

- *Toplumsal Bilinç* : Tüketicilere yönelik elektronik ticaretin artması ve e-devlet kullanıcı talebini toplamak için olabildiğince çok sayıda bilgisayar ve internet bağlantısının bulunması gerekmektedir. Ailelerin sosyo-ekonomik yapıları ve eğitim seviyeleri e-devlet uygulamasının ne kadar rağbet görüp görmeyeceğini belirleyecek en önemli faktörlerden biri gibi görünmektedir. Bu amaçla, vatandaşların e-devlet servislerini takip etmeleri ve varolan servisler hakkında gerekli bilgiye basın ve medya yoluyla ulaşmaları gerekmektedir.

-*Kurumsal Yapılanma*: Kurumlar arası koordinasyon eksikliği nedeniyle bu koordinasyonu sağlayacak olan bir kuruma şiddetle ihtiyaç duyulmaktadır.

- *Yasal Sorunlar* : Elektronik belgelerin devlet tarafından kabul edilebilmesi ve bu belgelerde kimlik kanıtlanması, sanal kurum kimliği tanımlanması ve kişisel bilgilerin mahremiyetinin sağlanması için gerekli yasal düzenlemelerin yapılması gerekmektedir.

E-devlet uygulamalarının varolan işleyişi iyi yönde değiştireceği bir gerçektir. Fakat, her teknolojik yenilikte olduğu gibi bu uygulamada da kafalarda soru işaretleri yaratan bir takım konular mevcuttur. Bu konular oldukça önemli olup e-devlet uygulaması içinde olan veya ileride olmayı planlayan her ülke için üzerinde düşünülüp çözüm yaratılması gereken durumlardır.

Erişim Sorunu : E-devlet uygulamalarında kullanılan aracın internet olması internet kullanımına imkanı olmayan ya da bu konuda yeterli bilgiye sahip olmayan kişiler için bir erişim sorununu ortaya çıkarmaktadır. Dijital ayırıcılık olarak tanımlanabilecek olan bu sorun nüfusun bir kısmının elektronik ortamdan doğacak imkanlara eşit şekilde ulaşım imkanının olmamasına sebep olacaktır.

Erişim sorununu doğuran ana etkenlerden biri coğrafyadan kaynaklanmaktadır. İnternet erişimi olan nüfusun çoğunluğu büyük şehirlerde yaşamaktadır. Türkiye'de de aynı durum geçerlidir. Nüfusun yaklaşık %2 sini oluşturan internet kullanım oranı büyük oranda şehirlerden sağlanmaktadır. Bu durumda kırsal alanlarda yaşayıp da halihazırda devlet hizmetlerinden yararlanma zorluğu çeken kesim e-devlet uygulamalarından da yararlanamayacağı için çözüm bu bölgelere ulaşamayacaktır.

Diğer bir etken ise ekonomik durumdan kaynaklanmaktadır. Düşük gelir seviyesindeki aileler internet erişimi ne kadar ucuz olursa olsun bilgisayar başta olmak üzere diğer internet erişim araçlarına sahip olamadıkları için e-devlet uygulamasının dışında kalmaktadır.

İnternet kullanımında eğitim seviyesi belirleyici bir rol taşımaktadır. Bilindiği gibi kullanıcıların büyük bir oranı lise , üniversite ve daha üstü eğitim görmüş kişilerden oluşmaktadır. Eğitim, kişilere internet kullanımından sağlanacak olan yararın ne olacağını belirleyen bir bilinç katmaktadır. Bu bilinçle sahip olmayan kesim ise internetin sağladığı her tür olanaktan mahrum kalmaktadır.

Başka bir etken de e-devlet uygulamasının özürsüz vatandaşlara ulaşım ulaşamayacağıdır. Herhangi bir şekilde internetteki e-devlet portalini algılamayan kesim online hizmetlerden diğer insanların yararlandığı gibi yararlanamayacaktır.

## **E-Devlete Geçiş Aşamasında Yapılması Gerekenler:**

- *Bilgisayar ile internet erişimine alternatif olarak TV, Kiosk ve cep telefonu gibi araçların yeni sisteme entegre edilmesi.*
- *2004 yılına kadar Türk Telekom tekelinde kalacak alan altyapı hizmetlerinin bu tarihten önce rekabete açılması.*
- *İnternet gelişimini yaymak amacıyla çalışan firmalara vergi indirimi uygulanarak çalışmalarına ekonomik katkı ve teşvik sağlanması.*
- *Daha fazla okula internetin sokulması ve her sınıfa internet bağlantısı olan bir PC yerleştirilmesi. Çocukların kullanıma özendirilmesi, konu hakkında eğitici bilgilerin verilmesi.*
- *Kırsal kesimde yaşayan vatandaşlara düşük ücretli ya da ücretsiz bilgisayar sağlanması ve her eve internet bağlantısının sokulması*
- *Bu kesimde yaşayan halka internet kullanımını özendirici ve öğretici program uygulamasının başlatılması*
- *Özürlü vatandaşlara çağrı merkezleri yardımı ile sesli rehberlik hizmetlerinin verilmesi ve işlemlerinin yürütülmesi*
- *Halihazırda yerel yönetimlerin bazılarında uygulanan ve Emekli Sandığı Sağlık Projesi kapsamında da uygulanması planlanan akıllı kart sisteminin e-devlet uygulamalarına geçişte entegrasyonunun sağlanması ve varolan uygulamaları çöpe atmak yerine onların üstüne yenilerini kurmak.*
- *Her bireye e-devlet uygulamalarının tümünde geçerli olacak tek bir numara verilerek işlemlerin kolaylaştırılmasının sağlanması*
- *Amerika'da uygulanan Access Amerika modelinin Türkiye'ye model olarak alınması*
- *Doğum, eğitim, çalışma hayatı, emeklilik işlemleri ve her tür kamu hizmetinin belli bir sıra ve düzen içerisinde verileceği bir e-devlet portalinin kurularak tek bir site üzerinden işlerlik kazandırılması*
- *Özetle, e-devlet uygulamasının bir devlet politikası haline getirilerek sistemleştirilmesi*

Türkiye e-devlet uygulamasını başlatabildiği takdirde bu uygulama devlete karşı azalan güven ve bağlılık duygularını perçinleyeceği gibi verilen kararlarda devletin halkını "arkasına alma" sını sağlayacaktır. Azalan masraflar ve hizmet kalitesindeki artış memnuniyeti artıracak ve katılım çok daha yüksek seviyelere ulaşacaktır. E-devlet uygulamasına artan katılımı beraber elektronik ortamda da canlılık artacak internetin hayatımızın içine çok daha fazla girmesi sağlanacaktır.

## **Bize Göre En önemli E-Devlet Projeleri**

Dünya’da başarı hikayelerinde en göze çarpanlardan birisi şüphesiz Singapur’dur. Hem Singapur-One ile elektronik olmanın en önemli yapı taşlarından olan altyapı yada ulaşılabilirliği sağlamış hem de, e-devleti bir e-yaşam modeli içerisinde bir unsur olarak alarak, toplumu oluşturan bireyin doğumdan ölüme kadar olan süreçte devlet kapısında faydalanacağı hizmetleri belirleyerek kendisine bir yol haritası çıkarmıştır.

Elbetteki, Singapur’un bir şehir devleti olması ve nüfusun 4 milyon civarında olması, kendisinin bu uygulamayı süratle gerçekleştirmesinde önemli birer etkidir.

Ülkemizin bulunduğu dağınık yerleşim ve toplumsal kültürün değişken olması gibi nedenlerle, hayata geçireceğimiz e-devlet projelerini bu dağınıklık ve kültürel farklılıklara, okur-yazar olma ve ekonomik düzeye uygun bir strateji içerisinde yürütmemiz, maksimum faydayı elde etmemizi sağlayacaktır.



### **e-imza,e-noter:**

Bu kapsamda, öncelikle devletimizin ve kuruluşların elektronik ortamın güvenliği ile alakalı bir alt yapı oluşturulmasına ve mevcut alt yapı iyileştirmesine katkıda bulunması ihtiyacı vardır. Günümüzde, hacker, cracker yada başka şekillerde nitelendirme yapan kötü amaçlı kişilerin elektronik olarak gezen herhangi bir bilgiye ulaşabilmeleri önünde eğer gerekli alt yapı yoksa kayda değer bir engel bulunmamaktadır.

Dolayısıyla bizce, en önemli etken devletin bu anlamda bilinen ve yüksek derece de korunan e-noterlerin oluşmasına ve dolayısıyla e-imza ile alakalı olarak bir an önce gerekli kanuni ve alt yapısal çalışmalarını hızlandırmalı, sivil toplum kuruluşlarına yada kendisinin görevlendireceği bir kuruma bu görevi vermelidir.

Böylece; gerek e-imza'ların doğrulanması ve onaylanması, gerekse yapılacak e-ticaretin reel hayata geçmesi sağlanacak, insanlarımızın güvenle elektronik ortamı kullanması ve dolayısıyla yaygınlığın artarak maksimum faydayı hayata geçirecektir.

### **e-kimlik:**

Doğum'dan başlayarak verilen nüfus cüzdanı, okul kimlik belgesi, çalışan belgesi, askerlik cüzdanı, evlilik cüzdanı, ehliyet, passaport, sağlık kartesi gibi bir sürü kimlik ve bunların doğruluğunu kontrol eden birbirleriyle koordinasyon kurulumlar içerisinde yaşamaktayız.

Her vatandaşa sadece bir tane verilecek olan e-kimlik'e, yukarıda saydığımız bütün tanımlayıcı bilgiler yüklenebilir, ayrıca, parmak izi, ses, resim gibi BIOMETRIC tanımlamalarda o kimliğin ilgili kişiye ait olduğu bilgiside taşınabilir hale gelir. Böylelikle, hem kişilerin güvenlik ve sosyal anlamda topluma tanıtımları tek bir noktadan yapılmış olacak, hem de devletimizin bu kimliklerin doğruluğunu ve devamlılığını sağlayacak kuruluşlarının sayısı azaltılmış olacaktır.

Aynı zamanda, bu e-kimlik sayesinde güvenli e-ticaret içinde gerekli olan şifreleme e-kimliğin kendisi sayesinde yapılacaktır.

**e-sağlık** uygulamaları içinde, bu e-kimlik bir alt yapı teşkil edecek, ülkemizde yapılan **MERNİS** projesine ait bilgiler de işlevsellik kazanmış olacaktır.

### **e-form:**

Devletimizin, vatandaş odaklı bir çözüm sunması için kendi içerisindeki süreçleri optimize etmeli, bu süreç analizi yaptıktan sonra gereksizleri ortadan kaldırmalı ve bütün bu süreçleri elektronik ortama taşıyarak ulaşım sürelerini minimuma indirmesi gerekmektedir.

Bu bağlamda, e-form olarak adlandırdığımız proje sayesinde, süreçlerin yürütülmesini sağlayan formların, standart haline getirilmesi, basitleştirilmesi ve elektronik ortama taşınması gerekmektedir. Bu işlem sonrasında, devletin kurumlarının öncelikle kendi işleyişi kontrol edilebilir, ölçülebilir esnek hale gelecek, daha sonra kurumlar arası iletişim ve tek bir portal üzerinden özel sektör ve vatandaş bağlantısı gerçekleştirilecektir.

Böylece; 7 gün 24 saat işleyen devlet içinde gereken alt yapı sağlanmış olacaktır. Gece saat 10:00'da, Adalet Bakanlığı Temiz kağıdı için, başvuran vatandaş, ilgili portaldan Adalet Bakanlığı Formlar kısmını işaretleyecek, ve kendisine gelen menüden Temiz Kağıdı İstem Formunu dolduracaktır. Ve e-form üretilen bir numara vatandaşa verilecek, anında bu form Adalet Bakanlığı'na gelecek, ve gerekli takikat online yapıldıktan sonra cevap vatandaşa gönderilecektir.

Dolayısıyla, devlet bir eziyet kapısı değil hizmet kapısına dönüşmüş olacaktır.

### **e-sağlık:**

e-kimlik ile tanımlanan vatandaş, sağlık uygulamalarına erişebilme hakkı kazanacaktır. İlgili bireyin, hangi kuruma bağlı olduğu(emekli sandığı,ssk,bağkur,özel sigorta) tesbit edilecektir. Doktor, Hemşire ve Eczane'lere kurulan sistemler sayesinde, online olarak hangi doktorun hangi hastaya hangi ilaçları verdiği, bunların hangi eczanelerden sağlandığı gibi bilgiler otomatik olarak sorgulanabilecek, kaçaklar ve israfın önüne geçilebilecek, ve burdan elde edilen gelir, sağlık sisteminin iyileştirilmesi amacıyla kullanılabilir hale gelecektir.



## **e-öğrenim:**

Eğitimi sistemimizde, modern çağın gereksinimi olan, multimedya gereçleri maalesef yeterli anlamda kullanılmamaktadır. Ayrıca, bireyin algılama hızına göre bir öğretim sistemimiz yoktur. Pazartesi-Cuma Sabahçı-Öğlenci olarak ayrılan bir sistemde, çalışan ve hızlı düşünen öğrencilerimiz sistemde ezilirken, daha yavaş algılayan ve özel eğitime ihtiyaç duyan gençlerimizde aynı mağduriyetle karşı karşıya gelmektedir.

Dolayısıyla, e-öğrenim sayesinde, bireyin kendi öğrenme hızına uygun, saatlerle sınırlandırılmamış bir öğretim sistemiyle, akıllı sınıflar içinde bir kaynak teşkil edilecektir. İlk ve Orta öğretimin birleştirilmesi ile birlikte, bireylerin kendileri için gerekli olabilecek temel eğitimleri almaları(bilgisayar, yabancı dil), ve bütün görsel ve işitsel, bedensel ve oyun aktiviteleri ile öğrenme kanalları açılmalıdır.

Temel eğitimi almış olan gençlerimize, isterlerse elektronik ortamda, isterlerse sınıfsal ortamda karmaşık ve uygulamalı bir eğitim modellemesi sayesinde, hem çalışmalarını hem de öğrenmeleri için fırsat sağlanmış olacaktır.

Dolayısıyla, sınıf geçme değil ders alma ve konuya vakıf olma anlamında tamamlanan eğitim, bireysel yetkinlik anlamında da bir gösterge olacaktır.

Ayrıca, fiziksel özüründen dolayı eğitim sistemine katılamayan bireylerde elektronik ortamda bu dersleri alabilecek ve kendi kişisel gelişimlerini de tamamlamış olacaklardır. Nitekim, üniversitelerimizi çeşitli önlisans, lisans ve yüksek lisans uygulamalarını da elektronik ortama taşımaktadırlar.

Dolayısıyla, binaya, elektriğe ve sudan çok, içeriğe ve öğretim sorumlusu ve sistemine yatırılan kaynak sayesinde eğitim kalitemizin yükseltilmesi, ve her anlamda da fırsat eşitliği sağlanmış olacaktır.

Yukarıda kısaca değindiğimiz projeleri, bir tablo içerisinde göstermekte ve tahmini maliyet ve geri dönüş ile ilgili sonuçlara bakmakta fayda vardır.

Devletimizin sınırlı kaynakları, boşa ve israfa yol açmadan en çok getiriye sağlayacak projelere yatırılmalı ve gelen getiri ile de oluşturacak fonla diğer e-projeler desteklenmelidir. Sağlık sistemimizde her yıl 1 Milyar \$ lık bir israfın ve kaynak kaybının olduğu göz önüne alınırsa, ilgili projelere kaynağın aslında kendilerinde yattığını görmemek sanırız imkansızdır.

## **Proje-Maliyet Geri Dönüş Çizelgesi**

**Hata! Bağlantı geçersiz.**

## **Kapanış**

Türkiye Bilgisayar Mühendisleri ve Programcıları Derneği olarak, e-devlet projesine desteğimiz tamdır. Gereken bilgileri sizlerle paylaşmanın mutluyuz.

Devletimizin e-devlet olması yolunda, bireylere, sivil toplum kuruluşlarına, kurumlara, özel sektöre görev düşmektedir.

Bizler; bir kavramı e yapmanın; ne başına bir e getirmek kadar kolay, nede yapılamıyacak kadar zor olduğunu düşünüyoruz. Bizce; bireylerden başlamak üzere her kişi/kurumun ve tabiki devletimizin kendi e-dönüşümünü tamamlamaları gerekmektedir.

Vatandaşlar olarak bizler, mümkün olduğu kadar internete girmeli, güvenli olduğuna inandığımız sitelerden elektronik işlemlerimizi yapmalı, birbirimize e-mail yoluyla haberleşmeli ve devlet yada özel kuruluşlara elektronik olarak ulaşabilme yönünde baskı oluşturmamızdır. Unutmayalım ki, talep arz-ı doğurmaktadır.

Sivil Toplum Örgütleri; Temsil ettikleri bireylere elektronik ortamda hızlı ve masrafsız bir şekilde ulaşmalı, devlete ve özel sektöre de bu yönde yol göstermeli ve baskı oluşturmalarıdır. Kendi isteklerini elektronik ortamda daha kolay ifade edebilecekler, ve anında dünyanın herhangi bir yanında kendi fikirlerinin yansımalarını bulabileceklerdir. Dünyanın en büyük IRAK savaşına hayır organizasyonu elektronik ortamda dizayn edilmiştir.

Özel Sektörler; Kendi doğuş, büyüme ve gelişme stratejilerinden dolayı devletten bile önce elektronik ortamları tanışmalarına rağmen, hala müşterileriyle ortak bir elektronik kapı oluşturmamaktadırlar. Halbuki, elektronik ortamda çok rahatlıkla müşteri şikayetlerini alabilir, partnerleriyle ortak stratejiler üretebilir, elektronik ihalelere katılabilirler, onlara çok kısa bir süre içerisinde yanıt verebilirler. Kendi sistemlerini de bilgisayar ortamına taşıyarak, verimlilik hızlık ve esnek olarak rekabet edilebilir bir platform kazandırabilirler.

Devlet Kurumları; Emekli maaşını alabilmek yada vergisini yatırmak için, en önemli değer olan zamanımız maalesef kuyruklarda geçmektedir. Elektronik ortamda bu ödeme, bilgilendirme işlemleri yapılabilir. Devlet kapısı e-ziyet kapısı olmaktan çıkar ve bir e-hizmet kapısına dönüştürülür. Böylece, yaşamdam-ölüme kadar geçen bu süreçte, devletimiz asıl görevi olan halka hizmeti, Yüce Atatürk'ün bize gösterdiği müreffeh seviyelerdeki ülkelerin seviyesinde, istediğimiz kalite ve hızda, ve ihtiyacımız olan şeffaflıkta yapacaktır.

Türkiye'nin e-dönüşümünü tamamlaması dileğiyle... **Hedef e-Türkiye...**

### *Kaynakça:*

- *Maliye Bakanlığı Gelirler Genel Müdürlüğü- Bilgi İşlem Başkanı Sayın Semih Öz'ün Konuşması*
- *BT Haber Sayı:302*
- *Sayın Dr. Cemal Akyel TBMM e-demokrasi grubuna yaptığı sunum*