

## **TÜRKİYE’NİN DÖNÜŞÜM SÜRECİNDE ANAHTAR BİR MEKANİZMA OLARAK e-DEVLET, e-DÖNÜŞÜM VE ENTEGRASYON STANDARTLARI**

Mustafa ACAR\*  
Erhan KUMAŞ\*\*

### **ÖZET**

Küreselleşme ve internet çağı insanoğlunun zaman-mekân algısını değiştirmekte, toplumsal yapıları ciddi ölçüde dönüşüme uğratmaktadır. Bilgi ve iletişim teknolojileri alanında son yıllarda gözlenen gelişmeler, Türkiye’de kamu yönetiminde yapısal bir dönüşüm ihtiyacını da gündeme getirmiştir. E-devlet, kamu hizmetlerinin elektronik ortamda sunulmasını ifade etmekte, bu suretle vatandaşın hizmete erişimi daha hızlı ve daha ucuz olmaktadır. Bilgi ve iletişim teknolojilerinden yararlanarak kamu hizmetlerinin elektronik ortamda sunulması olanaklarından azami ölçüde yararlanılması, kamu iş süreçlerinin vatandaşların bakış açısı ile yeniden tasarlanmasını ve kamu kurumlarının birlikte daha etkin ve verimli çalışabilirliğinin sağlanmasını gerektirmektedir. Bu çerçevede bu çalışmada Türkiye’de 2005 yılında başlatılmış olan, ön tarafında vatandaşın tek noktadan hizmete erişiminin sağlanabileceği, arka tarafında ise kurumlar arası veri paylaşımı ve iletişim altyapısının kurulacağı e-Devlet Kapısı projesi çeşitli boyutlarıyla ele alınmaktadır. e-dönüşümün bel kemiğini oluşturacak olan bu proje ile kamu kurumlarının uluslararası platformlarda veri paylaşımı ve güvenlik standartlarının aynı çatı altında üretildiği, adına “entegrasyon standartları” denen kavramsal bütünlük sağlanmış olacaktır.

**Anahtar kelimeler:** Küreselleşme, AB, Lizbon stratejisi, e-dönüşüm, e-devlet kapısı, entegrasyon standartları.

### **ABSTRACT**

The age of globalization and the Internet has changed the mankind’s perception of time and space, forcing social structures to go through a radical transformation process. Advancements in information and communication technologies in recent years has made increasingly more clear the need for a structural transformation in Turkish public administration as well. In this regard, e-government means provision of public services through electronic means, which implies faster and cheaper access to these services. Utilization of information and communication technologies most effectively requires that flow chart of public services be redesigned to reflect the central importance of citizens’ perspective. This study discusses the e-government gateway project launched in 2005 in Turkey, which makes possible for citizens to have access to the public services at one single point at the front door, while setting up the infrastructure for data-sharing and communication among institutions at the back. By completion of this project a conceptual integrity called “integration standards” will be ensured where security standards and data-sharing of public institutions at international level is provided under one roof.

**Key words:** Globalization, EU, Lisbon strategy, e-transformation, e-government gateway, integration standards.

\* Doç. Dr., Kırıkkale Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi, İktisat Bölümü. ma@mustafaacar.com

\*\* Türksat Uydu ve Kablo TV Operatörü İşletme A.Ş., Bilgi Teknolojileri Uzmanı, ekumas@turksat.com.tr

## 1. GİRİŞ

Küreselleşme ve internet çağı insanoğlunun zaman-mekân algısını değiştirmekte, toplumsal yapıları ciddi ölçüde dönüşüme uğratmaktadır. Bu çerçevede bilgi ve iletişim teknolojileri alanında son yıllarda gözlenen gelişmeler Türkiye'de kamu yönetiminde yapısal bir dönüşüm ihtiyacını da gündeme getirmiştir. Bu aynı zamanda Türkiye'nin ekonomik, siyasal, kültürel, ve toplumsal dönüşüm sürecini hızlandıran, daha ademi merkezîyetçi, yerinden yönetime ve hizmetkar devlet anlayışına geçişe katkıda bulunan bir süreçtir. Bilgi ve iletişim teknolojilerinde kaydedilen gelişmeler ve dünya ile bütünleşme doğrultusunda atılmaya başlanan adımlar sonucunda bugün, söz konusu teknolojiler kullanılarak sunulan elektronik hizmetlerde etkinliğin, verimliliğin ve şeffaflığın sağlanması mümkün hale gelmiştir.

Bu dönüşüm yalnızca Türkiye'nin gündeminde olan bir mesele de değildir. Avrupa Birliği'nin 2010 yılında dünyadaki en rekabetçi ve dinamik bilgi tabanlı ekonomi haline gelmesini amaçlayan *Lizbon stratejisi* bu değişime uyum sağlamaya yönelik çabaların en kapsamlı örneklerinden biridir. 2005 yılında i-2010 olarak güncellenen Lizbon stratejisi; bilgi, yenilikçilik ve sosyal kucaklayıcılık başlıkları ile yeni hedeflere yönelmiştir. Japonya, Çin ve Hindistan gibi dünyanın önde gelen öteki ekonomilerinde de benzer arayışların olduğundan söz etmek mümkündür.

Gayet isabetli bir tavırla, Türkiye de bu konuda dünyadaki gelişmelere ayak uydurma çabası içine girmiştir. Gerek AB'ye üyelik yolunda yapılması gereken uyum hazırlıkları, gerekse toplumsal sorunlara kalıcı çözümler bulunarak daha güçlü bir ekonomik ve siyasal yapının kurulması amacı, bilgi ve iletişim teknolojilerinden yararlanmayı kaçınılmaz kılmaktadır. Bu teknolojilerinden yararlanarak kamu hizmetlerinin elektronik ortamda sunulması olanaklarından azami ölçüde yararlanılması ise, kamu iş süreçlerinin vatandaşların bakış açısı ile yeniden tasarlanmasını ve kamu kurumlarının birlikte daha etkin ve verimli çalışabilirliğinin sağlanmasını gerektirmektedir.

Bu bağlamda Türkiye'de, ön tarafında vatandaşın tek noktadan hizmete erişiminin sağlanabileceği, arka tarafında ise kurumlar arası veri paylaşımı ve iletişim altyapısının kurulacağı *e-Devlet Kapısı* projesi 2005 yılında başlatılmıştır. Çalışmaların hızla yürütüldüğü ve e-dönüşümün bel kemiğini oluşturacak olan söz konusu proje ve ilgili diğer projelerle kamu kurumlarının uluslararası platformlarda veri paylaşımı ve güvenlik standartlarının aynı çatı altında üretildiği, adına "entegrasyon standartları" denen kavramsal bütünlük sağlanmış olacaktır. Bu sayede her yıl ülkelerin e-devlet düzeyleri konusunda düzenli olarak yapılacak ölçümlerde ülkemizin üst sıralara tırmanması mümkün olacaktır. Bu çalışmada Türkiye'nin bu doğrultuda yaptığı hazırlıklar irdelenmektedir. Çalışmanın bundan sonraki kısmı şu şekilde organize edilmiştir.

İzleyen bölümde e-devletin ne anlama geldiği, kapsamı ve boyutları tartışılmaktadır. Üçüncü bölümde küreselleşme sürecinin implikasyonları çerçevesinde e-devletin Türkiye için önemi üzerinde durulmaktadır. Dördüncü bölümde e-devlet kapısı projesi, kamu kurumlarında bu doğrultuda yapılan hazırlıklar ve bilgi akışının güvenliği kapsamında önem taşıyan entegrasyon standartları ele alınmaktadır.

## 2. TÜRKİYE VE E-DEVLET

### 2.1. Dönüşümü Zorlayan Bir Süreç Olarak Küreselleşme

Küreselleşme hiç kuşkusuz günümüz dünyasında en çok konuşulan ve günlük yaşamımızı bütün yönleriyle derinden etkileyen bir olgudur. Çok çeşitli boyutları olduğu için de basit bir tanımını vermek zordur. Özellikle ekonomik, siyasal ve sosyo-kültürel olmak üzere üç önemli boyutu olan küreselleşmenin her bir boyutu dikkate alınarak birbirinden kısmen farklı tanımları yapılabilir.

Bu çerçevede ekonomik küreselleşme ülkeler arasında ekonomik duvarların kalkması, üretim ve pazarlama süreçlerinin dünya pazarlarını esas alarak yeniden örgütlenmesi, malların, hizmetlerin, insanların ve paranın ülkeler arasında daha kolayca ve engelle karşılaşmadan dolaşabilir hale gelmesi, ekonomik yapıların serbest piyasacı bir mantıkla yeniden düzenlenmesi sürecidir. Siyasal anlamda küreselleşme, ulus-devletin gücünün ve öneminin aşınması, egemenlik ve bağımsızlık kavramlarının içerik değiştirmesi, demokrasi ve insan hakları kavramlarının öne çıkması, ülkelerin iç politikalarına dış ülkelerin ve uluslararası kuruluşların daha kolay müdahale edebilir hale gelmesini ifade etmektedir. Sosyo-kültürel küreselleşme ise giyim-kuşam, eğlence ve beslenme alışkanlıklarının birbirine daha çok benzemeye başlaması, kültürlerin birbiriyle alış-verişinin hızlanması, eğitim, bilim, sanat ve kültürel etkinliklerin küresel ölçekte yapılır ve daha çok ülkeyi biraraya getirebilir hale gelmesi olarak ifade edilebilir.

Hiç şüphesiz küreselleşme dostları kadar düşmanları, sevenleri kadar nefret edenleri de olan bir süreçtir. Özgürlük ve liberalleşmeye yaptığı vurgu, ulus-devletin elinden bazı geleneksel yetkilerini alması ve gücünü sınırlaması vb. nedenlerle küreselleşmeye karşı çıkanlar, bu süreci kapitalizmin ve emperyalizmin yeni bir yayılma dalgası olarak görenler vardır. Aksine küreselleşmeyi eşitleyici, özgürleştirici ve düzleştirici bir süreç olarak görüp alkışlayanlara da rastlanmaktadır. Küreselleşme karşısında takınılan tavır kuşkusuz kişinin sahip olduğu siyasi ve ideolojik eğilimden büyük ölçüde etkilenmektedir.<sup>1</sup>

Ancak ister olumlu, ister olumsuz, ne tarafından bakarsak bakalım, ister küreselleşme dostu isterse düşmanı olalım, teslim etmemiz gereken bir gerçek, küreselleşmenin hayatımızı, günlük yaşantımızı, zaman-mekân algımızı büyük ölçüde değiştirdiği, buna paralel olarak toplumsal ve kamusal yapıları da değiştirmeye zorladığıdır. Küreselleşme sayesinde bugün insanoğlu oturduğu yerden dünyanın en uzak köşesinde neler olup bittiğini izleyebilir, uzak mesafelerle anında haberleşebilir, dış pazarlardaki gelişmeleri yakından takip edebilir, bütün dünya pazarı için üretim yapabilir, mallarına bütün dünyadan müşteri arayabilir, sahip olduğu kaynakları dünyanın istediği yerinde değerlendirebilir durumdadır. Telefon, faks, televizyon, DVD, VCR, VCD, cep telefonu, i-pod, MP3 ve MP4 gibi cihazlar artık hayatımızın bir parçasıdır. İnternet sayesinde "online-real time" olarak dünya ile iletişime geçebilir, derdimizi başkalarına hızla anlatabilir, benzer kaygıları taşıyan insanlar ve gruplarla işbirliği yapabilir durumdayız. Bütün bunlar insanoğlunun yeryüzü macerasında yepyeni bir evreyi temsil etmektedir. Kamusal yapılar da kaçınılmaz şekilde buna ayak uydurma arayışına girmişlerdir.

<sup>1</sup> Küreselleşmenin çeşitli boyutlarıyla daha geniş bir tartışması için, örneğin, bkz. Friedman (1999 ve 2006), Acar (2002 ve 2005), Mazrui vd. (2002), Aktan ve Vural (2004).

## 2.2. Lizbon Stratejisi ve Türkiye

Avrupa Birliği'nin 2010 yılında dünyadaki en rekabetçi ve dinamik bilgi tabanlı ekonomi haline gelmesini amaçlayan *Lizbon stratejisi* küreselleşme sürecinin zorladığı değişime uyum sağlamaya yönelik çabaların en kapsamlı örneklerinden biridir. Lizbon stratejisi bir yandan AB'nin kendi içinde öne çıkan bazı sorunlarını çözmeyi, bir yandan da AB ekonomisini başta ABD olmak üzere dünyanın önde gelen diğer ekonomileriyle rekabet edebilir duruma getirmeyi hedeflemektedir.

Katı işgücü piyasaları, yüksek maliyetli sosyal harcamalar, yaşlanan nüfus, göçmen akını, yeni katılan üyeleri hazmetme sorunları AB'yi teknolojik rekabette geride kalan, ortalama olarak işsizlik oranları yüksek, görece yavaş büyüyen bir ekonomik blok görüntüsüne büründürmüştür. Bu gerçeği isteksiz de olsa fark etmeye başlayan AB liderleri bu gidişe bir son vermek ve AB'yi ekonomik bakımdan daha dinamik, teknoloji üreten, rekabet gücü daha yüksek bir ekonomi haline getirme arayışına girmişlerdir (Acar, 2006). Bu arayışların en kayda değer olanı 2000 yılında Portekiz'in başkenti Lizbon'da gerçekleştirilen Lizbon Zirvesi'dir. Söz konusu zirvede belirlenen Lizbon Kriterleri, özü itibarıyla AB ekonomisini AB ile yarışta yeniden uygun kulvara sokma ve bir bütün olarak AB'nin rekabet gücünü yükseltme arayışının bir ifadesidir. Blanke ve Lopez-Claros'tan (2004) hareketle Lizbon Kriterleri ile, 2000-2004 arasındaki dört yıllık dönemde bu konuda kaydedilen ilerleme şu şekilde özetlenebilir.

2000 yılının Mart ayında Avrupa devlet ve hükümet başkanları Portekiz'in Lizbon kentinde toplanarak, AB'yi "daha çok ve daha iyi iş imkânı yaratan, daha büyük sosyal kaynaşmaya sahip, sürdürülebilir ekonomik kalkınmayı başarmış, dünyanın en rekabetçi ve bilgi-tabanlı dinamik ekonomisi" haline getirme niyetini deklare etmişlerdi.<sup>2</sup> 2010 yılına kadar bu amacı başarabilmek için *Lizbon Stratejisi* olarak anılan ekonomik ve yapısal reformlar paketini benimsemişlerdir.

Lizbon stratejisinde belirlenen ulusal rekabet gücü kriterlerinin sekiz başlık altında toplanması mümkündür: 1. Herkes için bir enformasyon toplumu yaratılması, 2. İnovasyon, araştırma ve geliştirme amaçlı bir Avrupa alanı inşa edilmesi, 3. Tek pazarın tamamlanması, devlet yardımı ve rekabet politikası alanlarında liberalizasyon, 4. İletişim ve ulaştırma hizmetlerinde ağ endüstrilerinin kurulması, 5. Etkin ve entegre finansal hizmetler sağlanması, 6. Yatırım ortamının iyileştirilmesi, 7. Sosyal güvenlik sisteminin modernizasyonu, 8. Sürdürülebilir kalkınmanın geliştirilmesi.

Lizbon stratejisinin gündeme gelmesinin ardında yatan bazı faktörlere göz atmak gerekirse, şu noktaların altı çizilebilir: Lizbon stratejisi Mart 2000'de, yani yüksek teknoloji şirketlerinin borsada zirve yaptığı, AB'nin epey bir süredir oldukça iyi bir makro ekonomik performans gösterdiğine dair işaretlerin olduğu bir dönemde gündeme getirilmiştir. Bazı Avrupalı liderler Avrupa'nın uzun süredir askıda duran bazı çok önemli konularda bir reform hamlesine girişmek için koşulların uygun olduğunu düşünmüşlerdir. Onlarca yıldır devam eden iktisadi bütünleşme çabaları sonucu önemli başarılar elde edilmiş, düşük enflasyon ve faizlerin hüküm sürdüğü, 380 milyonluk geniş ve bütünleşmiş bir tek pazarın kurulduğu, dünyada kişi başına geliri en yüksek ülkelerinden birçoğunu kapsayan, istikrarlı bir makro ekonomik ortam yaratılmıştı. Gerek ulusal, gerekse bölgesel çapta makul derecede iyi işleyen kamusal kurumlar ağının yerleştirilmiş olmasının AB'ye yeni bir reform hamlesi yapmak için gereken altyapıyı sağladığı düşünülüyordu.

<sup>2</sup> Bkz. "Precedency Conclusions," Lisbon European Council, 23 and 24 March 2000, Press Release Library, European Commission.

AB'nin çözüm bekleyen anahtar sorunları arasında işgücü piyasasında yapılması gereken reformlar geliyordu. Bazı büyük AB üyelerinde işsizlik oranları kalıcı biçimde yüksekti. Kadınların işgücüne katılım oranı düşüktü. Nitelikli eleman bulmada sıkıntılar yaşanıyordu. Teknolojik ve bilimsel yeniliklerin ülkelerin uzun vadeli büyüme kapasitelerinde giderek daha fazla rol oynadığı bir dönemde bu alanlarda geri kalmak AB'nin rekabet gücü bakımından geride kalması demektir. Lizbon kriterlerinde öngörülen reformlar bu tür sorunların çözümü için hangi alanlarda neler yapılması gerektiğini tespit ediyordu. Asıl dikkat sarfedilen alanlar makro istikrar veya kısa vadeli büyümeden ziyade, AB ekonomisindeki katılıkları ortadan kaldırmaya yönelik yapısal reformlardı. Bu kapsamda bol bol "bilgi ekonomisi," e-ticaret, e-para, internet erişimi, telekomünikasyon hizmetleri, araştırma-geliştirme, yenilik ve yatırım ortamının iyileştirilmesine vurgu yapılıyor; iş dünyasının ve yatırımcıların önünü tıkayan bürokratik engellerin ortadan kaldırılmasından; petrol endüstrisinde, elektrik piyasasında, posta hizmetleri ve ulaşım sektörlerinde liberalizasyonun hızlandırılmasından; finansal hizmetlerin yaygınlaştırılmasından; emeklilik fonlarının sınır ötesinde yatırımlara açılmasından; şirketlerin bilançolarının daha kolay karşılaştırılabilmesini sağlayacak önlemlerin alınmasından söz ediliyordu. Bu arada Avrupa'nın yaşlanan nüfus sorunuyla ilgili artan kaygılar da masaya yatırılıyor, bunun uzun vadede sosyal güvenlik sisteminin sürdürülebilirliği açısından ima ettiği sonuçlar tartışılıyordu. Bu kapsamda sosyal güvenlik sorunları üzerine özel bir bölüm eklenerek, yoksulluğun ortadan kaldırılmasına ilişkin olduğu kadar sosyal yardım mekanizmalarının modernleştirilmesini öngören hükümler konuyordu. Bu bakımdan, Lizbon Stratejisinin "gerek yapısal reformlar, gerekse kurumsal reformlar üzerine gayet uygun biçimde odaklanan kapsamlı ve cesur" bir strateji olarak nitelendirmek mümkündür (Blanke ve Lopez-Claros, 2004: 2-3).

2004 yılına gelindiğinde özellikle ABD ekonomisi referans alınarak yapılan karşılaştırmalarda AB'nin bu alanlarda genel olarak ABD ekonomisinin gerisinde kaldığı anlaşılmış, sürecin yeni bir bakış açısıyla ele alınması ve hızlandırılması gerektiği sonucuna varılmıştır. Bu çerçevede daha önce hazırlanmış olan e-Avrupa 2002 Eylem Planı gözden geçirilmiş, bunun sonucunda yeni ve daha rafine hedefler içeren e-Avrupa 2005 Eylem Planı ortaya konmuştur. Böylece 2005 yılında i-2010 olarak güncellenen Lizbon stratejisi; bilgi, yenilikçilik ve sosyal kucaklayıcılık başlıkları ile yeni hedeflere yönelmiştir.

### **3. KAMU HİZMETLERİNE ELEKTRONİK ORTAMDA ERİŞİM: E-DEVLET VE GELİŞİM SÜRECİ**

e-Devlet, kamu hizmetlerinin vatandaşlara, işletmelere, diğer kamu kurumlarına ve diğer ülkelere bilgi ve iletişim teknolojileri yardımı ile etkin ve verimli bir şekilde sunulmasıdır (Kumaş ve Kılıç, 2007).

e-Devlet Kapısı Türkiye'nin modernleşme ve vatandaş odaklı bir devlet mekanizması kurma yolunda atacağı önemli bir adımdır. Tüm dünya bugün vatandaşın günlük yaşamında yaşadığı sorunları mercek altına almakta ve hayatını kolaylaştırma yolunda e-Devlet çalışmalarına odaklanmış ve bu konuda çalışmalara başlamıştır.

Bilgi toplumuna dönüşümü amaçlayan *e-Dönüşüm Türkiye Projesi*'nin önemli bir bileşeni olan e-devlet; birbiri ile entegre olmuş, etkin, şeffaf ve basitleştirilmiş iş süreçlerine sahip bir yapılanma gerektirmektedir. Bu çerçevede; birlikte çalışabilirliği mümkün kılmanın en temel araçlarından birisi, kurumların kullanacakları ortak norm ve standartları belirleyerek bilgi sistemlerini ve entegre e-devlet hizmetlerini bu norm ve standartlar çerçevesinde geliştirmektir. Ancak bu standartların geliştirilmesi çalışmalarını içerisinde bireysel dönüşümden, kurumsal dönüşüme giden yolda kültürel değişimin önemi de

kaçınılmazdır. Kültürel değişim önceden bireysel değişimlerin sosyal dönüşüme evrilmesi iken, elektronik değişimin sürece girmesi ile birlikte e-kültür kavramının da literatüre girmesine neden olmaktadır. Bu noktada; *kültür* gibi bütün toplumlar için önem taşıyan geniş kapsamlı kavramlar birçok bileşenden oluşur. e-Kültür de toplumların *geleneksel toplumdan bilgi toplumuna* geçiş süreci ile ilgili bir olgu olarak tanımlanabilir. Bu yönü ile e-kültür doğrudan bilgi toplumu oluşumunun vazgeçilmez şartıdır.

Genel anlamda e-kültür, toplumun eğitim yapısı ve genel kültür birikimiyle doğrudan ilişkilidir. Eğitim düzeyi yüksek olan topluluklarda (teknoloji kullanımında ekonomik kısıtların olmadığı varsayımı ile) e-kültür düzeyinin de yüksek olması beklenen bir sonuçtur (TBŞÇGR, 2002).

Bilgi toplumunda toplumsal dinamiklerin çeşitliliğinin artmasının yanı sıra, bilginin etkinliği de önemli seviyede artmaktadır. Bilginin kolay erişilir, kapsamlı ve sürekli güncel olabilmesi bireylerin gelişiminde ve farkındalık düzeylerinin artmasında belirleyici olmaktadır. Böylece, bireylerin kamu organizasyonlarından beklentileri artmakta, demokratik hakların daha iyi anlaşılması ve savunulması mümkün olmaktadır. Bu gelişmenin ise bir anlamda sosyo-kültürel gelişme sürecine temel oluşturduğu söylenebilir.

### **e-Devletin Gelişim Süreci**

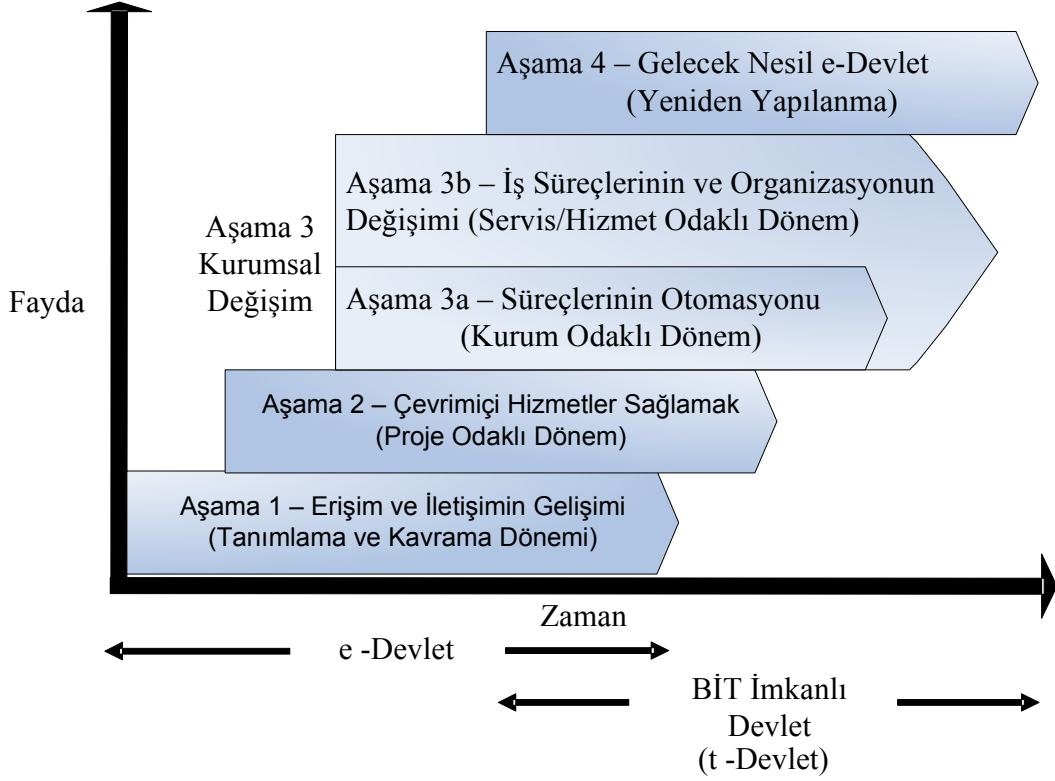
Şekil 1'de görüleceği gibi, e-devletin evrim süreci, şimdiye kadar üç e-devlet modelinin geliştirildiğini, dördüncüsünün de geliştirmekte olduğuna işaret etmektedir:

#### **Aşama 1 - Erişim ve İletişimin Gelişimi**

Yeni teknolojilerin beraberinde getirdiği yetkinlikler ile e-devlet çalışmalarında yeni fırsatlar ortaya çıkmıştır. Bu dönemde; erişim ve iletişim hedefleri dışında, dönüşüm çalışmalarının benimsenmesini cesaretlendirmek için altyapı geliştirme ve yasama çerçevesi uyarlanması çalışmalarına odaklanılmıştır. Bu odak noktası, devlet açısından ise gelecekte işbirliği sağlayacak bir birlikte çalışabilirlik platformu inşa etmiştir. İnternetin yaygınlığı ve erişim cihaz sayısı bu safhada yapılan çalışmaların kıyaslanması için kullanılan en bilinen ölçütlerdi. İlk safhada dönüşüm sürecinde devlete veya kamuya sağlanacak maddi kazançlar yaygın olarak bilinmekle beraber ölçülmemiştir. Dönüşüm lideri ülkelerde bu dönem 2000' li yıllardan önce sona ermiştir.

#### **Aşama 2 - Çevrimiçi Hizmetler Sağlamak**

Bu aşamada e-devlet, kullanıcıların mevcut hizmetlere çevrimiçi erişimini sağlayacak ilave bir iletişim kanalı olarak görülmüştü. Yapılan çalışmaların amacı mevcut projeler için kullanıcı ara yüzleri geliştirmektir. Kurumlar ikinci aşamada vermekte oldukları hizmetleri web sitelerinden sağladıkları bağlantılarla özerk kamu hizmetleri olarak sundular. Bu dönemde başarı ölçüsü, devlet hizmetlerinin çevrimiçi erişim oranı ve bu servislerin gelişmişliği idi. e-Dönüşüm konusunda önde giden ülkelerde ise, başarı ölçütü daha çok vatandaş odaklı hizmet tasarımları ve fayda ölçümleri üzerineydi. Henüz kurumlar içerisinde çevrimiçi hizmet vermek için gereken bilişim altyapısı kurulmadan, hizmetlerin bir an önce kullanıcılara sunulması çabası, sancılı bir gelişim döneminin yaşanmasına yol açmış olup, söz konusu sancılı sürecin bundan sonra da devam edeceği öngörülmektedir. 2005 yılı içerisinde ihalesi yapılmış olan e-Devlet Kapısı Projesi'ne yüklenmiş olan sorumluluk, bu sancılı sürecin artarak devam edeceğinin göstergesidir.



Şekil 1 : e-Devletin Gelişim Süreci

Kaynak: TBD – Kamu-BİB, Bilişim Platformu IX, 1. Çalışma Grubu Raporu, 2007.

Kullanıcılar, kendilerine sunulan hizmetlerin çekici ara yüzlerinden etkilenmişlerdir. Bu ara yüzleri destekleyen altyapı olmaksızın sunulan hizmetlerin, belli bölümlerine erişim kolaylığı, kullanıcılarda; kamu kurumlarının henüz karşılamaya hazır olmadığı daha etkin hizmet beklentilerini arttırmıştır. Bu beklentilere cevap vermek için kurumlar, hizmet kanallarını farklılaştırmak ve hizmet sunumlarını çoğaltmak amacıyla, aceleyle ve ihtiyaçları gerektiği gibi karşılayamayan projeler tasarlamışlardır. Bu sistemleri kullananlar, ilk başarısız deneyimlerinden sonra kullanımdan uzak durmuşlar, sonuçta yapılan çalışmalardan elde edilen fayda beklentilerin altında kalmıştır. Adeta bir "proje yarışı" şekline bürünen bu aşamada, yeni ve pahalı iletişim kanalları desteklendikçe, mevcut kamu hizmetleri kağıt üzerinden iletişim sağlanan eski düzene dönülemeyecek şekilde değiştirilmiştir. Sonuç olarak, kurumların elinde kalan, altyapısı eksik, acele tasarlanmış ve birbirleriyle veri alış-verişi yapamayan "ödüllü" e-devlet projeleri ortaya çıkmıştır. Bu yıl beşincisi organize edilen e-TR ödüllerine bakıldığında da, ne yazık ki bu süreçte yaşanan kötü tecrübeden ders alınmadığı ve zihniyetin çok değişmediği anlaşılmaktadır.

### Aşama 3 - Kurumsal Değişim:

İçinde bulunduğumuz evrimin üçüncü döneminde ise çalışmalar daha çok verimlilik esasına uygun olarak yürütülmektedir. Bu dönemin odak noktası dönüşümün kullanıcıya ve devlete sağlayacağı faydalar olarak benimsenmiştir. Üzerinde odaklanılan nokta, hizmetlerin ön yüzünde değil, arkada çalışmakta olan servislerin otomasyonunun ve birlikte çalışabilirliğinin sağlanması olmuştur. Bu dönemin başarı ölçütlerinin, değişimin sağlayacağı

etkinlik ve verimlilik olduğu görülmektedir. Görünen odur ki, önümüzdeki yıllarda hâlâ birçok devlette dönüşüm sürecinin bu aşaması yaşanacaktır. Üçüncü safha içinde iki alt aşamadan söz edilebilir:

*Aşama 3a - Süreçlerin Otomasyonu:*

Üçüncü aşamanın ilk ayağı temel devlet hizmetlerinin mevcut süreçlerinde bir iyileştirme yapmadan otomasyonunun gerçekleştirilmesi olarak adlandırılabilir.

*Aşama 3b - İş Süreçlerinin ve Organizasyonun Değişimi:*

Evrimin üçüncü aşamasının ikinci ayağında ise teknolojinin sağladığı olanaklarla mevcut iş süreçlerinin etkinliği artırılmaya ve daha hızlı işlemler haline getirilmeye çalışılmıştır. Ayrıca dönüşüm lideri olan ülkeler, yapılan süreç iyileştirme çalışmalarının yanı sıra mevcut organizasyonlarını da daha hızlı ve verimli çalışacak şekilde yeniden inşa etmeye çalışmışlardır. Bu çalışmalarda uyguladıkları yöntem, öğrenen organizasyonlar kurmak ya da çalışanı, daha etkili hizmet verebilmesi için, daha değerli görevlere yönlendirmektir. Üçüncü evrenin ilk bölümünde teknolojik getiriler dışında beklenen verim artışı sağlanamamıştır. Bunun sebebi mevcut iş süreçlerinin bir iyileştirme yapılmadan tüm hataları ile otomasyona geçirilmesidir. Dönüşüm sürecinin bu aşamasında kamu için asıl fayda, ne yaptıklarını, nasıl yaptıklarını yeniden düşünen devletlerin iş süreçlerini teknolojinin de yardımıyla daha basit, daha hızlı hale getirmesiyle sağlanacak temel değişikliklerle elde edilecektir. Burada anahtar, dönüşümün sürecinin iyi yönetilmesi ve teknolojinin buna imkân vermesidir. Bu dönüşümün yönetilmesi ile ilgili olarak önceleri yazılım projelerinin yönetilmesi esnasında sürecin daha verimli yönetilebilmesi için ABD kökenli bir metodoloji çıkarılmıştır. CMMI (Capability Maturity Model Integration) adıyla anılan bu model 2007 Temmuz ayı itibarıyla "CMMI for Development" olarak, artık sadece yazılım projelerinde değil de, tüm proje yönetimi ihtiyaçlarına cevap verebilecek şekilde yeniden dizayn edilmiştir. Bu modelde bulunan "değişim yönetimi" kavramının, yukarıda anahtar olarak aktarılan dönüşümün yönetilmesi süreci için oldukça uygun olduğu söylenebilir. Nihayet, az sayıda örnek olsa da, bilgi iletişim teknolojilerinin izin verdiği bir dördüncü safhadan söz etmek mümkündür (TBD, 2007).

**Aşama 4 – Gelecek Nesil Teknolojik Devlet**

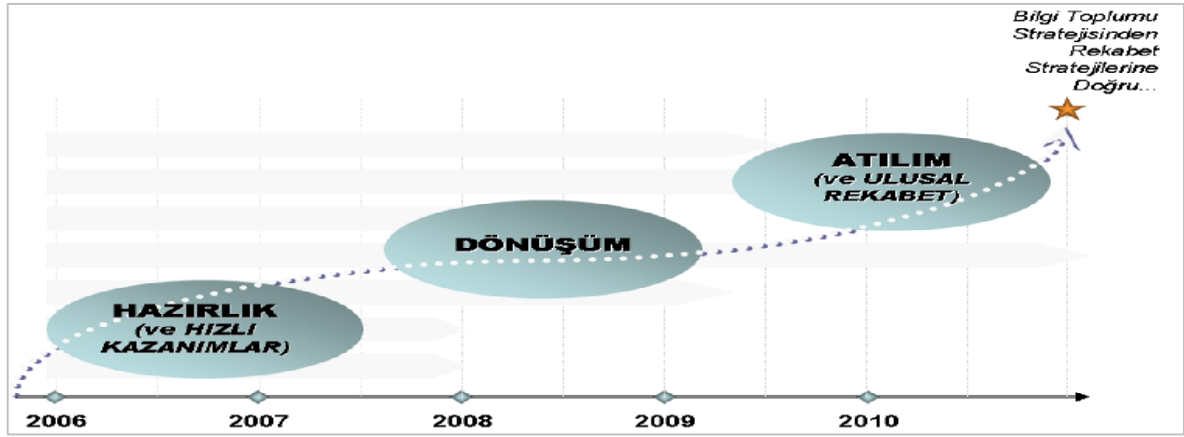
Mevcut devlet yapısı içerisinde kullanılmakta olan bilgi iletişim teknolojileri o kadar köklü hale geldi ki; bu aşamada e-Devleti ayrı bir varlık olarak tanımlamak bizim için yeterli olmamaktadır. Artık devlet hizmetlerinde kullanılan geleneksel iletişim kanalları, kurum içerisinde ve kurumlar arası bilgi iletişim teknolojilerinin sunduğu yeni imkânlarla birleştirilerek sunulmaktadır. Devletin hizmet sunma yöntemlerinde yapmakta olduğu bu değişiklikler, birleştirilmiş kanal çözümleri sunmalarını sağlamaktadır. Bu sayede elektronik ortamlar asıl iletişim yöntemi haline gelmektedir. Bahsedilen iletişimin bir diğer versiyonu ise "mobil devlet" olarak anılan iletişim yöntemidir. GSM şirketlerinin ve cep telefonu penetrasyonunun artış grafiğinin üssel (exponential) dağılım arzetmesi, vatandaşın devlet hizmetlerine her an ve her yerden ulaşma isteği bu çözümün itici gücünü oluşturmuştur.

Devletler, Bilgi ve İletişim Teknolojileri tarafından imkân verilen politika hedeflerini gerçekleştirmek için yeni yollar bulmak amacıyla, mevcut süreç ve hizmetleri yeniden yapılandırma yoluna gitmektedirler. "Yeniden yapılanma" radikal bir süreçtir ve mevcut organizasyonlara, geleneksel yapılar ve hizmet sağlama yöntemlerine meydan okumaktadır. Ayrıca bilgi iletişim teknolojilerinin sağladığı olanaklarla yapılacak organizasyon değişiklikleri devlet yapısı ile sınırlı kalmayıp, özel sektöre ve sivil toplum örgütlerine de yayılacaktır. Kamuda yapılacak organizasyon değişiklikleri, devletin var olan bürokratik taleplerini azaltarak vatandaş ve iş dünyası üzerindeki yükün hafiflemesine yardımcı olacaktır. Son aşamanın başarı ölçütü, kamu değeri yaratma, bürokrasinin azaltılması, kapsam ve verimlilik üzerine olacaktır.

## 4.TÜRKİYE'DE E-DEVLET VE E-DÖNÜŞÜM SÜRECİNE UYUM ÇABALARI

### 4.1. Bilgi Toplum Stratejisi Eylem Planı (DPT) ve TÜİK

Türkiye'de bilgi toplumuna dönüşüm çalışmaları da bu gelişmelere paralel olarak 2000'li yılların başından itibaren yoğunluk kazanmaya başlamıştır. Türkiye, 2001 yılında AB'ye aday ülkeler için tasarlanan *e-Avrupa+ Girişimine* taraf olmuştur. 58 ve 59. Hükümet Acil Eylem Planında yer alan *e-Dönüşüm Türkiye Projesi* 2003 yılında başlatılmış, böylece ülkemizde yürütülmekte olan bireysel çalışmalar tek çatı altında toplanarak hızlandırılmıştır. Vatandaşlar, işletmeler ve kamu kesimi ile tüm toplumun bilgi toplumuna dönüşümünün uyum içinde ve bütünlük bir yapıda yürütülmesini amaçlayan e-Dönüşüm Türkiye Projesi 28 Temmuz 2006 tarihinde resmi gazetede yayımlanarak yürürlüğe girmiştir. Bu projenin ortaya konmasıyla birlikte ülkemizin üzerinde konuşabileceği ve bilgi toplumuna dönüşümünün şekillendiği bir doküman olmuştur.



Şekil-2 : Kaynak; Bilgi Toplum Stratejisi ve Eki Eylem Planı, DPT (2006).

Aynı belge'nin eki olarak yürürlüğe girmiş olan ve 111 ayrı proje olarak kamu kurum ve kuruluşlarına paylaştırılan eylem planı ile kurum bazlı yapılması gerekenler tanımlanmıştır. Ancak Şekil-2'de görülmekte olan *hazırlık*, *dönüşüm* ve *atılım* ana başlıkları ile ifade edilen kavramsal değişim süreci, strateji belgesinin üretilmesinin gecikmesi nedeniyle bir yıl ötelenmiştir. Seksenden fazla kurumu ilgilendiren eylem planında TÜİK'e iki ayrı projenin sorumluluğu verilmiş, aynı kurum 18 ayrı proje ile de "ilgili" olarak görevlendirilmiştir. Bu çalışma kapsamında üzerinde durulan projeler şu şekilde özetlenebilir:

**Tablo-1: BTS TÜİK eylemleri**

No	Eylem	Açıklama	Sorumlu (S) ve İlgili (İ) Kuruluşlar	İlgili Eylem -ler	Başlangıç Tarihi	Süre
57	Şirketler Bilgi Sistemi	<p>- Türkiye'nin sanayi ve ticaret strateji ve politikalarının belirlenmesi sürecinde kullanılmak üzere sanayi ve ticari envanterini içeren bilgi sistemi oluşturulacaktır. Sanayi ve ticaret politikalarının oluşturulmasında Şirketler Bilgi Sistemi üzerine kurulacak karar destek sisteminden yararlanılacaktır.</p> <p>- Sanayi Bilgi Sistemi ve ticaret alanındaki faaliyetleri içeren Şirketler Bilgi Sisteminde yer alacak bilgilerin kurumlar arasında elektronik ortamda paylaşımı sağlanacaktır.</p>	Türkiye İstatistik Kurumu (S) Maliye Bakanlığı (Gelir İdaresi Bşk.) (İ) Sanayi ve Ticaret Bakanlığı (İ) Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı (İ) Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanlığı (İ) Devlet Planlama Teşkilatı (İ) KOSGEB (İ) Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği (İ) İlgili Kamu Kurum ve Kuruluşları (İ)	49, 56, 71, 75, 79	2006	15 ay
79	TÜİK'e Bildirim Standartları ve Elektronik paylaşım	<p>- TÜİK'e iletilecek istatistik ve envanter bilgilerine ilişkin bildirim standartları oluşturulacak, işletmelerden düzenli anketler yoluyla toplanacak bilgilerin elektronik ortamda alınmasına yönelik platformlar geliştirilecektir.</p> <p>- Kamu kurumları ile TÜİK arasında elektronik ortamda veri paylaşımı sağlanacaktır.</p>	Türkiye İstatistik Kurumu (S) Devlet Planlama Teşkilatı (İ) İlgili Kamu Kurum ve Kuruluşları (İ)	75, 78, 80	2006	18 ay

Kaynak: Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eki Eylem Planı, DPT (2006).

Bu çalışma kapsamında önem taşıyan konulardan biri, 79 numaralı eylem olan "TÜİK'e Bildirim Standartları ve Elektronik Paylaşım" konusudur. Söz konusu standartların belirlenmesi ile ilgili çalışmaların e-Devlet Kapısı projesi çıktıları ile örtüşmesi gerekmektedir. Bunun için de data toplanması ve işlenmesinin, Türksat tarafından yürütülmekte olan e-Devlet Kapısı projesi içerisinde tanımlanacak olan veri paylaşım standartlarına göre yapılması gerekmektedir.

#### 4.2. Entegrasyon Standartları

Bu alanda ülkemizde yapılan çalışmalarla ilgili çok fazla belge bulunmamaktadır. Elle tutulur ve yönlendirme açısından faydalı olabilecek bir rapor "e-Dönüşüm Türkiye Projesi: Birlikte Çalışabilirlik Esasları Rehberi" başlığıyla Ağustos 2005 yılında yayımlanmıştır (DPT, 2005).

e-Dönüşüm Türkiye Projesi bünyesinde önemli bileşenlerinden bir tanesi olan e-Devlet kavramı; birbiri ile entegre olmuş, şeffaf ve basitleştirilmiş iş süreçlerine sahip bir yapılanma gerektirmektedir. Bu çerçevede yurtdışında birlikte çalışabilirlik konusunda üretilen raporlar ve bu raporlar için uygun görülen adlandırmalar Tablo-2'de görülmektedir.

**Tablo 2: Birlikte Çalışabilirlik Raporları ve Kaynakları**

Kaynak	Dokümanın Adı
AB	European Interoperability Framework for Pan-European e-Government Services
AB	Architecture Guidelines
İngiltere	e-Government Interoperability Framework
İngiltere	Technical Standards Catalogue
Almanya	Standards and Architectures for e-Government Applications (SAGA)
Avustralya	Interoperability Technical Framework for the Australian Government
Danimarka	National Interoperability Framework
Hong Kong	Analysis Underpinning The HKSARG Interoperability Framework Recommendations
Yeni Zelanda	New Zealand e-Government Interoperability Framework (NZ e-GIF)

Kaynak: Birlikte Çalışabilirlik Esasları Rehberi, Ağustos-2005.

Birlikte çalışabilirliği mümkün kılmamanın en temel araçlarından birisi, kurumların kullanacakları ortak norm ve standartları belirleyerek bilgi sistemlerini ve entegre e-devlet hizmetlerini bu norm ve standartlar çerçevesinde geliştirmektir. Bu noktada Eylül 2007'de yayınlanan dokümanda, Tablo-2'de belirtilen raporlardan AB'nin 2004 yılında hazırladığı European Interoperability Framework - EIF 1.0 dokümanının ikinci versiyonunun 2008 yılı içerisinde yayınlanmak üzere hazırlıklarının devam etmekte olduğundan bahsedilmektedir (EeGCR, 2007). Ülkemizde de aynı şekilde 2005 yılında yayınlanan birlikte çalışabilirlik raporunun ikinci versiyonu ile ilgili çalışmalar devam etmekte ve 2008 yılı içerisinde kamuoyu ile paylaşılması beklenmektedir.

Yasal çerçevesi belirlenmiş sınırlar içerisinde, 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 duymaktadır. Ekim 2005 yılında Türk Telekom ve DPT ile birlikte hazırlanan ihaleyi kazanan yüklenici firma ile çalışmalara başlanan e-Devlet Kapısı projesi geldiğimiz tarih itibarıyla Türksat A.Ş. tarafından yürütülmektedir. Proje içerisinde yer alan ve kamu kurumları yetkililerinin katılımı ile gerçekleştirilecek olan çalışmalarla olgunlaştırılacak olan süreç ile ilgili komisyonlar kurulmuştur. Konunun önemi nedeniyle bu komisyonlardan biri de "Entegrasyon Standartları Komisyonu" olarak çalışmalarını sürdürmektedir. Bu komisyon altında yürütülen çalışmaların ana iş süreçlerinden bir tanesi de entegrasyon kavramı içerisindeki önemli adımlardan olan, *birlikte çalışabilirlik* kavramıdır. Bilginin kurumlar arasında ve bilgi sistemlerinde kullanılabilme ve transfer edilebilme yeteneği olarak açıklanabilecek birlikte çalışabilirliğin en geniş kapsamdaki tanımı, etkin bilgi paylaşımıdır (Türk Telekom, 2005). Birlikte çalışabilirlik; "bir sistemin ya da sürecin, ortak standartlar çerçevesinde bir diğer sistemin ya da sürecin bilgisini ve/veya işlevlerini kullanabilme yeteneği" olarak da ifade edilmektedir.<sup>3</sup>

e-Devlet kapsamında birlikte çalışabilirliği sağlamaya yönelik faaliyetlerin amacı, kamuda etkin bilgi paylaşımını sağlamak, böylelikle bir taraftan bilgi teknolojilerine yapılan yatırımların geri dönüşünü hızlandırırken, diğer taraftan da vatandaşlara bütünleşik kamu hizmetleri sunmak suretiyle vatandaşlarımızın memnuniyetini maksimum seviyeye çıkarabilmektir. Memnuniyetin nesnel olarak belirlenebilmesi için Bilgi Toplumu Stratejisi'nde tanımlanan ve "Vatandaş Odaklı Hizmet Sunumu Uygulamaları" olarak geçen proje ile, konuyla ilgili işler tanımlanacak, metodoloji belirlenmesi sağlanacaktır. Bu alanda sorumluluk Türksat A.Ş.'ye verilmiştir.

<sup>3</sup> "Key Principles of an Interoperability Architecture," <http://europa.eu.int/idabc/en/document/3591/5671>.

Bilgi ve iletişim teknolojilerinden yararlanılarak başarılması hedeflenen iki temel konu; kamu hizmetlerinin, vatandaş ya da daha genel tanımla "kullanıcı" ihtiyaçları gözetilerek sunumu, ve gelişmiş karar destek süreçlerinin tesisidir ki, bu amaçlara ancak doğru, güncel, eksiksiz bilginin ilgili kamu kurum ve kuruluşları arasında güvenli, güvenilir ve etkin bir şekilde paylaşılması yoluyla ulaşılabilir. Bu alanda bahse konu güvenli ve güvenilir bilginin entegre devlet sistemi üzerinde güncel olarak akabilmesi için geliştirilmiş olan "Enterprise Service Bus" platformu, teknik olarak hizmet bazlı web servislerin üzerinde koşabileceği bir platformdur.

Birlikte çalışabilirlik ihtiyaçları teknik, organizasyonel ve anlamsal olmak üzere üç boyutta incelenebilir. Teknik boyutta farklı uygulamalar arasında bilgi paylaşımını mümkün kılacak teknolojilere odaklanılırken, organizasyonel boyut teknolojilerden çok süreç modelleme dilleri, nesne tabanlı yazılım mühendisliği gibi mühendislik metodolojilerine dayanmaktadır. Organizasyonel birlikte çalışabilirlik kapsamında, kurumlara ait iş süreçlerinin ilişkili diğer kurumları da içerecek şekilde modellenmesiyle ilgilenilmekte, kurumların amaçları ile teknik altyapıyı şekillendiren uygulama ve sistemler arasında bütünlük, paylaşılan bilginin daha etkin olarak değişimini sağlayacak şekilde oluşturulmuş iş süreçleri ve buna uygun kurumsal yapılanma hedeflenmektedir. Süreçlerin yeniden yapılandırılması (Business Process Re-engineering), kurum içi ve kurumlar arasında iş akış yönetimi, süreç ve hizmetler için ihtiyaçların belirlenmesi gibi konuları içermektedir. Anlamsal birlikte çalışabilirlik kapsamında ise verinin, onu üreten kurumun dışındaki kurumlar tarafından da doğru şekilde anlaşılması ve yorumlanmasına yönelik çalışmalar yer almaktadır. Anlamsal birlikte çalışabilirliğe bir örnek vermek konunun daha iyi anlaşılmasını sağlayabilir. Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü tarafından 1970'li yılların başından itibaren üzerinde çalışılan MERNİS projesi ve bu projenin 2004 yılı itibarıyla hizmete alınan küçük bir modülü olan "Kimlik Paylaşım Sistemi-KPS" içerisinde halihazırda 70 milyon T.C. vatandaşına ait nüfus bilgileri bulunmakta ve web servisler aracılığı ile bu bilgiler çağırılmaktadır. Ancak, anlamsal birlikte çalışabilirliğin korunması için kurumların hepsinin KPS'de tanımlanmış olan metaveri neyse onu kullanmaları gerekmektedir. Yani KPS'de "T.C Kimlik Numarası" şeklinde bir metaveri tanımlanmış ise, bu datayı kullanmak isteyen bir kurum kendi sisteminde süreci tanımlarken aynı şekilde "T.C Kimlik Numarası" demelidir, aksi taktirde sistemler iç süreçlerinde çok iyi çalışsalar bile birbirleri ile konuşamayacaklardır.

#### **4.3. Veri Paylaşım Standartları**

Verileri işleyen canlı sistemlerin çıktıları olup, belli sistematik süzgeçlerden geçmedikleri sürece anlamsız kalmaya mahkûmdurlar. Çeşitli analizler sonucunda ise verilerden bilgiler elde edilmeye başlar bu sayede verilerden çıkarımlar ve geleceğe dönük tahminler için yorumlar yapma imkanı doğar. Kısaca veriler ancak enformasyonlara tabi tutuldukları sürece bilgiye dönüşürler. Örgütün sahip olduğu entellektüel bir sermaye olarak adlandırılan bilginin yönetilmesinde dikkat çeken husus, bilginin (knowledge) enformasyondan (information) ayrı tutulmasıdır. Enformasyon, bilgi yönetiminde gerekli olan alt basamaklardan birisi olarak görülmektedir. Bilgi ise, enformasyonu da içine alan, daha kapsamlı, daha geniş ve daha zengin bir alan olarak tanımlanmaktadır (Filius, at al., 2000).

Bilgi yönetiminde dikkat çeken bir husus, iki tür bilgiye vurgu yapılmasıdır. Bu bilgilerden birisi, kodlanabilen, depolanabilen ve yayınlanabilen açık bilgidir. Diğeri ise, insanların yaşamları süresinde edindikleri çeşitli deneyim, çalışma ve etkileşim ile sezış, içe doğuş vb. gibi yollarla edinilen ve insandan insan değişen, insanların kafalarında bulunan, üstü kapalı bilgidir. Bilgi yönetiminde bu ikinci tür bilginin yakalanması, bir şekilde açık hale

getirilmesi ve paylaşılmasının üzerinde önemle durulmaktadır. İnsanlar örgütten ayrıldıkları zaman, gözlem, inceleme, deneme ve yaratmaya dayanan bu değerli bilginin de o insanlarla birlikte yok olması kaygısı, bu bilginin çeşitli yöntemlerle açığa çıkarılmasını ve örgüte mal edilmesini gündeme getirmektedir (TBD, 2007).

Verinin ve bilginin paylaşımında temel unsur, süreç olarak da niteleyebileceğimiz bir sistemin çıktısı olan bir bilginin, başka bir sisteme girdi olacak şekilde sağlanabilmesidir. Bu nedenle bilgi tüm sistemlerin üzerinde mutabık olacağı şekilde standartlaştırılmalıdır. Bu nedenle bilgi paylaşımında ana konu birlikte çalışılabilirlik ve veri paylaşım altyapısının oluşturulmasıdır. Bu anlamda şu noktalar göz önünde bulundurulmalıdır:

- Kamu kurumları veri sahipliği kuralları belirlenerek, verilerin ilgili kurumlarca toplanıp güncellenmesi ve diğer kurumlarla belirli yetkiler çerçevesinde paylaşılması,
- TÜİK'e iletilecek istatistik ve envanter bilgilerine ilişkin bildirim standartları oluşturulacak, işletmelerden düzenli anketler yoluyla toplanacak bilgilerin elektronik ortamda alınmasına yönelik platformlar geliştirilmesi,
- Kamu kurumları ile TÜİK arasında elektronik ortamda veri paylaşımı sağlanması,
- Kamu kaynağı kullanılarak üretilen kamu bilgisinin devlet, işletmeler ve bireyler tarafından ticari veya ticari amaç dışında katma değer yaratılacak şekilde tekrar kullanılmasına yönelik politika belirlenmesi ve AB mevzuatı da dikkate alınarak düzenleme yapılması,
- e-İmza kullanımının kamu kurumlarında otomasyonu destekleyecek şekilde yaygınlaştırılması amacıyla sadece kişilerce değil yazılımlar tarafından da imza atılmasına yönelik çalışmalar yapılması,
- Ülke güvenliğini ilgilendiren bilgilerin elektronik ortamda korunması ve devletin bilgi güvenliği sistemlerinin geliştirilmesi amacıyla uygun yasal altyapıyla ilgili düzenleme yapılarak uygulamaya konması,
- Hem kişiler hem de kurumlar için bilgi edinimi hakkının en etkin şekilde kullanımının sağlanması ve bu hakkın kullanımın internet üzerinden yapılmasının teşvik edilmesi,
- Sistemlerin (kamu kurum ve kuruluşlarının) ürettiği bilgilerin ortaya konulması ve bu bilgilerin diğer hangi sistemlerce ve ne şekilde kullanıldığının belirleneceği bir yapının ortaya konarak verilerin bu sistemlere girdi olabilecek şekilde standartlaştırılarak sunulması.

#### **4.4. Bilişim ve Güvenlik Standartları**

Aşağıda özet bilgileri bulunan standart ve metodolojiler gerek ülkemiz sınırları içerisinde gerekse uluslararası platformlarda uygulamaya konmuş, somut faydaları görülmüş yol ve yöntemler olarak halihazırda kullanılmaktadır.

##### **SW-CMM, CMMI:**

e-Devlet Kapısı Projesi çerçevesinde elimizde bulunan proje Teknik Şartnamesi içerisinde yer alan ve idare olarak yürütmek ve yönetmekle sorumlu olduğumuz bir yazılım ve süreç iyileştirme metodolojisidir. Toplam 5 ayrı 'seviye'den oluşan yöntem içerisinde süreç iyileştirme yaklaşımında kaynak yönetiminden proje geliştirme sürecine, risk yönetiminden eğitim stratejisine kadar, kurumun veya firmanın hiç bulunmaması şeklinde bir durumdan başlayıp optimum düzeye çıkarılmasına kadar adım adım anlatan bir kriter dokümanıdır. Daha önceki bölümlerde de söz edildiği gibi ilgili doküman Temmuz 2007

itibarıyla artık sadece bir yazılım proje yönetimi metodu değil, aynı zamanda herhangi bir projeyi de yönetebileceğimiz hale evrilmiştir (CMMI, 2006).

### **COBIT:**

CobIT ("Control Objectives for Information and Related Technology") kısaca bilgi teknolojileri yönetimi için sunulmuş bir modeldir. Sanılanın aksine bir standart değil, birçok standartı özümsemiş, örneklemiş, en iyi uygulamaları içerisine sindirmiştir. CobIT İş (Business) destekleyen bir araçtır. İş ve Bilgi teknolojileri yönetimi arasındaki köprü görevini gören bir metodolojidir. CobIT kurum hedeflerine bilgi teknolojileri altyapılarını etkin kullanarak ulaşmayı sağlayan bir araçtır. e-Devlet Kapısı projesini gerçekleştirecek kurum olarak vatandaş-kamu ve iş dünyasına hizmet sunmayı hedefleyen bir kurum olarak, bu metodolojinin saha pratiği olarak kullanılma ve süreçlerimize girdi referans olarak uygulanması düşünülmektedir. Böylelikle ülkemizde BDDK'nın bütün bankalara uygulamakla yükümlü tutmuş olduğu bu metodolojiyi uygulayan ender organizasyonlardan biri olmak hedeflenmektedir (ISACA, 2008).

### **ITIL(ISO 20000):**

ITIL (IT Infrastructure Library - BT Altyapı Kütüphanesi), BT Servislerini yönetmede ayrıntılı ve yapısal en iyi uygulama örnekleri serisidir. ITIL, 80'lerin sonunda İngiltere Ticaret Bakanlığı (OGC - Office of Government Commerce) tarafından geliştirilmiştir. Süreç yaklaşımı sayesinde ITIL müşteri, tedarikçi, BT bölümü ve kullanıcıları arasında başarılı bir şekilde iletişim kurulmasını mümkün kılmaktadır. İngiltere ve Hollanda da hızlı uyumu ile, şimdi ITIL dünya çapında kullanılan ve tanınan bir iş standardı haline gelmiştir ve ISO 20000 olarak kabul edilmiştir.

ITIL Servis yönetimi kavramlarını tanımlayan, sağlanan servisleri en iyi şekilde sürdürmek için rehberlik eden ve kullanıcılarına servis sağlama süreçlerini detaylandıran kitaplardan oluşur. ITIL bir anahtar teslimi çözüm değildir; buna karşın ITIL'i benimsenerek servis yönetiminde ortak terminoloji kullanılabilir ve organizasyonel süreçler tecrübe edilmiş süreç örnekleri ile profesyonelleştirilebilir. ITIL yaklaşımının servis yönetimi süreçlerine nasıl uygulanacağı her organizasyon tarafından kendi kültürüne, yapısına ve teknolojisine göre belirlenmelidir. Bu konuda Türksat olarak vatandaşa, kamuya ve iş dünyasına sunulması planlanan hizmetlerle ilgili bu tür bir metodoloji kullanılarak maksimum memnuniyetin sağlanması hedeflenmektedir (ITIL, 2007).

### **ISO 15504:**

SPICE olarak da bilinen modelinin amacı farklı yazılım süreç değerlendirme model ve yöntemleri için ortak bir ana prensip sağlamaktır. Böylece değerlendirmelerin sonuçlarının ortak bir bağlamda rapor edilmesi sağlanır. Referans model iyi yazılım mühendisliği için gerekli olan temel hedefleri üst seviyede tarif eder ve yazılımı elde etme, sağlama, geliştirme, işletme, tekamül ettirme ve destek yeterliliği oluşturmayı isteyen her yazılım kuruluşuna uygulanabilir. Aslına bakılırsa CMMI sürecinden çok fazla bir farkı bulunmamaktadır, dolayısıyla kurumsal olarak bu standardın TSE üzerinden sertifika süreci ile beraber uygulanması hedeflenmektedir.

### **ISO 17799:**

Çıkış noktası British standard [BS 7799] olarak oluşturulmuş bir standarttır. Bu standardın orta vadede evrilmesi ile ortaya çıkmış ve kurumların veya firmaların bilgi

güvenliği yönetim sistemi kurulumu hakkında rehberlik edebilecek bir standarttır. Bu noktada e-Devlet Kapısı projesi bünyesinde ISO 27001:2005 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi sertifikasyonuna en kısa sürede ulaşılması hedeflenmektedir. Bu çalışma şu an aktif olarak devam etmektedir (ISO/IEC-1, 2005).

### **ISO 27001:2005:**

Bir üstteki standartta belirtildiği gibi temeli BS 7799 olan standardizasyonundan sonra, ISO 17799 olarak revize edilmiş ve ISO standardı haline getirilmiştir. Bu standardın son hali 2005 yılında ISO 27001:2005 olarak yayınlanmıştır. Aralarında çok fark olmamakla birlikte uygulamada birtakım özellikleri bulunmaktadır. ISO 17799, BGYS kurulumu sürecinde kabaca "NASIL" sorusuna cevap verirken, 27001:2005 standardı "NE" sorusuna cevap vermektedir. e-Devlet Kapısı projesi bünyesinde ISO 27001:2005 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi sertifikasyonuna en kısa sürede ulaşılması hedeflenmektedir. Bu çalışma şu an aktif olarak devam etmektedir (ISO/IEC-2, 2005).

### **Kamu BIT Projeleri Hazırlama Kılavuzu:**

Devlet Planlama Teşkilatı tarafından hazırlanan bu kılavuz ile; kamu kurum ve kuruluşları tarafından üretilen proje tekliflerini; plan hedefleri, kamu yatırım politikası, ulusal ekonomi, Avrupa Birliği süreci, sektörel ve sektörler arası öncelikler açısından değerlendirerek projeler arasında seçim yapmakta ve bu projelere kaynak tahsis etmek suretiyle kamu yatırım programının oluşturulması sürecini daha etkin ve verimli kılmayı hedeflemektedir. Yine kamu kurum ve kuruluşlarınca DPT'ye iletilen yatırım önerilerinin belli kriterlere uyularak hazırlanmış fizibilite etütleri ile desteklenmesi, kamu yatırım programının teknik, ekonomik, mali ve sosyal açıdan iyi analiz edilmiş öncelikli projelerden oluşturulmasını, ülke kaynaklarının akılcı kullanılmasını ve dolayısıyla toplum yararının maksimize edilmesini sağlayacak projelerin tercih edilmesini hedeflemektedirler. Bu noktada DPT tarafından e-Hizmetler fizibilite çalışmalarında kullanılan metodoloji aslında kamu kurumlarının BIT projelerinde bir metodoloji olarak uzun vadede kullanılabilir duruma gelecektir (DPT, 2006).

### **Kamu İnternet Siteleri Kılavuzu:**

Kılavuzun temel amacı, kamu kurumları internet sitelerinde sunulması gereken asgari içeriğin ve sunum şekillerinin belirlenmesidir. Ortaya çıkan kılavuz kamu kurumları internet sitelerinin sağlanması gereken asgari içeriği tanımlamakta, bunun yanında bu sitelerin en geniş kitlelerce erişilebilir olması amacıyla site tasarımına dönük öneriler içermektedir. Bilindiği üzere Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eki Eylem Planı içerisinde tanımlanan 111 eylemden bir tanesi de; "Kamu İnternet Siteleri Standardizasyonu ve Barındırması" görevidir. Bu eylem çerçevesinde kamu kurumlarının internet sitelerinin standardizasyonundan isteyen kurumlara barındırma hizmeti verilmesine kadar iş ve eylemleri yapılması hedeflenmektedir (DPT, 2007).

## 5. SONUÇ

Bu çalışmada Türkiye'nin genel ekonomik, siyasal ve toplumsal dönüşümünde anahtar rol oynayacak bir mekanizma olarak e-devlet ve e-dönüşüm projeleri ile bu kapsamda önem taşıyan entegrasyon standartları tartışılmıştır.

Türkiye, çeşitli tarihsel ve siyasal nedenlerle 20. yüzyılda ihtiyacı olan toplumsal dönüşümleri arzu edilir düzeyde gerçekleştirememiş bir ülkedir. Oysa küreselleşen dünyada hızla söz konusu dönüşümlerin gerçekleştirilmesi gerekmektedir. Aksi takdirde küreselleşme sürecinin nimetlerinden istifade edemeyen, risklerinden olumsuz etkilenen, refah düzeyi bakımından potansiyelinin çok altında kalan, iç istikrar sorunlarıyla boğuşan bir ülke olmaya mahkûm olacaktır. Bu bağlamda e-devlet ve e-dönüşüm projeleri geliştirmek, bu alanlarda zamanında ve yeterli yatırım yapmak, bu kapsamda dünyanın gerisinde kalmamak son derece hayati önem taşımaktadır.

Küreselleşme ve internet çağı insanoğlunun zaman-mekan algısını değiştirmekte, toplumsal yapıları ciddi ölçüde dönüşüme uğratmaktadır. Bu çerçevede bilgi ve iletişim teknolojileri alanında son yıllarda gözlenen gelişmeler Türkiye'de kamu yönetiminde de yapısal bir dönüşüm ihtiyacını gündeme getirmiştir. Bugün gelinen noktada bilgi ve iletişim teknolojileri kullanılarak kamu hizmetleri sunulması ve sunulan elektronik hizmetlerde etkinliğin, verimliliğin ve şeffaflığın sağlanması mümkün hale gelmiştir. Kamu hizmetlerinin e-devlet kapsamında elektronik ortamda sağlanması devlet-vatandaş ilişkilerinde yeni bir çığır açmakta, kamu hizmetlerinin daha hızlı ve daha ucuza üretilmesi, dolayısıyla kaynak tasarrufu yapılması mümkün olmaktadır.

Bununla birlikte, bilgi ve iletişim teknolojilerinden yararlanarak kamu hizmetlerinin elektronik ortamda sunulması olanaklarından azami ölçüde yararlanılması, kamu iş süreçlerinin vatandaşların bakış açısı ile yeniden tasarlanmasını ve kamu kurumlarının birlikte daha etkin ve verimli çalışabilirliğinin sağlanmasını gerektirmektedir. Bu bağlamda Türkiye'de, ön tarafında vatandaşın tek noktadan hizmete erişiminin sağlanabileceği, arka tarafında ise kurumlar arası veri paylaşımı ve iletişim altyapısının kurulacağı e-Devlet Kapısı projesi 2005 yılında başlatılmıştır. Çalışmaların hızla yürütüldüğü ve e-dönüşümün bel kemiğini oluşturacak olan bu proje ve diğer bilgi ve iletişim teknolojileri projeleri ile kamu kurumlarının uluslararası platformlarda veri paylaşımı ve güvenlik standartlarının aynı çatı altında üretildiği, adına "entegrasyon standartları" denen kavramsal bütünlük sağlanmış olacaktır. Bu sayede her yıl ülkelerin e-Devlet düzeyleri konusunda düzenli olarak yapılacak ölçümlerde ülkemizin üst sıralara tırmanması mümkün olacaktır. TUİK, DPT ve Türksat gibi önde gelen kamu kurumları arasında belirli bir işbölümü halinde bu konudaki hazırlık çalışmaları hızla yürütülmektedir.

## KAYNAKLAR

- Acar, M. (2006), *Avrupa Birliği ve Türkiye: Bir Ekonomik ve Siyasal Analiz*, Ankara: Orion.
- Acar, M. (2005), "Küreselleşme, Beşeri Gelişme, Yoksulluk ve Yolsuzluk," İçinde: S. Bakan, A. Küçük ve A. Karadağ, der., *21. Yüzyılın Eşiğinde Türkiye'de Siyasal Hayat*, Cilt 2, İstanbul: Aktüel Yayınları, ss. 1085-1104.
- Acar, M. (2002), "Ekonomik, Siyasal ve Sosyo-Kültürel Boyutlarıyla Küreselleşme: Tehdit mi, Fırsat mı?" *Liberal Düşünce*, Kış-Bahar, 7(25-26): 13-26.
- Aktan, C.C. ve İ. Y. Vural (2004), *Globalleşme Fırsat mı, Tehdit mi*, İstanbul: Zaman Kitap.
- Blanke, J. ve A. Lopez-Carlos (2004) *The Lizbon Review 2004: An Assessment of Policies and Reforms in Europe*, Geneva, Switzerland: World Economic Forum.
- CMMI Product Team, (2006), "CMMI For Development", Carnegie Mellon University, <http://www.sei.cmu.edu/pub/documents/06.reports/pdf/06tr008.pdf>, (site erişim:12.01.2008-20:55), 2006, USA.
- DPT, (2007), "Kamu Kurumları İnternet Sitesi Kılavuzu", [http://www.bsm.gov.tr/mevzuat/docs/G\\_27012007\\_1.pdf](http://www.bsm.gov.tr/mevzuat/docs/G_27012007_1.pdf), (erişim: 12.01.2008-21:28).
- DPT, (2006), "Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eki Eylem Planı", 28 Temmuz 2006 Tarihli Resmi Gazete, Ankara.
- DPT, (2006), "Kamu Bilgi ve İletişim Teknolojisi Projeleri Hazırlama Kılavuzu", [www.bilgilotplumu.gov.tr/yatirim/2008\\_KamuBITKilavuzu\\_v4.doc](http://www.bilgilotplumu.gov.tr/yatirim/2008_KamuBITKilavuzu_v4.doc), (site erişim:12.01.2008-21:28)
- DPT, (2005), "Birlikte Çalışabilirlik Esasları Rehberi", Ağustos 2005, Ankara.
- EeGCR (2007), European e-Government Commission Report, "Taking Stock of Good Practice and Progress Towards Impelentation of the i2010 e-Government Action Plan", September 2007, Brussels.
- Filius, et al.; "Knowledge management in the HRD office: a comparison of three cases", *Journal of Workplace Learning*, 12/7, 2000, s. 287
- Friedman, T.L. (2006), *The World Is Flat: The Globalized World in the Twenty-first Century*, New York: Penguin Books.
- Friedman, T.L. (1999) *The Lexus and the Olive Tree: Understanding Globalization* New York: HarperCollins. (Türkçesi: Küreselleşmenin Geleceği: Lexus ve Zeytin Ağacı, Çev. Elif Özsayar, İstanbul: Boyner Holding Yayınları, 1999.)
- ISACA, "Control Objectives for for Information and Related Technology", [http://www.isaca.org/Content/NavigationMenu/Members\\_and\\_Leaders/COBIT6/Obtain\\_COBIT/Obtain\\_COBIT.htm](http://www.isaca.org/Content/NavigationMenu/Members_and_Leaders/COBIT6/Obtain_COBIT/Obtain_COBIT.htm), (site erişim:12.01.2008-21:05)
- ISO/IEC-1 (2005), 17799:2005, "Information technology -- Code of practice for information security management."
- ISO/IEC-2 (2005), 27001:2005, "Information technology -- Security techniques -- Information security management systems – Requirements."
- ITIL Refresh News, (2007), "4th Edition Autumn 2007 – Official News Straight From The Source", [http://www.best-management-practice.com/gempdf/ITIL\\_Refresh\\_Autumn07.pdf](http://www.best-management-practice.com/gempdf/ITIL_Refresh_Autumn07.pdf), (site erişim:12.01.2008-21:15)
- Kumaş, E. ve Ö. Kılıç (2007), "İGEME'den bakış – e\_özel sayısı," Sayı, 34, ss. 118-125.
- Mazrui, A.A., İ.M. Ebu-Rebi, M.M. Han, G. Boxberger, ve H. Klimenta (2002), *Globalleşme Bir Aldatmaca mı?*, İstanbul: İnkılab.
- TBD (2007), Türkiye Bilişim Derneği – Kamu-BİB IX., (2007), 1.Çalışma Grubu Raporu, "Kurumlararası Ortak Proje ve İş Geliştirme," Ankara.
- TBŞÇGR (2002), Türkiye Bilişim Şurası Çalışma Grubu Raporu, "e-Devlet Raporu," 10-12 Mayıs 2002, Ankara.
- Türk Telekom A.Ş., (2005), "e-Devlet Kapısı Projesi Teknik Şartnamesi," Ekim 2005, Ankara.