Güvenlik ve Devlet Bak. ilgili birimleri
14	Kurs ve sertifikasyon eğitiminin niteliğinin yükseltilmesi, verilen sertifika ve diplomaların AB standartlarında denkliğinin sağlanması	Sivil Toplum Kuruluşları
15	Bilgi toplumunun gerektirdiği insan kaynağı planlamasının yapılması	Devlet Planlama Teşkilatı , YÖK, Üniversiteler,Sivil Toplum Kuruluşları

Kurumun internet sitesinde Bakanlık teşkilatı ve görevlerine ilişkin bilgilere yer verilmekte, bir mevzuat bankası yer almakta, çeşitli istatistik ve açık öğretim kurumları ile ilgili bilgilere ulaşılabilmekte, çeşitli eğitim yazılımlarına erişilebilmektedir. Diğer taraftan, site üzerinden İl Milli Eğitim Müdürlüklerinin sayfaları ile bir çok eğitim içerikli siteye ulaşmak mümkündür. Söz konusu sitelerde örnek sorular, ders anlatımları, yıllık planlar gibi birçok bilgi ve belge bulunmaktadır. Ayrıca kurumun yaptığı sınavlara ilişkin birçok istatistiğe de sayfadan erişmek mümkündür. e-Kütüphane bölümünde de Bakanlığın yayınladığı dergilere ulaşılabilmektedir. Bakanlık ile iletişim bilgileri de sitede yer almaktadır(DPT, 2005).

Türkiye, AB Lizbon stratejisinin bir parçası olan Eğitim ve Öğretim 2010 çalışma programına katılmaktadır. Milli Eğitim Bakanlığı, 2010 çalışma programının uygulanışı hakkındaki 2006 Ortak Raporu'na katkı olarak, Türkiye'nin eğitim ve

öğretim sistemlerinin modernizasyonu hakkında bir ulusal rapor sunmuştur(Avrupa Komisyonu, 2005).

Milli Eğitim Bakanlığı tarafından gerçekleştirilen projeler;

4.1. Proje Adı: Milli Eğitim Bakanlığı Bütünleşik Yönetim Bilişim Sistemi (MEBSİS)

Milli Eğitim Bakanlığı Bilişim Sistemi (MEBBİS) Bakanlığın hizmetlerinin, bilgi teknolojilerinden yararlanılarak daha etkin, daha ucuz, daha hızlı, doğru ve zamanında verilmesini amaçlamaktadır.

Bu proje kapsamında bulunan alt projeler aşağıda listelenmiştir(MEB: <http://www.meb.gov.tr/mebedevlet>):

- ✓ Personel Yönetim Bilgi Sistemi (PERSİS)
- ✓ İl ve İlçe Milli Eğitim Müdürlükleri Yönetim Bilgi Sistemi (İLSİS)
- ✓ Yüksek Öğretim Yönetim Bilgi Sistemi (YÖSİS)
- ✓ Dış İlişkiler Yönetim Bilgi Sistemi (DİSİS)
- ✓ Bütçe Yönetim Bilgi Sistemi (BÜTSİS)
- ✓ İdari ve Mali İşler Yönetim Bilgi Sistemi (İMİSİS)
- ✓ Yurtdışı Eğitim Yönetim Bilgi Sistemi (YDSİS)
- ✓ İşletmeler Dairesi Yönetim Bilgi Sistemi (DÖNERSİS)
- ✓ Sosyal İşler Yönetim Bilgi Sistemi (SOİSİS)
- ✓ Okul Yönetim Bilgi Sistemi (OKULSİS)

PERSİS projesi kapsamında;

1. Kpss sınavını kazanan öğretmen adaylarının alınan puan sırası esas alınarak ilk atamaları gerçekleştirilmekte; atama istatistikleri sayesinde branşlar bazında öğretmenlerin illerdeki dağılımları tespit edilmektedir.
2. Öğretmenlerden, hizmet bölgelerindeki çalışma sürelerini doldurup, yer değiştirme talebinde bulunanların puan sırası esas alınarak istedikleri hizmet bölgesine atamaları gerçekleştirilmektedir. Yer değiştirme istatistikleri yardımıyla iller, branşlar ve puanlar bazında çeşitli istatistikî verilerin alınma işlemi gerçekleştirilmektedir.

3. Görevinden istifa etmiş veya çekilmiş sayılan öğretmenlerin sisteme işlenmesi ve ayrılmaları sağlanmaktadır.
4. Emekliliği hak eden ve yaş sınırını dolduran öğretmenlerin emeklilik işlemleri yapılmaktadır.
5. Bakanlık merkez teşkilatı kadrolarının tahsis ve tenkis işlemleri, terfilerinin otomatik olarak yapılması sağlanmaktadır.
6. Personelin ad, soyad, sicil, mebsis ve görev yeri bilgileri ile hizmet bilgileri bilgisayar ortamında tutulmaktadır.
7. Mebsorgu Projesi ile personel, evrak, idari ve mali işler veri tabanlarında bulunan bilgilerin Bakanlık çalışanları tarafından kişisel bilgisayarlarındaki internet tarayıcıları aracılığı ile sorgulanmasına yönelik olan proje tamamlanmıştır.
8. Ortaöğretim Genel Müdürlüğü Bütçe Modülü ile ödenek taleplerinin değerlendirilmesi, ödenek cetvel işlemlerinin yapılması, parasız yatılı öğrencilerin pansiyon giderlerinin hazırlanması gibi işlemler Ortaöğretim Genel Müdürlüğü bütçe şubesinde yürütülmektedir.

İLSİS uygulama yazılımları ile personelin(MEB: <http://ilsis.meb.gov.tr>);

Kimlik bilgileri: Nüfus cüzdanı bilgileri, kadro / terfi işlemleri, öğrenim bilgileri, sicil bilgileri, mal bildirim beyannamesi bildirimleri, sendika bilgileri, izin işlemleri, atama/yerdeğiştirme işlemleri, ödül/ceza işlemleri, Bakanlıktan ayrılma bilgileri, bakmakla yükümlü olduğu kişilere ait bilgiler takip edilebilmektedir. Hizmet puan kartı, hizmet cetveli, hizmet süresi anında hesaplanmaktadır.

İLSİS uygulama yazılımları ile kurumun; Gelen ve giden evrak takibi, Kurum bilgileri takibi, Kurumlarla ilgili istatistikler, Kurumda çalışan personelle ilgili bilgiler, Kuruma ait norm bilgileri, Kurumlarda okutulan kitaplar takip edilmektedir.

Bakanlık merkez ve taşra teşkilatı bilgisayar kullanımı hızla yaygınlaşmıştır. Sadece il ve ilçe millî eğitim müdürlüklerinde kullanılan bilgisayar sayısı 7.789 dur.

Bakanlık birimleri arasında belge ve bilgi alışverişinde elektronik posta kullanımı alışkanlığı kazandırılmış ve yaygınlaştırılmıştır.

Millî Eğitim Müdürlüklerinin internet sayfaları oluşturmaları için barındırma (hosting) hizmeti sağlanmıştır.

Günlük rutin işlemlere standart getirilmiş, aynı işlemin aynı kalite ve hızda tüm birimlerde yapılması sağlanmıştır. Örnek; 20 yıllık bir personelin hizmet cetvelini ve hizmet puanını hesaplamak eski sistemde yarım günden fazla sürerken, mevcut sistemde sadece yazıcıdan alma süresi kadardır. Bu işler için süre ortalama %90 azalmıştır.

Bilgi kolay erişilir duruma getirilmiştir. Veri toplama ve bilgi paylaşımında klasik yöntemler bir kenara bırakılarak en son teknoloji kullanılır hale getirilmiştir. Bakanlık tarafından yapılan tüm işlemler şeffaflaştırılmış, öğretmenlerle ilgili bilgiler öğretmenin erişimine açılmış, Bakanlıkta tutulan bilgilerdeki hatalardan kaynaklanabilecek mağduriyetler ortadan kaldırılmıştır.

Kamu hizmetlerindeki bürokrasiyi azaltmak belki de gelecekte tamamen ortadan kaldırmak için gerekli olan altyapı oluşturulmuştur. Kamu kurumları arasında personelle ilgili bilgi paylaşımı için gerekli olan ve İçişleri Bakanlığı tarafından verilen kimlik numarasına kullanımına geçiş sağlanmıştır. 7.000 adet elektronik posta hesabı tanımlanarak Bakanlık içinde kullanımı sağlanmıştır. Personel, kurum ve öğrenci bilgileri tek bir noktada toplanarak Karar Destek Sistemi için veri tabanı oluşturulmuştur. Aynı bilginin farklı kaynaklarca yeniden toplanması önlenmiş, güncel bilgi ve erişim sağlanmıştır.

YÖSİS projesi ile aşağıdaki işlemler yapılmaktadır (MEB: <http://www.meb.gov.tr/mebedevlet/yosis.html>);

- ✓ Burslu öğrencilerin, başvuru bilgileri, genel bilgileri ile başvuruları red olanların red sebepleri kontenjanlar başvuru sınav değerlendirme işlemleri burslu öğrenci olarak kaydedilen öğrencilerin takip işlemleri istatistik ve ek işlemler,
- ✓ Burslu öğrencilerin tazminat bilgilerinin hesaplanması ve takip edilmesi faize girenlerin faiz hesaplatma işlemleri aldığı bursa karşılık mecburi hizmet görev takibinin yapılması,
- ✓ Özel öğrenci statüsünde müracaat edenlerin, giriş takip, istatistik işlemleri ile dosya kapatma işlemlerinin yapılması,
- ✓ İdari şubenin evrak işlemlerinin takibi üniversitelere ait bilgi ve personel bilgilerinin tutulması,

- ✓ Bütçe şubesinde de, öğrencilerin yurt dışına gidenlerin ilk iki aylık ödenek hesaplamaları öğrencilere ait yurt içi ve dışı bordro işlemleri münferit masraf kayıtlarını tutulması geri dönüşlü öğrenciler için aylık hesaplama işlemleri kredi talep değerlendirilmesi uçak bileti temini ve ayrıca bütçe gider defteri düzenlenmesi,
- ✓ Üniversite takip ve sayısal işlemlerin yapılmasıdır.

DİSİS projesi kapsamında, yurt dışında çalışan Eğitim Ateşesi, Eğitim Müşavirleri ve sekreterlerin maaş işlemleri; BÜTSİS kapsamında ise geçmiş yıllara ait borç bilgileri, ödeme emri hazırlama işlemleri, zimmet işlemleri bütçe bilgileri, tahakkuk ve verile emirleri, lojman kira, borç ve icra işlemleri, bütçe teklifleri ve istatistik tablosunun hazırlanması, ö denek cetvellerinin hazırlanıp listelenmesi, yatırımların proje ödeneklerinin yapılması gibi işlemler gerçekleştirilmektedir.

İMİSİS projesi kapsamında aşağıdaki işlemler yapılmaktadır (MEB: <http://www.meb.gov.tr/mebedevlet/imisis.html>);

- ✓ Merkez teşkilatında çalışan kadrolu ve sözleşmeli personelin maaşı, ek ders ile özel gider indirimine ait işlemlerin yapılması ve bankaya aktarma işlemleri tasarruf emekli keseneği, konut edindirme yardımı ve istatistiki bilgilerin hazırlanması,
- ✓ Seyyar görev , tazminat ve istek yazılarının ödeneğinin hazırlanması, ödeme emirlerinin hazırlanması ile dağıtım dışı ödenek işlemlerinin yapılması ayrıca taşıt ödeneklerinin hazırlanması,
- ✓ Demirbaş,Ayniyat işlemlerinin yapılması,
- ✓ Bakanlığa tahsisli araçların takibi, yakıt sarfiyatı, arıza, görev takibinin yapılması bakanlık personeline EGO kartı verilmesinin takip edilmesi,
- ✓ Bakanlığın genel evrak sisteminin takip edilmesi, gelen evrakların ilgili genel müdürlüklere zimmetle dağıtımı, evrak hareketinin takibi,
- ✓ İdari Mali ve İşler Dairesince satın alma işlemlerinin takibi, dairelerin telefon faturalarının takip edilmesi, resmi posta ve pul işlemlerinin yapılması, Bakanlığın bakım onarım işlemlerinin yapılmasının takibi ile elektrik ve su tüketim işlemlerinin fatura takibinin yapılması,
- ✓ Bakanlığımız intranet Sitesinde o hafta çıkan yemeklerin duyurulması,

- ✓ İdari Mali ve İşler Dairesinde çalışan personelin izin takibi, personelin ödül ve ceza
- ✓ İşlemlerinin takibi, personele dağıtılan giyim yardımının takip işlemlerinin yapılmasıdır.

OKULSİS 2003 yılı içerisinde faaliyete geçecektir. Bu kapsamda ilk olarak öğrencilerin;

- ✓ Sınavlardan aldıkları notlar,
- ✓ Devam-devamsızlık durumları,
- ✓ Ders günlük planları,
- ✓ Ders yıllık planları

da bulunacaktır. Ayrıca İLSİS yazılımlarının web tabanlı olan personel modülü de okullar tarafından takip edilecektir.

4.2. Proje Adı: Eğitim Karar Destek Sistemi

Proje, Bakanlık bünyesinde mevcut olan operasyonel verilerin bilgiye dönüştürülmesi, ilgili bilgilerin karar vericiler tarafından stratejik iş kararlarının verilmesi, ileriye dönük projeksiyonların yapılması ve verinin çok boyutlu olarak analiz edilmesini amaçlamaktadır.

Proje ile Bakanlık bünyesindeki farklı birimlerin analiz amaçlı ihtiyaç duydukları bilgiye kolay ve rahat bir şekilde ulaşmalarını sağlayacak altyapı kurulacaktır. Ortaya çıkan analizler harita, çubuk ve pasta grafikleri ile desteklenerek kullanıcı tarafından daha rahat anlaşılır hale gelecektir. Proje kapsamında kullanıcıların konumsal olarak okulların yurt genelinde dağılımı, öğretmen sayılarının yurt genelindeki yoğunlukları, branş ve sınıf öğretmenlerinin ders yükleri, öğrenci yoğunlukları, gereken derslik sayıları gibi bilgilere değişik detaylarda ulaşabilmeleri sağlanacaktır(MEB: <http://www.meb.gov.tr/mebedevlet/ydsis.html>).

4.3. Proje Adı: Bilgiye Erişim Portalı

Eğitim portalının amacı; eğitimde teknoloji kullanımını, sistemli ve plânlı bir politika olarak yaygınlaştırmak, eğitim hizmetlerinin kalitesini yükseltmek, başta

öğretmenlerin ve öğrencilerin olmak üzere tüm bireylerin eğitim ihtiyaçlarına cevap verebilecek elektronik sistemi oluşturmaktır. Proje ile kurumlarda öğretmenler ve öğrencilerin internete ve çoklu ortam kaynaklarına uygun düzeyde erişiminin sağlanması, internet üzerinden destek hizmetleri, eğitimle ilgili kaynaklar ve e-öğrenim platformları sağlanması mümkün olacaktır. Bu portal, İnternet üzerinde bulunan çeşitli yapılandırılmış eğitsel kaynaklara ve içeriğe erişim noktası olarak hizmet vereceği gibi, aynı zamanda sistem kullanıcılarının temel ihtiyaçlarını karşılayacak belirli sayıdaki fonksiyonun sunulduğu bir uygulama hizmetleri noktası olacaktır. Oluşturulacak portal altyapısı okulların kendi aralarında ve Bakanlıkla etkileşimini ve işbirliğini de artıracaktır. Eğitim portalıyla aşağıda belirtilen hizmetler yerine getirilecektir (D.P.T,2005):

- ✓ Temel eğitim öğretim programına uygun ve onu destekler yazılımlar
- ✓ Öğrenci, öğretmen, yönetici ve ailelerin isteklerini karşılayan; zengin, sürekli, güncel ve güvenilir eğitsel Türkçe içerik
- ✓ Uzaktan eş zamanlı (senkron) ve eş zamanlı olmayan (asenkron) eğitim hizmetleri
- ✓ Uzaktan eğitim yoluyla yabancı dil öğretimi
- ✓ Uzaktan eğitim yoluyla meslekî eğitim
- ✓ Uzaktan eğitim yoluyla BT Eğitimi
- ✓ Öğrenci, öğretmen ve yönetici eğitimi
- ✓ Etkileşimli sınavlar,
- ✓ Öğrenci, öğretmen, yönetici ve ailelerin, öğrenci bilgileri ve okulla ilgili karşılıklı iletişimi; internet sayfaları, forum, tartışma vb. hizmetler
- ✓ Öğretmenlerin ders notu ve soru paylaşımını gerçekleştirecek hizmetler
- ✓ Örgün eğitim dışındaki hedef kitleye, hayat boyu öğrenmede ihtiyaç duyacakları bütün eğitim bilgilerini ve benzer hizmetleri sağlayacak şekilde sürekli eğitim ortamının hazırlanması.

Projeden Beklenen Somut Yararlar:

- ✓ Hazırlanan eğitim içeriği, ülke genelinde aynı anda ders içeriğine yardımcı olarak kullanılabilir. Bu durum, eğitimde bütünlük ve standardizasyonun sağlanmasına yardımcı olacaktır.
- ✓ Eğitimde fırsat eşitliği sağlanabilecektir.
- ✓ İnternet üzerinden kullanıcıya ulaştırılan içerikle eğitim maliyetinin düşürülmesi (ulaşım, baskı, kırtasiye, çoğaltım vb.) sağlanacaktır.
- ✓ Yalnızca Türkiye’de yaşayan vatandaşlara değil, diğer ülkelerde yaşayan Türk vatandaşlarına da kolayca ulaşmak ve hizmet sunmak mümkün olacaktır.

Millî Eğitim Bakanlığı tarafından Bilgiye Erişim Portalı sistemi için 120 pilot proje okulu belirlenmiştir. Bu süreç sonucunda da Eğitim Portalı yol haritası netleşmiş olacaktır. BEP uygulama yazılımı M.E.B' nın kendi lokal sunucularına yüklenmiş , lokalde sistem ve performans muayenesi yapılmış ve Bakanlıkça kabul edilmiştir. BEP çerçevesinde pilot uygulamada yer alan 9 ildeki 120 okulda öğretmen, öğrenci, veli ve yöneticilerin sistem içerisinde kullanılacak bilgileri sisteme girilmeye başlanmıştır. MEB Bilişim Hizmetleri Dairesi Personeli pilot uygulama çerçevesinde sistemi ayakta tutacak, güncelleme, bakım ve sistemin yürütülmesi ile ilgili çalışmaları devam etmektedir. 120 okul öğrenci, öğretmen, veli ve yöneticilerin bilgilerinin sisteme girilmesindeki aksaklıklar giderilmeye ve sistemin çalıştırılmasına devam edilmektedir. BEP' in uygulanacağı pilot proje kapsamında okullarda bu sistemi kullanacak olan öğretmen, öğrenci veli ve müdürlerin kayıtları sisteme girilmektedir. Pilot uygulamanın yapılacağı iller kapsamındaki okul müdürlerine sistem hakkında eğitim verilmek üzere Bilişim Hizmetleri Dairesi Başkanlığı personeli görevlendirilmiştir. Ankara dışındaki 8 ilin okul müdürleri ve onların belirleyeceği yetkili bir personele, 6 Şubat-3 Mart 2006 tarihleri arasında sistem kullanımı hakkında eğitim verilmiştir.

4.4. Proje Adı: İnternete Erişim Projesi

Bakanlığa bağlı okul ve kurumlara ve bu okullarda bulunan bilgisayar laboratuvarlarına hızlı ve kesintisiz internet bağlantısı sağlamak amacıyla oluşturulmuş bir projedir. Proje kapsamında Şubat 2006 sonu itibariyle yapılan 21921 kurum bağlantısı ile İlköğretim Okullarının %45'ine, Lise ve Dengi

okullarının %86'sına ADSL internet erişimi sağlanmıştır. 21921 bağlantı ile beraber İLSİS üzerinden elde edilen 2005 yılı verilerine göre yaklaşık olarak kurumda bulunan 10 milyonun üzerinde öğrenci internet erişimine kavuşmuş, 300 bin bilgisayara i n t e r n e t e r i ş i m i s a ğ l a n m ı ş t ı r (MEB: http://www.meb.gov.tr/ADSL/adsl_index.html).

4.5. Proje Adı: World Links Projesi

World Links Projesinin genel amacı; dünyanın çeşitli ülkelerindeki öğretmen ve öğrencileri İnternet'te buluşturarak, ortak öğrenme metotları geliştirmek; işbirliğine dayalı, proje tabanlı, öğrenci merkezli öğrenme faaliyetlerini gerçekleştirmektir (T.B.D,2002).

Bu program aracılığıyla öğretmen ve öğrencilere; projeye dayalı öğrenme, İnternet'i ve Dünya Bilgisayar Ağı (www) 'nı kullanarak işbirliği halinde öğrenme, diğer okullarla birlikte ortak İnternet projeleri gerçekleştirme metotları öğretilmektedir(TBD,2003).

4.6. Proje Adı: e-Sınav

Kurumun gerçekleştirdiği sınavların organizasyon ve uygulamasının e-posta ve İnternet ortamı aracılığıyla yapılmasını amaçlamaktadır. Projenin hedefleri; sahip olunan teknolojik imkânların en etkin ve verimli kullanımını sağlamak, adaylara ait verilerdeki hata oranını en aza indirmek, sınav işlem hacmini azaltmak, girdi maliyetlerini düşürmek, personelin iş gücünden daha etkili yarar sağlamak, Motorlu Taşıt Sürücü Adayları Sınavlarına yönelik aday takibinin yapılmasıyla İl Millî Eğitim Müdürlükleri, İlçe Millî Eğitim Müdürlükleri ve Motorlu Taşıt Sürücü kurslarının sınav organizasyonu ile ilgili işlem süreçlerinin içine katmak ve merkezîyetçilikten yerelleşmeye geçişi hızlandırmak, formlarda aday numarası yerine TC Kimlik Numarası kodlanmasının sınav hizmetlerinde kullanılmaya başlamasıyla kimlik numarasının kullanımı ve yaygınlaştırılması çalışmalarına destek vermek ve kurumlar arası işbirliğini güçlendirmek olarak sıralanabilir.

4.7. Proje Adı: Görme ve İşitme Engelliler için Bilişim Teknolojileri

Proje kapsamında öncelikli olarak Eğitim Teknolojileri Genel Müdürlüğü Açık öğretim Kurumları bünyesinde öğrenim görmekte olan görme ve işitme engelli öğrencilerin bilişim teknolojileri araçlarından yararlanmalarını sağlayacak çalışmaların yürütülmesi planlanmaktadır.

4.8. Proje Adı: Sanal Okul

Projenin amacı, örgün eğitimde bulunan öğrenci ve öğretmenlerin; öğrenci merkezli eğitim ve yapılandırmacı yaklaşım doğrultusunda hazırlanan eğitim programlarını, sınıf içi ve sınıf dışı etkinliklerle destekleyerek, örnek ve kaynak olabilecek yardımcı ders materyallerini hazırlamak, Web ortamında yayınlamak, öğretmen ve öğrencilerin hazırladıkları çalışmalardan paydaşların yararlanmalarını sağlamaktır. Bu kapsamda;

- ✓ Görsel işitsel öğretim materyalleri aracılığıyla öğrencilerin birden fazla duyu organına hitap ederek öğrenmede kalıcılığı sağlamak,
- ✓ Öğrencilerin bireysel hızlarına göre öğrenmelerini desteklemek,
- ✓ Öğrencilere ders kitapları dışında yararlanabilecekleri eğitim materyali sunmak,
- ✓ Öğrenciler arasında bilgiye erişimde fırsat eşitliği sağlamak,
- ✓ Öğretmenlerin zamanı daha etkili ve verimli kullanmalarına imkân tanımak,
- ✓ Öğretmenlerin kendi aralarında bilgi paylaşımını sağlamak,
- ✓ Öğretmenlerin sınıf ortamında kullanacakları öğretim materyalini kendilerinin geliştirmelerine imkân tanımak, hedeflenmektedir.

Ayrıca Sanal Okul Projesinin alt bileşeni olarak Bitki Gözlem Evi kurulması çalışmaları yapılmaktadır. Bu çalışmanın amacı ise; öğrencilerin günlük yaşamda görme imkânı bulamadığı bitki türlerinin gelişimini canlı olarak görmelerini, bireysel öğrenme hızına göre ilerlemelerini ve öğrencilerin soyut olarak anlatılan konuları somutlaştırmalarını sağlayarak öğrenci merkezli eğitimi gerçekleştirmektir.

4.9. Proje Adı: Bilişim Teknolojileri Destekli Fen Laboratuvarları

Eğitimle ilgili vizyonların belirlenmesi için ARGE çalışmaları yapan MEB Eğitim Teknolojileri Genel Müdürlüğü; bilişim teknolojileri destekli bir fen laboratuvarı prototipinin geliştirilmesi ile yaşama hazır, üst düzey becerileri gelişmiş yeni nesillerin yetiştirilmesine hizmet etmeyi hedeflemekte ve bilişim teknolojilerinin fen laboratuvarına yansması üzerine bilgi ve deneyim paylaşımı sağlayarak örnek fen laboratuvarı modeline ulaşmak istemektedir.

4.10. Proje Adı: Uzaktan Eğitim Hizmetlerinin Otomasyonu

Uzaktan Eğitim Hizmetlerinin Otomasyonu Projesiyle; MEB Açık Öğretim Kurumlarına bağlı okullara kayıtlı öğrencilerin öğrenci hizmetlerinin internet ortamında hızlı ve güvenilir şekilde kullanıma sunulması amaçlanmıştır. Projenin hedefleri;

- ✓ Açık öğretim öğrencileriyle ilgili işlemleri illerde yürüten Halk Eğitim Merkezi Müdürlüklerinin teknolojik alt yapısını oluşturup, daha etkin çalışmalarını sağlamak ve öğrenci işlerindeki hata oranını düşürüp, hızlilik oranını artırmak,
- ✓ Uzaktan eğitimin mantığına uygun olarak merkezilikten ayrılıp hizmeti öğrencinin evine kadar götürmek ve bilişim teknolojisinin imkânlarını eğitim hizmetlerinde aktif olarak kullanmak,
- ✓ Yetki dâhilindeki elektronik ortamda kayıt alabilme, veri düzeltmesi yapabilme, gerekli belgelerin çıktılarını alabilme kolaylıkları sağlayarak bu işlemler için harcanan zaman, emek, malzeme ve posta masraflarını asgariye indirmek,

Açık öğretim öğrencileri için hazırlanan ders notlarını elektronik ortamda öğrencilere ulaştırarak basım ve posta masrafları gibi maliyetleri en aza indirmek şeklinde sıralanabilir.

4.11. Proje Adı: Intel Gelecek İçin Eğitim

Öğretmen Programı: Gelecek İçin Eğitim Projesi ile amaç eğitimde kaliteyi arttırmak, bilişim teknolojilerini öğrencilerin hizmetine sunmak, öğretmenlerin bu teknolojileri sınıflarına entegre etmelerine yardımcı olmak ve sınıflarda işlenen

derslerde öğrencilerin bilişim teknolojilerinden bir araç olarak yararlanmalarını sağlamaktır. Bu kapsamda, 30.000'den fazla öğretmen söz konusu program kapsamında eğitilmiştir. Bilişim teknolojisi sınıflarının sayısı arttıkça eğitim programının da yeni okulları kapsayacak şekilde genişletilmesi sağlanacaktır. Adı geçen öğretmen eğitimi programı ülkemizin de dahil olduğu toplam 40 ülkede uygulanmaktadır.

Proje kapsamında 2006 yılı sonuna kadar toplam 50.000 öğretmen eğitimi gerçekleştirilmiş olacaktır.

Öğrenci Programı: Öğrenci Programı, uluslararası bir yöntemle; Bilgisayar okur-yazarı olan öğrencilerin bilgisayar okur-yazarlık seviyelerini artırmaya, olmayanlara bilgisayar okur-yazarlığı kazandırmaya yönelik işbirliğine dayalı ve proje tabanlı yürütülen uluslar arası niteliğe sahip bir öğrenci eğitim programıdır.

Öğrenci Programı 2004 yılında Çin, Hindistan, İsrail ve Meksika'da başlatılmış olup, 2005 yılı içerisinde Türkiye uygulamaya dâhil edilmiştir.

28/02/2006 itibariyle halen 12 ilde bulunan toplam 30 ilköğretim okulunda 60 öğretmen tarafından eğitim sürdürülmekte olup; eğitimlere örgün eğitim saatleri dışında bu okulların öğrencileri ile çevre okullarda öğretim gören ilköğretim öğrencileri katılmaktadır. Bu güne kadar yaklaşık 1800 öğrenci bu eğitimden faydalanmıştır.

4.12. Proje Adı: " Microsoft Eğitimde İşbirliği"

Uzaktan Öğretmen Eğitimi: Bu eğitiminin amacı bilgisayar okur-yazarı olan öğretmenlerin bilgisayar okur-yazarlık seviyelerini artırmak, olmayanlara bilgisayar okur-yazarlığı kazandırmak amacıyla, uzaktan eğitim yöntemiyle "Eğitimde İşbirliği" adlı bir öğretmen eğitimi programı başlatılmıştır. Söz konusu öğretmen eğitimi programı bilgi teknolojisi temelleri, Microsoft Windows ve Office XP eğitim konularını kapsamaktadır.

4.13. Proje Adı: Doküman Yönetim Sistemi

Bilindiği üzere Elektronik imza uygulamasının Türkiye'de başlaması için gerekli altyapı hazırlıklarının tamamlanması ile uygulama alanları gündeme

gelmektedir. Bu nedenle Bakanlığımız Eğitim Teknolojileri Genel Müdürlüğü, iş ve işlemlerin elektronik ortamda yürütülmesini sağlayan; Doküman Yönetim Sistemi Projesi ile dosyaların elden ele dolaşması yerine elektronik ortamlarda saklanması sayesinde bilgiye Web ortamında, kullanıcıların yetkileri dâhilinde kısa ve güvenli bir şekilde ulaşılmasını hedeflemektedir.

Eğitim Teknolojileri Genel Müdürlüğü bünyesinde kurulması planlanan Doküman Yönetim Sistemi ile farklı kullanıcılar tarafından kullanılan değişik tür ve kategorideki tüm dokümanların sistematik olarak elektronik ortamda saklanması ve yönetilmesi sağlanmış olacaktır. Bu şekilde kâğıt kullanımı azaltılmış ve verimli bir ofis ortamı sağlanmış olacaktır.

Bu projenin tamamlanması ile kullanıcıların arşiv materyallerine erişim kolaylaşacak, kullanıcının sayısında artış ve zamandan tasarruf sağlanacaktır(T.B.D,2005).

4.14. Proje Adı: Arşiv Oluşturma

Genel Müdürlüğümüzün üretimi olan arşiv materyallerinin bilgisayar ortamında kayıtlarının tutulması ve gerekli arşiv düzeninin sağlanması projenin amacıdır. Projenin hedefleri; kurum içi ve kurum dışı ilgililere görüntü desteği sağlamak, arşiv hizmetlerini sistemli hale getirmek şeklinde sıralanmıştır.

Proje kapsamında; farklı birimlerde bulunan arşiv materyallerinin toplanması ve özelliklerine göre gruplanması, Hut arşivinde kullanılan arşiv programlarının uyarlama çalışmalarının yapılması, belirlenen filmlerin Mimar Sinan Üniversitesi ile yapılan protokol çerçevesinde dijital ortama aktarılması çalışmaları devam etmektedir.

4.15. Eğitim Teknolojileri Genel Müdürlüğü Tarafından Desteklenen Projeler

4.15. 1. Proje Adı: Temel Eğitimi Destekleme

Temel Eğitimi Destekleme Projesine Eğitim Teknolojileri Genel Müdürlüğü olarak; Eğitim Kalitesi, Yaygın Eğitim, Yönetim ve Organizasyon, İletişim ve Öğretmen Eğitimi alanlarında uzman desteği sağlanmaktadır. Projenin genel amacı;

yoksulluğu azaltma perspektifinde eğitim seviyesini artırarak, en dezavantajlı kırsal, şehrsel bölgeler ve gecekondularda nüfusun yaşam koşullarını geliştirmek ve halen temel eğitimin dışında kalan çocuklar, gençler ve yetişkinlerin temel eğitim kapsamına alınmasını desteklemektir. Ayrıca eğitimin kalitesini arttırıp, eğitime erişimi iyileştirerek, özellikle kız çocukları ve kadınlar için yaygın ve örgün eğitimin ortalama seviyesini yükselmektir.

Projede Eğitim Kalitesi, Yaygın Eğitim, Yönetim ve Organizasyon, İletişim ve Öğretmen Eğitimi konularında uzmanlarca belirlenen yıllık çalışma planlarının merkezi düzeyde uygulamaya geçirilmesi yönünde çalışmalar devam etmektedir. İller bazında ise bina yapımları ve belirlenen diğer çalışmalar devam etmektedir.

4.15.2. Proje Adı: Erken Çocukluk Gelişimi ve Eğitimi Projesi

"TC Hükümeti - UNICEF İşbirliği Programı 2001-2005 Ana Uygulama Planı" ve "0-6 yaş Aile ve Çocuk Eğitimi Programı Erken Çocukluk Gelişimi ve Eğitimi Projesi" çerçevesinde 18 sektörün katılımıyla sürdürülen projede taslak planının oluşturulması amacıyla "Proje İletişim ve Program Alt Komisyonları" çalışmalarında ihtiyaç duyulan uzman desteği Genel Müdürlüğümüzce verilmektedir.

Proje; Millî Eğitim Bakanlığı Çıraklık ve Yaygın Eğitim Genel Müdürlüğü'nün koordinatörlüğünde yürütülmektedir. Diğer ortaklar; Tarım ve Köy İşleri Bakanlığı, Başbakanlık Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu Genel Müdürlüğü, Başbakanlık GAP Bölge Kalkınma İdaresi Başkanlığı, Sağlık Bakanlığı, üniversiteler, sendikalar, belediyeler, askeri ve sivil toplum kuruluşlarıdır.

Projenin amacı; çocukların psiko-sosyal ve bilişsel gelişim hakkını güvence altına almaktır. Proje hedefleri; çocukların gelişimsel gecikmelerini önlemek, anne babaların erken çocukluk konusundaki bilgilerini artırmak, bölgeler ve cinsiyetler arasındaki eşitsizliği azaltmak, öğrenme başarısını desteklemek, etkili anne babalık programını ulusal düzeyde yaygınlaştırılmak, bütüncül yaklaşımı merkeze alarak 3 milyon aileye ulaşmak şeklinde belirlenmiştir.

4.15.3. Proje Adı: Temel Eğitim Programı

Türk Hükümeti ile Uluslar Arası İmar ve Kalkınma Bankası (Dünya Bankası) arasında Haziran 1998'de Temel Eğitim Programı (TEP) ikraz anlaşması

imzalanmıştır. Eğitim Teknolojileri Genel Müdürlüğü, Programın "Temel Eğitimin Kalitesinin Arttırılması" alt bileşeni içinde yer alan Bilgisayar ve İletişim Teknolojileri ile ilintili tüm iş ve işlemlerden sorumludur. Genel Müdürlüğümüz bünyesinde TEP kapsamında gerçekleştirilen faaliyetler, Programın "Bilgi Teknolojisi Bileşeni" altında yer alan faaliyetlerle sınırlıdır. Bunlar BT sınıflarının kurulmasına yönelik "teknik şartname"nin hazırlaması ve yönetici, denetçi ve öğretmenlerin her türlü bilgi ve iletişim teknolojileri ile ilgili eğitimleri ile, eğitim program içeriklerinin hazırlanmasını kapsamaktadır.

TEP I. Fazı kapsamında yurt çapındaki 2451 ilköğretim okuluna kurulan 2837 BT sınıfında kullanılmak üzere toplam 2837 sunucu, 42.205 öğrenci bilgisayar, 2460 öğretmen bilgisayar, 2370 idari bilgisayar, 4373 yazıcı ve 2377 tarayıcı ile birlikte ofis paketleri, çevre birimleri ve ağ ekipmanları satın alınmıştır. Bu okullarda kullanılmak eğitim yazılımı satın alınarak okullara dağıtılmıştır. Ayrıca kırsal kesimdeki 22.854 ilköğretim okuluna 45.065 adet bilgisayar ve çevre birimi dağıtılmıştır.

TEP II. Fazı Eylül 2002 tarihi itibarıyla yürürlüğe girmiştir. Bu fazda; Eğitim Teknolojileri Genel Müdürlüğü'nün sorumluluğunda, Temel Eğitim Kalitesinin arttırılması bileşeni altında aşağıdaki faaliyetlerin gerçekleştirilmesi planlanmıştır:

- 1- 3000 ilköğretim okula 4000 BT sınıfı kurulması,
- 2- Yeni eğitim yazılımlarının satın alınması,
- 3- MEB için karar destek sisteminin araştırılması,
- 4- MEB'e bir eğitim portalının hazırlanması çalışmaları yapılmaktadır.

4.15.4. Proje Adı: Ortaöğretim Projesi

Projenin genel gelişim hedefi, orta öğretim mezunlarına yaşam boyu öğrenme ve iş gücü piyasasına ilk giriş için bir platform sağlamaktır. Bu hedefe ulaşmak için, Genel, Mesleki ve teknik orta öğretim sistemimizin yeniden yapılandırılması, kalitesinin artırılması, programlarının geliştirilmesi ve yenilenen programlara göre öğretmen eğitimi ve eğitim ortamlarının donatılması faaliyetleri projenin alt bileşenlerince yürütülmektedir.

Proje alt bileşenlerin amaçları:

- ✓ Öğrencilere bilgi ekonomisi ve hayat boyu öğrenim için gerekli temel becerileri kazandıracak genel, mesleki ve teknik orta öğretim programlarını güncellemek ve uygulamak.
- ✓ Gençliğe modern bilgi ekonomisinde çalışabilmeleri için temel yeterlilik olarak BT eğitimi sağlamak, BT kullanarak öğretim ortamını iyileştirmek öğrenme imkânlarına erişimi yaygınlaştırmak ve daha iyi öğrenme ve idari süreçleri desteklemek.
- ✓ Gençlerin ve yetişkinlerin, meslekleri daha iyi seçebilmelerine yönelik gerekli mesleki bilgilendirme ve rehberlik hizmetlerine erişimlerini sağlamak.
- ✓ Öğrenci öğrenimi ve çıktıları ile sistem performansına ilişkin güvenilir bilgilerin oluşturulması ve yaygınlaştırılmasına yönelik sistemlerin geliştirilmesi suretiyle orta öğretim kalitesini ve çıktılarını artırmaktır.

BÖLÜM V

YÖNTEM

Bu bölümde araştırmanın deseni ve araştırmaya katılan çalışma grubu ile araştırmada yararlanılan veri toplama araçları açıklanmış ve ulaşılan verilerin çözümlenmesi ve yorumlanması ile ilgili bilgi verilmiştir.

Araştırma Modeli

Araştırmada e-kurum dönüşüm stratejileri ve M.E.B'nin e-devlet uygulamalarının öğretmenler tarafından değerlendirilmesi genel çerçeve olarak betimleneceğinden genel tarama modeli kapsamında literatür tarama ve anket tekniği kullanılmıştır.

Çalışma Grubu

Araştırmada çalışma grubu belirlenirken, araştırmanın konusu gereği Kırıkkale ilinde bulunan okullardan bilgisayar donanımı en fazla olan iki okul seçilerek buradaki öğretmenlerin görüşlerine dayalı olarak yürütülmüştür.

Araştırmanın Kırıkkale ilinde yapılmasının nedeni ise ankete katılan öğretmenlerin tercih ettikleri taktirde işlemlerini bakanlıktan elden de gerçekleştirmelerinin kolay olmasıdır.

Araştırma biri ilköğretim diğeri ortaöğretim olmak toplam iki okulda görev yapan 100 öğretmenle gerçekleştirilmiştir. Böylelikle farklı branşlardan öğretmenlerin görüşleri alınabilmektedir.

Veri Toplama Araçları

Araştırma için veri toplamak amacıyla öncelikle alan literatür taranarak araştırmanın kuramsal çerçevesi oluşturulmuştur. Diğer taraftan veri toplama aracı için madde havuzu oluşturulmada yine alan literatürden yararlanılmıştır.

Araştırmada, bir kurumun e-kuruma dönüşüm aşamasında dikkat etmesi gereken noktaları tespit etmek için kullanıcılardan veri toplamak amacıyla 48 sorudan oluşan bir anket formu hazırlanmıştır. Anket maddelerinin oluşturulmasında ön görüşmelerde alınan notlar, literatürdeki çalışmalar ve bu konuda uzman kişilerle yapılan görüşmeler de dikkate alınarak ankete son şekli verilmiştir.

Anket ilgili okullara gidilerek çalışma grubuna doğrudan araştırmacı tarafından uygulanmıştır.

Verilerin Çözümlemesi ve Yorumlanması

Hazırlanan anket 7 seçenekli eşit aralıkta verilmiştir. 0- Fikrim yok seçeneği dışında yer alan ve katılım düzeyini gösteren en düşük katılımı 1 ile ve en yüksek katılımı 6 ile kodlanmıştır.

Yorumlamalar yapılırken: fikrim yok seçeneği tek başına değerlendirilmiştir.

Araştırma verilerinin çözümlemesinde, SPSS paket programı kullanılmıştır. Öğretmenlerin anket sorularına verdiği yanıtlardan elde edilen verilerin frekans (f) ve yüzdeleri (%) alınmıştır. Veriler ortaya çıkan yığılmalar doğrultusunda yorumlanmıştır.

BÖLÜM VI

BULGULAR VE YORUM

Bu bölümde sırasıyla araştırma sonucunda verilerin çözümlenmesi ve yorumlanması ile ilgili bilgi verilmiştir.

Öğretmenlerin E-Devlet Tanımı ve Kullanım Amacı İle İlgili Görüşlerine İlişkin Bulgular ve Yorumlar

Ankete katılan öğretmenlerin e-devlet tanımı ve kullanım amacı ile ilgili görüşlerini almak amacıyla hazırlanan sorulara verdiği yanıtların verileri Tablo 9’da yer almaktadır.

Tablo 9: Öğretmenlerin e-devlet tanı ile ilgili görüşleri

ANKET MADDELERİ	Cevap Seçenekleri								
	Fikrim Yok		Az Katılıyor um		Orta Düzeyde Katılıyor m		Katılıyor m		
	f	%	f	%	f	%	F	%	
1. E-devlet teriminin ne anlama geldiğini biliyorum.	14	14.3	20	20.4	15	15.3	49	50	3.68
2. E-devlet verilen hizmetleri bürokrasiden arındırarak işlemlerimi kolaylaştırıyor.	12	12.2	23	23.5	20	20.4	43	43.9	3.60

Tabloda görüldüğü üzere “e devlet teriminin ne anlama geldiği”ne ilişkin olarak katılımcıların genel olarak %50’sinin bilgi sahibi olduğu belirlenmiştir. Bilgi

düzeyi düşük olanların oranı %20,4 olmakla birlikte bu konuda hiçbir fikri olmayanların oranı %14,3 düzeyindedir.

Anketin 2. maddesine ilişkin olarak katılımcıların % 43,9'sı “Katılıyorum” seçeneğinde birleşmişlerdir. Bu maddeye “az katılanların” oranı % 23,5 olup, konuya ilişkin fikri olmayanların oranı ise %12,2 olarak belirlenmiştir.

Ulaşılan bu bulgular e-devlet terimine ilişkin olarak katılımcıların ancak yarısının kendini yeter düzeyde bilgi sahibi gördüğü diğer yarısının ise tam anlamıyla yeter bilgiye sahip olmadığı veya hiçbir fikri olmadığı sonucunu ortaya koymaktadır. Günümüz bilgi teknolojilerinin çok yaygın olarak yaşamın hemen hemen her alanına girdiği bu dönemde gerek e-devlet'in ne anlam taşıdığı hakkında yeter düzeyde bilgiye sahip olmama ve gerekse e devlet uygulamalarının bürokratik engelleri çözümlemedeki gücüne olan inancın düşük olması e-devlet uygulamasının çok işlevsel yapıda uygulanamadığı ortaya çıkarmaktadır denilebilir.

Öğretmenlerin E-Devlet çalışmaları ve M.E.B'nin Web Sitesi İle İlgili Görüşlerine İlişkin Bulgular ve Yorumlar

M.E.B'nin e-devlet çalışmaları ve kurumun web sitesi hakkında öğretmenlerin görüşlerine ilişkin bulgular Tablo 10 da özetlenmiştir.

Tablo 10: Öğretmenlerin M.E.B'nin e-devlet çalışmaları ve kurumun web sitesine ilişkin görüşleri

	ANKET MADDELERİ	Cevap Seçenekleri								■ ?
		Fikrim Yok		Az Katılıy or um		Orta Düzeyde Katılıy or um		Katılıy or um		
		f	%	f	%	f	%	f	%	
3	M.E.B ile ilgili yapmam gereken işlemleri kimseye ihtiyaç duymadan kendim web üzerinden gerçekleştirebiliyor m.	6	6.1	24	24.5	31	31.6	37	37.8	3.54

4	M.E.B ile ilgili yapmam gereken işlemleri elektronik ortamda gerçekleştirebilecek eğitime sahibim.	5	5.1	26	26.6	33	33.4	44	44.9	3.80
5	Kurumun elektronik ortama taşıdığı iş süreçleri vatandaş odaklı bir yapıda.	15	15.3	27	27.3	30	30.6	26	26.5	2.09
6	Başta internet olmak üzere, kuruma elektronik ortamdan erişim maliyetleri düşürüyor.	7	7.1	21	21.4	18	18.4	52	53.1	2.10
7	İşlemlerimi web üzerinden yapmayı kuruma elden başvurarak yapmaya tercih ederim.	3	3.1	27	27.6	12	12.2	56	57.2	2.21
8	İşlemlerimi gerçekleştirmek için internet yanında kiosk, faks, telefon gibi diğer iletişim araçlarını da kullanıyorum.	13	13.3	44	44.9	10	10.2	31	31.6	2.23
9	Kurumun web sitesi aracılığı ile işlemlerimi daha çabuk ve kolay bir şekilde gerçekleştirebileceği mi düşünüyorum.	4	4.1	15	15.3	11	11.2	68	68.4	1.95
10	Kurumun elektronik ortamdaki hizmetlerinden faydalanabilecek imkanlara (internet gibi) sahibim.	8	8.2	35	35.7	7	7.1	48	48.9	2.36
11	M.E.B'in web adresini biliyor ve kullanıyorum.	5	5.1	16	16.3	9	9.2	68	69.4	2.03
12	Kurumun web sitesine 7x24x365 kesintisiz ulaşabiliyorum.	11	11.2	30	30.6	30	30.6	27	27.6	1.99

13	Kurumun web sitesine kullanıcı adı ve şifre ile kayıt olabiliyorum.	29	29.6	24	24.5	11	11.2	34	34.7	2.43
14	T.C. kimlik numaramı kullanarak kurumun web sitesi üzerinden işlemlerimi gerçekleştirebiliyorum.	7	7.1	19	19.4	15	15.3	57	58.1	2.16
15	M.E. B'in web sitesi aracılığıyla kurumla ilgili güncel bilgilere ulaşabiliyorum.	6	6.1	16	16.3	12	12.2	63	64.2	2.08
16	Kişisel bilgilerimin mahremiyetine dikkat gösterildiğine inanıyorum.	14	14.3	24	24.5	20	20.4	40	40.8	2.18
17	Kurumun web sitesinde, adeta danışma masası gibi görev yapacak; kurumun görev tanımı, vatandaşın kuruma başvurması halinde alacağı genel bilgiler, kurumun verdiği hizmetlerin sınıflandırılmış olarak açıklanmasına yönelik bilgiler yer alıyor.	12	12.2	28	28.6	21	21.5	37	37.8	2.09
18	Kurumun web sitesi Türkçe hariç dil desteği veriyor.	47	48.0	25	25.5	9	9.2	17	17.3	2.07
19	Talep ettiğim hizmeti üreten birimin tespit edilebilmesini sağlayacak detayda organizasyon şeması yer alıyor.	25	25.5	28	28.6	19	19.4	26	26.5	2.16
20	Site, kullanıcı ihtiyacına veya koşullarına uygun yardım ve tavsiye özelliklerine sahip.	10	10.2	24	24.5	28	28.6	36	36.7	2.02

21	Web sitesinde kurum adresi, telefon ve e-posta bilgilerine yer verilmiş.	10	10.2	18	18.3	9	9.2	61	62.3	2.23
22	Web üzerinden yaptığım başvuru ve işlemlerin ne aşamada olduğunu takip edebiliyorum.	12	12.2	26	26.6	12	12.2	48	48.9	2.34
23	Kurumun web sitesi aracılığıyla yayınladığı bilgilere erişimde ve/veya işlemlerin gerçekleştirilmesinde gereken durumlarda elektronik imza ve benzeri sayısal anahtarlama teknikleri ile doğrulama yaptırılıyor.	33	33.7	33	33.7	9	9.2	23	23.4	2.16
24	Her tür duyuru, sınav başvuruları gibi bilgilere ulaşabiliyorum.	5	5.1	17	17.4	10	10.2	66	67.4	2.03
25	Kurumun e-kütüphanesinden (dokümantasyon, arşiv sistemi vb.) faydalaniyorum.	20	20.4	33	33.7	14	14.2	31	31.6	2.25
26	Kurumun web sitesinde “sık sorulan sorular” bölümü var.	27	27.6	23	23.6	14	14.3	34	34.7	2.38
27	Site özürölülerin kullanımına imkân veriyor.	66	67.3	12	12.2	6	6.2	15	15.3	2.10
28	Sitede istediğim verilerin basit, doğru ve kolayca çıktısını alma olanağı sağlanmış.	13	13.3	24	24.5	22	22.4	39	39.8	2.16
29	Kurumun web sitesinden ilgili diğer kurumların linklerine ulaşabiliyorum.	25	25.5	17	17.4	24	24.5	32	32.6	2.35

30	Kurumun Web sitesinde aradığım bilgilere, arama motoru ve benzeri araçlar ile ulaşabiliyorum ve aramayı nasıl yapabileceğim hakkında bilgi verilmiş.	15	15.3	28	28.6	21	21.4	34	34.7	2.28
31	Kurum ve kurum çalışanları ile elektronik posta yöntemiyle haberleşebiliyorum.	25	25.5	22	22.4	22	22.5	29	29.5	2.32
32	Kurum ve diğer öğretmenler ile kurumun web sitesinde bulunan forumlar aracılığıyla haberleşebiliyorum.	28	28.6	37	37.8	12	12.2	21	21.4	2.11
33	Kuruma elektronik posta veya web sitesindeki forumlar yoluyla sorduğum sorulara cevap alabiliyorum.	30	30.6	32	32.6	10	10.2	26	26.5	2.31
34	Kurumun web sitesi, sitedeki bilgilere erişimi, kolay ve hızlı bir biçimde sağlayacak, yol gösterici özelliklere sahip.	16	16.3	26	26.5	19	19.4	37	37.7	2.18
35	Gerekli olan “plug-in”ler ya da yardımcı programlar (Acrobat Reader, vb.) açıkça tanımlanmış.	40	40.8	25	25.5	15	15.3	18	18.4	2.14

Anketin 3. maddesine ilişkin olarak %37,8’i “katılıyorum” seçeneğinde birleşmiştir. Bu maddeye “orta düzeyde katılanların” oranı %31,6 oranında gerçekleşirken “az katılıyorum” seçeneğinde birleşenlerin oranı %24,5’tir. Söz konusu maddeye ilişkin hiçbir fikri olmayanların oranı ise %6,1 ile en düşük düzeydedir.

Katılımcılardan kendini MEB ile ilgili işlemleri elektronik ortamda gerçekleştirebilecek eğitime yeter düzeyde sahip olarak görenlerin oranı %44, 9'dur. Bu konuda kendini orta düzeyde yeterli görenlerin oranı %23, 4 olmakla birlikte, kendini yetersiz bilgiye sahip olarak değerlendirenlerin oranı %26, 6'dır. Hiçbir fikri olmayanların oranı ise %5, 1 düzeyindedir.

Bu cevaplar incelendiğinde görülmüştür ki; katılımcıların ancak yarıya yakını işlemleri web üzerinden gerçekleştirebiliyor ve kendini bu konuda yeterli görebiliyor. Burada dikkat çeken bir nokta da kendini bilgi düzeyi açısından yeterli görenlerin oranına karşı uygulamayı gerçekleştirenlerin oranının düşük oluşudur. Bu durum azda olsa bilinen bilginin işe koşulamayışı ve kurum içi uygulamalarda geleneksel uygulamaların devamı noktasında yine az da olsa bir eğilimin olduğu düşünülebilir.

5. maddeye ilişkin görüşler analiz edildiğinde, bu ifadede anketi yanıtlayanlardan sadece %26,5 i katılıyorum seçeneğini işaretlemiş, % 30,6 sı orta düzeyde katılmış, % 27,5 i ise az katılıyorum seçeneğini işaretlemiş. Bu konuda fikrim yok seçeneğini işaretleyenlerin oranı ise %15,3.

E-kurumun geleneksel kuruma göre en büyük artışı işlemlerin vatandaş odaklı, hizmetlerin kullanıcının özellikleri ve beklentileri dikkate alınarak gerçekleştirildiği, kurum yönetiminin ve hizmetlerinin tamamen şeffaf ve kullanıcıya bilgi verecek şekilde sunulduğu yapılar olmasıdır.

E-kurumlarda vatandaş müşteri olarak hatta daha da ötesinde kurumun ortağı olarak kabul edilir ve işlemler vatandaş odaklı hale getirilir. Kaliteli kamu hizmeti vatandaşların beklentilerine cevap veren bir hizmettir. Dolayısıyla, sunulacak hizmetin vatandaşın talepleri doğrultusunda şekillendirilmesi ve kamu projelerinin bunlara cevap verecek tarzda hazırlanması gerekmektedir.

Oysa yapılan ankette katılımcıların büyük bir bölümü kurumun iş süreçlerinin vatandaş odaklı bir yapıda olmadığı şeklinde görüş bildirmişlerdir.

“Başta internet olmak üzere, kuruma elektronik ortamdan erişim maliyetleri düşürüyor” ifadesine ilişkin görüşler analiz edildiğinde, bu ifadede araştırmaya katılanların %53,1 i “katılıyorum” ve %18,4 ü “Orta Düzeyde Katılıyorum” seçeneklerini işaretlemişlerdir. Bu ifadeye ilişkin genel ortalama 4,01 düzeyinde

gerçekleşmiştir. Bu bulgu, katılımcıların kuruma erişimde elektronik ortamı kullanarak maliyetlerin düşürüleceğine inandıkları şeklinde yorumlanabilir.

“İşlemlerimi web üzerinden yapmayı kuruma elden başvurarak yapmaya tercih ederim” maddesine ilişkin olarak katılımcıların %57,2’si “Tamamen katılıyorum” seçeneğinde birleşmiştir. Bu maddeye “orta düzeyde katılanların” oranı %12,2 oranında gerçekleşirken “az katılıyorum” seçeneğinde birleşenlerin oranı %27,6’tır. Söz konusu maddeye ilişkin % 3,1 i hiçbir fikirlerinin olmadığını beyan etmişlerdir.

İşlemleri elektronik ortamda gerçekleştirmek maliyetleri düşürdüğü, yüz yüze kurumla iş yapmaktan daha avantajlı olduğu halde 6. ve 7. sorulara verilen yanıtlar incelendiğinde anketi yanıtlayanların bir kısmının bu görüşe katılmadığı gözlemlenmektedir. Bunun nedeni ise vatandaşların gerekli donanımına sahip olmayıp bu işlemleri başka ortamlardan (int.cafe, okul gibi...) gerçekleştirmek zorunda kalmaları olabilir. Bunun yanında kişiler kuruma erişim için internet kullanımı bilgisine yeterli düzeyde sahip olmayıp başkalarından yardım alıyor olabilirler.

Katılımcıların % 31,6 sı işlemlerimi gerçekleştirmek için internet yanında kiosk, faks, telefon gibi diğer iletişim araçlarını da kullandıklarını belirtmişlerdir. Bu maddeye az katılanların oranları % 44,9 olmakla birlikte bu konuda hiçbir fikri olmayanların oranı %13,3 düzeyindedir.

Ülkemizde tüm vatandaşların dijital bağlantı imkânlarının olmadığı göz önüne alınarak geliştirilen e-devlet modelinde, tamamen elektronik ortama geçene kadar vatandaşa çeşitli bağlantı imkânları sunulmalı ve seçim vatandaşın tercihinine bırakılmalıdır(Kuran, 2005). Ancak bu ankete katılan kullanıcı profili incelendiğinde farklı mekânlardan da olsa internet ortamına sahip olan kişilerden oluştuğu görülmektedir, dolayısıyla kuruma ulaşmada diğer iletişim araçlarını kullanma oranının düşük olması normaldir.

9. maddeye ilişkin verilen yanıtlar incelendiğinde % 69,4’ünün tamamen katıldığını, %11,2 sinin katıldığını, %15, 3 ü az katılırken yalnızca % 4,1 inin bu konuda fikrinin olmadığı görülmektedir.

Bu ifadeye ilişkin genel ortalama 4.62 (katılıyorum) düzeyinde olup, bu bulgulara dayanarak katılımcıların işlemlerini web aracılığıyla daha kolay bir şekilde gerçekleştireceklerini düşündükleri söylenebilir.

“Kurumun elektronik ortamdaki hizmetlerinden faydalanabilecek imkanlara (internet gibi) sahibim” ifadesine ilişkin görüşler analiz edildiğinde, bu ifadede anketi yanıtlayanlardan sadece % 48,9 u katılıyorum seçeneğini işaretlemiş, % 7,1 i orta düzeyde katılmış, % 35,7 si ise az katılıyorum seçeneğini işaretlemiş. Bu konuda fikrim yok seçeneğini işaretleyenlerin oranı ise % 8,2.

Verilen yanıtlarlardan katılımcıların yalnızca yarısı elektronik hizmetlerden faydalanacak imkânlara sahip olduğu anlaşılmaktadır ki bunların çoğunluğu ancak okul ortamındaki imkânlardan yararlanabilmektedir. Bir önceki soruya verilen yanıtlardan da anlaşıldığı gibi e-devlet uygulamaları ne kadar başarılı olursa olsun, vatandaş bu imkânları kullanmanın yararına ne kadar inanırsa inansın, kullanıcılar gerekli imkânlara sahip olmadığı sürece istenilen amaçlara ulaşmayı beklemek doğru olmayacaktır.

“M.E.B’nin web adresini biliyor ve kullanıyorum.” ifadesine ilişkin olarak katılımcıların genel olarak % 69,4’ünün bilgi sahibi olduğu ve siteyi kullandığı belirlenmiştir. Bilgi düzeyi düşük olanların oranı % 9,2 olmakla birlikte bu konuda hiçbir fikri olmayanların oranı yalnızca % 5,1 düzeyindedir.

Anketin öğretmenlere uygulandığı göz önüne alınırsa cevapların % 100 oranında sitenin adresini biliyorum ve kullanıyorum şeklinde olması beklenmekteydi. Ancak 30,6 sınıfının bunun dışında bir yanıt vermesinin nedenleri düşünüldüğünde bu katılımcıların bilişim teknolojilerini kullanma konusunda yeterli bilgiye sahip olmayıp, elektronik ortamdaki işlemlerini gerçekleştirmek için başkalarından yardım alan ya da işlemlerini tamamen başkaları aracılığıyla gerçekleştiren kişiler oldukları yorumu yapılabilir.

“Kurumun web sitesine 7x24x365 kesintisiz ulaşabiliyorum” ifadesine ilişkin cevaplar incelendiğinde sadece %27, 6 sı bu ifadeye tamamen katılmakta % 30,6 orta düzeyde yine %30,6 sı düşük düzeyde katılmaktadır. % 11,2 sinin ise bu konuda herhangi bir fikri yoktur.

“Kurumun web sitesine kullanıcı adı ve şifre ile kayıt olabiliyorum” maddesine ilişkin olarak katılımcıların % 34,7’si “Tamamen katılıyorum” seçeneğinde birleşmiştir. Bu maddeye “orta düzeyde katılanların” oranı %11,2 oranında gerçekleşirken “az katılıyorum” seçeneğinde birleşenlerin oranı %24,5’tir.

Söz konusu maddeye ilişkin % 29,6 sı hiçbir fikirlerinin olmadığını beyan etmişlerdir.

Kurumun sitesi incelendiğinde öğretmenler için kullanıcı adı ve şifreyle kaydolma gibi bir imkânın olmadığı görülmektedir. Kullanıcılar ancak T.C. kimlik numaralarını kullanarak işlemlerini gerçekleştirebilmektedirler. Ankete katılanlardan bazıları bu maddedeki kullanıcı adı ve şifre yerine T.C. kimlik numaralarını eşleştirdiklerinden % 34,7'si web sayfasına kullanıcı adıyla girebildikleri kabul etmiş olabilirler.

14. maddeye verilen yanıtlar incelendiğinde % 58,1'inin tamamen katıldığını, %15,3 ünün katıldığını, %19,4 ü az katılırken yalnızca % 7,1 inin bu konuda fikrinin olmadığını görülmektedir.

E-kuruma dönüşümde bir kurumun özellikle dikkat etmesi gereken noktalardan biri de vatandaşın her bir kurum için ayrı ayrı veriler girmesine gerek kalmadan daha önce başka hizmetler için girilen verilerin bütün kurumlar tarafından kullanılabilmesidir. Bu nedenle e-kurum uygulamalarında tüm kurumlarda kullanıcı girişlerinin TC Kimlik Numarası baz alınarak yapılması uygun olacaktır.

TC Kimlik Numarası aracılığı ile kişiye ilişkin işlem yapan tüm kurum ve kuruluşların kişi bilgileri alışverişi sağlanmaktadır.

Katılımcılardan M.E. B' in web sitesi aracılığıyla kurumla ilgili güncel bilgilere ulaşabildiğini düşünenlerin oranı %64,2'dir. Bu konuda siteyi orta düzeyde yeterli bulanların oranı %12,2 olmakla birlikte, yetersiz olarak değerlendirenlerin oranı %16, 3'tür. Hiçbir fikri olmayanların oranı ise % 6, 1 düzeyindedir.

M.E.B'nın web sitesinden öğretmenler atama, yer değiştirme, sınav başvurularını yapabilmekte yine site aracılığıyla bu işlemlerin sonucunu takip edebilmekte, İsis ve sicil bilgilerine elektronik ortamdan erişebilmektedir. Bu anlamda oldukça güzel hazırlanmış bir site olup ankete katılanlar da bu görüş de hemfikirlerdir.

Kurum tarafından kişisel bilgilerinin gizliliğine dikkat edildiğine inanlar %40,8 oranında iken katılımcıların %20, 4 ü buna orta düzeyde, %24,5 i ise az katılmaktadır. Bu konuda fikir beyan etmeyenlerin oranı ise %14,3 tür.

Kullanıcıların kurumdan internet ortamında merkezi olmayan ve birden çok noktadan gerçekleştirilen işlemlerde ve uygulamalarda veri güvenliğinin sağlanmasını beklemesi kaçınılmazdır.

17. maddeye ilişkin görüşler analiz edildiğinde, araştırmaya katılanların %37,8 i “katılıyorum” ve %21,5 i “Orta Düzeyde Katılıyorum” seçeneklerini işaretlemişlerdir. % 28,6 sı az katılırken % 12,2 si fikrim yok seçeneğini işaretlemiştir. Bu bulgulara dayanarak ankete katılanların kurumun web sitesinde, kurumun görev tanımı, vatandaşın kuruma başvurması halinde alacağı genel bilgi ve kurumun verdiği hizmetlerin sınıflandırılmış olarak açıklanmasına yönelik yeterli bilgi olmadığını düşündükleri söylenebilir.

Katılımcıların % 48 inin kurumun Türkçe hariç dil desteği verip vermediği konusunda bilgisi yok. Sitede dil desteği olduğuna katılanların oranları % 17,3 olmakla birlikte orta düzeyde katılanların oranı % 9,2 az katılanların oranı ise 25,5 düzeyindedir. Katılımcıların çoğunun bu konu hakkında bilgisi olmadığı görülmektedir.

Bu verilerden yola çıkarak kullanıcıların Türkçe dışında dil desteğine ihtiyaç duymadıkları ve bu nedenle sitede böyle bir uygulamam olup olmadığının farkında olmadıkları yorumu getirilebilir.

Evrensel ziyaretçileri etkileme, çok dil tercümesi, değişik kültürlere olan açıklık bakımından da site yetersiz kalmaktadır. Farklı dil seçeneği olarak sadece İngilizcenin bulunması, en azından Almanca ve Fransızca dillerine dönüşüme imkân verilmemesi bir kamu sitesi olan M.E.B’nin sitesi için eksikliklerdir (Bilge,2005).

19. maddeye verilen cevaplardan katılımcıların %26,5 inin ifadeye tamamen katıldığı %19,4 ünün orta, % 28,6 sının az katıldığı görülmektedir. %25, 5 ise fikrim yok seçeneğini işaretlemiştir.

20. maddeye ilişkin görüşler analiz edildiğinde, araştırmaya katılanların %36, 7 si “katılıyorum” ve %28,6 sı “Orta Düzeyde Katılıyorum” seçeneklerini işaretlemişlerdir. % 24,5 i az katılırken % 10,2 si fikrim yok seçeneğini işaretlemiştir.

Kurumların web sitelerinde kullanıcıların başkalarının yardımına ihtiyaç duymadan kullanabilmeleri için onlara yol gösterecek, istediği hizmeti alabileceği birime ulaşabilmesine yardımcı olacak organizasyon şemaları ve ihtiyaçlarına uygun

yardım menüleri yer almalıdır. Bu konularda M.E.B'nin web sitesi anketi yanıtlayan kullanıcılar tarafından yetersiz bulunduğu görülmektedir.

21. Bu maddeye ilişkin görüşler analiz edildiğinde, araştırmaya katılanların %62,3 ü “katılıyorum” ve %9,2 si “Orta Düzeyde Katılıyorum” seçeneklerini işaretlemişlerdir. % 18,3 ü az katılırken % 10,2 si fikrim yok seçeneğini işaretlemiştir.

Web sitesi incelendiğinde iletişim linki altında kurum adresi, telefon ve M.E.B'e bağlı tüm birimlere ait e-posta bilgileri ayrıntılı şekilde yer almaktadır. Ankete katılanlardan çok az da olsa bu bilgilerin yer almadığını düşünen ya da fikrim yok seçeneğini işaretleyen kullanıcılar bu bilgilere ihtiyaç duymamış bu nedenle ilgili bağlantıya(link) dikkat etmemiş olan kullanıcılar olabilirler.

Katılımcılardan kendini MEB ile ilgili işlemlerin ne aşamada olduğunu takip edebileceği konusunda yeter düzeyde görenlerin oranı %48, 9'dur. Bu konuda kendini orta düzeyde yeterli görenlerin oranı %12, 2 olmakla birlikte, kendini yetersiz olarak değerlendirenlerin oranı %26, 6'dır. Hiçbir fikir beyan etmeyenlerin oranı ise % 12, 1 düzeyindedir. Kullanıcıların ancak yarısı kendisini bu konuda yeterli düzeyde görmektedir.

Bilişim çağının nimetleri olan en son teknolojileri kullanan e-devlet modeli, bir evrakın kamu kurumuna ulaştığı andan itibaren, yetkili kişiler tarafından herhangi bir zamanda, nerede ve ne aşamada olduğunun elektronik ortamda bilinmesi ve izlenmesine ilaveten konusuna, ilgisine veya diğer herhangi bir kritere göre elektronik ortamda evveliyat arama ve inceleme yapılabilmesine olanak veren yapısıyla teknik üstünlüğünü de ortaya koymaktadır. (Saygılıoğlu ve Arı, 2003).

Kurumun web sitesi incelendiğinde işlemlerin ancak sonuçlarının takip edilebildiği (birkaç işlem dışında) başvuru ve işlemlerin ne aşamada olduğunun takip edilemediği görülmektedir. Sadece tayin işlemleri gibi birkaç işlemde öğretmenler işlem sıralarını takip edebilmektedir.

Katılımcıların “Kurumun web sitesi aracılığıyla yayınladığı bilgilere erişimde ve/veya işlemlerin gerçekleştirilmesinde gereken durumlarda elektronik imza ve benzeri sayısal anahtarlama teknikleri ile doğrulama yaptırılıyor” maddesine ilişkin olarak %23,4'ü “katılıyorum” seçeneğinde birleşmiştir. Bu maddeye “orta düzeyde katılanların” oranı %31,6 oranında gerçekleşirken “az katılıyorum” seçeneğinde

birleşenlerin oranı %9,2'dir. Söz konusu maddeye ilişkin hiçbir fikri olmayanların ve az katılanların oranları ise % 33,7 ile en yüksek düzeydedir.

Bulgular incelendiğinde katılımcıların elektronik imza ve benzeri sayısal anahtarlama teknikleri hakkında bilgi sahibi olmadıklarından bu konuda yorum yapamadıkları düşünülmektedir. Ayrıca kurum içerisinde böyle bir uygulamanın yapılıp yapılmadığı ile ilgili bilgi de verilmediğinden katılımcılar bu maddeye ya az katılmış ya da fikrim yok seçeneğini işaretlemiş olabilirler.

“Her tür duyuru, sınav başvuruları gibi bilgilere ulaşabiliyorum” ifadesine ilişkin görüşler analiz edildiğinde, bu ifadede araştırmaya katılanların %67,4 ü “katılıyorum” ve %10,2 si “Orta Düzeyde Katılıyorum” seçeneklerini işaretlemişlerdir. Bu ifadeye ilişkin genel ortalama 4,49 düzeyinde gerçekleşmiştir. Bu bulgu, katılımcıların kurum sitesinden duyuru ve sınav sonuçlarına ulaşabildikleri ve bu konuda kurumun çalışmalarından memnun oldukları şeklinde yorumlanabilir.

MEB'in oluşturmuş olduğu portal incelendiğinde kullanıcıların her türlü sınav, atama, duyuru gibi bilgilere ve bunların sonuçlarına kolaylıkla ulaşabildiği görülmektedir. Nitekim katılımcılar da bu hizmetleri kullandıklarını vurgulamışlardır.

25. maddeye ilişkin görüşler analiz edildiğinde, araştırmaya katılanların % 31,6 s “katılıyorum” ve %14,2 si “Orta Düzeyde Katılıyorum” seçeneklerini işaretlemişlerdir. % 33,7 si az katılırken % 20,4 ü fikrim yok seçeneğini işaretlemiştir.

M.E.B'nin e-kurum uygulamaları arasında yer alan Bilgiye Erişim Portalı'nın amacı tam olarak öğretmenler ve öğrencilerin internet üzerinden destek hizmetleri, eğitimle ilgili kaynaklar ve e-öğrenim platformları sağlanmasıdır. Bu portal sayesinde temel eğitim öğretim programına uygun ve onu destekler yazılımlar, öğrenci, öğretmen, yönetici ve ailelerin isteklerini karşılayan; zengin, sürekli, güncel ve güvenilir eğitsel Türkçe içerik, uzaktan eş zamanlı (senkron) ve eş zamanlı olmayan (asenkron) eğitim hizmetleri, öğretmenlerin ders notu ve soru paylaşımını gerçekleştirecek hizmetler ve örgün eğitim dışındaki hedef kitleye, hayat boyu öğrenmede ihtiyaç duyacakları bütün eğitim bilgilerini ve benzer hizmetleri sağlayacak şekilde sürekli eğitim ortamının hazırlanması sağlanacaktır.

Ancak ankete katılanların çoğunluğu “kurumun e-kütüphanesinden (dokümantasyon, arşiv sistemi vb.)” faydalanmadıklarını belirtmişlerdir.

Tablodan da görüldüğü üzere “Kurumun web sitesinde “sık sorulan sorular” bölümü var.” ifadesine ilişkin olarak katılımcıların genel olarak % 34,7’sinin katıldığı belirlenmiştir. Orta düzeyde katılanların oranı % 14,3 olmakla birlikte bu konuda hiçbir fikri olmayanların oranı % 27,6 ile oldukça yüksektir.

Web sitesinde birçok konuya özel “sık sorulan sorular” bölümü yer almaktadır. Yine anket sonuçlarından kullanıcıların bu bölümden faydalanmadığı ya da haberdar olmadığı sonucu çıkarılmaktadır.

Katılımcılar “Kurumun web sitesinin özurlülerin kullanımına imkân veriyor.” maddesine ilişkin olarak % 67,3’ü “fikrim yok” seçeneğinde birleşmiştir. Bu maddeye “katılanların” oranı %15,3 ken “orta düzeyde katılanlar” %5,1 oranında gerçekleşirken “az katılıyorum” seçeneğinde birleşenlerin oranı % 12,2’dir.

Bilişim Teknolojileri kullanımı konusunda bedensel ve maddi yetersizlikleri olan vatandaşlara yaygın ve ücretsiz erişim imkânları ve mekânları sağlanmalıdır (Başbakanlık,2002). Bu amaçla kurumun web sitesinde özurlülerin kullanımı için özel imkânlar sağlandığı gibi, bu vatandaşların kuruma erişimi için özel mekânlar ve erişim yöntemleri tasarlanmalıdır.

Ankete katılanların %67,3 gibi büyük bir çoğunluğunun fikrim yok seçeneğinde birleşmesi nedeniyle kurumun sitesinde kullanıcıların bu konuda yeterince aydınlatılmadığı ya da kullanıcıların bu uygulamaya ihtiyaç duymadığı sonucuna varılabilir.

“Sitede istediğim verilerin basit, doğru ve kolayca çıktısını alma olanağı sağlanmış.” ifadesine ilişkin görüşler analiz edildiğinde, bu ifadede araştırmaya katılanların %39,8 i “katılıyorum” ve %22,4 ü “Orta Düzeyde Katılıyorum” seçeneklerini işaretlemişlerdir. Katılmayanların oranı %24,5 ken %13,3 ü fikrim yok şeklinde görüş bildirmişlerdir.

Sitenin İsis, Sınav Başvuruları gibi bölümlerinde işlemler tamamlanıp kaydedildikten sonra resmi onayların yapılması amacıyla kullanıcıların çok basit bir şekilde çıktı almaları belgeleri raporlamaları sağlanmıştır. Ancak ankete katılanların bir kısmı “sitede istediğim verilerin basit, doğru ve kolayca çıktısını alma olanağı

sağlanmış” cümlesine katılmadıklarını ya da bu konuda fikirleri olmadığını belirtmişlerdir.

29. maddeye ilişkin görüşler analiz edildiğinde, araştırmaya katılanların % 32, 6 sı “katılıyorum” ve %24,5 i “Orta Düzeyde Katılıyorum” seçeneklerini işaretlemişlerdir. % 17,4 ü az katılırken % 25,5 gibi dikkate değer oranda fikrim yok seçeneğini işaretlenmiştir.

Katılımcılardan kurumun web sitesinde aradığı bilgilere, arama motoru ve benzeri araçlar ile ulaşabildiğini söyleyip bu konuda sitede bilgi verildiğine katılanlar % 34,7, orta düzeyde katılanlar” %21,4, oranında gerçekleşirken “az katılıyorum” seçeneğinde birleşenlerin oranı % 28,6 iken bu konuda fikrim yok seçeneğini işaretleyenlerin oranı ise %15,3 ‘tür.

M.E.B’nın web sitesinde kullanıcıların istedikleri bilgiye erişmelerini kolaylaştırmak için hazırlanmış oldukça işlevsel bir arama sayfası yer almaktadır. Ancak ankete katılan kullanıcıların büyük bir bölümü bu konuda fikirlerinin olmadığını beyan etmişlerdir.

“Kurum ve kurum çalışanları ile elektronik posta yöntemiyle haberleşebiliyorum” ifadesine verilen yanıtlar incelendiğinde, bu ifadede araştırmaya katılanların %29,5 i “katılıyorum” ve %22,5 i “Orta Düzeyde Katılıyorum”, %22,4 ü “Az katılıyorum” ve %25,5 i ise seçeneklerini işaretlemişlerdir.

Kurumlarda kullanıcıların güncel konulardaki sorularını cevaplandırarak birimler oluşturulmalıdır. Bu birimlere soruların e-posta ya da e-forum aracılığıyla aktarılabilmesine ve etkileşimli ortamlarda bunlara cevap verilebilmesine olanak tanıyan alt yapılar kurulmalıdır.

M.E.B’nın sitesi aracılığıyla kurum çalışanlarıyla e-posta yöntemiyle haberleşmek mümkündür, ancak denemek amacıyla birkaç kez e-posta yoluyla kuruma soru sorulduğunda yanıtların çok geç döndüğü ya da yanıt alınamadığı tespit edilmiştir. Hizmetten yararlanan kişi sayısının dolayısıyla e-posta yoluyla başvuran kullanıcı sayısının çok olması buna neden olabilir.

İşte bu nedenlerdir ki ankete katılanların çoğunluğu kurumla e-posta yoluyla haberleşemediklerini belirtmiştir, daha çabuk yanıt alabilmek adına insanlar telefon gibi diğer yöntemleri tercih etmektedir. Ancak telefon görüşmeleri yapmak için ulaşmak istediğiniz kişinin sizden bir önceki arayanla görüşmesini tamamlamasını

beklemeniz gerekir ve bu işlemi ancak mesai saatleri içinde gerçekleştirebilirsiniz. Bu nedenlerle e-posta hizmetinin zenginleştirilmesi gerekmektedir.

“Kurum ve diğer öğretmenler ile kurumun web sitesinde bulunan forumlar aracılığıyla haberleşebiliyorum” ifadesine ilişkin görüşler analiz edildiğinde, bu ifadede araştırmaya katılanların %21,4 ü “katılıyorum” ve %12,2 si “Orta Düzeyde Katılıyorum” seçeneklerini işaretlemişlerdir. Katılmayanların oranı %37,8 ken %28,6 sı fikrim yok şeklinde görüş bildirmişlerdir.

Vatandaşların kendi aralarında iletişim kurabilmeleri, bilgiyi kendi aralarında paylaşılabilmeleri ve herhangi bir konuda kamuoyu oluşturabilmeleri için kurumun web sitesinde forum yer almalıdır. M.E.B’nin sitesinde de böyle bir forum yer almasına rağmen ankete katılanların ancak %22 si bu forumları kullandığını belirtmişlerdir.

33. maddeye ilişkin görüşler analiz edildiğinde, araştırmaya katılanların % 26, 5 i “katılıyorum” ve %10,2 si “Orta Düzeyde Katılıyorum” seçeneklerini işaretlemişlerdir. % 32,6 oranında bir çoğunluk az katılırken % 30,6 gibi yüksek düzeyde fikrim yok seçeneğini işaretlenmiştir. Verilerden yola çıkarak ankete katılanlardan çok azının bu hizmeti kullandığı söylenebilir.

Tablodan da görüldüğü üzere “Kurumun web sitesi, sitedeki bilgilere erişimi, kolay ve hızlı bir biçimde sağlayacak, yol gösterici özelliklere sahip” ifadesine ilişkin olarak katılımcıların genel olarak % 37,7’sinin katıldığı belirlenmiştir. Orta düzeyde katılanların oranı % 19,4 olmakla birlikte bu konuda hiçbir fikri olmayanların oranı % 16,3 iken %26,5 inin az katıldığı belirlenmiştir.

Anketi yanıtlayanlardan sitede gerekli yardımcı programlar olduğu seçeneğine katılanlar % 18,4, orta düzeyde katılanlar %15,3 oranında gerçekleşirken “az katılıyorum” seçeneğinde birleşenlerin oranı % 25,5 iken bu konuda fikrim yok seçeneğini işaretleyenlerin oranı ise %40,8 ile en yüksek düzeydedir.

Kurum sitelerinde başka programlarla(acrobat reader, flash gibi) hazırlanmış belgelerin kullanıcılar tarafından kullanılabilmesi için bu belgelerin hazırlandığı yardımcı programların da sitede kullanıcıya verilmesi gerekmektedir.

Öğretmenlerin M.E.B'nın Web Sitesinin Tasarımı İle İlgili Görüşlerine
İlişkin Bulgular ve Yorumlar

Öğretmenlerin M.E.B'nın web sitesi hakkındaki görüşlerine ilişkin bulgular ve yorumlar Tablo 11 de yer almaktadır.

Tablo 11: Öğretmenlerin M.E.B'nın kurum web sitesinin tasarımı hakkındaki görüşleri

	ANKET MADDELERİ	Cevap Seçenekleri								7	
		Fikrim Yok		Az Katılıyorum		Orta Düzeyde Katılıyorum		Katılıyorum			
		F	%	f	%	f	%	f	%		
36	Sitede kurum logosu var.	17	17.3	18	18.3	8	8.2	55	56.1	2.46	
37	Site hızlı olarak yükleniyor.	18	18.4	31	31.6	20	20.4	29	29.5	2.16	
38	Her sayfada standart ana sayfa düğmesi ve geri/ileri düğmesi var.	12	12.2	19	19.4	17	17.3	50	51	2.26	
39	En son sürüm, güncellenme tarihi gibi bilgiler var.	18	18.4	22	22.4	15	15.3	33	33.9	2.32	
40	Sitedeki bağlantılar (linkler) arasında kolayca gidip gelinebiliyor.	19	19.4	18	18.4	26	26.5	35	35.7	2.23	
41	Gezinmeyi sağlayacak olan butonlar şekil ve yer olarak sabit ve tutarlı.	17	17.3	23	23.5	14	14.3	44	44.9	2.23	
42	Sitede etkili ses ve çoklu ortam (multimedia) kullanımı var.	37	37.8	22	22.5	18	18.3	21	21.5	2.27	
43	Kullanılan simgeler kastedilen şeyi temsil ediyor.	17	17.3	21	21.4	23	23.5	37	37.7	2.21	
44	Sitede kullanılan dil açık, sade, anlaşılır ve terimler açıklanmış.	10	10.2	14	14.2	30	30.6	44	44.9	1.99	
45	Başlıklar, arka zemin, yazı tipi gibi özellikler site içinde tutarlı olarak kullanılmış.	9	9.2	19	19.4	27	27.6	43	43.8	2.02	
46	Renkler gözü çok rahatsız edecek şekilde değil.	9	9.2	22	22.4	16	16.3	51	52	2.12	

47	Sitede gramer ve imla kurallarına uyulmuş.	9	9.2	14	14.6	21	21.4	54	55.1	1.99
48	Site haritası var.	24	24.5	20	20.4	14	14.3	40	40.8	2.49

Katılımcıların %64,3 ü sitede kurum logosu olduğunu, %18,3 ü olmadığını %17,3 ü ise bu konuda bilgilerinin olmadığını belirtmişlerdir.

Veriler incelendiğinde katılımcıların %29,5 inin sitenin hızlı olarak yüklendiğini, %20,4 ünün çok hızlı yüklenmediğini, %31,6 sının yavaş yüklendiğini düşündüğü anlaşılmaktadır. Katılımcıların %18,4 ü ise fikrim yok seçeneğini işaretlemişlerdir.

Birçok kullanıcı istediği sayfaların hızlı yüklenmesini önşart olarak koşturmaktadır. Hız sorunlarının başlıca sebepleri şunlardır:

- ✓ Resimlerin yanlış kullanılması
- ✓ Tabloların çok seviyeli, iç içe gömülmesi
- ✓ Standart dışı yazı tiplerinin resimlerle kullanılmaya çalışılması
- ✓ Sayfa içi elemanların sayısının çok olması
- ✓ Resim, film, ses vb. elemanların kullanıcının isteği dışında yüklenmeye başlaması
- ✓ Özellikle görsel düzenleyicilerin, kötü ve gereksiz HTML kodu üretmeleri (Kırbaş, 2005).

Ancak ülkemiz için internete bağlanma hızlarının düşük olduğu da göz önünde bulundurulmalıdır. Ankete katılanlar sitenin hızlı olarak yüklenmediğini düşünmediği söylenebilir.

Katılımcıların % 68,3 ünün her sayfada standart ana sayfa düğmesi ve geri/ileri düğmesi var derken %19,4 ü ise olmadığını işaretlediği anlaşılmaktadır. Katılımcıların %12,2 si ise fikrim yok seçeneğini işaretlemişlerdir.

Tasarımlarda butonların belirlenmesi yapılacak tasarım konusunda oldukça önemli bir aşamadır. Oluşturacak menüye verilecek her farklı şekil kullanıcılara yeni bir ortamda oldukları hissini verir. Bu sebeple butonların görünümüyle fazla oynanmamalı ve buton vasfı olmayacak yerlere aynı grafikleri konmamalıdır (Kurse,2002). Bu nedenle her sayfada aynı simgeyle, aynı yerde yer alan kullanıcının ekranlar arasında kolayca hareket etmesini sağlayana ana sayfa ve ileri geri düğmeleri yer almalıdır.

İncelenen site de ise standart ana sayfa, ileri/geri düğmeleri bulunmaktadır.

Katılımcıların %35,7 si sitedeki bağlantılar (linkler) arasında kolayca gidip gelinebildiğini düşünmektedirler. Bu ifadeye orta düzeyde katılanların oranı 26,5 az katılanların oranı 518,4 ken katılımcılardan %19,4 ü ise fikrim yok seçeneğini işaretlemişlerdir.

Kullanıcıları istedikleri hizmetlere rahatça erişebilmeleri ve web sayfası aracılığıyla kolay işlem yapabilmeleri sitede yer alan linklerin aktif çalışması ve linkler arasındaki geçişlerin zaman almaması, sayfaların kolay yüklenmesine bağlıdır.

Tablodan da görüldüğü üzere sitede gezinmeyi sağlayacak olan butonlar şekil ve yer olarak sabit ve tutarlı olduğunu düşünenlerin oranı %44,9 la en yüksektir. Bu ifadeye orta düzeyde katılanların oranı % 14,3 olmakla birlikte bu konuda hiçbir fikri olmayanların oranı % 17,3 iken %23,5 inin az katıldığı belirlenmiştir. Katılımcıların büyük çoğunluğunun siteyi bu konuda yeterli bulduğu söylenebilir.

Yazılımın kullanımı ile ilgili bazı yerleştirme özellikleri vardır. Bunlar kullanıcı tarafından her zaman aynı yerde aranır. Örnek olarak bir sonraki sayfaya gitmeyi sağlayan bir buton(ileri) sağ alt köşede belirtilmişse kullanıcı her seferinde sağ alt köşeyi kullanmaya çalışır veya gözü her zaman sağ alt köşedeki butonu arar. Aynı türdeki araçlar kendine ayrılan yerde oluşturulmalıdır.

Sitede ana sayfa, ilerleme, geri gitme, yardım, çıkış vb. kullanımla ilgili buton işaretleri kullanıcının kolayca görebileceği yerde ve nitelikte olması web sitesinin kullanılabilirliğini artıran bir özelliktir.

Katılımcıların % 39,8 i sitede etkili ses ve çoklu ortam (multimedia) kullanımının olduğunu, %19,4 ü ise olmadığını vurgulamaktadırlar. Katılımcıların %37,8 gibi büyük bir çoğunluğu ise fikrim yok seçeneğini işaretlemişlerdir.

Portal tasarımında kullanıcıları uyarmadan, büyük resimler, fon müzikleri, filmler vb. elemanlar yükletmeye çalışmaktan kaçınılmalıdır. Maalesef, birçok Web sitesi, kullanıcıyı hiç uyarmadan, fon müzikleri gibi kullanıcının siteyi dolaşmasını kolaylaştırmaktan çok zorlaştıran, sayfanın yüklenmesini yavaşlatan, hatta bazen en kötüsü, tarayıcısını çökerten eklentiler kullanmaktadır. Böyle bir kullanıcının portalı ziyaret etme istediğini azaltacaktır. Kullanıcıyı, büyük boyutlu resimler (örneğin, bir resim galerisi), filmler (örneğin, bir konferansın çekimleri) ya da ses dosyalarının

(örneğin, bir röportaj) bulunduğu sayfalara girmeden önce mutlaka uyarmak gerekmektedir. Kullanıcıların daha da memnun kalacakları bir özellik, onlara farklı hızlar için farklı çözünürlük ya da kalitede sürümlerin sunulmasıdır. Dolayısıyla, kullanıcı bant genişliğine uygun olan sayfayı seçebilecek ve daha az vakit kaybedecektir (Yılmaz,2005). Verilerden de anlaşıldığı gibi ankete katılan ve bu konuda fikir sahibi olan kullanıcılar sitede etkili ses ve çoklu ortam (multimedia) kullanımının olduğunu düşünmektedirler.

Sitede kullanılan simgelerin kastedilen şeyleri temsil ettiğini düşünenlerin oranı %37,7, bu ifadeye orta düzeyde katılanların oranı % 23,5 olmakla birlikte bu konuda hiçbir fikri olmayanların oranı % 17,3 iken %21,4 ünün az katıldığını belirlenmiştir.

“Sitede kullanılan dil açık, sade, anlaşılır ve terimler açıklanmış” ifadesine verilen yanıtlar incelendiğinde, bu ifadeye araştırmaya katılanların %44,9 u “katılıyorum” ve %30,6 sı “Orta Düzeyde Katılıyorum”, %14,2 si “Az katılıyorum” ve %10,2 si ise “Fikrim yok” seçeneklerini işaretlemişlerdir.

Site tasarımında kullanıcı özellikleri dikkate alınarak uygun ve sade, anlaşılır bir dil kullanılmalıdır.

Ekran tasarımı sürecinde paragraflarda geçen kelimeler anlamlı ve kısa olmalı okuyucu dikkatini dağıtmayacak şekilde genellikle yedi kelimeyi geçmeyen sade cümleler kullanılmalıdır. Cümleler anlamlı bir biçimde mümkün olduğunca kısa tutulmuş olması kullanıcıyı sıkmaz ve ilgisini tutar.

Sitede sunulacak her tür bilgi için açıklayıcı ve anlaşılır olmak etkilidir. Yanlış yönlendirebilecek, detaydan yoksun ve ağır bir dil kullanılan mesajlar genelde anlaşılmaz ve sorunlara neden olabilirler.

Şu iki hata mesajını incelersek:

“Veri Hatası! Geçerli Olmayan bir ID Biçimi. Girdiğiniz ID Biçimini Kontrol Edin : xxx-xx-xxxx”

Geliştirilmiş olan diğer mesajda daha kibar bir dil, bilgisayar terminolojisi kullanılmadan ve sayısal bilgilerden faydalanılarak oluşturulmuş daha açık bir mesaj oluşturulmuştur.

“Lütfen Çalışan ID’nizi Örnekteki Biçimdeki Haliyle Tekrar Giriniz. örnek: 123-45-6789” (Kurse, 2002).

Anketi yanıtlayanlardan %43,8 i s Başlıklar, arka zemin, yazı tipi gibi özellikler site içinde tutarlı olarak kullanıldı görüşüne katılmakta, %19,4 ü ise katılmamaktadır. Orta düzeyde katılanların oranı 27,6 iken katılımcılardan yalnızca %9,2 si ise fikrim yok seçeneğini işaretlemişlerdir.

Bir portalda içeriğin erişilebilirliği, içerik kadar önemlidir. Standart yazı tiplerine bağlı kalmaya çalışılmalıdır.

Başlıkların üç satırı aşmayacak şekilde sınırlandırılmış olması kullanıcının başlığı kolayca seçmesi ve okumasına sebep olacaktır. Ayrıca başlığın kolayca seçilebilmesi için metinden farklı olarak kalın (bold) fontla veya farklı bir renkte yazılması gerekir. Bir konunun başlığı ile konu arasındaki boşluğun miktarı artırılabilir. Bu durum hafızayı kuvvetlendiren bir araç ve başlığı göze çarpar hale getirilir.

Yazılarda boyutu inceleyecek olursak, bir metinde yazıların en iyi derecede okunabilirliğini sağlamak için yalnızca küçük harf ve ancak gerektiği yerlerde veya zorunlu durumlarda büyük harf kullanılması gerektiği kuralı vardır. Büyük harflerde bütün harflerin boyutları aynı olduğu için gözün ayırt etme gücü azalmakta ve bu nedenle de okuma hızı düşmektedir (Yalın,2005). Oysa küçük harflerde her harfin boyutu ve şekli farklı olduğundan göz harfleri daha kolay seçebilmekte ve okumada daha kolay olmaktadır(Demirel, 2001).

Yazıların dekoratif işlerindeki gibi çok süslü fontlardan değilse uygun nitelikte fontun kullanılması daha uygundur. "Gothic" veya "Times new roman" türü fontların kolay okunması açısından uygun olduğu bilinmektedir. Kullanılan yazı tipinin kullanıcı düzeyine uygun olması da bu tür tasarımlarda düşünülmesi gereken önemli bir faktördür.

M.E.B ’nın kullandığı portal incelendiğinde bu tasarım kurallarına uyulduğu gözlenmekte ve anket katılımcılarının büyük çoğunluğu da bu düşünceye katılmaktadır.

Veriler incelendiğinde katılımcıların % 68,3 ünün sitede renklerin gözü çok rahatsız edecek şekilde değil ifadesine katılırken %22,4 ünün ise rahatsız edici

olduğunu düşündüğü anlaşılmaktadır. Katılımcıların %9,2 si ise fikrim yok seçeneğini işaretlemişlerdir.

Ekran tasarımında konu ile ilgili ekranda verilen renk ve grafikler kullanıcının ilgisini uyandıracak nitelikte olmalı ve zemin rengi ile hem vurgulama hem de görülebilirlik açısından uygun bir renk kompozisyonu oluşturmalıdır.

Önemli elemanlar üzerine dikkat çekilmek istendiğinde parlak ve ışıklı renkler kullanılmalıdır. Kullanılan yazı ile öğrencinin okumasını veya görmesini kolaylaştırıcı zemin rengi uygun contrast (zıtlık) oluşturacak renklerden seçilmelidir.

Paragrafta dikkat çekilmek istenen kavramlar, farklı yazı çeşidi veya farklı renk kullanılarak vurgulanmış olması kullanıcının dikkatini kolayca vurgulanmak istenen noktaya çekilmesi açısından ilgi çekmeyi sağlar.

Herhangi bir düzenlemede renk için bir strateji oluşturulmalı veya rengin stratejimizdeki yerini tespit etmeliyiz. Renk kontrastı (zıtlık) önemli bir noktadır. Örneğin, koyu zemin üzerine açık renk kontrastı ile oluşturulan düzenleme, siyahın beyaz zemin üzerine açık renk kontrastı ile oluşturulan düzenleme, siyahın beyaz zemin üzerindeki kompozisyonundan daha yoğun olarak ortaya çıkar. Aynı ekranda gereğinden fazla renk kullanımı kullanıcıyı usandırır ve ilgisini azaltır bu yüzden dörtten fazla renk kullanılmamalıdır. Koyu mavi yazı rengi olarak kullanılmamalıdır. Fakat koyu mavi'nin iyi bir zemin rengi olarak kullanılması da uygun olmaktadır.

Kullanılabilecek diğer renk kombinasyonları ise şu şekilde oluşturulabilir: Sarı zemin üzerine siyah metin rengi, beyaz zemin üzerine yeşil, kırmızı ve mavi metin rengi, mavi zemin üzerine beyaz metin rengi ve siyah zemin üzerine sarı metin rengi kolay görülebilir bir kompozisyon oluşturmaktadır.

M.E.B 'nın kullandığı portalda ise mavi zemin üzerine beyaz metin rengi kullanılarak okunabilirlik özelliği artırılmıştır bu nedenle ankete kazılanlar “sitede renklerin gözü çok rahatsız edecek şekilde olmadığı” yanıtında buluşmuşlardır.

Tablodan da görüldüğü sitede gramer ve imla kurallarına uyulmuş olduğunu düşünenlerin oranı %55,1 bu ifadeye orta düzeyde katılanların oranı % 21,4 olmakla birlikte bu konuda hiçbir fikri olmayanların oranı % 9,2 iken %14,3 ünün az katıldığı belirlenmiştir.

İfadelerde yazım kurallarına uyulmuş olması bütün tasarımlarda tartışmasız uyulması gereken bir kuraldır. Bu kurallar kişilere okumada ve anlamada kolaylık sağlar. Site tasarımında kullanılan direktiflerde farklı anlamları çağrıştırmayan basit anlamlı cümleler ve kişileri gereksiz düşünmeye zorlayıcı teknik kelimelere ve çok gereksiz kısaltmalara yer verilmemesi gerekmektedir.

Bu anlamda incelenen M.E.B'nın web sitesinin ankete katılanlar tarafından yeterli bulunduğu söylenebilir.

“Kurumun web Site haritası var” ifadesine ilişkin görüşler analiz edildiğinde, bu ifadede araştırmaya katılanların %40,8 ü “katılıyorum” ve %14,3 ü “Orta Düzeyde Katılıyorum” seçeneklerini işaretlemişlerdir. Katılmayanların oranı %20,4 iken %24,8 i fikrim yok şeklinde görüş bildirmişlerdir.

Sitelerde oluşturulan site haritası, aradığınız bilgiyi nerde bulacağınızı, tıkladığınızda karşınıza neyin çıkacağını bilmenizi sağlar. Bu zihinsel haritanın iyi olması da, gitmek istediğiniz yere en hızlı şekilde gidebilmeniz ve sitenin içeriğinin derinlik ve genişliğine kolayca giriş yapabilmenizle anlaşılır(Altın Örümcek Web ve Sektörel Ödülleri Değerlendirme Kriterlerinden alınmıştır). Bu nedenle sitenin kolay kullanımı ve aranan bilgilerin başkalarının yardımına ihtiyaç duyulmadan bulunabilmesi adına bir web sitesinde mutlaka site haritasına ihtiyaç vardır.

M.E.B'nın web sitesinde bu amaçla bir site haritası yer almasına rağmen ankete katılanların %60'ından fazlasının bunun aksi yönünde fikir beyan etmesinin nedeni site haritasından faydalanmamalarından kaynaklanabilir.

BÖLÜM VII

SONUÇ ve ÖNERİLER

Bu bölümde araştırmadan elde edilen bulgulara dayalı olarak varılan sonuçlar ve belirlenen sorunların çözümüne yönelik önerilere yer verilmiştir.

Sonuçlar

Bu araştırma ile ulaşılan sonuçlar şunlardır:

- ✓ Kurum içinde yapılan planlamalarda hizmetler kurumlar yerine kullanıcıların ihtiyaç ve özelliklerine göre sunulmalıdır.
- ✓ Hem kurum çalışanları hem de kullanıcılar e-devlet konusunda bilgilendirilmeli, bilişim ve iletişim teknolojileri konusunda yeterli bilgi, beceri ve deneyime sahip olmalıdır. Bu konuda eksiklikler tespit edildiğinde ise hizmet içi eğitimler düzenlenmelidir.
- ✓ Verimli, sistemli çalışmayı bilen, analitik ve ileri görüşlü insanlar bu alanda görevlendirilmelidir.
- ✓ Tüm kamu kurumları arasında uyumu kolaylaştırmak ülke içerisinde oluşturulan standartlara uygun yazılımlar ve değişkenler kullanılmalıdır.
- ✓ Tüm Kamu kurum/kuruluşları için ortak ve standart veri yapısı kurulmalı, bilginin kaynaktan ve uzaktan kullanımı prensipleri getirilmelidir,
- ✓ E-kurum mutlaka işlemlerin elektronik ortamda gerçekleştirilmesi anlamına gelmemelidir, ancak işlemleri kolaylaştırıyorsa yani ihtiyaca yönelik olarak teknolojiden faydalanılmalıdır. Bunun dışında diğer erişim yöntemleri de işe koşulmalıdır.

- ✓ Kamu kurumları, periyodik olarak faaliyet alanındaki hizmetlerin verilişyle ilgili performans ölçüm kriterleri belirlemeli, performans ölçümleri yapmalı ve bu kapsamda kendilerine hedefler koymalı ve denetlemelidir.
- ✓ Kurumun web sitesine 7x24x365 kesintisiz ulaşılabilmelidir.
- ✓ Kullanıcılar web sitesi aracılığıyla kurumla ilgili güncel bilgilere ulaşılmalıdır.
- ✓ Kurumlarda vatandaşın güncel konulardaki sorularını cevaplandıracak birimler oluşturulmalıdır. Bu birimlere soruların ve sorunların, e-pota, e-forum aracılığıyla aktarılabilmesine ve etkileşimli ortamlarda bunlara cevap verilebilmesine olanak tanıyan alt yapılar kurulmalıdır.
- ✓ Evrensel ziyaretçileri için kurumun web sitesi Türkçe hariç dil desteği vermelidir.
- ✓ Kullanıcıların kurumdan talep ettikleri hizmetlerin kuruma iletildiği andan itibaren, yetkili kişiler tarafından herhangi bir zamanda, nerede ve ne aşamada olduğunun elektronik ortamda öğrenmeleri sağlanmalıdır.
- ✓ Kurumla ilgili her türlü duyuru bu site aracılığıyla kullanıcılara iletilmelidir.
- ✓ Kurumun web sitesi oluşturulurken, zemin rengi, yazı boyutu ve rengi, sitede yer alan görsellerin tasarımı, çoklu ortam kullanımı, sitede yer alan sembollerin standart olması kullanılan dil açık, sade, anlaşılır ve terimler açıklanmış olması gibi tasarım ilkelerine mutlaka uyulması gerekmektedir.
- ✓ E-kurum uygulamalarının kullanımında süreklilik sağlanması kullanıcıların işlemlerini kolaylıkla ve başkalarına ihtiyaç duymadan yapabilmeleriyle orantılıdır. Bu amaçla web sitelerinde gerekli görülen tüm bilgiler işe koşulmalıdır.

En önemlisi ise gerek kurum çalışanları gerekse vatandaşın e-kurum uygulamalarının gerekliliğine ve yararına inanmaları ve uygulamaya geçirilmesi halinde hayatı kolaylaştıracağını düşünmeleri gerekmektedir.

Öneriler

Türkiye’de e-devlet adına gerekli dönüşümünü gerçekleştirmek ve bu ülkeyi bilgi toplumuna dönüştürmek için;

- ✓ E-devlet, e-birey, e-örgüt, e-toplum gibi kavramlar ve konular ilk ve orta öğreniminde sosyal içerikli derslerin müfredatlarına alınabilir.

✓ Türk eğitim sistemi, yaratıcı, sorgulayıcı, girişimci, kendi kendine öğrenme becerilerini geliştirecek bilgi toplumu bireyleri (e-birey) yetiştirecek biçimde düzenlenmelidir.

✓ Projelerin planlama, tasarım ve değerlendirme evrelerinde vatandaşla işbirliği yapılmalıdır.

✓ Günlük yaşamında internete erişim imkanı olmadığı için e- devlet hizmetlerinden yararlanamayan vatandaşların kullanabilmeleri için, ücretsiz erişim noktaları, hizmet evleri sağlanabilir. Ayrıca, kütüphaneler bilgiye erişim noktaları olarak düzenlenebilir.

Kurumlar e-kurum çalışmalarını oluştururken;

✓ Kurumun en üst düzey yöneticiden, en alt kademedeki çalışanına kadar bütünlük içinde olmalı, somut ve net hedeflerini ortaya koymalıdır. Verilmesi gereken bu hizmetlerin çok iyi tanımlanmış ve ulaşılabilirliklerinin ise son derece kolay bir duruma getirilmiş olması gerekmektedir.

✓ Kurum tarafından gerçekleştirilecek teknolojik yatırımlar kısa dönem için geçerli olmamalı ve mevcut teknolojilerin yeni teknolojilere kolay adapte olabileceği uzun dönemli planlamalar yapılmalıdır.

✓ Kamu kurumlarının hali hazırda sundukları hizmetleri, hizmetin kalitesini ve yapabilecekleri iyileştirmeleri, elektronik devlet uygulamasına geçiş açısından düşünmelidirler. Çünkü kamu kurum ve kuruluşlarının gerçekleştirdikleri uygulamalar ülke çapında e-devlet yapısının temelini oluşturacaklardır.

✓ Vatandaşın hizmetleri hangi kurumun verdiğini bilmesine bile gerek kalmadan, ilgilendiği hizmetleri almak için sadece gereken bilgileri doldurmalı ve işlemleri kurumlar tarafından gerçekleştirilmelidir. Bu nedenle tüm kamu hizmetleri tek portal altında birleştirilmelidir.

KAYNAKLAR

- AKTAN, C. (2005). Türkiye'de Devlet Reformuna Olan İhtiyaç <http://www.canaktan.org/reform/etkin-devlet/turkiyede.htm> Erişim Tarihi: 8.09.2005
- Altın Örümcek Web ve Sektörel Ödülleri Değerlendirme Kriterleri, <http://www.altinorumcek.com/kriterler.asp> Erişim Tarihi: 05.09.2005
- ALTINOK, R. (2001). İnternet, Demokrasi ve Devlet, Türk İdare Dergisi, Yıl: 73 Sayı: 433 Aralık, Ankara.
- ALTINTAŞ, H. (2002). Sanal Bürokrasiden E-Devlete Teorik Yaklaşımlar, I. Ulusal Bilgi Ekonomi Ve Yönetim Kongresi, Kocaeli Üniversitesi İİBF Yayını, İzmit.
- ALTUNDAĞ, S. (2004). Türkiye’de E-Devlet Dönüşümü ve Bu Dönüşüm Yolunda Yerini Alan E-Bildirge Projesi
<http://www.nvi.gov.tr/attached/NVI/makale/3.pdf> Erişim Tarihi: 11.10.2005.
- ANDREW, L, ATKINSON, R. (2001). Breaking Down Bureaucratic Barriers: The Next Phase of Digital Government, Progressive Policy Institute, Technology and New Economy Project, November ,
(www.ppionline.org/documents/digigov_Nov01.pdf), s. 6, 7.
- Aktaran: GÜL, H.(2003). Kamu Kuruluşlarında Elektronik Hizmetlerin Yaygınlaştırılması (E-Devlet) <http://www.sgb.gov.tr/calismalar/yayinlar/md/md140/edevlet.pdf> Erişim Tarihi: 08.09.2005
- ARİFOĞLU, A. (2004). E- Dönüşüm Yol Haritası, Dünya, Türkiye, Sas Bilişim Yayınları, Ankara
- ARİFOĞLU, A. (2004). E-Kurum Dönüşümü Nedir? <http://www.rozika.com/uprise.asp?@=%7B19830E42-574B-488F-B179-F4122776FE9D%7D>
Erişim Tarihi: 08.09.2005
- ARİFOĞLU, A ve GÜR, M. (2004). E-CMM: E-Kurum Olgunluk Modeli Bilişim Sistemleri, Enformatik Enstitüsü ODTÜ, Ankara.
- Avrupa Komisyonu. (2005). Türkiye 2005 İlerleme Raporu(Com(2005) 561Nihai), 9 Kasım, Brüksel. <http://abmankara.org.tr/guncel/2005ilerlemerapTR.pdf> Erişim Tarihi:15.12.2005
- AYDOĞAN, O ve ÇETİN, H. (2005). E-Türkiye Durum Analizi Ve Çözüm Önerileri, Telekomünikasyon Kurumu, Ankara.
- BANGER, G. (2001). E-Türkiye, T.C. Başbakanlık İdareyi Geliştirme Başkanlığı (www.bybs.gov.tr), Ankara
- BARTIN, M. (2002). E -Devlet. E-Devlet Technologies Web Sayfası, <http://www.edevlet.net/eTurkiye/edevlet.pdf> Erişim Tarihi:08.09.2004

- BENNET, T. (1998). “Yeni Bilgi Teknolojisi Ve Refah Değişen İş Dünyası” Liberal Düşünce, Çev. Cahit Güren, Sayı: 9.
- BİLEN, M, ŞANVER, C. (2002). “Genişleyen Devletin Bunalımı ve E-Devlet” , I. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi, Kocaeli Ün. İİBF Yayını, İzmit.
- BİLGE, S.(2005). E- Devlet Uygulamaları Kapsamında Gelirler Genel Müdürlüğü Web Sitesinin “Tübitak Web Sitesi Yarışma Kriterleri” Açısından Değerlendirilmesi, Osmangazi Üniversitesi, Eskişehir.
- BROWN, M. ve JEFFRY L. (2001). Achieving Advanced Electronic Government Services: An Examination of Obstacles and Implications from an International Perspective. 20 Ekim 2001 tarihinde 6. Ulusal Kamu Yönetimi Araştırma Konferansı’nda sunulmuştur, Bloomington, Indiana, [<http://www.spea.indiana.edu/NPMRC6/>] Erişim Tarihi: 05.11.2004
- BULUN, M. (2001). Bir E-Türkiye Denemesi. INET 2001 7. İnternet Konferansı Sunuşu. http://www.edevlet.net/eTürkiye/e-Türkiye_Denemesi.pdf Erişim Tarihi: 08.11.2004
- COŞKUN, A. (2005). e-Dönüşüm Türkiye İcra Kurulu Üyesi, Sanayi ve Ticaret Bakanı’nı Coşkun’un Sunuş yazısı
- Aktaran: KURAN, N, (2005). Türkiye İçin E-Devlet Modeli. İstanbul Üniversitesi Bilgi Yayınları, Temmuz, İstanbul.
- ÇAĞILTAY, K. (1997). İnternet, Middle East Technical University Press, Ankara
- ÇAKAL, R. (2003) : e- Dönüşüm Türkiye Projesi Ve e- Devlet’e Geçiş Çalışmaları, Türkiye – İngiltere e- Devlet Semineri, Bilgi Toplumu Dairesi, 9 Eylül , Ankara.
- Aktaran: Nohutçu A. Demirel D, Türkiye’deki E-Devlet Uygulamaları
- http://www.nvi.gov.tr/attached/NVI/makale/e-devlet-genel_cerceve.pdf
Erişim Tarihi: 08.09.2005
- ÇETİN, H, AYDOĞAN, O .(2005). E-Türkiye Durum Analizi Ve Çözüm Önerileri, Telekomünikasyon Kurumu, Ankara.
- ÇOBAN, H. (1997): “Bilgi Toplumuna Planlı Geçiş”, İnkılâp Kitabevi, İstanbul.
- ÇUKURÇAYIR, A ve EŞKİ, H. (2001). Kamu Hizmeti Sunumunda Yeni Yöntemler, S. Ü. İİBF Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi Yıl: 1, Sayı:1-2, Nisan, Konya.
- DEMİREL, Ö. (2001). Öğretim Teknolojileri ve Materyal Geliştirme, Pegem Yayıncılık, İstanbul.
- Devlet İstatistik Enstitüsü. (2005). Hanehalkı Bilişim Teknolojileri Kullanımı Araştırması Sonuçları, Ankara.

Devlet Planlama Teşkilatı. (2003). Kamu Kuruluşları İçin Stratejik Planlama Kılavuzu, Mayıs, Ankara.

Devlet Planlama Teşkilatı. (2005). E-Dönüşüm Türkiye Projesi Kısa Dönem Eylem Planı Sonuç Raporu, Mayıs, Ankara.

<http://www.bilgitoplumu.gov.tr> Erişim Tarihi: 08.09. 2005

Devlet Planlama Teşkilatı Müsteşarlığı. (2005). E-Dönüşüm Türkiye Projesi 2005 Eylem Planı, Bilgi Toplumu Dairesi Başkanlığı, Mart, Ankara.

Bu belgenin elektronik adresi:

<http://www.bilgitoplumu.gov.tr/2005EP/2005EylemPlani.pdf>

Devlet Planlama Teşkilatı Müsteşarlığı. (2005). Kamu Bilgi Ve İletişim Teknolojisi Projeleri Hazırlama Kılavuzu, Bilgi Toplumu Dairesi Başkanlığı, Temmuz, Ankara.

Devlet Planlama Teşkilatı. (2005). E-Dönüşüm Türkiye Projesi Birlikte Çalışabilirlik Esasları Rehberi, Taslak Sürüm 1.0, Başbakanlık, Müsteşarlığı, Bilgi Toplumu Dairesi, Şubat, Ankara.

Devlet Planlama Teşkilatı. (2005). E-Dönüşüm Türkiye Projesi 2003-2004 Kdep Uygulama Sonuçları Ve 2005 Eylem Planı , Başbakanlık Müsteşarlığı, Bilgi Toplumu Dairesi, Mart, Ankara.

Devlet Planlama Teşkilatı Müsteşarlığı. (2005): E-Devlet Proje Ve Uygulamaları, Bilgi Toplumu Dairesi, Eylül, Ankara. www.bilgitoplumu.gov.tr Erişim Tarihi: 09.10.2005

Devlet Planlama Teşkilatı. (2006). E-DTr İcra Kurulu Sunumu, Bilgi Toplumu Stratejisi, Ankara.

http://bilgitoplumu.gov.tr/duyuru/IcraKurulu/20060330_IK_XVII_PRG_Sunum.pdfErişim Tarihi: 05.05.2006

Devlet Planlama Teşkilatı. (2006). Bilgi Toplumu Stratejisi (2006-2010), Temmuz Ankara.

Devlet Planlama Teşkilatı. (2006). Bilgi Toplumu Stratejisi Eylem Planı (2006–2010), Ankara.

DONALD F. Kettl, "Reinventing Government: A Fifth Year Report Card", A Report of the Brookings Institution's Center for Public Management, Eylül 1998. Aktaran: İnce, N. (2001). Elektronik Devlet Kamu Hizmetlerinin Sunulmasında Yeni İmkânlar, Planlama Uzmanı, Mayıs, Ankara.

DUFFY, Daintry. (2000). Q&A: Balancing the Role of E-Government. GovWorks Şirketi E-Devlet Genel Müdürü Mike Hernon ile Söyleşi. CNN, 13 Kasım 2000 tarihinde
[<http://www.cnn.com/2000/TECH/computing/11/13/qna.egov.idg/>] adresinde erişilmiştir.

Aktaran: Mete Yıldız, Hacettepe Üni. İ.İ.B.F. Kamu Yönetimi Bölümü
<http://www.bilgiyonetimi.org.cm/4.htm> Erişim Tarihi: 08.09.2005

ERDAL, M. (2005). E-Devlet Uygulamalarının Yaygınlaştırılmasında E-Kültürün Yeri, İstanbul Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Kamu Yönetimi Bölümü www.bilgiyonetimi.org.cm Erişim Tarihi:08.09.2005

ERKAN, H. (1993) , Bilgi Toplumu ve Ekonomik Gelişme, Türkiye İş Bankası Yayınları, Ankara.

ERYILMAZ, B. (2001). Bürokrasi ve Siyaset, Bürokratik Devletten Etkin Yönetime, Alfa Yayınları, İstanbul.

GEDİKLİ, B. (2001). Kamu Harcama Yönetiminde Kalite: Yolsuzlukla Mücadele İçin Bir Model Önerisi, C&Ç Yeminli Mali Müşavirlik Yayınları: s. 48.

Aktaran: GÜL, H.(2003). Kamu Kuruluşlarında Elektronik Hizmetlerin Yaygınlaştırılması(E-Devlet)

<http://www.sgb.gov.tr/calismalar/yayinlar/md/md140/edevlet.pdf> Erişim Tarihi: 08.09.2005

GÖKER, A. (2002). Türkiye’de 1960’lar ve Sonrasındaki Bilim ve Teknoloji Politikası Tasarımları Niçin [Tam] Uygula[ya]madık?, ODTÜ Öğretim Elemanları Derneği, “Ulusal Bilim Politikası” Paneli, Haziran, Ankara.

GÜL, H.(2003). Kamu Kuruluşlarında Elektronik Hizmetlerin Yaygınlaştırılması (E-Devlet) <http://www.sgb.gov.tr/calismalar/yayinlar/md/md140/edevlet.pdf> Erişim Tarihi: 08.09.2005

GÜRKAN, İ .(2004). E-Devlet veya Ulusal Bilişim Sistemi, Haliç Üniversitesi Bilgisayar Mühendisliği Bölümü, İstanbul.

HOENIG, C (1996). Information Technology: Best Practices can Improve Performance and Produce Results ,Bilgi Kaynakları Yönetim Politikaları Başkanı , ABD Temsilciler Meclisinde hükümet reformu hakkında kurulan Kamu Yönetimi, Bilgi ve Teknoloji Komitesine Şubat 1996’da yaptığı açıklama.

Aktaran: İnce, M. (2001). Elektronik Devlet Kamu Hizmetlerinin Sunulmasında Yeni İmkanlar, Planlama Uzmanı , Mayıs , Ankara.

İNCE, M. (1999). Elektronik Ticaret: Gelişme Yolundaki Ülkeler için İmkanlar ve Politikalar, Devlet Planlama Teşkilatı Yayını, Mart, Ankara.

- İNCE, M. (2001). Elektronik Devlet: Kamu Hizmetlerinin Sunulmasında Yeni İmkanlar, Devlet Planlama Teşkilatı, Mayıs, Ankara (<http://ekutup.dpt.gov.tr/bilisim/incem/e-devlet.pdf>) Erişim Tarihi:08.09.2005
- KIRBAŞ, İ. (2005). Site Tasarımında Temel İlkeler. <http://www.kirbas.com/?id=155> Erişim Tarihi: 11.09.2006
- KÖRNES, A. (2003). E-Devlet Oluşumunda Kamu-Bim'lerin Görevleri. www.tbd.org.tr Erişim Tarihi:08.09.2005
- KURAN, N. (2005). Türkiye İçin E-Devlet Modeli, İstanbul Üniversitesi Bilgi Yayınları, Temmuz, İstanbul.
- KURSE, K. (2002). Designing E-Learning User Interfaces Part 3: Logical and Consistent Screen Design. www.e-learningguru.com Erişim Tarihi: 08.09.2004
- KÜLLÜK, M. (2005). E-Devlet Yatırımlarının Geri Dönüşümü Ve Ekonomik Büyümeye Etkisi, Gaziantep Üniversitesi İ.İ.B.F. İktisat Bölümü, Gaziantep. http://www.bilgiyonetimi_org/cm Erişim Tarihi:08.09.2005
- MANAS, O. (2001). Kurumsal Portallar, İlk Sürüm: Nisan 2001, İstanbul.
- MEANS, Grady ve David Schneider. 2000. Meta-Capitalism: The E-Business Revolution and the Design of 21st Century Companies and Markets. New York: John Wiley and Sons Inc.
- MUTİOĞLU, H. (2005). Küreselleşme Ve E-(TİK) Devlet, Adnan Menderes Üniversitesi Nazilli İ.İ.B.F, http://www.bilgiyonetimi_org/cm Erişim Tarihi: 08.09.2005
- NOHUTÇU, A. (2002). Tekno-Ekonomik Paradigma Dönüşümünden Yeni Demokratik Yönetim Mekanizmalarına: Bilgi ve İletişim Teknolojilerinin Devlet ve Kamu Yönetimine Etkileri, II. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi, Kocaeli Ün. İİBF Yayını, İzmit.
- NOHUTÇU, A ve DEMİREL D.(2002). E-Devlet:Genel Bir Çerçeve Ve Teorik Bir Yaklaşım http://www.nvi.gov.tr/attached/NVI/makale/e-devlet-genel_cerceve.pdf Erişim Tarihi: 08.09.2005
- NUSRET, E. (1997). Küresel Bilgi Çağında Eğitim-Verimlilik-İstihdam, İTO Yayınları, İstanbul.
- ÖNER, Ş ve YILDIRIM, U. (2003). Bilgi Toplumu Sürecinde Yerel Yönetimlerde Eğitim-Bilişim Teknolojisinden Yararlanma: Türkiye'de E-Belediye Uygulamaları, Mustafa Kemal Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi. http://www.bilgiyonetimi_org/cm Erişim Tarihi:08.09.2005

- ÖNER, Ş ve ÖZDİLEK, H. (2005). E-Devlet Uygulamalarının TBMM 22. Dönem Milletvekillerinin Elektronik Posta (E-Mail) Kullanımı Açısından Değerlendirilmesi.
- ÖZARSLAN, Y. (2004). Bilgi Toplumu Yolunda: Türkiye’de E-Devlet Ve Bireyin Rolü Üzerine Kavramsal Bir Çözümleme, Osmangazi Üniversitesi Eğitim Fakültesi Bilgisayar ve Öğretim Teknolojileri Eğitimi Bölümü, Eskişehir
- PAULK, M. C., et al., Key Practices of the Capability Maturity Model[®] for Software, Version 1.1. Technical Report, CMU/SEI-93-TR-25, DTIC No: ADA263432, Pittsburgh, SEI, Feb 1993.
- Aktaran: ARİFOĞLU A, GÜR M: e-CMM : E-Kurum Olgunluk Modeli Bilişim Sistemleri, Enformatik Enstitüsü ODTÜ, Ankara
- SAYGILIOĞLU, N, ARU, S. (2003). Etkin Devlet, Sabancı Üniversitesi Yayınları, İstanbul.
- SERGERİE V. (1999). Blueprint for Renewing Government Services Using Information Technology
- www.intergov.gc.ca/docs/fed/blueprint/index.html
- Aktaran: İnce, M. (2001). Elektronik Devlet Kamu Hizmetlerinin Sunulmasında Yeni İmkanlar , Panlma Uzmanı, Mayıs
- SERGERİE V. (1999). <http://www.intergov.gc.ca/docs/cgol/dpaper/toc.html>
- (20.04.2000 tarihinde ziyaret edilmiştir.)
- Aktaran: Özarslan,Y.(2004). Bilgi Toplumu Yolunda: Türkiye’de E-Devlet Ve Bireyin Rolü Üzerine Kavramsal Bir Çözümleme, Osmangazi Üniversitesi Eğitim Fakültesi Bilgisayar ve Öğretim Teknolojileri Eğitimi Bölümü, Eskişehir
- SÜTÇÜ, C, AKYAZI Erhan .(2004). e-Eğitim’de Verimlilik Artışı İçin Bilişim-İletişim Bilimi Yaklaşımı, Marmara Üniversitesi, İletişim Fakültesi, Bilişim Anabilim Dalı, İstanbul <http://iletisim.marmara.edu.tr/bilisim/e-egitim.pdf> Erişim Tarihi: 21.07.2005
- ŞEKER, Ş. (2004). E-Devletin Olası Toplumsal Etkileri, Türkiye için durum çalışması, Yıldız Teknik Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Bilim, Teknoloji ve Toplum Yüksek Lisans Programı, İstanbul.
- ŞENTÜRK, Ü. (2002). Değişen Paradigmalar Bağlamında E-Devletin Bazı Toplumsal Boyutları, I. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi, Kocaeli Ün. İİBF Yayını, İzmit.
- TANRIKULU, H. (2003). E-Devlet ve İnternet Veri Merkezleri, Telekomünikasyon A.Ş. Bilişim Ağları Dairesi Başkanlığı, Ankara.

- Türkiye Bilişim Derneği. (2001). Ulusal Bazda Takip, Koordinasyon Ve İzleme Çalışma Grubu' nca Hazırlanan E-Türkiye Çalışma Grupları Görev Dağılımı) ,Taslak-1, Aralık, Ankara.
- Türkiye Bilişim Şurası. (2003). E-Devlet: Ulusal Örgütlenme Kapsamında Toplumsal Katılım Yapıları, Rapor Türü: Sonuç Rapor, TBD Kamu-Bib Çalışma Grubu 2, Mayıs, Ankara.
- Türkiye Bilişim Şurası. (2002). E-Devlet Çalışma Grubu Raporu, 04-Mayıs, Ankara.
- Türkiye Bilişim Şurası. (2002). E-Devlet Çalışma Grubu Raporu, 10-12 Mayıs, Ankara.
- Türkiye Bilişim Derneği. (2002). E-Devlet: Devlet Portalı Ana İlkelerinin Belirlenmesi Ve Uygulamaya Alınması Çalışma Grubu Raporu, Kamu-BİB <http://www.semor.com.tr/misc/kamubib2002/cg-13.html> Erişim Tarihi: 08.09.2005
- Türkiye Bilişim Derneği. (2002). E-Devlet: Devlet Portalı Ana İlkelerinin Belirlenmesi Ve Uygulamaya Alınması, Kamu-BİB, 30 Mayıs, Ankara.
- Türkiye Bilişim Derneği. (2002). E-Devlet Yolunda Kamu Kurumları Uygulamaları, 3-8-Eylül, İstanbul.
- Türkiye Bilişim Derneği Kamu-BİB Çalışma Grubu. (2003). E-Devlet : E-Kurum Modeli Oluşturulması, Mayıs, Ankara.
- Türkiye Bilişim Derneği Kamu-BİB Çalışma Grubu 4. (2003). E-Devlet: Kurumlar arası Bilgi Değişimi Esaslarının Belirlenmesi, Mayıs, Ankara.
- Türkiye Bilişim Derneği. (2003). E-Devlet: Ulusal Örgütlenme Kapsamında Toplumsal Katılım Yapıları, Kamu-BİB ÇALIŞMA GRUBU 2, Mayıs, Ankara.
- Türkiye Bilişim Derneği. (2003). E-Devlet: Olgunlaşma Ölçütlerinin Saptanması, Kamu-BİB ÇALIŞMA GRUBU 1, Mayıs, Ankara.
- Türkiye Bilişim Derneği. (2003):. E-Devlet: e-Avrupa+ öngörülerinin neresindeyiz? , Kamu-BİB ÇALIŞMA GRUBU 6, Mayıs, Ankara.
- TBD (2004) :e- Devlet: Kamuda Ortak Bilgi-Veri Paylaşımı 2. Ara Rapor, Mart, Ankara.
- Türkiye Bilişim Derneği .(2004). E-Devlet: Yapıları, Durumu, Sunulan Sevisler, Dünyada Gerçekleştirilen Uygulamalar, Türkiye'deki Çalışmalar Ve Model Önerisi, T.B.D. 19. Bilişim Kurultayı Bildiriler Kitabı syf:254
- Türkiye Bilişim Derneği. (2004). II. Türkiye Bilişim Şurası, E-Toplum Çalışma Grubu E-Birey Alt Çalışma Grubu I.Taslak Raporu, Ocak, Ankara.

- Türkiye Bilişim Şurası. (2004). Türkiye 2.Bilişim Şurası Sonuç Bildirgesi, 10-11 Mayıs, Ankara.
- Türkiye Bilişim Derneği Kamu-BİB Çalışma Grubu. (2004). Kamu Bilişim Platformu VI, Çalışma Grubu Raporları, 27-30 Mayıs, Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti.
- Türkiye Bilişim Derneği. (2004). E-Devlet Kavramları El Kitabı, Mayıs, Ankara.
- Türkiye Bilişim Derneği. (2004). E-Devlet Dönüşümünde Kamu Kurumlarının Yapması Gerekenler, Nihai Rapor, Nisan, Ankara.
- Türkiye Bilişim Derneği 19. Bilişim Kurultayı(2004). E-Devlet: Yapıları, Durumu, Sunulan Servisler, Dünyada Gerçekleştirilen Uygulamalar, Türkiye'deki Çalışmalar ve Model Önerisi, Bildiriler Kitabı s.254
- Türkiye Bilişim Derneği. (2005). E-Devlet Yolunda Kamu Kurumları ve Uygulamaları, 7 Mart, Ankara.
- T.C Başbakanlık. (2002). "Herkes için Bilgi Toplumu" E-Türkiye Girişimi Eylem Planı (TASLAK), Ağustos, Ankara.
- T.C Ulaştırma Bakanlığı. (1998). Elektronik Kamu Hizmetleri Şebekeleri Çalışma Belgesi, TUENA, Ocak, Ankara.
- TOSKAY, T. (2002). Hızla Büyümeye İhtiyacımız Var, BT Haber, Sayı 369, 13-19, Mayıs
- TUENA. (1998). Enformasyon Teknolojileri Kullanımı Saha Araştırması Raporu, Mayıs, Ankara
- Aktaran: İNCE, M. (2001). Elektronik Devlet: Kamu Hizmetlerinin Sunulmasında Yeni İmkanlar, Devlet Planlama Teşkilatı, Mayıs, Ankara (<http://ekutup.dpt.gov.tr/bilisim/incem/e-Devlet.pdf>) E r i ş i m Tarihi: 08.09.2005
- TÜBİTAK-Bilten. (1999). Bilgi Ve İletişimin Sürdürülebilir Kalkınmadaki Yeri. <http://www.tobb.org.tr/organizasyon/sanayi/kalitecevre/8.pdf>. Erişim Tarihi: 10.11.2006
- TÜBİTAK. (2004). Ulusal Bilim Ve Teknoloji Politikaları, 2003 – 2023 Strateji Belgesi, Temmuz, Ankara. vizyon2023.tubitak.gov.tr/Strateji_Belgesi_v211.pdf
- UÇKAN, Ö.(2003). **e-Devlet, e-Demokrasi ve e -Yöneti**şim Özgür UÇKA' ın Modeli: Bir İlkesel Öncelik Olarak Bilgiye Erişim Özgürlüğü, stratigma.com, aylık strateji ve analiz e-dergisi, Haziran, sayı:5)
- UÇKAN Ö. (2003). E-Devlet, E-Demokrasi ve Türkiye, Kamu Yönetiminin Yeniden Yapılanması İçin Strateji ve Politikalar-I, Literatür Yayıncılık, İstanbul.

- ULUSOY, A. (2003). E-Devlet (in), Bürokrasi (out), Karadeniz Teknik Üniversitesi, Trabzon. www.liberal-dt.org , Erişim Tarihi: 8.112.2004
- UYSAL, L.(2005). İnternet ve E-Devletin Çıkış Yolları, TurkTicaret.Net İnternet Hiz. ve Yay. Ltd.Şti, http://www.bilgiyonetimi_org/cm Erişim Tarihi:08.09.2005
- YALIN, H.İ. (2005). Öğretim Teknolojileri ve Materyal Geliştirme. Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.
- YANIK, L(2004), Değişimin Rotası ve e-Türkiye <http://www.edevlet.net>. <http://www.teknoturk.org/docking/yazilar/tt000087-yazi.htm>
- Aktaran: Aktan C. (2003). Etkin Devlet, Çizgi Kitabevi, Konya.
- YILDIZ, M. (2003). Elektronik (E)-Devlet Kuram Ve Uygulamasına Genel Bir Bakış Ve Değerlendirme, Çağdaş Kamu Yönetimi I (Edt: Muhittin Acar-Hüseyin Özgür), Nobel Basımevi, Ekim, Ankara.
- YILMAZ, C. (2005). Site Tasarımında Temel İlkeler <http://www.cuneytyilmaz.com> Erişim Tarihi: 20.5.2006.

EKLER

Ek 1: Milli Eğitim Bakanlığının E-Devlet Uygulamalarının Öğretmenler Tarafından Değerlendirilmesi Anketi.

Sayın Öğretmenim,

Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Bilgisayar Ve Öğretim Teknolojileri Eğitimi Bölümünde Yüksek lisans yapmaktayım.

Yüksek Lisans tezim için “E-Kurum Dönüşüm Stratejileri ve M.E.B’nin E-Devlet Uygulamalarının Değerlendirilmesi” konulu bir çalışma yapmaktayım. Aşağıdaki verilen anket öğretmenlerin bu konudaki görüşlerini saptamayı amaçlamaktadır.

Anketle elde edilen bulgular sadece bilimsel amaç için kullanılacaktır. Bu nedenle, isminizi yazmanıza gerek yoktur.

Anket iki bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde M.E.B’nin e-Devlet uygulamalarının kapsamı; ikinci bölümde ise, M.E.B. web sitesinin içeriği ile ilgili sorular yer almaktadır. Soruları 1(hiç katılmıyorum) ile 6(Tamamen Katılıyorum) seçenekleri arasından size en uygun olanı (x) işareti koyarak cevaplandırınız. Katkılarınızdan dolayı teşekkür eder, saygılarımı sunarım.

Şadiye AYSİN

Bilgisayar Öğretmeni

BÖLÜM I

		Bilgin Yok	1	2	3	4	5	6
1	e-Devlet teriminin ne anlama geldiğini biliyorum.							
2	e-Devlet verilen hizmetleri bürokrasiden arındırarak işlemlerimi kolaylaştırıyor.							

3	M.E.B ile ilgili yapmam gereken işlemleri kimseye ihtiyaç duymadan kendim web üzerinden gerçekleştirebiliyorum.							
4	M.E.B ile ilgili yapmam gereken işlemleri elektronik ortamda gerçekleştirebilecek eğitime sahibim.							
5	Kurumun elektronik ortama taşıdığı iş süreçleri vatandaş odaklı bir yapıda.							
6	Başta internet olmak üzere, kuruma elektronik ortamdan erişim maliyetleri düşürüyor.							
7	İşlemlerimi web üzerinden yapmayı kuruma elden başvurarak yapmaya tercih ederim.							
8	İşlemlerimi gerçekleştirmek için internet yanında kiosk, faks, telefon gibi diğer iletişim araçlarını da kullanıyorum.							
9	Kurumun web sitesi aracılığı ile işlemlerimi daha çabuk ve kolay bir şekilde gerçekleştirebileceğimi düşünüyorum.							
10	Kurumun elektronik ortamdaki hizmetlerinden faydalanabilecek imkanlara (internet gibi) sahibim.							
11	M.E.B'nin web adresini biliyor ve kullanıyorum.							
12	Kurumun web sitesine 7x24x365 kesintisiz ulaşabiliyorum.							

BÖLÜM II

13	Kurumun web sitesine kullanıcı adı ve şifre ile kayıt olabiliyorum.							
14	T.C. kimlik numaramı kullanarak kurumun web sitesi üzerinden işlemlerimi gerçekleştirebiliyorum.							
15	M.E.B'nin web sitesi aracılığıyla kurumla ilgili güncel bilgilere ulaşabiliyorum.							
16	Kişisel bilgilerimin mahremiyetine dikkat gösterildiğine inanıyorum.							
17	Kurumun web sitesinde, adeta danışma masası gibi görev yapacak; kurumun görev tanımı, vatandaşın kuruma başvurması halinde alacağı genel bilgiler, kurumun verdiği hizmetlerin sınıflandırılmış olarak açıklanmasına yönelik bilgiler yer alıyor.							
18	Kurumun web sitesi Türkçe hariç dil desteği veriyor.							
19	Talep ettiğim hizmeti üreten birimin tespit edilebilmesini sağlayacak detayda organizasyon şeması yer alıyor.							
20	Site, kullanıcı ihtiyacına veya koşullarına uygun yardım ve tavsiye özelliklerine sahip.							
21	Web sitesinde kurum adresi, telefon ve e-posta							

	bilgilerine yer verilmiş.							
22	Web üzerinden yaptığım başvuru ve işlemlerin ne aşamada olduğunu takip edebiliyorum.							
23	Kurumun web sitesi aracılığıyla yayınladığı bilgilere erişimde ve/veya işlemlerin gerçekleştirilmesinde gereken durumlarda elektronik imza ve benzeri sayısal anahtarlama teknikleri ile doğrulama yaptırılıyor.							
24	Her tür duyuru, sınav başvuruları gibi bilgilere ulaşabiliyorum.							
25	Kurumun E-kütüphanesinden (dokümantasyon, arşiv sistemi vb.) faydalaniyorum.							
26	Kurumun web sitesinde “sık sorulan sorular” bölümü var.							
27	Site özürllülerin kullanımına imkan veriyor.							
28	Sitede istediğim verilerin basit, doğru ve kolayca çıktısını alma olanağı sağlanmış.							
29	Kurumun web sitesinden ilgili diğer kurumların linklerine ulaşabiliyorum.							
30	Kurumun Web sitesinde aradığım bilgilere, arama motoru ve benzeri araçlar ile ulaşabiliyorum ve aramayı nasıl yapabileceğim hakkında bilgi verilmiş.							
31	Kurum ve kurum çalışanları ile elektronik posta yöntemiyle haberleşebiliyorum.							
32	Kurum ve diğer öğretmenler ile kurumun web sitesinde bulunan forumlar aracılığıyla haberleşebiliyorum.							
33	Kuruma elektronik posta veya web sitesindeki forumlar yoluyla sorduğum sorulara cevap alabiliyorum.							
34	Kurumun web sitesi, sitedeki bilgilere erişimi, kolay ve hızlı bir biçimde sağlayacak, yol gösterici özelliklere sahip.							
35	Gerekli olan “plug-in”ler ya da yardımcı programlar (Acrobat Reader, vb.) açıkça tanımlanmış.							
36	Sitede kurum logosu var.							
37	Site hızlı olarak yükleniyor.							
38	Gezinmeyi sağlayacak olan butonlar şekil ve yer olarak sabit ve tutarlı.							
39	En son sürüm, güncellenme tarihi gibi bilgiler var.							
40	Sitedeki bağlantılar(linkler) arasında kolayca gidip gelinebiliyor.							
41	Her sayfada standart ana sayfa düğmesi ve geri/ileri düğmesi var.							
42	Sitede etkili ses ve çoklu ortam (multimedia) kullanımı var.							
43	Kullanılan simgeler kastedilen şeyi temsil ediyor.							
44	Sitede kullanılan dil açık, sade, anlaşılır ve terimler açıklanmış.							
45	Başlıklar, arka zemin, yazı tipi gibi özellikler site içinde tutarlı olarak kullanılmış.							

46	Renkler gözü çok rahatsız edecek şekilde değil.							
47	Sitede gramer ve imla kurallarına uyulmuş.							
48	Site haritası var.							